



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمدة لخضر الوادي



قسم: العلوم الإجتماعية

دور الرقمنة الإدارية في تحسين جودة الخدمات العمومية بالمؤسسة الجزائرية  
- دراسة حالة بمصلحة التوثيق البيومتري لبلدية توقرت -

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع  
تخصص تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ  
د. زكري مُجّد مسعود

إعداد الطلبة  
خلو الجمعي  
تدر عادل



نوقشت المذكرة علنا يوم: 2024/06/08

اللجنة المناقشة:

الإسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
سليم سهلي	أستاذ محاضر أ	رئيس اللجنة
زكري مُجّد مسعود	أستاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا
تواتي سومية	أستاذ محاضر أ	ممتحنا

السنة الجامعية 2024/2023



 <p>كلية العلوم الاجتماعية والانسانية Faculty Of Social Sciences and Humanities</p>	<p>الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة الشهيد حمدة لخضر الوادي</p>	 <p>جامعة الشهيد حمدة لخضر الوادي UNIVERSITY OF EL OUED</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

قسم: العلوم الإجتماعية

دور الرقمنة الإدارية في تحسين جودة الخدمات العمومية بالمؤسسة الجزائرية

- دراسة حالة بمصلحة التوثيق البيومتري لبلدية توقرت -

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع

تخصص تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ

د . زكري مُجَّد مسعود

إعداد الطلبة

خلو الجمعي

تدر عادل

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2024/06/08

اللجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
رئيس اللجنة	أستاذ محاضر أ	سليم سهلي
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر أ	زكري مُجَّد مسعود
ممتحنا	أستاذ محاضر أ	تواني سومية

السنة الجامعية 2024/2023

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{ قل هل يستوي الذين يعلمون والذين لا يعلمون إنما يتذكر أولوا الألباب }

صدق الله العظيم

سورة الزمر ( الآية 09 )



أهدي ثمرة هذا الجهد إلى والدتي الكريمة أطال الله في عمرها دون أن  
أنسى والدي طيب الله ثراه و أسكنه فسيح جناته.

إلى زوجتي العزيزة و أبنائي

إلى إخوتي

إلى كل الأقارب

إلى كل الأصدقاء و الأحباب

إلى كل المخلصين لهذا الوطن الغالي

سائلا المولى عز وجل أن ينفعنا بما علمنا

خلو الجمعي



## الإهداء

أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى الوالدين  
الكريمين أدعو الله عز وجل أن يحفظهما و يبارك في  
أعمارهم وإلى زوجتي الغالية إلى أولادي الأحباء:  
ليان وصهيب وجواد إلى إخوتي: معمر، ندير،  
سعيدة، مبروك، أحمد، فارس فتيحة، حسام  
الدين، وإلى زميلي في المسار الدراسي خلو الجمعي و  
إلى كل الأصدقاء.

عادل تدر



شكر وعرفان

الحمد لله دائما و أبدا فهو الموفق و المستعان.

بعد شكر المولى عز وجل على فضله ونعمه التي مننا بها علينا، نتقدم بخالص  
الشكر و الإحترام والإمتنان إلى الدكتور المشرف: زكري مسعود،  
على ما قدمه لنا من توجيهات و نصح في إنجاز و إثراء هذه المذكرة.  
ونوجه شكرنا وامتناننا إلى أعضاء لجنة المناقشة و إلى كل أساتذة كلية العلوم  
الإجتماعية والإنسانية بجامعة الوادي.

والشكر لكل من قدم لنا يد العون من بلدية توقرت

تحية وتقدير و إحترام.

خلو الجمعي

تدر عادل



## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
.i	الإهداء
.ii	شكر وتقدير
.iii	ملخص الدراسة بالعربية
.iv	ملخص الدراسة بلغة الإنجليزية
.v	قائمة المحتويات
.vi	قائمة الجداول
.vii	فهرس المحتويات
.viii	قائمة الأشكال
.ix	قائمة الملاحق
أ - د	مقدمة
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية</b>	
02	• تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
03-05	المطلب الأول: الإطار النظري الرقمنة الإدارية وجودة الخدمات العمومية
03	- مفهوم الرقمنة
03	- مفهوم الرقمنة الإدارية
04-05	المطلب الثاني الإطار النظري جودة الخدمات العمومية
04	- مفهوم الجودة
05	- مفهوم الخدمات العمومية
05	- مفهوم جودة الخدمات العمومية
06	المبحث الثاني: العلاقة بين الرقمنة الإدارية وجودة الخدمات العمومية
06-11	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية للرقمنة الإدارية وجودة الخدمات العمومية
06	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
06-07	-درسات حول الرقمنة الإدارية

08	-درسات حول الخدمات العمومية
08	المطلب الثاني: الإستفادة من الدراسات السابقة
09	المطلب الثالث: المقاربة النظرية للدراسة
10	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الدراسات الميدانية</b>	
19 -13	المبحث الأول: الإطار التطبيقي و الأدوات المستخدمة في الدراسة
13	المطلب الأول:الإطار التطبيقي للدراسة
14	-وصف مجتمع الدراسة
14	-عينة الدراسة
16-17	-متغيرات ونموذج الدراسة
17	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة والأساليب الإحصائية
17	-أدوات الدراسة
20	- الأساليب والبرامج الإحصائية المستخدمة في الدراسة
20-18	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
19	المطلب الأول:عرض وتحليل الخصائص والسمات الشخصية للأفراد العينة
37-19	المطلب الثاني:عرض ومناقشة نتائج الدراسة
37-31-25	-عرض ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات
39-38	- عرض ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الدراسات السابقة والخلفية النظرية
43-42	الخاتمة
45-44	قائمة المصادر و المراجع
50-46	قائمة الملاحق

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
19	جدول يوضح عدد الإستثمارات الموزعة والمسترجعة	01
20	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	02
21	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	03
21	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	04
22	جدول يوضح توزيع متغير الحالة الإجتماعية	05
22	جدول يوضح الإستجابة لجودة الخدمات	06
23	جدول يوضح مصلحة البيومترية تقدم خدمة سريعة	07
24	جدول يوضح نوع الوثائق المقدمة من مصلحة البيومترية	08
24	جدول يوضح مصلحة البيومترية تقدم خدمة سريعة	09
25	جدول يوضح مصلحة البيومترية تقدم الوثائق في وقت قصير	10
25	جدول يوضح المدة المستغرقة للحصول على الوثائق البيومترية	11
26	جدول يوضح الرقمنة متاحة لجميع المواطنين	12
26	جدول يوضح العراقيل ونوعها بمصلحة البيومترية	13
27	جدول يوضح مدى رضا المواطنين للخدمات المقدمة	14
28	جدول يوضح تعامل المواطنين مع الرقمنة	15
28	جدول يوضح التقليل من الأخطاء مصلحة البيومترية	16
29	جدول يوضح التقليل من الوثائق الورقية	17
29	جدول يوضح إيجابيات الرقمنة	18
30	جدول يوضح مناسبة الوثائق لكل المواطنين	19
30	جدول يوضح تقديم الوثائق بكل شفافية	20
31	جدول يوضح القضاء على البيروقراطية	21
32	جدول يوضح تدوين الملاحظات	22
33	جدول يوضح تقييم الرقمنة	23
34	جدول يوضح مناسبة الوثائق البيومترية لكل الفئات	24

34	جدول يوضح جدوة الخدمات المقدمة	25
35	جدول يوضح الحصول على وثيقة	26
35	جدول يوضح تقريب الإدارة من المواطن	27
36	جدول يوضح بخصوص المظهر الخارجي للوثائق البيومترية	28
36	جدول يوضح بخصوص مجانية الوثائق	29
37	جدول يوضح بخصوص الإجراءات المعمول بها	30
38	جدول يوضح الحياد للحصول على الوثيقة البيومترية	31
39	جدول يوضح التطور الملموس بمصلحة التوثيق البيومتري	32

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
20	الشكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
21	الشكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	02
21	الشكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	03
22	الشكل يوضح توزيع متغير الحالة الإجتماعية	04
23	الشكل يوضح مصلحة البيومتري تقدم خدمة بيومترية	05
23	الشكل يوضح نوع الوثائق المقدمة من مصلحة البيومتري	06
24	الشكل يوضح مصلحة البيومترية تقدم خدمة سريعة	07
25	الشكل يوضح مصلحة البيومتري تقدم الوثائق في وقت قصير	08
25	الشكل يوضح المدة زمنية المستغرقة بمصلحة البيومتري	09
26	الشكل يوضح الرقمنة متاحة لجميع المواطنين	10
26	الشكل يوضح العراقيين ونوعها بمصلحة البيومتري	11
27	الشكل يوضح مدى رضا المواطنين للخدمات المقدمة	12
28	الشكل يوضح تعامل المواطنين مع الرقمنة	13
29	الشكل يوضح التقليل من الأخطاء مصلحة البيومتري	14
29	الشكل يوضح التقليل من الوثائق الوراقية	15
29	الشكل يوضح إيجابيات الرقمنة	16
30	الشكل يوضح مناسبة الوثائق لكل المواطنين	17
30	الشكل يوضح تقديم الوثائق بكل شفافية	18
31	الشكل يوضح القضاء على البيروقراطية	19
32	الشكل يوضح تدوين الملاحظات	20
33	الشكل يوضح تقييم الرقمنة	21
34	الشكل يوضح مناسبة الوثائق البيومترية لكل الفئات	22
34	الشكل يوضح جدوة الخدمات المقدمة	23

35	الشكل يوضح الحصول على وثيقة	24
35	الشكل يوضح تقريب الإدارة من المواطن	25
36	الشكل يوضح بخصوص المظهر الخارجي للوثائق البيومترية	26
36	الشكل يوضح بخصوص مجانية الوثائق	27
37	الشكل يوضح بخصوص الإجراءات المعمول بها	28
38	الشكل يوضح الحياد للحصول على الوثيقة البيومترية	29
38	الشكل يوضح التطور الملموس بمصلحة التوثيق البيومتري	30

### قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
48-47-46	إستمارة الإستمبيان	01
49	الهيكمل التنظيمي	02

## ملخص الدراسة:

هدفت دراستنا للتعرف على دور الرقمنة الإدارية في تحسين جودة الخدمات العمومية، دراسة حالة

مصلحة التوثيق البيومتري لبلدية توقرت، وقد انطلقت من الإشكالية التالية:

هل للرقمنة الإدارية دور في تحسين جودة الخدمات العمومية بمصلحة التوثيق البيومتري لبلدية توقرت؟

وقد أدرجنا تحته الأسئلة الفرعية التالية:

هل الرقمنة الإدارية بمصلحة التوثيق البيومتري لبلدية توقرت تؤدي الإستجابة المناسبة للمواطنين؟

هل الرقمنة الإدارية تؤدي إلى زيادة رضا المواطنين عن الخدمة العمومية بمصلحة التوثيق البيومتري لبلدية توقرت؟

هل الرقمنة الإدارية عملية ملموسة للمواطن في تحسين جودة الخدمات العمومية بمصلحة التوثيق البيومتري لبلدية

توقرت؟

واعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي ، و تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة نظرا لطبيعة

الموضوع المدروس، كما تم استخدام أداة الاستبيان لجمع المعطيات ،وكذا الوثائق الإدارية (المراسيم - بقرقيات -

إرساليات) وقد خلصنا في دراستنا إلى النتائج التالية:

- وجود وسائل وتجهيزات للإدارة الرقمية ذات مستوى عالي بمصلحة التوثيق البيومتري لبلدية توقرت.

- وجود سجل الملاحظات والإقتراحات للمواطنين بمصلحة التوثيق البيومتري لبلدية توقرت.

- وجود بقرقيات ومراسيم وقوانين صادرة عن السلطة العليا بخصوص استخدام الرقمنة وكذا تحسين الخدمة

العمومية للمواطن.

- وجود إقبال من طرف المواطنين بمصلحة التوثيق البيومتري لبلدية توقرت للحصول على الوثائق البيومترية

**الكلمات المفتاحية:** الرقمنة ، الرقمنة الإدارية، الجودة، الخدمات العمومية، جودة الخدمات العمومية

## Summary

Our study aimed to identify the role of administrative digitization in improving the quality of public services, a case study of the Biometric Authentication Department of the Municipality of Touqrt, and it started from the following problem:

Does administrative digitization have a role in improving the quality of public services in the interest of biometric authentication for the municipality of Touguert ?

We have included the following sub-questions:

Does administrative digitization in the Department of Biometric Authentication of the Municipality of Touqrt lead to the appropriate response to citizens?

Does administrative digitization lead to an increase in citizens' satisfaction with public service in the interest of biometric authentication in the municipality of Touqrt?

Is administrative digitization a tangible process for the citizen in improving the quality of public services in the interest of biometric documentation for the municipality of Touguert?

In this study, we relied on the descriptive approach, and relied on a simple random sample due to the nature of the subject studied. A questionnaire tool was also used to collect data, as well as administrative documents (decrees - telegrams - dispatches). In our study, we concluded the following results:

- The presence of high-level digital management means and equipment in the Biometric Authentication Department of the municipality of Touguert.
- The existence of a register of citizens' comments and suggestions at the Biometric Authentication Service in Bidiyah Tougart.
- The presence of telegrams, decrees and laws issued by the highest authority regarding the use of digitization as well as improving public service for the citizen.
- There is interest among citizens in the Biometric Documentation Service of the municipality of Touqrt to obtain biometric documents.

**Key words:** Digitization, administrative digitization, quality, public services, quality of public services

**01- توطئة**

تشهد العديد من الدول على اختلافها تطورا كبيرا، في تقنيات البرمجيات و الاتصالات، بإعتبارها فضاءا واسعا، تسعى من خلاله الدول عبر وسائل التكنولوجيا الحديثة، بعد ظهور الشبكات بمختلف أنواعها و أفاقها الواسعة، على رفع و تحسين أداء المرافق العمومية تماشيا مع التحولات الاقتصادية الجديدة في العالم، إلا أن هذا التوجه السريع نحو الرقمنة التي ظهرت كرد فعل على التطور الحاصل ودخول تقنيات الحديثة فغيرت طبيعتها جذريا وطريقة العمل التقليدي إلى آخر حديث، حيث أصبحت توفر الوقت والجهد وطرق أكثر مرونة وفاعلية لأداء المهام ، فقد أتت الرقمنة لتحديث للمؤسسات العمومية وطريقة العمل بها و توجيههم أثر على جودة وطبيعة الخدمات العمومية، التي تقدمها للمواطنين لهذا تسعى الدول من بينها الجزائر التي تعمل جاهدة من أجل توفير خدمات عمومية لجميع المواطنين، حيث هذه الخدمات تسير وفق معطيات تكنولوجية و تقنيات و برامج و تطبيقات متطورة، ومن بين مظاهر هذه التكنولوجية المتقدمة الرقمنة الإدارية، والتي قامت بتغيير أسلوبها العملي من خلال الانتقال من الإدارة التي تعتمد على الأوراق إلى الإدارة الرقمية الحديثة، وذلك من خلال عرض معلوماتها ومعالجتها آليا على شبكة الأنترنت، و إنجاز مختلف الوثائق الإدارية بدقة وسرعة في التنفيذ، وذلك لكسب رضا المواطنين وثقتهم بتقريب الإدارة من المواطن.

**02- طرح الإشكالية: من خلال ما سبق يطرح السؤال العام، والأسئلة الفرعية:**

هل للرقمنة الإدارية دور في تحسين جودة الخدمات العمومية، بمصلحة التوثيق البيومترى لبلدية توقرت؟

وقد أدرجنا تحته الأسئلة الفرعية التالية:

هل الرقمنة الإدارية بمصلحة التوثيق البيومترى لبلدية توقرت تؤدي الاستجابة المناسبة للمواطنين، ؟

هل الرقمنة الإدارية تؤدي إلى زيادة رضا المواطنين عن الخدمة العمومية، بمصلحة التوثيق البيومترى لبلدية توقرت؟

هل الرقمنة الإدارية عملية ملموسة للمواطن في تحسين جودة الخدمات العمومية بمصلحة التوثيق البيومترى لبلدية

توقرت؟

### 03- فرضيات الدراسة:

- الرقمنة الإدارية بمصلحة التوثيق البيومتري لبلدية توقرت تؤدي الاستجابة المناسبة للمواطنين.
- الرقمنة الإدارية تؤدي إلى زيادة رضا المواطنين عن الخدمة العمومية بمصلحة التوثيق البيومتري لبلدية توقرت.
- الرقمنة الإدارية عملية ملموسة للمواطن في تحسين جودة الخدمات العمومية بمصلحة التوثيق البيومتري لبلدية توقرت.

### 04- مبررات اختيار الموضوع:

#### أسباب ذاتية:

الاهتمام الشخصي بدور الرقمنة الإدارية في تحسين جودة الخدمة العمومية، باعتبارها موضوع عصر السرعة و المعلوماتية الذي يهتم بها الفرد و المجتمع وكذلك تقديم نظرة عن الرقمنة الإدارية داخل (مصلحة التوثيق البيومتري ) لبلدية توقرت

#### أسباب موضوعية:

إن الاهتمام المتزايد بهذا الموضوع، خاصة في السنوات الأخيرة جعل العديد من المؤسسات العمومية تسعى لتحسين هذا المطلب، وأصبح موضوع الرقمنة كقيمة علمية على المستوى الأكاديمي وتطوره المستمر يتطلب من الباحث التوسع لمعالجة موضوعه، وكذا الجهود السياسية التي تقوم بها السلطات الجزائرية.

### 05- أهداف البحث و أهميته:

#### الأهداف:

01/ التعرف على الدور التي تلعبه الرقمنة الإدارية في تحسين جودة الخدمات العمومية بمصلحة التوثيق البيومتري لبلدية توقرت.

02/ مدى فعالية الرقمنة الإدارية في تقديم أحسن الخدمات العمومية بمصلحة التوثيق البيومتري لبلدية توقرت.

03/ تقييم تجربة الرقمنة الإدارية داخل مصلحة التوثيق البيومتري لبلدية توقرت .

04/ التعرف على مدى رضا المواطنين للرقمنة الإدارية بمصلحة التوثيق البيومتري لبلدية توقرت.

#### الأهمية:

يعد موضوع الرقمنة الإدارية من المواضيع التي لها أهمية كبيرة في الوقت الحالي بسبب التطور التكنولوجي الذي شهده العالم اليوم وذلك بالانتقال من النظام التقليدي إلى النظام الحديث خاصة داخل المرافق العمومية، التي تسهل عملية تقديم الخدمات للمواطن، من خلال تحقيق الأعباء و توفير الوقت و الجهد، إضافة إلى ذلك التعرف

على الخدمات الرقمية التي تقدمها مصلحة التوثيق البيومترى لبلدية توقرت، من أجل تحسين جودة الخدمات.

## 06- حدود البحث

شملت حدود الدراسة بالحدود الآتية:

**الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة بمصلحة التوثيق البيومترى لبلدية توقرت.

**الحدود البشرية:** تمثلت في مجموعة من المواطنين والبالغ عددهم 120 مواطن.

**الحدود الزمنية:** بدءا من 2024/02/01 إلى غاية 2024/02/22 (دراسة إستطلاعية)

من 2024/04/01 إلى غاية 2024/05/15 (دراسة تطبيقية)

تم إعداد الدراسة خلال الموسم الدراسي 2024/2023

**الحدود العلمية:** تضمن نموذج الدراسة على متغيران و هما:

**المتغير المستقل و المتمثل في الرقمنة الإدارية، أما المتغير التابع جودة الخدمات العمومية.**

**07- منهج الدراسة:** يعتبر موضوع الدراسة وأهدافها هما اللذان يفرضان نوع المنهج و بالتالي المنهج الأنسب في

موضوعنا هو المنهج الوصفي وفقا لدراسة حالة.

## 08- صعوبات الدراسة

نقص في المراجع وصعوبة التعامل مع المواقع و المكتبات الإلكترونية في عملية تحميل الكتب

صعوبة ترجمة بعض المراجع في موضوع الرقمنة

تشابه المصطلحات وتداخلها (الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، الرقمنة)

**09- هيكلية البحث:** تم تقسيم الدراسة إلى مقدمة و فصلين و خاتمة وفقا لمنهجية **IMRAD** بحيث تم

في **الفصل الأول النظري**، الأدبيات النظرية المتعلقة بالرقمنة الإدارية ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية، و

تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث.

**المبحث الأول:** تطرقنا فيه إلى الأساس النظري للموضوع وتم فيه التطرق للمفاهيم الأساسية المرتبطة بموضوع

الدراسة.

**المبحث الثاني:** والذي تمت فيه دراسة العلاقة بين المتغيرات ( العلاقة بين الرقمنة الإدارية ودورها في تحسين جودة الخدمات العمومية).

**المبحث الثالث:** وقد تمت فيه تناول الدراسات السابقة.

**أما الفصل الثاني:** فقد خصصناه لدراسة واقع التطبيق الفعلي العملي لموضوع العلاقة بين رقمنة الإدارة ودورها في تحسين جودة الخدمات العمومية، بمصلحة التوثيق البيومتری لبلدية توقرت، والذي تضمن مبحثين أساسيين و هما:

**المبحث الأول:** ويتعلق بالتعريف بمجتمع البحث وتحديد طبيعته، أدوات الدراسة والتي تمثلت في أداة الاستبيان ، والمراسيم والوثائق الإدارية(برقيات-إرساليات- تعليمات).

**المبحث الثاني:** والذي يتم فيه تحليل وتفسير النتائج المحصل عليها من خلال تفريغ الاستبيان في جداول ورسومات بيانية بواسطة برامج و أساليب إحصائية عن طريق نظام SPSS

# الفصل الأول

## تمهيد

المبحث الأول: مفاهيم الدراسة

المبحث الثاني: العلاقة بين المتغيرات

المبحث الثالث: الدراسة السابقة

خلاصة الفصل الأول

## تمهيد

تعتبر الرقمنة الإدارية وسيلة فعالة في تحقيق الحداثة والتطور، وأحد أهم الإستراتيجيات المتبعة من أجل تحسين جودة الخدمات العمومية، للتقليل أو التخلص من العراقيل والمعوقات الإدارية، وتسعى الجهات الحكومية من خلال إدخال الرقمنة بالإدارات و المؤسسات إلى تحسين الخدمات العمومية، و تطوير و إزدهار في المهام و الأنشطة وتحسينات هامة في شكل خدمات تتميز بالشفافية و السرعة و الاستجابة وتقليل التكاليف للمواطن

وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل توضيح العناصر الأساسية لهذا الموضوع، وبالتالي ضبط المفاهيم الرئيسية لكل من: الرقمنة، الرقمنة الإدارية، الجودة، الخدمات العمومية، جودة الخدمات العمومية.

## المبحث الأول: الأدبيات النظرية

## المطلب الأول: الإطار النظري للرقمنة الإدارية

## تعريف الرقمنة

لغة/ لقد تعددت تعريفات الرقمنة وحسب معجم المجلد في اللغة العربية المعاصرة فقد عرفها كما يلي: رقمنة مفرد إسم مؤنث منسوب إلى رقم أما معجم الطلاب فيعرفها أنها القيمة: الكتابة و الختم قال تعالى: (كتاب مرقوم) وقولهم وهو يرقم الماء أي بلغ من حذفه الأمور أن يرقم حيث لا يثبت الرقم، ورقم الثوب: كتابه وهو في الأصل مصدر يقال رقمن الثوب ورقمته ترقيما مثله والرقم أيضا ضرب من البرود الرقمنة جانب الوادي وقد يقال الروضة قال زهير ودار الرقمنة كأنها مرجع توشم في نواشير معقم والمرقومة الأرض بها نبات قليل<sup>1</sup>

الإصطلاح: هي عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي<sup>2</sup>

هناك من عرفها على أنها: تحول البيانات إلى شكل رقمي وذلك من أجل معالجتها بواسطة الحاسوب الإلكتروني وفي سياق نظم المعلومات عادة ماتشير الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور (سواء كالصور فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط...إلخ) على إشارات ثنائية باستخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي التي تسمح بعرض نتيجة ذلك على شاشة الحاسب<sup>3</sup>

**التعريف الإجرائي للرقمنة:** هي عملية تحويل البيانات ومختلف مصادر المعلومات إلى شكل رقمي بحيث يتم معالجتها بواسطة الحاسب الآلي، داخل مصلحة التوثيق البيومترى ببلدية توقرت.

**تعريف الرقمنة الإدارية:** هي مصطلح إداري يقصد به عملية مكنة جميع مهام ونشاطات المصالح الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الفردية وصولا، إلى تحقيق أهداف الإدارة وهي مجموعة من العمليات التنظيمية ترتبط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية من تخطيط و إنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير<sup>4</sup>

<sup>1</sup> صبحي حمودي، معجم المجلد في اللغة العربية المعاصرة دار المشرق، بيروت لبنان ، الطبعة الثالثة، ص35

<sup>2</sup> شلغوم سمير ، الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية، المجلد 57، المجلة الفصلية العلمية الجزائرية للعلوم القانونية السياسية والاقتصادية، جامعة الجزائر 01 ، 2020 ص150

<sup>3</sup> الحمزة منير، المكتبات الرقمية والنشر الإلكتروني للوثائق، دار الأملية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011 ص472

<sup>4</sup> مین علوطي ، الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق للتنمية المستدامة، كنوز الحكمة للنشر، الجزائر، 2021 ص65

وهي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال وخاصة شبكة الأنترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة الكفاءة وفعالية الإدارة بالمنشأة وهي استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال و الإسراع بهذا الأداء و إيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبيئتها وبين المنظمات الأخرى والعملاء<sup>1</sup>

**التعريف الإجرائي:** هي عملية تتمثل في تحويل مصادر المعلومات و الوثائق على اختلاف أشكالها من الشكل الورقي إلى شكل إلكتروني رقمي.

### المطلب الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمات العمومية

#### تعريف الجودة:

إن كلمة الجودة في أصل اللغة العربية تعني الجيد، ويقال أجاد فلان في عمله وأجود واستجاد أي أعده جيد، وأجاد الشيء بجودة أي صار جيد<sup>2</sup>

**الجودة:** بأنها كلمة مشتقة من الكلمة اللاتنية Qualite والتي تعني طبيعة الشخص و الشيء ودرجة صلاحيته وكانت تعني قديما الدقة و الإتقان<sup>3</sup>

#### تعرف الخدمات العمومية:

يعرفها مُجدُّ توفيق ماضي بأنها: هي نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تكون إلى حد ما ذات طبيعية غير ملموسة وغير عادية<sup>4</sup>

يعرفها خبراء الإدارة على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان و تأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب و الالتزام في منهج توفيرها، على أن تكون رفع مستوى المعيشة للمواطنين<sup>5</sup>

<sup>1</sup> احمد، فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها المملكة المتحدة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 2009 ص 42، ص 44

<sup>2</sup> يوسف حجيم الطائي و آخرون، نظم إدارة الجودة في المؤسسات الإنتاجية والخدمة، دار البازوري للنشر والتوزيع، الطبعة 02، عمان، 2009، ص 55

<sup>3</sup> مأمون لدراكة شيلي، الجودة في المؤسسات الحديثة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان ، 2002، ص 15

<sup>4</sup> مصطفى يوسف كافي، غدارة الجودة الشاملة و الخدمة الفندقية، دار اسامة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن ، 2016 ص 182

<sup>5</sup> مُجدُّ أمين عودة، إدارة المشروعات العامة المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، مصر 2012، ص31

## تعريف جودة الخدمات العمومية:

جودة الخدمات العمومية: هي حالة ديناميكية مرتبطة بالخدمات وبالأفراد والعمليات والبيئة بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات<sup>1</sup>

هي مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالخدمة، والتي بدورها تساهم في إشباع رغبات الأفراد وتتضمن الأمان، والتوفير والموثوقية والاعتمادية<sup>2</sup>

التعريف الإجرائي لجودة الخدمات العمومية: هي معيار لدرجة التطابق بين الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المواطنين لهذه الخدمة داخل مصلحة التوثيق البيومتری ببلدية توقرت، وتتشكل من أبعاد أساسية هي رضا المواطن عن خدمات الرقمنة ومدى إجرائية هذه الخدمات أو الاستجابة.

## المبحث الثاني: العلاقة بين رقمنة الإدارة والخدمة العمومية بالمؤسسات العامة

تعد الرقمنة الإدارية من أهم الأساليب الإدارية المعاصرة، التي تعمل على رفع مستويات أداء العاملين و المنظمات على حد سواء، كما تسمح لهم من رفع مستويات مهارة الفنيين وتنمية قدراتهم في أداء مهامهم ووظائفهم بشكل كفى وبأكثر فاعلية، ولدى من الطبيعي إذا تم تفعيل الرقمنة الإدارية في المؤسسات العمومية يؤدي إلى تحسين هذه الخدمة للمواطن، عن طريق تحسين الخدمات العمومية نفسها وتكيفها مع متطلبات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال ورقمته، ولذا يرتبط استخدام الرقمنة الإدارية بنجاح أي منظمة بقدرتها على التحكم بتقنيات هذه الإدارة وهذا بلا شك يعتمد بشكل كبير على قدرة أفرادها وكفاءتهم وقوة أدائهم وكلما كان الأفراد

ومنظماتهم تستخدم الأساليب دون جدوى وفاعلية وكفاءة، كلما استطاعت هذه المنظمة القيام بدورها و تحقيق أهدافها المرجوة.

<sup>1</sup> تلجة نوال حفوف، نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المرفق العامة، رسالة ماجستير قسنطينة، 2004 ص22

<sup>2</sup> رعب المجيد البراوي، محسن عبد الله باشبوة: الجودة مدخل للتميز والريادة، مفاهيم وأسس وتطبيقات، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن | 2011 ص38

## المبحث الثالث الأدبيات التطبيقية

تمثل الدراسات السابقة إرثا نظريا مهما لبناء البحث السوسيولوجي بناء علميا ومنهجيا، فهي خطوة من أهم الخطوات في عملية البحث الاجتماعي، لما تكتسيه من أهمية في تدعيم وتوجيه مسارات البحث من حيث تزويد الباحث بالمعايير والمفاهيم التي يحتاجها في توضيح أبعاد مشكلة من جهة، وبيان موقع الدراسة، التي هي بصدد دراستها، وبالتالي تأسيس الموضوع تأسيسا علميا، وعليه سوف نستعرض الآن بعض الدراسات التي تناولت كل من متغير الرقمنة الإدارية ومتغير جودة الخدمات العمومية على النحو التالي:

## المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

من خلال هذا المطلب سنحاول عرض أهم الدراسات السابقة المتنوعة والمختلفة سواء كانت منها دراسات حول الرقمنة الإدارية، أو جودة الخدمات من هذه الدراسات نذكر منها:

## 01/الدراسات المتعلقة بالرقمنة الإدارية

\* دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي (2011)، مذكرة ماجستير، بعنوان مساهمة الإدارة الرقمية في تطوير

العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، الجزائر، مجلة

الباحث العدد 09 تم طرح الإشكالية التالية: مامدى مساهمة الإدارة الباحث، العدد 09 تم طرح الإشكالية تم

طرح الإشكالية التالية: مامدى مساهمة الإدارة الرقمية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي

الجزائري

هدفت الدراسة إلى:

- تحديد إستخدام الإدارة الرقمية على العمليات الرقمية

وخلصت الدراسة إلى النتائج أبرزها: استخدام الإدارة الرقمية يؤدي للتغلب على العديد من المشاكل التي كانت

- تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت، أمن المعلومات، حواجز المكان والزمان.

- تطبيق الإدارة الرقمية يعمل على زيادة فعالية وكفاءة أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال المساهمة الجادة في رفع إنتاجية العاملين.

\*دراسة حورية قارطي وإيمان مداوي (2017)، مذكرة ماجستير، بعنوان دراسة استخدام الإدارة الرقمية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة إستطلاعية حول خدمة إستخراج جواز السفر البيومتري تم طرح الإشكالية التالية: مامدى تأثير إستخدام الإدارة الرقمية على تحسين الخدمة العمومية

هدفت الدراسة إلى:

- توضيح المفاهيم النظرية الخاصة بالإدارة الرقمية وجودة الخدمة العمومية.
- إبراز أثر إستخدام الإدارة الرقمية من مصالح الجماعات المحلية في الجزائر.
- التعرف على درجة إستخدام الإدارة الرقمية من طرف مؤسسات الخدمة العمومية بالجزائر.

## 02/دراسات المتعلقة بتحسين الخدمة العمومية

\*دراسة سهام ربحي(2018/2019) مذكرة ماجستير، في الحقوق تحت عنوان: تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر تم طرح إشكالية: كيف يمكن الإرتقاء بمستوى تقديم الخدمة العمومية في ظل المشاكل التي تعانيها الإدارة المحلية الجزائرية تمثلت أهمها في: دراسة مختلف الجوانب المرتبطة بالوظيفة الإدارية والإدارة المحلية

- مدى تحقيقها وتلبيتها لحاجات ومتطلبات الأفراد

- مدى مساهمة الأجهزة الإدارية المحلية للتطورات و التغيرات في جميع المجالات

\*دراسة عاشور عبد الكريم (2009-2010) مذكرة ماجستير، تحت عنوان، دور الإدارة الرقمية في ترشيد

الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، بجامعة منتوري قسنطينة

\*دراسة عاشور عبد الكريم (2009-2010) مذكرة ماجستير تحت عنوان، دور الإدارة الرقمية في ترشيد

الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، بجامعة منتوري قسنطينة

و تمثلت الإشكالية في هذا الموضوع: إلى مدى شكلت الإدارة الرقمية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية،

من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية

هدفت الدراسة إلى:

-إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الرقمية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية  
-الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الرقمية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية، تبعا لتطبيقات النموذج الأمريكي،  
باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا.

-تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية، من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الأنترنت ومختلف التقنية  
والتكنولوجيا

تم الاستفادة من الدراسات السابقة في العناصر التالية

-تعريف وفهم مصطلحات الدراسة.

-بلورة مشكلة الدراسة الرئيسية وتساؤلاتها الفرعية.

-التعرف إلى المعالجة الإحصائية المناسبة.

مكانة الدراسة من الدراسات السابقة

لتطبيق الرقمنة الإدارية ونجاحها في أي مؤسسة يستلزم توفير مجموعة من المتطلبات ( التقنية-الإدارية التنظيمية-  
البشرية- المالية وبرامج وتطبيقات الأمنية).

دراساتنا هذه بينة لنا أن الوثائق البيومترية ( بطاقة التعريف -رخصة السياقة-جواز السفر) ضرورية ومهمة  
من أجل التسجيلات في المنصات الدولية مثل الحج والعمرة... والمنصات المحلية مثل مكاتب التشغيل، المسابقات،  
ودورات الإمتحانات الرسمية...، هذا لكون المنصات الرقمية عند التسجيل بها، لابد من وجود وثيقة بيومترية  
- كما أن لكل مواطن جزائري له رقم تعريفي وطني واحد خاص بالوثائق البيومترية يتماش معه طيلة حياته، في  
حين أن الدراسات السابقة لم تتطرق لهذه النقاط.

## المطلب الثالث: المقاربة النظرية للدراسة

## الخلفية النظرية:

نظرية الحتمية التكنولوجية: صاحب النظرية هو الفيلسوف (مارشال ماركوهان) تؤكد هذه النظرية أن الإنسان

يتأثر بوسيلة الإتصال التي يستخدمها لأن الوسيلة الإتصالية هي من تشكل العصر الذي يعيشه الإنسان، وحدد

مارشال ماركوهان الإتصال البشري في أربعة مراحل، إنطلاق من الوسيلة المستخدمة في تلك المرحلة بداية من

الإتصال الشفوي (ما قبل الكتابة والتعليم) ومن خصائص هذه المرحلة أن الكلمة مؤثرة ومهمة،

ثم من مرحلة الكتابة ثم مرحلة الطباعة التي إستمرت من سنة 1500 إلى غاية سنة 1900، ولهذه المرحلة تأثيرت

عديدة على غرار الفردية وتشكيل الثقافات رافق ذلك عصر النهضة، ثم مرحلة اختراع الوسائل الالكترونية وسميت

مرحلة وسائل الإعلام الإلكترونية خاصة مع اختراع الأنترنت.

من الفروض النظرية، أن العالم أصبح قرية صغيرة من خلال تطور الاتصال، وهذا يتلزم مع دراستنا هذه في

تحليل أبعاد التحول المجتمعي نحو الرقمنة وهذا ما يكرس إلزامية تحكم الفرد داخل المجتمع في التقنيات التي فرضها

التحول الرقمي<sup>1</sup>

## علاقة النظرية بموضوع الدراسة:

لقد اعتمدنا في دراستنا على النظرية الحتمية التكنولوجية، التي أتى بها الباحث ألبرت مارشال ماركوهان التي تركز

على الوسائل التكنولوجية، في ظل التطورات و المشاريع للتقنيات الحديثة، وتتم هذه الدراسة بدور الرقمنة الإدارية في

تحسين جودة الخدمات العمومية، وإختيارنا لهذه المقاربة النظرية لتربط بين مساعي الجماعات المحلية (مصلحة

التوثيق بلدية توقرت) نحو تطبيق الرقمنة كحتمية تكنولوجية، وضرورة خاصة ما تفرضه متطلبات العولمة والتقدم

التقني، لأن التوجه نحو تطبيق الرقمنة في البلديات الجزائرية، أصبح حتمية لمواكبة عصر تحول الرقمي الذي عرفه

العالم، إضافة إلى الخدمات التي توفرها هذه المؤسسات وتعد عملية البحث عن أساليب تحسين نوعية الخدمة

العمومية، إحدى أهم الركائز من أجل تكييف نوعية الخدمات مع متطلبات المواطنين طالبي الخدمة، لما يضمن رفع

الأداء وتحقيق خدمة عمومية ترقى لمستوى المطلوب. (من إعداد الباحثين)

<sup>1</sup> مي العبد لله، نظريات الإتصال، دار النهضة العربية، بيروت، الطبعة الأولى، لبنان، 2006، ص 345

## خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق ذكره انطلاقا من مفاهيم الدراسة، و وصولا إلى الدراسات السابقة والتعليق عليها يتعين لنا أن الرقمنة الإدارية، يمكن أن تكون وسيلة مهمة للتحويل إلى إدارة تقدم خدمات عمومية بشكل أيسر و أسهل لمتعاملها، وحتى ندرك أهمية موضوع دراستنا هذا سنقوم في الفصل الموالي بالجانب الميداني لهذا البحث بغية الإجابة على إشكالية موضوعنا والتحقيق من مصداقية فرضيات الدراسة.

## الفصل الثاني

### تمهيد

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

خلاصة الفصل الثاني

## تمهيد:

من الضروري في أي بحث ميداني، أن يقف الباحث على مجموعة من الإجراءات المنهجية التي يرى بأنها ضرورية في بحثه، فالباحث العلمي يحتاج إلى الربط بين ما هو نظري وبين ما هو ميداني، على إعتبار أن الميدان هو المحك الذي نختبر فيه مآتم التطرق إليه في الدراسة النظرية، و سنستعرض الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والملامح العامة، التي تميز مجتمع مجالات الدراسة، ويهدف هذا الفصل إلى التعرف على مدى صلاحية الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة وذلك من خلال تطبيق الاستبيان و المقابلة والسجلات والوثائق (سجل الملاحظات والإقتراحات، المراسيم) لهذه الدراسة.

## المبحث الأول الإطار التطبيقي والأدوات المستخدمة في الدراسة

## المطلب الأول: الإطار التطبيقي:

يجب على الباحث تحديد وحصر مجتمع البحث: الذي هو عبارة عن مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مستقبلاً، تجمعها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث و التقصي<sup>1</sup>

وكذا تحديد متغيرات الدراسة وطريقة جمع المعطيات و الأدوات المستخدمة في الجمع وتلخيص المعطيات المجمعة والأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل المعطيات و اختيار الفروض.

**الفرضية:** وهي صياغة حدسية للعلاقة بين متحولين أو أكثر أو أنها عبارة عن تخمين أو إستنتاج يتوصل إليه الباحث، و يأخذ به بشكل مؤقت، أي أنها أشبه برأي مبدئي للباحث في حل المشكلة، أو أن نقول الفرض حل مؤقت أو تفسير مؤقت يضعه الباحث لحل مشكل البحث، فهو إجابة محتملة لأسئلة البحث<sup>2</sup>

## وصف مجتمع وعينة الدراسة:

من المعروف أن طبيعة العينة ونوعها تحدد حسب طبيعة الموضوع وطالما أن موضوع الدراسة يتعلق بدور الرقمنة الإدارية في تحسين جودة الخدمات العمومية بمصلحة التوثيق البيومتري لبلدية توقرت، فإننا إرتأينا أن نختار عينة من المواطنين الذين يرتادون لمصلحة التوثيق البيومتري لبلدية توقرت لطلب الحصول على الوثائق البيومترية ( بطاقة التعريف- رخصة السياقة-جواز سفر)

## نبذة عن بلدية توقرت

البلدية هي الجماعة الإقليمية السياسية و الإدارية و الإقتصادية و الإجتماعية و الثقافية الأساسية وعرفها بموجب المادة الأولى من القانون 90/08 المؤرخ في 07/أفريل 1990 المتعلق بقانون البلدية على أنها الجماعة الإقليمية الأساسية التي تتمتع بالشخصية المعنوية ذات الإستقلال المالي<sup>3</sup>

<sup>1</sup> موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في البحوث الإنسانية- تدريبات علمية-ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006 ص298

<sup>1</sup> رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، دار الفكر المعاصر، بيروت لبنان، الطبعة الأولى، 200، ص109.

<sup>3</sup> المادة الأولى من القانون 90/08 بتاريخ 07 أفريل 1990، المتعلق بقانون البلدية.

كما عرفها القانون 11/10 المؤرخ في 22 جوان 2011 المتعلق بالبلدية بموجب المادة الأولى منه بأن - البلدية

هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة<sup>1</sup>

نشأة بلدية توقرت عن التقسيم الإداري المحدد بموجب القانون 71/09 المؤرخ في 1971/02/04 المتعلق

بالتنظيم الإقليمي للبلاد وكانت تابعة إقليميا لولاية ورقلة، كما أن كانت لها فروع بلدية (سيدي سليمان،

المقارين، تبسبست، الزاوية العابدية، النزلة، تماسين، القوق، الطيبات)، تتمتع بمساحة 860 كلم، تقع في الجنوب

الشرقي<sup>2</sup>، يحدها شمالا ولاية المغير، وجنوبا ولاية ورقلة، وشرقا ولاية الوادي، وغرب ولاية الجلفة.

### - واقع الرقمنة الإدارية ومراحلها ببلدية توقرت

لتطرق إلى واقع الرقمنة الإدارية ببلدية توقرت لابد أن نستطلع المراحل التي مرت عليها عملية الرقمنة لنعرف الجهد

المبدول من طرف البلدية والجماعات المحلية والتي نظمت اجتماعا يوم 2012/01/05 والذي ضم كل

من: (الأمناء العامون لبلدية توقرت، رؤساء مصالح الحالة المدنية، مهندسي الإعلام الآلي) وذلك طبقا للإرسالية

الولائية رقم 645 بتاريخ 2011/12/29<sup>3</sup>

وقد تم الإتفاق على نوعية التعداد الواجب توفره والمتمثل في أجهزة حواسيب، 10 أجهزة مسح ضوئي بموصفات

محددة من قبل وزارة الداخلية لتلائم حجم السجلات و تم معها أيضا تدريب الأعوان المكلفين بهذه العملية

تبعاً لعملية الرسكلة التي خضع لها الأعوان المكلفون بعملية الرقمنة التي نظمتها ولاية ورقلة (سابقاً) مباشرة بعد

اليوم الدراسي تم الإنطلاق في مسح عقود الميلاد كمرحلة أولية وكان تاريخ الإنطلاق في عملية المسح بتاريخ 12

جانفي 2012 وذلك طبقاً للبرقية الولائية رقم 19 المؤرخة في 2012/01/11<sup>4</sup> ، وخلال هذه العملية التي

<sup>1</sup> القانون 11/10 المؤرخ في 22 جوان 2011 المتعلق بالبلدية

<sup>2</sup> القانون 71/09 المؤرخ في 1971/02/04 المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد

<sup>3</sup> للإرسالية الولائية رقم 645

<sup>4</sup> البرقية الولائية رقم 19 المؤرخة في 2012/01/11

حدد لها تاريخ: 2012/04/30 لبلدية توقرت، نظرا للعدد الكبير للعقود و السجلات والتي كللت بالنجاح وإحترام المواعيد إنتهت هذه المرحلة.

بعد الإنتهاء من حجز عقود الميلاد إنطلقت بلدية توقرت في حجز عقود الوفيات وبعدها عقود الزواج أين سخر لها أعوان من مختلف الإدارات وتوفير أكثر من 22 حاسوب مع ماسح ضوئي بعد ما تم مسح وحجز جميع العقود و

السجلات الخاصة بالحالة المدنية و الإنطلاق بإستخراج وثائق الحالة المدنية بالبلدية توقرت الأم، تم التحضير لإنطلاق بعملية ربط مختلف فروع بلدية توقرت والبالغ عددها 05 فروع بالبلدية الأم من خلال الألياف البصرية وقد بلغت التكلفة حوالي 12000000 دج لعملية الربط وهو ما حملته البرقية رقم 407 المؤرخة في 2013/11/04.

وتم تحديث لبرامج للحالة المدنية لثلاثة مرات من أجل تحسين مميزاته وطرق العمل به وتقليص و نائق الحالة المدنية وتتمثل في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية وهو ما تضمنته رسالة وزير الداخلية رقم 1435 المؤرخة في 2014/02/12 الخاصة بتحويل قاعدة البيانات<sup>1</sup>.

بعد الإنتهاء من حجز عقود الميلاد انطلقت بلدية توقرت في حجز عقود الوفيات وبعدها عقود الزواج أين سخر لها أعوان من مختلف الإدارات وتوفير أكثر من 22 حاسوب مع ماسح ضوئي.

بعد ما تم مسح وحجز جميع العقود و السجلات الخاصة بالحالة المدنية و الانطلاق بإستخراج وثائق الحالة المدنية بالبلدية توقرت الأم، تم التحضير لإنطلاق بعملية ربط مختلف فروع بلدية توقرت والبالغ عددها 05 فروع بالبلدية الأم من خلال الألياف البصرية وقد بلغت التكلفة حوالي 12000000 دج لعملية الربط وهو ما حملته البرقية رقم 407 المؤرخة في 2013/11/04، وتم تحديث لبرامج للحالة المدنية لثلاثة مرات من أجل تحسين الخدمة العمومية للمواطن.

<sup>1</sup> رسالة وزير الداخلية رقم 1435 المؤرخة في 2014/02/12

وهو ما نصت عليه رسالة وزير الداخلية رقم 1435 المؤرخة في 2014/02/12 الخاصة بتحويل قاعدة البيانات.<sup>1</sup>

في أكتوبر 2015 تم تحويل استخراج جواز سفر إلى بلدية توقرت و تبعه بعد ذلك إصدار بطاقة التعريف البيومترية حيث إنطلقت كمرحلة أولية لطلبة المقبلين على اجتياز شهادة الباكلوريا ثم المواطنين الحائزين على جواز سفر البيومتري والتي يتم طلبها من خلال موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية وفي 2018 تم إصدار تحديث خاص بالبيومتري يقلص الوثائق والإجراءات من خلال إلغاء شهادة الميلاد المؤمنة وكذا إستمارة المعلومات، وكذا إلغاء تقديم أي وثيقة للمقبولون على تجديد جواز سفرهم البيومتري

وفي أبريل 2019 تم إصدار أول رخصة سياقة بيومترية على مستوى بلدية توقرت، حيث إنطلقت هذه العملية بالنسبة للمواطنين المتحصلين على رخصة السياقة لأول مرة أو تحصلوا على صنف جديد على أن يتم تعميمها على باقي المواطنين بالتدرج كل ذلك يدخل ضمن مساعي وزارة الداخلية على عصرنه البلدية والنهوض بها من خلال تقريب الإدارة للمواطن، ومن الأفاق المنتظرة على مستوى هذه الوزارة هو استخراج وثائق الحالة المدنية آليا من البيت.

### تعليمات وزارية تتعلق بالخدمة العمومية

#### 01/ تعليمات وزارية رقم 2011/1599

وهي تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1599 المؤرخة في 2011/05/25، تتعلق بتخفيف الملفات الإدارية و الإجراءات وتحسين الخدمات الصادرة عن الإدارات المحلية، وتضمنت هذه التعليمات الوزارية النص على العديد من الإجراءات الهادفة إلى إقامة الإنضباط في علاقة الخدمة التي تربط الإدارة بالمواطنين والتي كانت تهدف جملها لتخفيف الإجراءات الإدارية أمام المواطن مثل تبسيط الإجراءات المتعلقة بإستصدار وثائق الحالة المدنية<sup>2</sup>

<sup>1</sup> تعليمات وزارية رقم: 1599 بتاريخ: 2011/05/25، متعلقة بإصلاح الخدمة العمومية

<sup>2</sup> تعليمات وزارية رقم 2011/1599 المتعلقة بإستصدار وثائق الحالة المدنية

## 02/التعليمية الوزارية رقم: 2014/1435

وهي تعليمية وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1435 في 2014/02/13، تتعلق بالشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية، بحيث جاءت هذه التعليمية الوزارية ضمن إطار عام وهدف أسمى للسلطات العمومية الجزائرية والمتمثلة في عصنة الإدارة المركزية والجماعات الإقليمية<sup>1</sup> وذلك عن طريق التحسين الأكيد لنوعية العلاقة بين الإدارة والمواطن.

## 02- عينة الدراسة

العينة العشوائية البسيطة: تتميز بالبساطة كما هو واضح من إسمها ونستخدمها عندما يكون عدد أفراد المجتمع صغير نسبيا، أو يخلو من التنوع الشديد، كما تستخدم هذه العينة كوسيلة ضمن العينات العشوائية الأخرى<sup>2</sup>

التي استهدفت من خلالها المواطنين والبالغ عددهم (120) مواطن

## 01/أدوات الدراسة

تم إستخدام في الدراسة الحالية: الاستبيان والمراسيم والمراسلات الإدارية(برقية-تعليمات-إرساليات)

إن حسن اختيار الأدوات بمنحنا دقة النتائج لأي بحث علمي و أنسبها في الحصول على البيانات التي تخدم الأهداف المرجوة من الدراسة وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على استمارة الاستبيان و التي تعتبر من أهم الأدوات جمع المعلومات.

تعرف: بأنها أداة تتضمن مجموعة من الفقرات والعبارات التقريرية حول مسألة ماتتطلب من الفرد الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث، وبكونها تساهم في جمع المعلومات جديدة ومستمدة من المصدر نفسه.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> تعليمية وزارية رقم: 1435 بتاريخ: 2014/02/13، متعلقة بإصلاح الخدمة العمومي

<sup>2</sup> سعيد إسماعيل صي، قواعد أساسية في البحث العلمي، مؤسسة الرسالة، بيروت، الطبعة الأولى، لبنان، 1994، ص242

<sup>3</sup> عمار بوحوش، دليل الباحث في كتابة الرسائل الجامعية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الطبعة الأولى الجزائر، ص 287

وقد تضمنت الاستمارة على مجموعة من الأسئلة من النوع المغلق وقد تم تقسيمها:

### المحور الأول: البيانات الشخصية

المحور الثاني: الرقمنة الإدارية بمصلحة التوثيق البيومتري تؤدي الاستجابة المناسبة للمواطنين.

المحور الثالث: الرقمنة الإدارية ورضا المواطنين عن جودة الخدمة العمومية.

المحور الرابع: الرقمنة الإدارية عملية ملموسة في تحسين جودة الخدمات العمومية

### البرامج الإحصائية المستخدمة

لتفعيل أهداف البحث وتحليل البيانات المجمعنا استخدمنا برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له اختصارا (SPSS) كما استخدمنا برنامج الإعلام الآلي (EXCEL) من أجل رسم وتمثيل التكرارات والأعمدة و الدوائر النسبية.

### المبحث الثاني : عرض النتائج والتحليل

اعتمدنا في دراستنا على العينة العشوائية البسيطة

**العينة الإستطلاعية :** تتكون من 22 مبحوث بين ذكر و إناث وبمختلف أعمارهم والمستوى التعليمي

وكذلك الحالة العائلية وذلك بهدف التأكد من صلاحية الأداة ( الاستبيان )

**العينة النهائية:** تتكون من 120 مبحوث من المواطنين بين الذكور والإناث وبمختلف أعمارهم

والمستوى التعليمي وكذلك الحالة العائلية وهم يتوزعون كالتالي:

الجدول رقم (01) يوضح عدد الإستمارات الموزعة والمسترجعة.

الإستبيان الموزع	الإستبيانات المسترجعة	الإستبيانات غير المسترجعة	الإستبيانات المرفوضة	أستبيانات المعتمدة	
150	139	11	19	120	العدد
%100	%92.66	%07.33	%12.66	%80	النسبة المئوية/

يمثل هذا الجدول كيفية توزيع عينة الدراسة، حيث يلاحظ أن العدد الإجمالي للإستبيانات الموزعة هو 150 إستبيان والذي يمثل لنا 100% وتمكنا من إسترجاع 139 إستبيان أي ما يمثل بنسبة 92% والصالحة لدراسة 120 إستبيان أي ما يمثل 80%

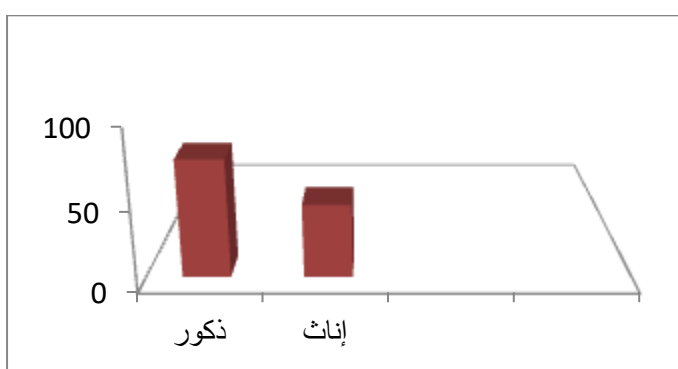
### المطلب الأول: عرض وتحليل الخصائص والسمات الشخصية للأفراد العينة

يتسم أفراد عينة الدراسة بعدة سمات يمكن توضيحها فيما يلي:

#### 01/ متغير الجنس.

الجدول رقم (02) يوضح توزيع افراد العينة حسب الجنس.

نوع الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	74	61.67%
أنثى	46	38.33%
المجموع	120	100%



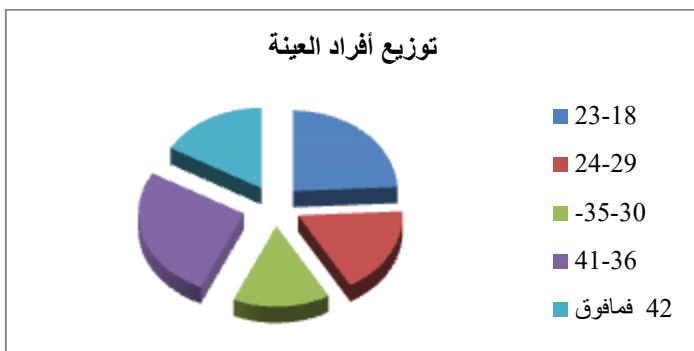
المصدر الجدول لرقم 02

بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر من المواطنين والتي تمثل 61.67% من جنس ذكور في حين أن نسبة 38.33% من فئة الإناث، فكلًا الجنسين يهمن الحصول على الخدمات المقدمة من المصلحة البيومترية سواء تعلق الأمر ببطاقة التعريف البيومترية أو رخصة السياقة البيومترية أو جواز السفر البيومتري

#### 02/ متغير السن

الجدول رقم (03)



المصدر الجدول لرقم 02

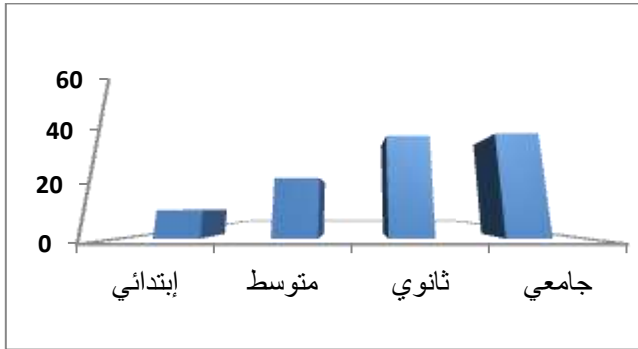
فئة العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 23-18	29	24.16%
29-24	21	17.50%
من 35-30	18	15%
من 41-36	32	26.67%
من 42 فما فوق	20	16.67%

بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من المواطنين والتي تمثل 26.67% يتراوح أعمارهم بين 36 و41 سنة، تليها نسبة 24.16% وهم المواطنين الذين يتراوح اعمارهم بين 18 و 23 تليها نسبة 17.50% وهم المواطنين الذين يتراوح أعمارهم بين 24 و 29 في حين النسبة الأقل تمثل 15% أعمارهم من 30 و 35 سنة وهذا دليل على أن أغلب فئات المجتمع تهتم بالحصول على هاته الوثائق البيومترية.

### 03/ المستوى التعليمي

الجدول رقم (04) يوضح توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي.



المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	11	9.16%
متوسط	24	20%
ثانوي	42	35%
جامعي	43	35.83%
المجموع	120	100%

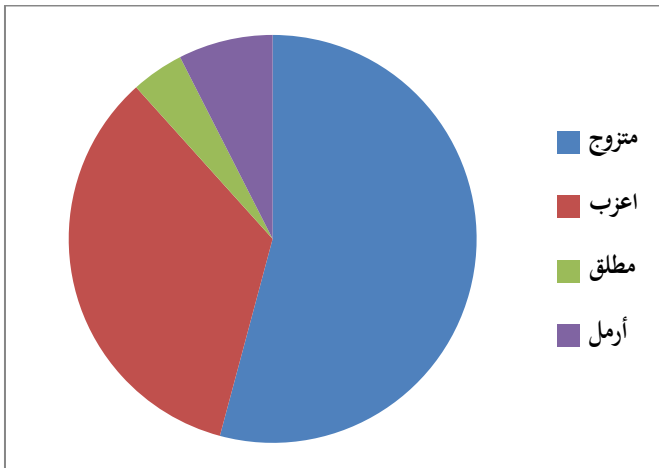
المصدر الجدول لرقم 04

بناء على مخرجات SPSS

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر من المواطنين والتي تمثل 50.81% لديهم مستوى ثانوي وبعدها تليها نسبة 28.64% ذو مستوى جامعي في حين النسبة الأقل 20.54% لديهم مستوى ابتدائي.

### 04/ الحالة الاجتماعية

الجدول رقم (05)



المصدر الجدول رقم (05)

بناء على مخرجات SPSS

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر من المواطنين والتي تمثل 54.16% متزوجين وبعدها تليها نسبة 34.16% عزاب وبعدها نسبة 07.50% أرامل في حين النسبة الأقل 04.16% مطلقين.

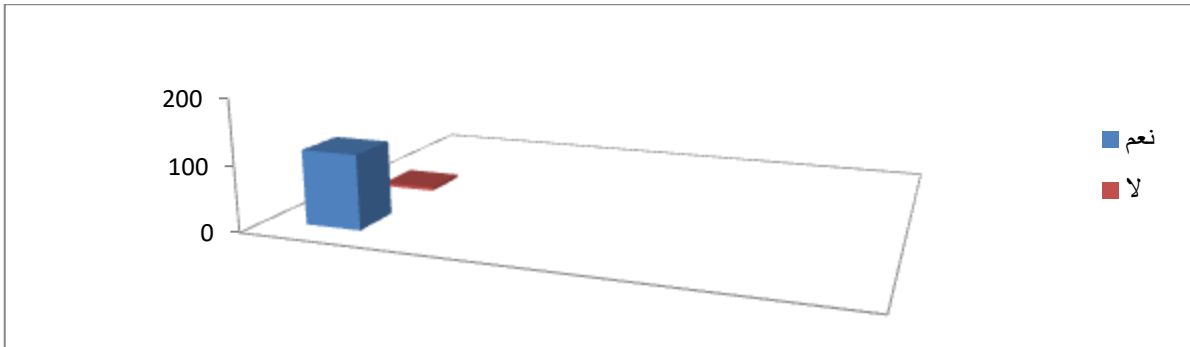
المطلب الثاني: عرض ومناقشة نتائج محاور الإستبيان

عرض ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

الجدول رقم (06)

النسبة	لا	النسبة	نعم	مصلحة البيومتري تقدم لكم الخدمة البيومترية
04.17%	05	95.83%	115	

بناء على مخرجات SPSS



المصدر الجدول رقم 06

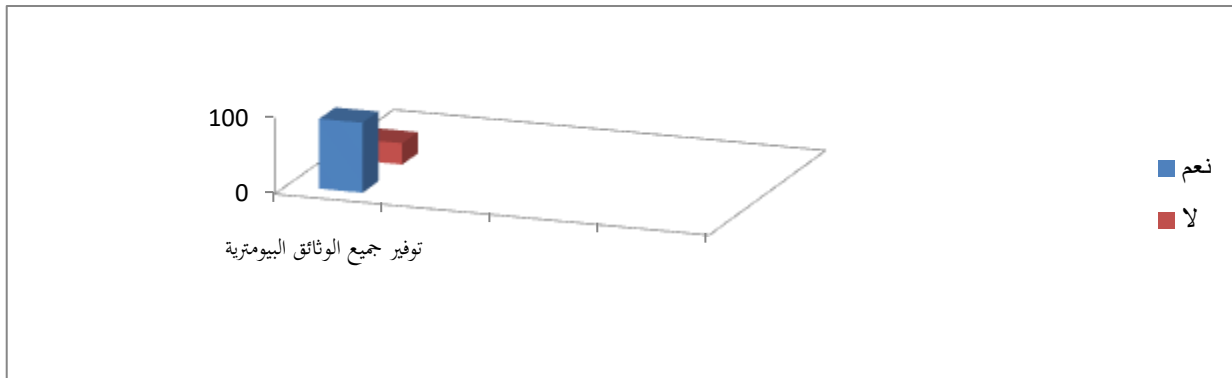
من خلال هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر من المواطنين والتي تمثل 95.83% يرون أن مصلحة البيومتري تقدم لهم خدمة بيومترية في حين نجد نسبة 04.17% عكس ذلك.

الرقمنة الإدارية بمصلحة البيومتري توفر لكم جميع الوثائق البيومترية

الجدول رقم (07)

النسبة	لا	النسبة	نعم	هل مصلحة البيومتري توفر لكم جميع الوثائق البيومترية
23.33%	28	76.67%	92	

بناء على مخرجات SPSS



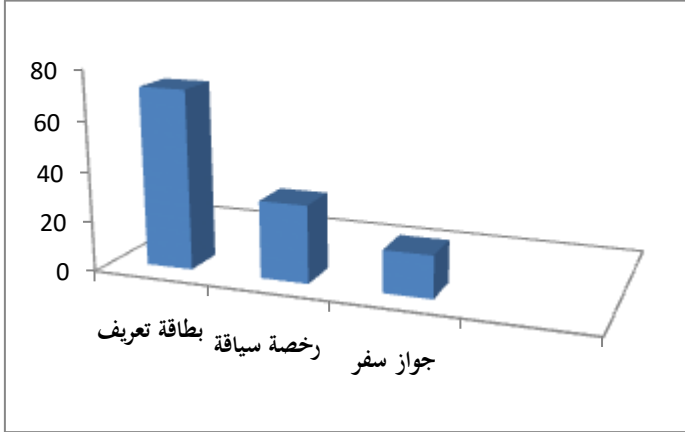
المصدر الجدول رقم: 07

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر من المواطنين والتي تمثل 76.67% أن مصلحة التوثيق البيومتري تقدم لهم جميع الوثائق البيومترية ونسبة 23.33% المصلحة لا توفر على جميع الوثائق

نوع الوثيقة البيومترية المطلوب الحصول عليها

الجدول رقم (08)

النسبة المئوية	التكرار	الوثائق المحصل عليها
60%	72	بطاقة تعريف بيومتري
25.83%	31	رخصة سياقة بيومتري
14.17%	17	جواز سفر بيومتري
100%	120	المجموع



المصدر الجدول رقم (08)

بناء على مخرجات SPSS

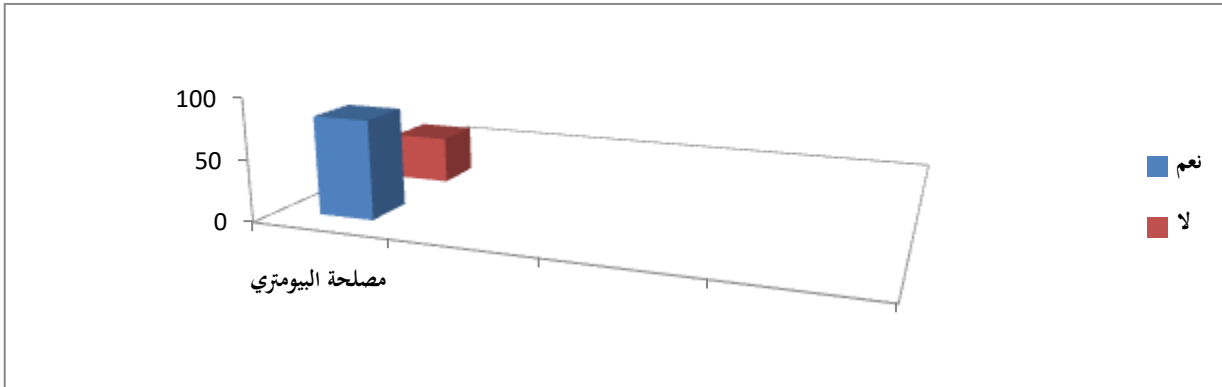
من خلال هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر من المواطنين لديه طلبات للحصول على بطاقة التعريف البيومترية والتي تمثل 38.91% وبعدها تليها طلبات الحصول على جواز سفر البيومتري نسبة 32.97% في حين النسبة الأقل 28.10% من طلبات الحصول على رخصة السياقة البيومترية.

- هل مصلحة البيومتري تقدم خدمة سريعة و آنية

الجدول رقم (09)

النسبة	لا	النسبة	نعم	مصلحة البيومتري تقدم خدمة سريعة و آنية
32.50%	39	67.50%	81	

بناء على مخرجات SPSS



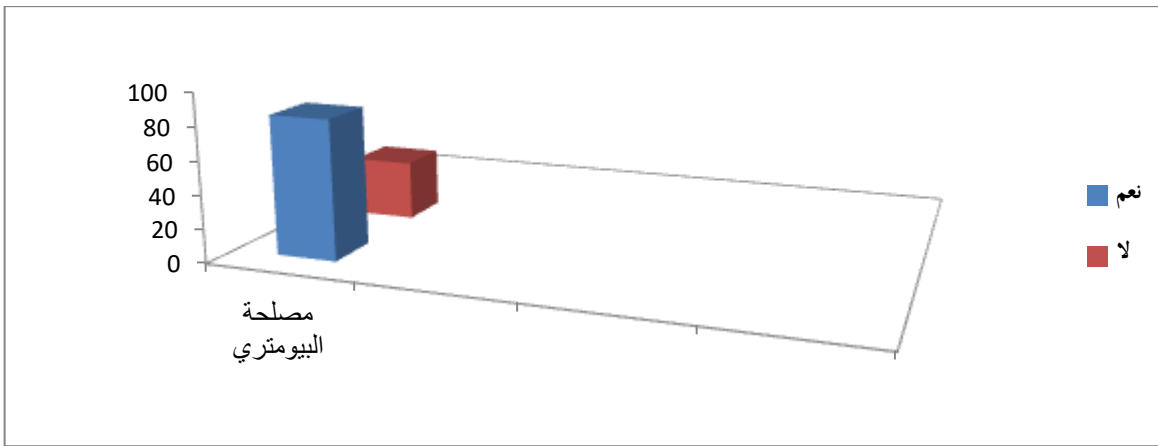
المصدر الجدول رقم (09)

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن نسبة 67.50% من المواطنين يرون أن مصلحة التوثيق البيومترية تقدم خدمة سريعة وأنيقة في حين نسبة 32.50% يرون عكس ذلك.  
05- هل مصلحة البيومترية تقدم تسلم الوثائق البيومترية في وقت قصير

الجدول رقم (10)

النسبة	لا	النسبة	نعم	مصلحة البيومترية تقدم الوثائق في وقت قصير
%30	36	%70	84	

بناء على مخرجات SPSS



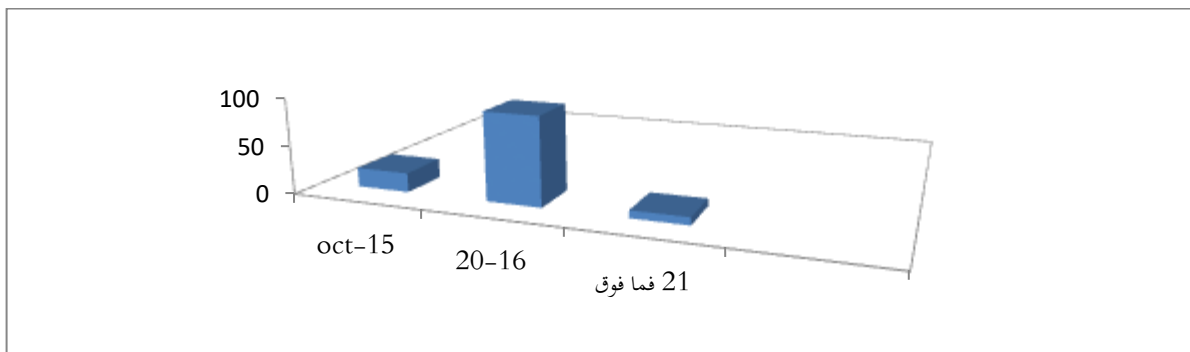
المصدر الجدول رقم (10)

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن نسبة 70% من المواطنين يرون أن مصلحة التوثيق البيومترية تقدم الخدمات في وقت قصير وأن نسبة 30% يرون أن الخدمات لا تقدم في وقت قصير.  
06- هل المدة الزمنية المستغرقة في الإجراءات للحصول على الوثيقة البيومترية

الجدول رقم (11)

النسبة	من 20 فما فوق	النسبة	من 16-20	النسبة	من 10-15	المدة الزمنية المستغرقة
%06.67	08	%76.76	92	%16.67	20	

مخرجات بيانات spss



المصدر الجدول رقم (11)

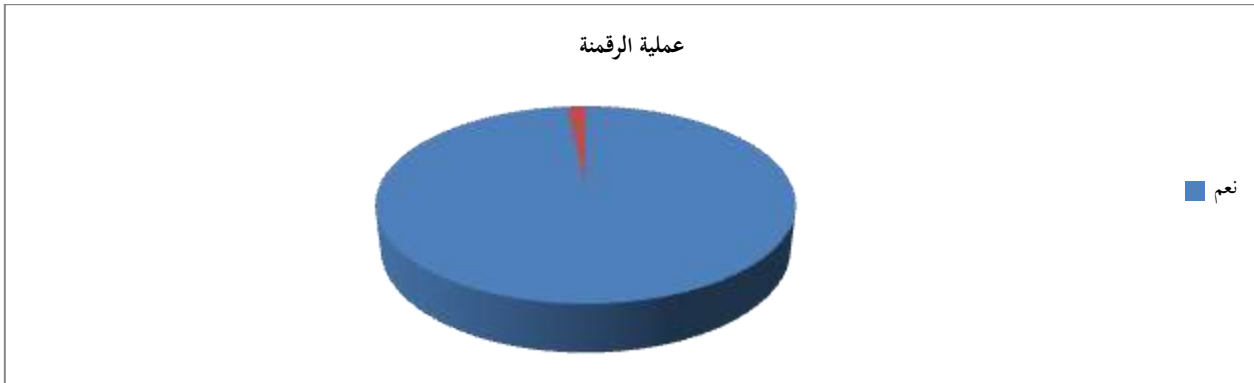
من خلال هذا الجدول نلاحظ أن أغلب المواطنين والمقدر نسبة 76.67% يرون أن المدة الزمنية المستغرقة بمصلحة التوثيق البيومتری تتراوح بين 16 د و 20 د تعتبر مدة معقولة ومقبولة.

هل عملية الرقمنة متاحة لجميع المواطنين

الجدول رقم (12)

النسبة	لا	النسبة	نعم	هل عملية الرقمنة بمصلحة البيومتری متاحة لجميع المواطنين
%/01.67	02	%/98.33	118	

بناء على مخرجات SPSS



المصدر الجدول رقم (12)

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن نسبة كبيرة جدا من المواطنين والمقدرة بـ 98.33% أن عملية الرقمنة متاحة لجميع المواطنين في حين نسبة قليلة جد والمقدرة بـ 01.67% يرون أنها غير متاحة.

هل توجد عراقيل أثناء الخدمة

الجدول رقم (13)

النسبة	لا	النسبة	نعم	عراقيل أثناء الخدمة
%/81.67	98	% 18.33	22	

إذا كانت الإجابة ب نعم مانوع العراقيل

الجدول رقم (01/13)

تقنية	بشرية	تنظيمية	ماهي نوع العراقيل
06	07	09	

كلا الجدولين رقم (13) و (01/13) مخرجات البيانات spss



المصدر الجدول رقم (13)

من خلال الجدولين نلاحظ أن نسبة 18.33% من المواطنين قد وجدوا عراقيل منها ما هي متعلقة بالتنظيم أو التقنية أو عراقيل بشرية في حين نسبة كبيرة جدا والمقدرة بنسبة 81.67% لم يجدوا عراقيل.

✓ **نتائج الفرضية الأولى:** وبحسب نتائج تحليل المعطيات والنسب المتوفاة في المحور الثاني، من استمارة البحث نجد أن الفرضية الأولى قد تحققت والمتمثلة في: الرقمنة الإدارية و الاستجابة لجودة الخدمات العمومية بمصلحة التوثيق البيومترية لبلدية توقرت، حيث سجلنا أن كلا الجنسين، بمختلف حالتهم الاجتماعية، ومستواهم الدراسي يهتم الحصول على الوثيقة البيومترية (ببطاقة التعريف أو رخصة السياقة أو جواز السفر)، الصادرة عن مصلحة البومترية لبلدية توقرت، حيث تقدر نسبة الذكور 67% ونسبة الإناث 33%، في حين أن المصلحة البيومترية، تقدم خدمات رقمية بنسبه 83%، وتوفر جميع الوثائق الإدارية السالفة الذكر بنسبة 76.67%، وأن هذه الخدمات تقدم لطلابها خدمة رقمية سريعة بنسبة 67.30%، وتسلم لطلابها في وقت قصير بنسبة 70%، وأن غالبيتها يستغرق مدة زمنية تتراوح ما بين 16 دقيقة و 20 دقيقة بنسبة 76.67%، والذي يعتبر زمننا معقولاً و مقبولاً، وهذه الخدمة متاحة لجميع المواطنين بنسبة 98.33% رغم من وجود بعض العراقيل (تنظيمية- بشرية- تقنية) تقدر بنسبة 18.33%.

## ❖ عرض ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الثانية:

- مدى رضا المواطن عما تقدمه مصلحة البيومتري

الجدول رقم (14)

النسبة	لا	النسبة	نعم	هل أنت راض عما تقدمه مصلحة البيومتري من خدمات رقمية المواطن
%15	18	85%	102	

مخرجات بيانات spss



المصدر الجدول رقم (14)

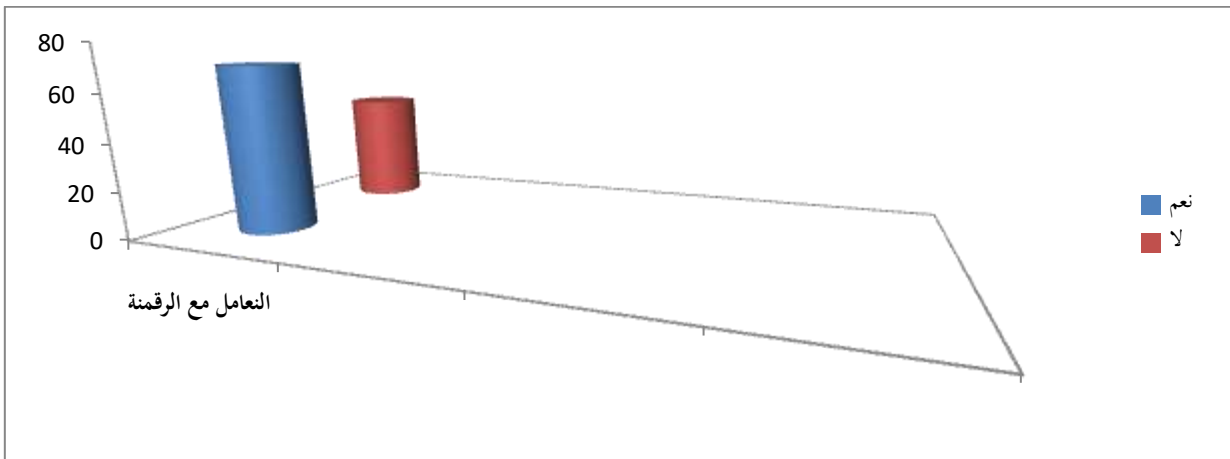
من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة كبيرة تقدر بـ 85% من المواطنين راضون عن عما تقدمه مصلحة البيومتري من رقمنة للمواطن في حين نسبة قليلة والمقدرة بـ 18% غير راضين عما تقدمه مصلحة البيومتري بخصوص الرقمنة.

-هل تجدون التعامل مع الرقمنة

الجدول رقم (15)

النسبة	لا	النسبة	نعم	هل أنتم تجدون التعامل مع الرقمنة
%40.84	49	59.16%	71	

مخرجات بيانات spss



المصدر الجدول رقم(15)

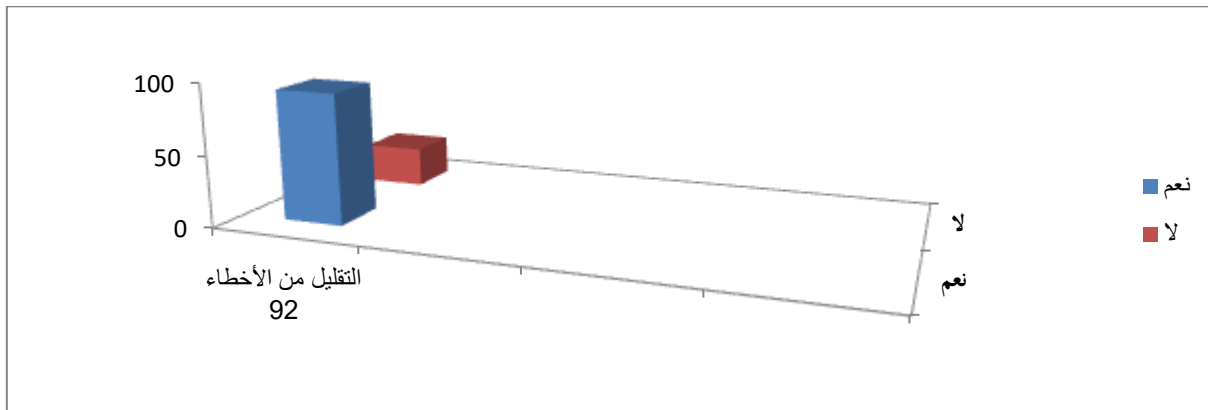
من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 71% من المواطنين يجدون التعامل مع الرقمنة في حين نسبة 40.48% لا يجدون التعامل مع الرقمنة

### 11- هل الرقمنة قللت من الأخطاء الإدارية

الجدول رقم (16)

النسبة	لا	النسبة	نعم	هل مصلحة البيومتري قللت من الأخطاء
%23.33	28	%76.67	92	

مخرجات بيانات spss



المصدر الجدول رقم(16)

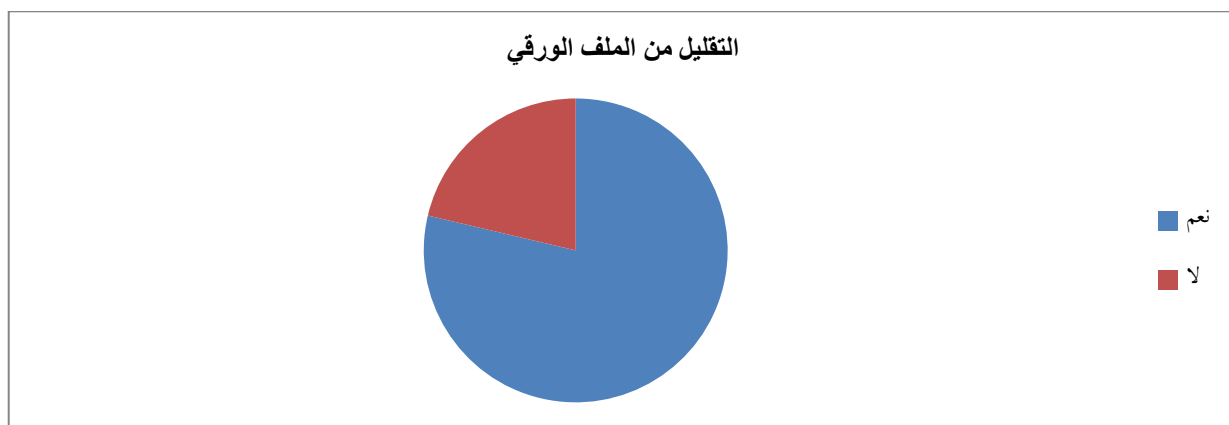
من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة كبيرة من المواطنين والمقدرة 92% يرون أن مصلحة التوثيق البيومتري قللة من الأخطاء الإدارية في الوثائق في حين نسبة 28% يرون لا يزال هناك أخطاء

## هل ساهمة الرقمنة في التقليل من الملفات الورقية

الجدول رقم (17)

النسبة	لا	النسبة	نعم	هل إستخدام الرقمنة الإدارية ساهمة من التقليل الورقي
%21.67	26	%80	96	

مخرجات بيانات spss



المصدر الجدول رقم(17)

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة كبيرة جدا تقدر بـ 96% من المواطنين يرون أن مصلحة التوثيق البيومترية قللت من الأخطاء في حين نسبة 26% يرون عكس ذلك أو أنها لم تساهم في التقليل من الأخطاء.

## هل الرقمنة قدمت لكم إيجابيات في مجال تحسين الخدمة العمومية

الجدول رقم (18)

النسبة	لا	النسبة	نعم	هل الرقمنة الإدارية قدمت لكم ايجابيات في مجال تحسين الخدمة العمومية
%05	06	%95	114	

مخرجات بيانات spss



المصدر الجدول رقم (18)

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة كبيرة جدا تقدر بـ 95% من المواطنين يرون أن مصلحة التوثيق البيومتری قدمت إيجابيات في تحسين الخدمات العمومية في حين نسبة 05% يرون أنها لم تساهم في تحسين إيجابيات الخدمة العمومية.

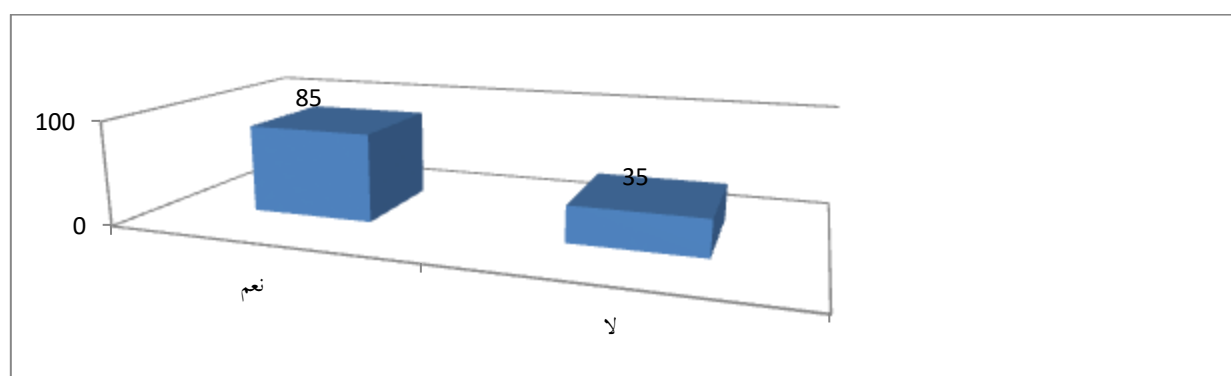
### هل الوثائق البيومترية المقدمة مناسبة لكل المواطنين

الجدول رقم (19)

نعم	النسبة	لا	النسبة
85	70.83%	35	29.16%

الوثائق البيومترية المقدمة مناسبة لكل المواطنين

مخرجات بيانات spss



المصدر الجدول رقم 19

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة كبيرة جدا تقدر بـ 70.83% من المواطنين يرون أن الوثائق البيومترية المقدمة من مصلحة التوثيق البيومتری مناسبة، في حين نسبة 29.16% يرون أنها غير مناسبة.

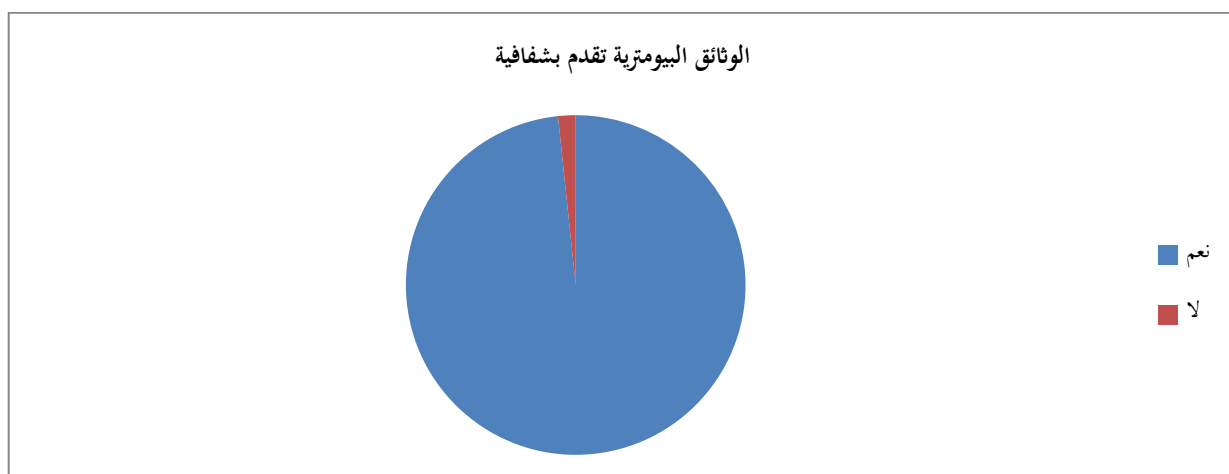
### هل الوثائق البيومترية تقدم بشفافية

الجدول رقم (20)

نعم	النسبة	لا	النسبة
118	98.33%	02	1.66%

هل الوثائق البيومترية تقدم بشفافية

مخرجات بيانات spss



المصدر جدول رقم (20)

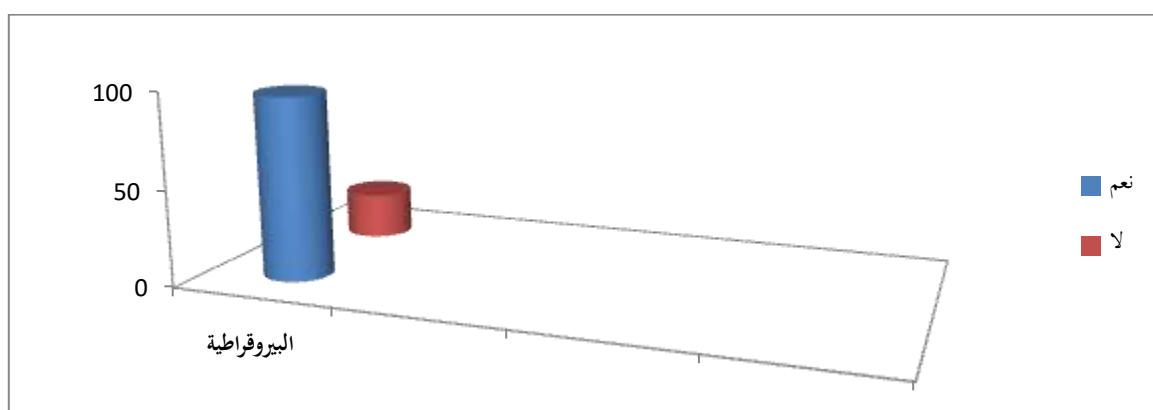
من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة كبيرة جدا تقدر 98.33% المواطنين يرون أن الوثائق البيومترية تمنح بكل شفافية من مصلحة التوثيق البيومتري ، في حين نسبة 01.66% يرون أنه لا تمنح بشفافية.

### -هل الرقمنة قضت على البيروقراطية

الجدول رقم (21)

هل الرقمنة الإدارية قضت على البيروقراطية	نعم	النسبة	لا	النسبة
	96	80%	24	20%

مخرجات بيانات spss



المصدر الجدول رقم (29)

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة كبيرة جدا تقدر ب80% من المواطنين يرون أن الرقمنة الإدارية بمصلحة التوثيق البيومتري قضت على البيروقراطية، في حين نسبة 20% يرون أنه لا تزال البيروقراطية موجودة نسبيا.

✓ **تائج الفرضية الثانية:** وبحسب نتائج تحليل المعطيات والنسب المئوية في المحور الثالث، من إستمارة البحث نجد أن الفرضية الثانية قد تحققت والمتمثلة في: الرقمنة الإدارية ورضا المواطن عن جودة الخدمة العمومية بمصلحة التوثيق البيومترية لبلدية توقرت، حيث لاحظنا أن المواطن راض عما تقدمه مصلحة التوثيق البيومترية بنسبة 85%، وأن المواطنين يجيدون التعامل مع الرقمنة بنسبة 59.16%، كما أن الرقمنة الإدارية بمصلحة البيومترية، قللت من الأخطاء الإدارية بنسبة 92%، و التقليل من الملفات الورقية بنسبة 96%، كما أنها قدمت إيجابيات في تحسين الخدمة العمومية بنسبة 95%، وأن الوثائق البيومترية مناسبة لكل المواطنين بمختلف اعمارهم و بنسبة 70.83%، وأنها تمتح بكل شفافية بنسبة 98.33%، وأنها قضت على البيروقراطية بنسبة 80%.

❖ **عرض ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الثالث:**

- هل قمت بتدوين ملاحظات في سجل الملاحظات و الإقتراحات

الجدول رقم (22)

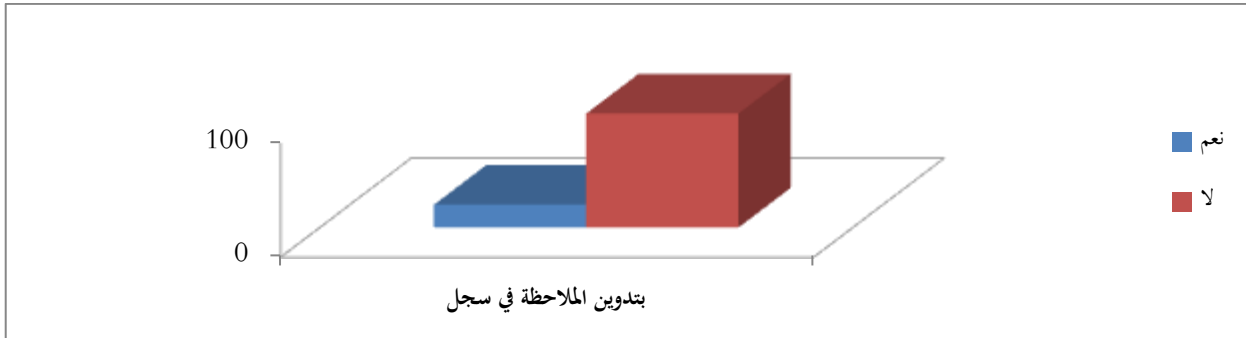
هل قمت بتدوين الملاحظة في سجل الملاحظات و الإقتراحات	نعم	النسبة	لا	النسبة
	20	16.67%	100	83.33%

نوع الملاحظة

الجدول رقم (01/22)

نوع الملاحظة	تتمين	نقود
المجموع	16	04
	20	

كلا الجدولين مخرجات بيانات spss



المصدر الجدول رقم (22)

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة قليلة جدا تقدر ب 20% من المواطنين سجلوا ملاحظاتهم في سجل الملاحظات والإقتراحات (منها 16 مواطن ثمن عملية الرقمنة و 04 مواطنين نقود الرقمنة) ، في حين نسبة 80% لم يدونوا ملاحظاتهم.

- كيف تقيم رقمنة مصلحة البيومتري

الجدول رقم (23)

النسبة	مقبولة	النسبة	حسنة	النسبة	جيدة	كيف تقيم الرقمنة بالمصلحة البيومتري
%08.33	10	%20	24	%71.67	86	

مخرجات بيانات spss



المصدر الجدول رقم(23)

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة كبيرة جدا تقدر بـ 71.67% من المواطنين يرون أن مصلحة التوثيق البيومتري تقدم خدمة جيدة تليها نسبة 20% يرونها حسنة والنسبة الأخرى المقدرة بـ 8.33% مقبولة - هل الوثائق الرقمية المقدمة مناسبة لكل الفئات.

الجدول رقم (24)

النسبة	لا	النسبة	نعم	هل الوثائق الرقمية مناسبة لكل الفئات
%23.33	28	%76.67	92	

مخرجات بيانات spss



المصدر الجدول رقم (24)

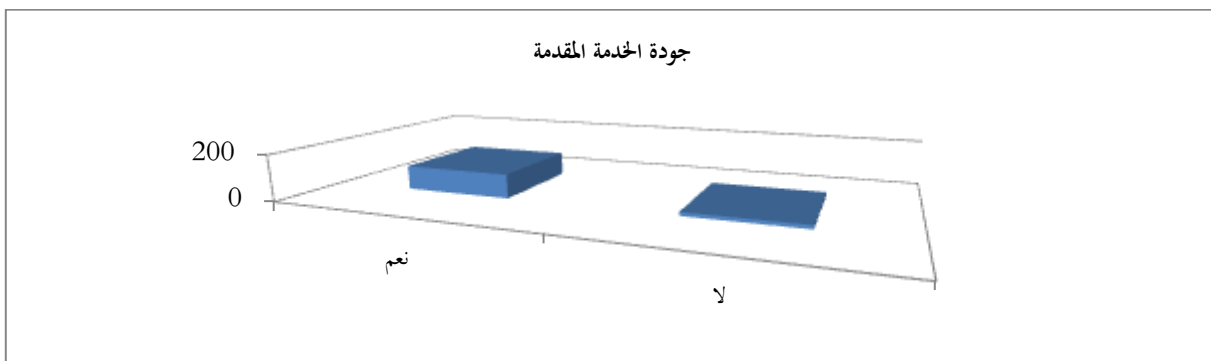
من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة كبيرة جدا تقدر بـ 76.67% من المواطنين يرون أن الوثائق البيومترية الصادرة من مصلحة التوثيق البيومتري مناسبة لكل الفئات، في حين نسبة 23.33% يرونها غير مناسبة لكل الفئات.

- جودة الخدمة المقدمة

الجدول رقم (25)

النسبة	لا	النسبة	نعم	هل هناك جودة في الخدمات العمومية بمصلحة البيومتري
%13.33	16	%86.67	104	

مخرجات بيانات spss



المصدر الجدول رقم (25)

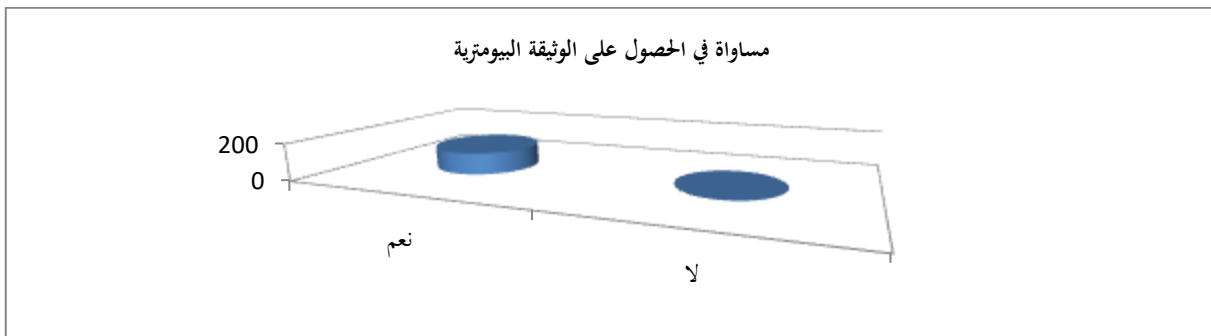
من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة كبيرة جدا تقدر بـ 86.67% من المواطنين يرون أنه توجد جودة في الخدمات العمومية المقدمة من مصلحة التوثيق البيومتري، في حين نسبة 13.33% يرونها لا توجد جودة خدمات عمومية.

- هل توجد مساواة في الحصول على الوثيقة البيومترية

الجدول رقم (26)

النسبة	لا	النسبة	نعم	هل توجد مساواة في الحصول على الوثيقة
%01.66	02	%98.33	118	

مخرجات بيانات spss



المصدر الجدول رقم (26)

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة كبيرة جدا تقدر بـ 98.33% من المواطنين يرون أنه توجد مساواة في الحصول على الوثيقة البومترية من مصلحة التوثيق البيومتري، في حين نسبة ضعيفة جد 01.66% أنه لا توجد مساواة.

- مساهمت الرقمنة في تقريب الإدارة من المواطن

الجدول رقم (27)

هل ساهمت رقمنة مصلحة البيومتري في تقريب الإدارة من المواطن	نعم	النسبة	لا	النسبة
	111	92.50%	09	07.50%

مخرجات بيانات spss



المصدر الجدول رقم (27)

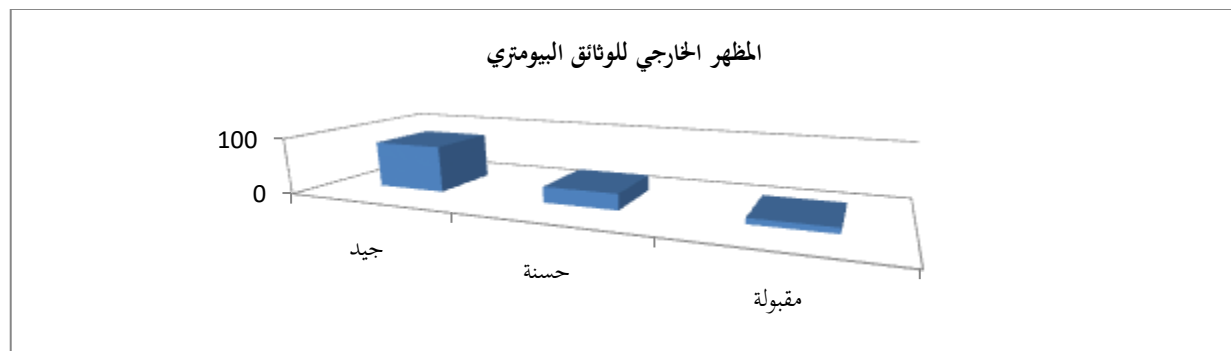
من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة كبيرة جدا تقدر بـ 92.50% من المواطنين يرون أنه الرقمنة بالمصلحة التوثيق البيومتري قربت الإدارة من المواطن، في حين نسبة ضعيفة جدا قدرت بنسبة 07.50% أن الرقمنة لم تقرب الإدارة من المواطن.

- هل المظهر الخارجي للوثائق الرقمية بصورة

الجدول رقم (28)

هل المظهر الخارجي للوثائق الرقمية بصورة	جيدة	النسبة	حسنة	النسبة	مقبولة	النسبة
	82	68.33%	28	23.33%	10	08.33%

مخرجات بيانات spss



المصدر الجدول رقم (28)

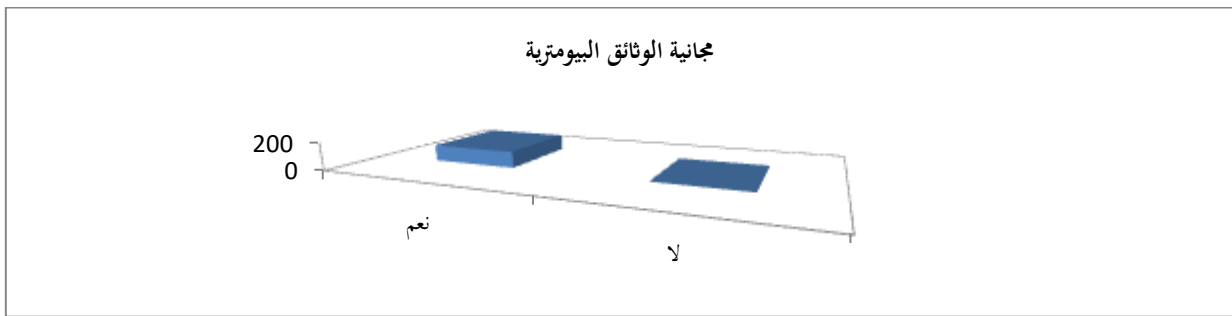
من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 68.33% من المواطنين يرون أن المظهر الخارجي للوثيقة البيومترية الصادرة عن مصلحة التوثيق البيومتري لبلدية توقرت ، جيدة وأن نسبة 23.33% مقبولة في حين نسبة 08.33 يرون المظهر الخارجي للوثائق البيومترية بصورة مقبولة.

**- مجانية الوثائق البيومترية**

الجدول رقم:29

النسبة	لا	النسبة	نعم	هل الوثائق البيومترية تقدم مجاناً لجميع المواطنين
%00.83	01	%99.16	119	

مخرجات بيانات spss



المصدر الجدول رقم(29)

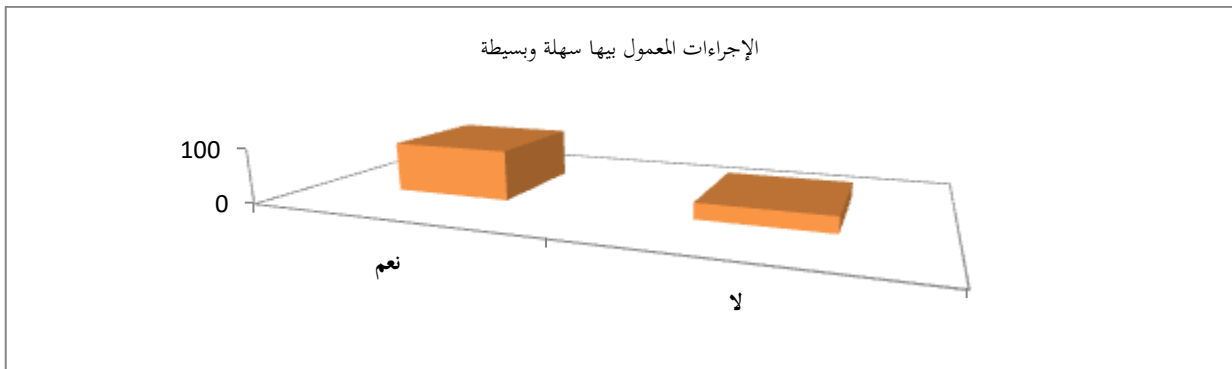
من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة كبيرة جدا 99.16% من المواطنين حسب آرائهم أن الوثائق البيومترية تمنح لهم بشكل مجاني في حين نسبة ضعيفة جدا 00.83% يرون أن الوثائق البيومترية لا تمنح لهم مجانا.

**- الإجراءات المعمول بها سهلة وبسيطة**

الجدول رقم (30)

النسبة	لا	النسبة	نعم	الإجراءات المعمول بها سهلة وبسيطة
%24.16	29	%75.83	91	

مخرجات بيانات spss



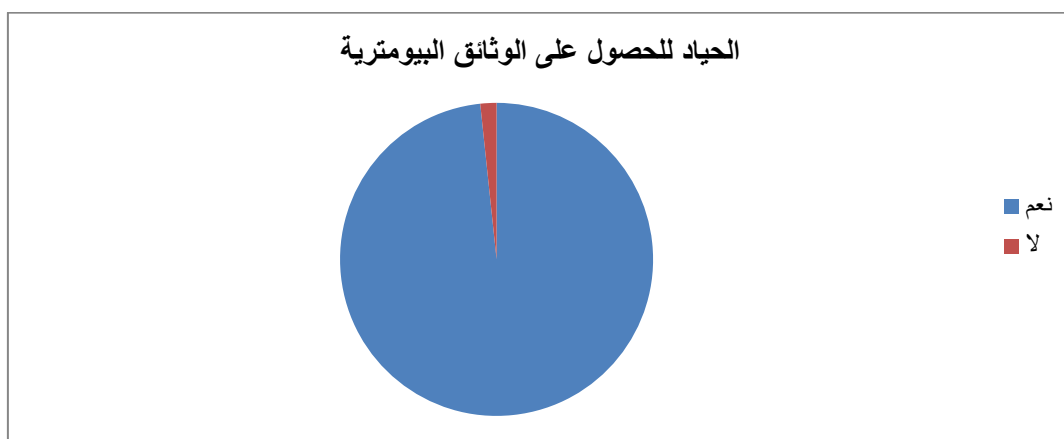
المصدر الجدول رقم (30)

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة كبيرة جدا 91% من المواطنين حسب آرائهم يرون أن الإجراءات الإدارية المعمول بها سهلة وبسيطة في حين نسبة 24.06% يرون أن الإجراءات غير سهلة. - الحياد في الحصول على الوثيقة

الجدول رقم (31)

النسبة	لا	النسبة	نعم	هل هناك حياد في الحصول على الوثيقة
%01.67	02	%98.33	118	

مخرجات بيانات spss



المصدر: الجدول رقم (31)

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة كبيرة جدا 98.33% من المواطنين حسب آرائهم أنه يوجد حياد للحصول على الوثائق البيومترية في حين نسبة ضعيفة جدا 01.67% يرون عكس ذلك -هل حققت البلدية تطور ملموس في رقمنة الوثائق البيومترية

الجدول رقم (32)

النسبة	لا	النسبة	نعم	هل حققت مصلحة البيومتري التطور الملموس في رقمنة الوثائق البيومترية
%28.33	34	%71.67	86	

مخرجات spss



المصدر: الجدول رقم (33)

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 71.67% من المواطنين حسب آرائهم أنه حققت مصلحة التوثيق البيومتری تطور ملموس في الخدمات العمومية، في حين نسبة 28.33% يرون عكس ذلك

**نتائج الفرضية الثالثة** وبموجب نتائج تحليل المعطيات في المحور الرابع من استمارة البحث، نجد أن الفرضية الثالثة قد تحققت والمتمثلة في: الرقمنة الإدارية عملية ملموسة في تقديم جودة الخدمات العمومية بمصلحة التوثيق البيومتری لبلدية توقرت، حيث سجلنا أن عشرون (20) مواطن قاموا بتدوين ملاحظات في (سجل الملاحظات) ما نسبته 16.67% منها ما هو تثمين لعملية الرقمنة، ومنها ما هو نقد لعملية الرقمنة، وأن تقييمهم للرقمنة بمصلحة البيومتری كانت جيدة بنسبة 71.67%، وأن الوثائق الإدارية مناسبة لكل فئات المجتمع بنسبة 76.67% وهناك جودة في الخدمات العمومية المقدمة بنسبة 86.67%، في وجود مساواة للحصول على الوثيقة البيومتری نسبة 98.33%، كما أن الرقمنة ساهمت في تقريب الإدارة من المواطن بنسبة 92.50% وأن المظهر الخارجي للوثائق البيومتری تمنح بمظهر جيد ومناسب بنسبة 68.33%، مع أن الوثائق البيومتری تمنح بشكل مجانا وهذا ما عبر عنه أفراد العينة بنسبة 99.16%، وفي جانب الإجراءات المعمول بها للحصول على الوثيقة البيومتری سهلة وبسيطة بنسبة 75.83%، مع الحياد للحصول على الوثيقة بنسبة 98.33% كما أن مصلحة التوثيق البيومتری حققت تطور ملموسا في الرقمنة بنسبة 71.67%.

## 02/ مناقشة الدراسة على ضوء الدراسات السابقة والخلفية النظرية.

لقد أكدت الكثير من الدراسات على أن الرقمنة تساهم في تحسين الخدمات العمومية، لما لها من دور كبير في المؤسسة، كما أن عرض نتائج الدراسة الحالية يتبين أن غالبية المواطنين في العينة المدروسة يرون أن الرقمنة الإدارية لها دور مهم في تحسين جودة الخدمات العمومية، وخاصة أنها إستراتيجية الدولة تستعملها المؤسسة العمومية وهذا من أجل الاستفادة المباشرة من الخدمة العمومية، من خلال تلبية طلبات المواطنين، و تحقيق أهدافهم المنشودة التي تسعى للإرتقاء بتطلعاتهم إلى مستوى أعلى، بالمقارنة بين واقع المشاريع الرقمية في الجماعات المحلية (بلدية توفرت)، التي تبحث في إمكانية تحسين جودة الخدمات العمومية، وبما يجب أن يكون فعلا في ظل وجود فجوة رقمية بين الواقع الجزائري وباقي الدول، و عراقيل داخلية (تقنية، تنظيمية، بشرية) وجب تدارك ذلك في القريب العاجل.

وهذا مما يدفع المؤسسة محل الدراسة تسعى لتطبيق رقمنة حقيقية من أجل خدمة المواطن وإعادة الثقة بين المواطن والإدارة (بلدية توفرت)، وهذا ما عكسته إجابات أفراد من عينة الدراسة وتقارب وجهات النظر حول عبارة- مصلحة التوثيق البيومتری تقدم خدمة رقمية - وهذا باستخدام الرقمنة في الإدارة، لتلبية حاجيات جميع المواطنين من خدمات عمومية إدارية رقمية.

كما عكست إجابات أفراد من عينة الدراسة تقارب وجهات نظر حول عبارة- رضا المواطن عما تقدمه مصلحة البيومتری- بأنهم راضون بالخدمات العمومية ، هذه النتائج تدل على أن مصلحة التوثيق البيومتری، تدرك أنها لا بد أن تستخدم الرقمنة للقضاء على الظواهر السلبية، وأن تستخدم المؤسسة الأساليب العلمية التي تمكن من خدمة المواطن وتلبية احتياجاته.

كما عكست إجابات أغلبية أفراد العينة حول عبارة - الرقمنة عملية ملموسة—وهذا إستفادة أغلبية عينة الدراسة من الحصول على الوثائق الإدارية البيومتریة بطريقة مجانية وبكل شفافية، ولجميع مختلف أفراد المجتمع باختلاف جنسهم، وحالاتهم الإجتماعية، ومستواهم التعليمي.

في حين نختلف مع دراسة موسى عبد الناصر ومُجد قريشي(2011)، كون دراسته كانت على عينة العاملين وتوضيح (عامل الوقت، الفعالية والكفاءة، رفع الإنتاج).

إلا أننا نتفق مع دراسة سهام ربحي(2019/2018) في مدى تحقيق وتلبية حاجيات ومتطلبات الأفراد و مدى مساهمة الأجهزة الإدارية المحلية للتطورات والتغيرات في جميع المجالات، وهذا ما أكدته أيضا نتائج دراسة عاشور عبد الكريم(2010/2009)، الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الرقمية كألية في ترشيد الخدمات العمومية وهذا من

خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الأنترنت ومختلف التقنية التكنولوجية.

كما أنا النظرية الحتمية لصاحبها الفيلسوف (مارشال ماركوزهان)، يعتبر بأن الفرد يتأثر بالوسيلة الإتصالية كونها هي من تشكل العصر الذي يعيشه الإنسان، كون العالم أصبح عبارة عن قرية صغيرة من خلال التطور في الإتصال والتقنيات التكنولوجية، وهو ما لمسناه بمصلحة التوثيق البيومتري لبلدية توقرت، بوجود أجهزة رقمية متطورة وتستخدم في تطبيق الرقمنة من أجل تلبية رغبات المواطنين، من خلال إصدار الوثائق البيومترية (بطاقة التعريف الوطنية-رخصة السياقة-جواز سفر)، كما أن لكل مواطن رقم تعريفني وطني شخصي يماشى معه طول حياته، وأن الوثائق البيومترية ضرورية وإلزامية لكل مواطن جزائري، من أجل تلبية طلباته والقضاء على بعض السلوكيات الإدارية السلبية مثل المحسوبية والبيروقراطية.... كما أن أغلب أفراد عينة الدراسة قد ثمنوا هذا العمل وأنه قتل من بعض العراقيين.

## النتائج والتحليل

من خلال دراسة الحالة التي تم إجرائها على مستوى مصلحة التوثيق البيومترية لبلدية توقرت و الاستبيان الموزع على أفراد عينة الدراسة توصلنا إلى جملة من النتائج نذكر من أبرزها:

توصلت الدراسة أن الوثائق البيومترية ( بطاقة تعريف-رخصة السياقة- جواز سفر) مطلوبة لمختلف شرائح المجتمع

(إناث -ذكور) بمختلف الحالات الاجتماعية و لمختلف الأعمار ومختلف المستويات التعليمية كون هذه الوثائق ضرورية و ذات أهمية كبيرة في حياة المواطن وأن أغلب التسجيلات في المنصات الرقمية أو مختلف الطلبات أو التسجيلات للمشاركة في المسابقات أو الإعانات..... على الشبكات تطلب الوثيقة البيومترية مثل ( الحج والعمرة، مسابقات في مؤسسات عمومية، تسجيلات إمتحانات رسمية.....)

- الرقمنة الإدارية قللت من الملفات الورقية و سهلت من الإجراءات القانونية.

- قابلية المواطنين للتأقلم مع التكنولوجيات الحديثة تعتبر فاعل محوري في تجسيد المشروع الرقمي الشامل.

- من خلال الدراسة والتحليل يتبين أن تبني الرقمنة من ضرورة التكامل بين ثلاثة جوانب مهمة تتمثل في

التكنولوجيا وتطوير فكر المواطن والضوابط القانونية للتعامل الرقمي

- ضرورة تحسين الكفاءات في الأداء الوظيفي

- تساهم التعاملات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية و الرقابة و اتخاذ القرارات.

- الرقمنة تساهم في تقليص المسافات و الزمن وتطوير مستوى الخدمة العمومية و معالجة البروقراطية و الفساد

الإداري والقضاء على العراقيل البشرية والتقنية والتنظيمية.

- تتيح الرقمنة فرصة تطبيق نظم الإدارة الحديثة المعتمدة على برمجيات تحقق التكامل بين أجزاء وفعالية المنظمة

الواحدة بما يمنع التناقض بينها ويحقق استكمال متطلبات أداء عالي الجودة والكفاءة

- توجد عدة تحديات ترتبط بانتهاك الخصوصية وأمن المعلومات التي تعد مأزق أمام إستعاب المؤسسات للرقمنة

خاصة مع انتشار تقنيات الذكاء الاصطناعي والحوسبة عند مصدر البيانات وتعد مسألة الأمن والخصوصية من

الإشكاليات التي يجب على السلطات الجزائرية أخذها بعين الإعتبار كون هذه التقنيات الرقمية مبنية على مبدأ

الانفتاح والمشاركة في البيانات عبر الأنترنت و الشبكات الاجتماعية و الهواتف و الأقمار الصناعية.

- تهدف مصلحة التوثيق البيومترية لتفعيل البنية الرقمية وتجاوز عدة تحديات في ظل البيئة الإتصالية الحديثة

- لترقية المرفق العام يجب تحسين جودة الخدمات العمومية.

- تتطلب الإدارة الرقمية كفاءات ومهارات متخصصة فضلا عن حاجتها إلى خبرة وكفاءة وظيفية ومهارات ضرورية لتساهم في تطوير جودة الخدمات العمومية.

- تطوير الأفكار الإبداعية في المجال الرقمي من خلال إعداد البرامج التي تدعم أصحاب الأفكار الإبداعية

### التوصيات و الإقتراحات

لمواجهة هذا التحدي نقدم مجموعة من التوصيات والإقتراحات منها:

- ضرورة إستخدام الرقمنة لتحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية (بلدية توقرت) بإعتبارها تحولا أساسيا في أساليب تنظيمها وعملها مما يجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها.

- نشر التطبيقات الإلكترونية الأكثر أمانا أمام عمليات القرصنة والتشويش ويجب على الجماعات المحلية المحافظة على سرية المعلومات الشخصية للمواطنين.

- تكييف الخدمة المقدمة للمواطنين ( بلدية توقرت) ضرورة لحل مشكلة الجانب التقني الذي تحتاجه المؤسسات العمومية الجزائرية والذي يبقى عائقا أمام تحقيق السياسات المقترحة.

- تأطير الكوادر البشرية وتأهيلها بما يتلائم مع عملية الرقمنة.

- القيام بعمليات تحسيس وتوعية للمواطنين بخصوص التعريف بتقنيات الرقمنة الحديثة لجميع الفئات الإجتماعية لتعميق الوعي لدى المواطن من خلال تنظيم أيام دراسية، ندوات محاضرات ...

- الاستحداث المستعجل لبنية قاعدية رقمية قوية وواسعة ومتكاملة .

- ضرورة الاستثمار في العنصر البشري عن طريق استغلال الرأسمال الفكري.

- عصنة الشبكة الوطنية للإتصالات بإدخال التكنولوجيات الجديدة وربطها بالرقمنة

- تدريب الموظفين وتأطير الموارد البشرية تماشيا مع التطورات التقنية ورفع الكفاءة وجودة الأداء.

- وضع رؤية مستقبلية إستراتيجية وواقعية وتجسيد السياسة المستحدثة في الإتصال العمومي لفائدة المواطن.

- الحرص على وضع برنامج أمن معلوماتي قوي لمختلف الخدمات الذكية ضد التهديدات والتنبؤ بالمخاطر مسبقا

- الحرص على توفير الظروف الملائمة للموظفين داخل المؤسسات التي تستخدم الرقمنة.

## خاتمة

نستخلص من هذه الدراسة أن السلطات الجزائرية راهنت على عدة تحديات لتحسين الخدمات العمومية خاصة في البلديات التي اتسمت بمظاهر البيروقراطية وتأخر إجراءات الحصول على الخدمات ومع الولوج للثورة المعلوماتية التي تحتم إعادة هيكلة المؤسسات بما يتلائم مع متطلبات الثورة الرقمية والتقنية وما يساعد على تفعيل أداء العنصر البشري بإختصار الجهد والوقت وذلك بفضل العمل الرقمي وقيام معظم الأنشطة عبر الحواسيب، واستناد لهذا التحول الهائل رسمت الحكومة الجزائرية عدة خطط أطلقت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية والتهيئة العمرانية مشروع المواطن الإلكتروني، الذكي يختصر أرشيف كل فرد في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، ويمكنه استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام رقمي يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة زمنية قصيرة، وهذا ما يخفف من معانات المواطن الجزائري أثناء استخراج الوثائق، رغم كل الخطط التي وضعتها الدولة الجزائرية في سبيل تحسين الخدمة العمومية و إنتهاج إستراتيجيات رقمية، إلا أن الفجوة الرقمية تبقى واضحة لذلك أصبح تفعيل الرقمنة في الجماعات المحلية ضروريا و ذلك قصد تحسين الخدمة العمومية المقدمة للأفراد خاصة وأن تفعيل الرقمنة في الجماعات المحلية يبقى رهانا حقيقيا، في سبيل ترقية الجزائر إلى مصاف الدول المتطورة القادرة على تقديم خدمات أفضل للمواطنين والتواصل المباشر معهم وتفعيل مشاركتهم كما تعد مسألة الرقمنة ضمن أولوية المؤسسات العمومية إلا أن هناك فجوة بين الطموح والواقع لتنشيط إسهاماتها في تحسين الخدمات التي تعاني عدة مشاكل حالت دون تحقيق الأهداف المرسومة ويمكن القول أن للرقمنة الإدارية دور في تحسين جودة الخدمات العمومية للارتقاء بنوعية الخدمات العمومية وتحسين مستواها ومن الضروري تطبيق الرقمنة الإدارية لتسهيل الوظائف و الأعمال وتبسيط الإجراءات و ربح الوقت في إنجازها او في الحصول عليها، وتسهيل المعاملات مع المواطن وكسب الثقة وبناء علاقات أفضل بين الإدارة والمواطن.

العلمية والتكنولوجية و الاستفادة من نتائج البحوث العلمية الميدانية في مجال الرقمنة خاصة التي تهتم بتحسين علاقة المواطن بالإدارة.

- وجود نية حقيقية لمسناها لدى مصلحة التوثيق البيومترى لبلدية توقرت في تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال تطبيق الرقمنة الإدارية

المقترحات

- دعم البحوث العلمية والكوادر الجزائرية من خلال تمويل الدولة لمشاريعهم البحثية في مجال الإستخدام الرقمي والتأسيس الأرضية الرقمية لتمكين من تسريع انتقال المعلومات وتمكين الفرد من الاستفادة من الخدمات بشكل فوري ودون تأخير.
- اقتراح وتصميم نماذج رقمية وتكيفها مع إمكانية كل بلدية أو مؤسسة عمومية.
- إقتراح وتصميم برامج تعليمية حول الرقمنة وتحديات النهوض بالخدمة العمومية وتعزيزها لمحاربة الأمية الرقمية
- القيام بدراسة مقارنة لبعض المفاهيم كالتحول الرقمي، الرقمنة وغيرها من المفاهيم المتقاربة وتخصيص دراسات كيفية وكمية تعنى بمثل هذه الدراسات وفي تخصص علم الإجتماع التنظيم والعمل
- الإستفادة من التجارب الدولية في مجال الإدارة الرقمية ومجال تطبيقاتها وإتخاذ النماذج الأجنبية الحديثة أو العربية الناجحة من أجل تحسين الخدمات العمومية.

### المراسيم و التشريعات

- 01- المادة الأولى من القانون 90/08 المؤرخ في 07/أفريل 1990 المتعلق بقانون البلدية  
 02- المادة الأولى من القانون 11/10 المؤرخ في 22 جوان 2011 المتعلق بالبلدية  
 03- تعليمية وزارية رقم: 1599 بتاريخ: 2011/05/25، متعلقة بإصلاح الخدمة العمومية  
 04- تعليمية وزارية رقم: 1435 بتاريخ: 2014/02/13، متعلقة بإصلاح الخدمة العمومي  
 05- البرقية الولائية رقم 19 المؤرخة في 11/01/2012 المتعلق بالمسح

### القواميس والمعاجم

- 06- صبحي حمودي، معجم المجلد في اللغة العربية المعاصرة دار المشرق، بيروت لبنان ، الطبعة الثالثة

### الكتب

- 07- احمد، فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها. المملكة المتحدة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 2009  
 08- الحمزة منير، المكتبات الرقمية والنشر الإلكتروني للوثائق، دار الألفية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011  
 09- ثابت عبد الرحمان إدريس، المذخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، دون بلد النشر، سنة 2001  
 10- رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، دار الفكر المعاصر، بيروت لبنان، الطبعة الأولى، 2000  
 11- رعبد المجيد البراوي، محسن عبد الله باشبوة: الجودة مذخل للتميز والريادة، مفاهيم وأسس وتطبيقات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، لطبعة الأولى، الأردن ، 2011  
 12- سعيد إسماعيل صبي، قواعد أساسية في البحث العلمي، مؤسسة الرسالة، بيروت ، الطبعة الأولى ، لبنان، 1994  
 13- عمار بوحوش، دليل الباحث في كتابة الرسائل الجامعية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الطبعة الأولى الجزائر.  
 14- ملين علوطي ، الرقمنة ضمانات لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق للتنمية المستدامة، كنوز الحكمة للنشر، الجزائر، 2021.  
 15- مأمون لدراكة شيلي، الجودة في المؤسسات الحديثة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان ، 2002.  
 16- محمد الصاوي محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته ، المكتبة الأكاديمية للنشر ، عين شمس بالقاهرة، مصر.  
 17- محمد أمين عودة، إدارة المشروعات العامة المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة ، الطبعة الأولى، مصر  
 2012

18-مصطفى يوسف كافي، غدارة الجودة الشاملة و الخدمة الفندقية، دار اسامة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى،الأردن ،2016

19-مي العبد لله، نظريات الإتصال، دار النهضة العربية، بيروت، الطبعة الأولى، لبنان،2006 ،

20-موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في البحوث الإنسانية- تدريبات علمية-ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006

21-يوسف حجيم الطائي و آخرون، نظم إدارة الجودة في المؤسسات الإنتاجية والخدمة،دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة 02، عمان ، 2009،

### المجلات العلمية

22-شलगوم سمير ، الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية، المجلد 57، المجلة الفصلية العلمية الجزائرية للعلوم القانونية السياسية والإقتصادية، جامعة الجزائر 01 ، 2020

### رسائل ومذكرات

23-ثلجة نوال حغلاف، نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المرفق العامة،رسالة ماجستير قسنطينة،2004



## جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

### كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية

#### قسم العلوم الإجتماعية

#### تخصص: تنظيم وعمل

#### استمارة استبيان

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل حول دور الرقمنة الإدارية في تحسين جودة الخدمات العمومية دراسة ميدانية لمصلحة البيومتري لبلدية توقرت، لذلك نرجو تعاونكم معنا بالتكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بوضع علامة (x) أمام العبارة التي تنطبق على رأيكم فقط علما أن إجاباتكم لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي و تحظى بالسرية التامة.

#### المحور الأول : البيانات الشخصية

الجنس: ذكر  أنثى

السن: من 18 إلى 24  من 25 إلى 31  من 32 إلى 39  42 فما فوق

الحالة الاجتماعية: أعزب  متزوج (ة)  مطلق (ة)  أرمل (ة)

المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

#### المحور الثاني: الرقمنة الإدارية بمصلحة التوثيق البيومتري تؤدي للإستجابة المناسبة للمواطن

1. هل مصلحة البيومتري للبلدية تقدم لكم خدمات رقمية؟ نعم  لا

2. هل الرقمنة الإدارية بمصلحة البيومتري توفر لكم جميع الوثائق البيومترية؟ نعم  لا

3. ما هي نوع الوثيقة البيومترية المطلوب الحصول عليها من مصلحة البيومتري ؟

بطاقة التعريف البيومتر  رخصة السياقة البيومترية  جواز السفر البيومتري

4. هل مصلحة البيومتري للبلدية تقدم خدمة سريعة و أنية ؟ نعم  لا

5. هل الوثائق البيومترية تسلم لطالبيها في وقت قصير؟ نعم  لا

6. ماهي المدة الزمنية المستغرقة في الإجراءات لطلب الحصول على الوثيقة البيومترية؟

من 10 د إلى 15 د  من 15 د إلى 20  من 20 د فما فوق

7. هل عملية الرقمنة بمصلحة البيومتري للبلدية متاحة لجميع المواطنين؟ نعم  لا

8. هل واجهتكم عراقيل أثناء تقدمكم لطلب وثيقتكم البيومترية؟ نعم  لا

- إذا كانت الإجابة بنعم ما نوع العراقيل؟

تنظيمية  تقنية  بشرية

### المحور الثالث: الرقمنة ورضا المواطن عن جودة الخدمات

9. هل أنت راض عما تقدمه مصلحة البيومتري للبلدية من خدمات رقمية؟ نعم  لا

10. هل أنتم تجيدون التعامل مع الرقمنة أثناء الخدمة؟ نعم  لا

11. هل رقمنة مصلحة البيومتري للبلدية قللت من الأخطاء الإدارية؟ نعم  لا

12. هل استخدام الرقمنة بمصلحة البيومتري ساهمت في التقليل من الملفات الورقية؟ نعم  لا

13. هل الرقمنة الإدارية قدمت لكم إيجابيات في مجال تحسين الخدمة العمومية؟ نعم  لا

14. هل الوثائق البيومترية المقدمة مناسبة لكل المواطنين؟ نعم  لا

15. هل الوثائق الإدارية البيومترية تقدم بشفافية؟ نعم  لا

16. هل الرقمنة الإدارية قضت على البيروقراطية؟ نعم  لا

### المحور الرابع: الرقمنة الإدارية عملية ملموسة في تحسين جودة الخدمات

17. هل قمتم بتدوين ملاحظتكم في سجل الاقتراحات الموجود في مصلحة البيومتري لبلدية توقرت؟

نعم  لا

- إذا كانت الإجابة بنعم ما نوع هذه الملاحظات؟ تثمين  نقد

18. كيف تقيمون رقمنة مصلحة البيومتري لبلدية توقرت؟

جيدة  حسنة  مقبولة

19. هل الوثائق الرقمية المقدمة لكم مناسبة لكل فئات المجتمع؟ نعم  لا

20. في رأيكم هل هناك جودة في الخدمة المقدمة من مصلحة البيومتري للبلدية؟ نعم  لا

21. هل توجد مساواة في الحصول على الوثائق البيومترية؟ نعم  لا

22. هل ساهمت رقمنة مصلحة البيومتري للبلدية في تقريب الإدارة من المواطن؟ نعم  لا

23. هل المظهر الخارجي للوثائق الرقمية حسب رأيكم بصورة؟

جيدة  حسنة  مقبولة

24. هل هناك شفافية في الحصول على الوثائق البيومترية؟ نعم  لا

25. هل الوثائق البيومترية تقدم مجاناً لجميع المواطنين؟ نعم  لا

26. هل الإجراءات المعمول بها للحصول على الوثيقة البيومترية سهلة و بسيطة؟ نعم  لا

27. هل هناك حياد في الحصول على الوثائق البيومترية؟ نعم  لا

28. في رأيكم هل حققت البلدية تطور ملموس في رقمنة الوثائق البيومترية؟ نعم  لا

29. ماهي اقتراحاتكم لزيادة جودة خدمات الرقمنة في بلدية توقرت؟

.....

.....

.....

## الهيكل التنظيمي لبلدية تـوقرت

