

الإدارة الرقمية و دورها في تحسين الخدمة العمومية
بالمؤسسة الجزائرية
- دراسة حالة بمصلحة التوثيق البيوميتري لبلدية الوادي .

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

تحت إشراف الأستاذ :
د/ يوسف بالنور

إعداد الطلبة:
العايب معتز بالله
سوفي عبد الرؤوف

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2023/09/23
أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمدة لخضر	أستاذ محاضر	شوقي مرابط
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمدة لخضر	أستاذ محاضر	يوسف بالنور
ممتحنا	جامعة الشهيد حمدة لخضر	أستاذ محاضر	يعقوب سالم

السنة الجامعية : 2023/2022

الإدارة الرقمية و دورها في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية - دراسة حالة بمصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي .

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

تحت إشراف الأستاذ :
د/ يوسف بالنور

إعداد الطلبة:
العايب معتز بالله
سوفي عبد الرؤوف

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2023/09/23

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمدة لخضر	أستاذ محاضر	شوقي مرابط
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمدة لخضر	أستاذ محاضر	يوسف بالنور
ممتحنا	جامعة الشهيد حمدة لخضر	أستاذ محاضر	يعقوب سالم

السنة الجامعية : 2023/2022

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الصلوة والسلام على أشرف المرسلين خير الأنام محمد عليه أفضل الصلاة وأزكى السلام

أما بعد:

أهدي هذا العمل إلى الذي لا تطيب اللحظات إلا بذكره وشكره وتطيب الآخرة إلا بعفوه وهو الله

عز وجل

وإلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة ونور العالمين سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام

إلى من هما منبع الحب والحنان ووهبهما الله الوقار اللذان غرسا في قلبي حب العلم والمعرفة منذ نعومة

الأظفار الذي أرجو من الله أن يمد في عمرهما والدي

إلى منبع الأنس والمحبة أخوتي

و إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل المتواضع

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي وفقنا في إنجاز هذا العمل والذي نحمده
كثيرا ونشكر فضله على نعمه والتي كللت جهدنا وأعانتنا بتوفيق من عنده لإنجاز هذا
العمل
أما بعد

يقتضي مني الواجب والوفاء والإخلاص أن أتقدم بخالص الشكر والعرفان بعد الله تعالى
إلى من مد يد العون لنا بعلمه ونصحه وإرشاده لنا في إتمام هذا العمل المتواضع ألا وهو

الدكتور يوسف بالنور

كما أخص بالشكر والتقدير أيضا لكل من علمنا حرفا وساهم معنا في تحقيق هذا الإنجاز

ملخص الدراسة :

هدفت دراستنا للتعرف على الإدارة الرقمية ودورها في تحسين الخدمة العمومية - دراسة حالة مصلحة البيومتری لولاية الوادي ، وقد انطلقنا من الإشكالية التالية :

إلى أي مدى تساهم الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بمصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي ؟
وقد أدرجنا تحته الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هو واقع استخدام تقنيات الإدارة الرقمية في مصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي ؟
 - ما هو مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في مصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي ؟
 - ما طبيعة تأثير الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية في مصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي ؟
- وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على العينة القصدية نظرا لطبيعة الموضوع المدروس ، كما تم إستخدام أداة الإستبيان لجمع المعطيات ، وقد خلصنا في دراستنا إلى النتائج التالية :
- هناك وسائل وتجهيزات للإدارة الرقمية ذات مستوى عالي بمصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي .
 - هناك جوانب من نقص في تسخير وتطبيق التقنيات الضرورية لتفعيل الإدارة الرقمية بمصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي .

- هناك جوانب تقوم بها إدارة الرقمنة بالتأثير في الخدمة العمومية وتحسينها ، إلا أن الملاحظ فيه نقص في تعامل الزبائن مع خدمة الإنترنت وأن البرمجيات الحديثة المستخدمة لم تؤثر بشكل مرضي في تحسين الخدمة العمومية بمصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي .

الكلمات المفتاحية : الإدارة الرقمية ، الخدمة العمومية ، تحسين الخدمة العمومية .

Study summary :

Our study aimed to identify digital administration and its role in improving public service - a case study of the Biometric Department of the State of El Oued. We started from the following problem :

what extent does digital management contribute to improving public service in the interest of biometric authentication for the Municipality of El-ouad ?

We have included the following sub-questions :

- What is the reality of using digital management techniques in the Biometric Documentation Service of the Municipality of El-ouad ?
- What is the level of application of digital management in the Biometric Authentication Department of the Municipality of El-ouad ?
- What is the nature of the impact of digital management in improving public service in the interest of biometric authentication of the Municipality of El-ouad ?

In this study, we relied on the descriptive analytical approach, and relied on purposive sampling due to the nature of the subject studied. A questionnaire tool was also used to collect data. In our study, we concluded the following results

- There are means and equipment for high-level digital management in the Biometric Authentication Department of the Municipality of El-ouad .
- There are aspects of a deficiency in harnessing and applying the necessary technologies to activate digital management in the Biometric Documentation Service of the Municipality of El-ouad .
- There are aspects in which the Digitization Department influences and improves the public service, but what is noted is a lack of customer interaction with the Internet service and that the modern software used has not had a satisfactory impact on improving the public service in the interest of biometric of the Municipality of El-ouad .

Keywords : digital management, public service, improving public service.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	إهداء
-	شكر وتقدير
I	ملخص الدراسة باللغة العربية
II	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية
III	فهرس المحتويات
IV	فهرس الجداول
VI - V	فهرس الأشكال
أ - د	مقدمة
31-22	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية
22	تمهيد الفصل
24-23	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
25-24	المبحث الثاني: العلاقة بين الإدارة الرقمية وتحسين الخدمة العمومية
30-25	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية
31	خلاصة الفصل
59-32	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
32	تمهيد الفصل
33	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
33	أولاً: الطريقة
33	ثانياً: الأدوات
34	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
57-34	أولاً: النتائج
58-57	ثانياً: المناقشة
59	خلاصة الفصل
61	خاتمة
66-63	المراجع
71-67	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1.	يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس	34
2.	يوضح توزيع العينة حسب السن	35
3.	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	35
4.	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	36
5.	يوضح مدى توفر المؤسسة على هيئة كفاءة في تسيير الإدارة الرقمية	37
6.	يوضح مدى تخصيص هياكل جديدة أو ترميم وتوسيع هياكل قديمة لتجسيد عملية الرقمنة في المؤسسة .	37
7.	يوضح مدى تعميم الإدارة الرقمية في جميع المصالح.	38
8.	يوضح مدى توفر المؤسسة على أجهزة للإعلام الآلي الحديثة لمسايرة عملية الرقمنة	39
9.	يوضح مستوى إستخدام المسح الضوئي لكل السجلات والوثائق لتسهيل عملية الرقمنة.	39
10.	يوضح مستوى إستخدام المسح الضوئي لكل السجلات والوثائق لتسهيل عملية الرقمنة.	40
11.	يوضح مدى توفر المؤسسة على موقع وبريد الكتروني يتم استقبال فيه طلبات الخدمة للزبائن	41
12.	يوضح إذا ما كانت تكنولوجيات الرقمنة تقدم خدماتها للزبائن دون أخطاء	42
13.	يوضح مدى تحقيق الإدارة الرقمية تفاعل وتعاون بين موظفي مؤسستكم.	42
14.	يوضح مدى تقرب الإدارة الرقمية المكان وخفضت من وقت الإنجاز	43
15.	يوضح مدى توافر تطبيقات وبرامج الإدارة الرقمية بالمؤسسة	44
16.	يوضح مدى تعميم إستخدام الرقمنة الإدارية على كل نشاطات المؤسسة.	45
17.	يوضح مدى تجاوز كل العراقيل أمام تطبيقات الإدارة الرقمية	45
18.	يوضح مدى معانات المؤسسة من نقص في الإطارات المسيرة للإدارة الرقمية	46
19.	يوضح مستوى معانات المؤسسة من ضعف البرمجة الرقمية	47
20.	يوضح مدى ضمان تطبيقات الرقمنة الإدارية في جودة أداء العاملين.	47
21.	يوضح مدى إرسال فرق تقييمية خاصة لتصليح أعطال بعض البرمجيات	48
22.	يوضح مدى تناسب البرامج المرسله من سلطة الوصاية المختصة مع العمل المطلوب.	49
23.	يوضح دور تقنيات الرقمنة في تقرب الإدارة من الزبائن.	50

24.	يوضح مدى إتصاف إدارة الرقمنة بسرعة الإستجابة لدى الزبائن.	50
25.	يوضح مدى مساعدة الرقمنة الإدارية على إسترجاع قواعد البيانات في المؤسسة بسهولة.	51
26.	يوضح نوعية الوسائل التكنولوجية الحديثة المعتمدة الآن تساعد على تقديم الخدمة في وقتها.	52
27.	يوضح تتصف البرامج المستخدمة في الرقمنة الإدارية بالسهولة والتعلم السريع لكل الموظفين والأعوان في مكاتب عملهم.	53
28.	يوضح مدى حصول الزبائن على نفس الفرص في تقديم الخدمة لهم.	53
29.	يوضح مدى إرتباط ترشيد الخدمة العمومية بتطبيق نمط الإدارة الالكترونية.	54
30.	يوضح مدى تقديم بعض الخدمات للزبون عبر الانترنت	55
31.	يوضح مدى ارتفاع جودة الخدمات المقدمة للزبون من خلال الاعتماد على البرمجيات الحديثة.	56
32.	يوضح مدى رضا العاملين على منجزات إدارة الرقمنة.	56

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01.	دائرة نسبية توضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس	34
02.	أعمدة بيانية توضح توزيع العينة حسب السن	35
03.	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	36
04.	أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	36
05.	يوضح مدى توفر المؤسسة على هيئة كفاءة في تسيير الإدارة الرقمية	37
06.	يوضح مدى تخصيص هياكل جديدة أو ترميم وتوسيع هياكل قديمة لتحسيد عملية الرقمنة في المؤسسة .	38
07.	يوضح مدى تعميم الإدارة الرقمية في جميع المصالح.	38
08.	يوضح مدى تتوفر المؤسسة على أجهزة للإعلام الآلي الحديثة لمسايرة عملية الرقمنة	39
09.	يوضح مستوى إستخدام المسح الضوئي لكل السجلات والوثائق لتسهيل عملية الرقمنة.	40
10.	يوضح مستوى إستخدام المسح الضوئي لكل السجلات والوثائق لتسهيل عملية الرقمنة.	40
11.	يوضح مدى تتوفر المؤسسة على موقع وبريد الكتروني يتم استقبال فيه طلبات الخدمة للزبائن	41

42	12. يوضح إذا ما كانت تكنولوجيات الرقمنة تقدم خدماتها للزبائن دون أخطاء
43	13. يوضح مدى تحقيق الإدارة الرقمية تفاعل وتعاون بين موظفي مؤسستكم.
43	14. يوضح مدى تقريب الإدارة الرقمية المكان وخفضت من وقت الإنجاز
44	15. يوضح مدى توافر تطبيقات وبرامج الإدارة الرقمية بالمؤسسة
45	16. يوضح مدى تعميم إستخدام الرقمنة الإدارية على كل نشاطات المؤسسة.
46	17. يوضح مدى تجاوز كل العراقيل أمام تطبيقات الإدارة الرقمية
46	18. يوضح مدى معانات المؤسسة من نقص في الإطارات المسيرة للإدارة الرقمية
47	19. يوضح مستوى معانات المؤسسة من ضعف البرمجة الرقمية
48	20. يوضح مدى ضمان تطبيقات الرقمنة الإدارية في جودة أداء العاملين.
49	21. يوضح مدى إرسال فرق تقييمية خاصة لتصليح أعطال بعض البرمجيات
49	22. يوضح مدى تناسب البرامج المرسله من سلطة الوصاية المختصة مع العمل المطلوب.
50	23. يوضح دور تقنيات الرقمنة في تقريب الإدارة من الزبائن.
51	24. يوضح مدى إتصاف إدارة الرقمنة بسرعة الإستجابة لدى الزبائن.
51	25. يوضح مدى مساعدة الرقمنة الإدارية على إسترجاع قواعد البيانات في المؤسسة بسهولة.
52	26. يوضح نوعية الوسائل التكنولوجية الحديثة المعتمدة الآن تساعد على تقديم الخدمة في وقتها.
53	27. يوضح تتصف البرامج المستخدمة في الرقمنة الإدارية بالسهولة والتعلم السريع لكل الموظفين والأعوان في مكاتب عملهم.
54	28. يوضح مدى حصول الزبائن على نفس الفرص في تقديم الخدمة لهم.
54	29. يوضح مدى إرتباط ترشيد الخدمة العمومية بتطبيق نمط الإدارة الالكترونية.
55	30. يوضح مدى تقديم بعض الخدمات للزبون عبر الانترنت
56	31. يوضح مدى ارتفاع جودة الخدمات المقدمة للزبون من خلال الاعتماد على البرمجيات الحديثة.
57	32. يوضح مدى رضا العاملين على منجزات إدارة الرقمنة.

المقدمة

1- توطئة :

لقد كان للتطورات والتغيرات التكنولوجية التي شهدتها العالم في نهاية القرن العشرين، تأثير كبير على المستويات السياسية والاقتصادية والتجارية، الاجتماعية والإدارية كافة، حيث أدى ظهور شبكة الانترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الالكترونية في جميع المجالات إلى الانتقال من الأساليب التقليدية في انجاز الأعمال إلى الأساليب الالكترونية وهذا ما ساهم في بروز الإدارة الرقمية التي تمثل احد أهم اتجاهات الحديثة في المجال الإداري.

إن استخدام هذه التكنولوجيا المتطورة يساعد على تبسيط الإجراءات وتقليل استخدام الورق إلى اقل ما يمكن، ونتيجة هذه التغيرات المتزايدة ظهر مصطلح الإدارة الرقمية التي يكمن جوهرها وفلسفتها في إحداث تغيير جذري في نوعية الخدمات المقدمة من ناحية توفير الوقت، الجهد، التكلفة، ولهذا أصبح تبني فكرة الإدارة الرقمية أمرا حتميا وليس مخير أي انه يجب انتهاجها أولا لمواكبة التغيرات التكنولوجية الحاصلة وثانيا لتفادي صرف تكاليف باهظة .

ولقد أفرز التحول نحو الإدارة الرقمية جملة من التغيرات على مفهوم الخدمة العمومية، بحيث تؤسس في النهاية إلى مقولة نهاية الإدارة العامة التقليدية وبزوغ عصر الإدارة الرقمية ، إن نموذج الإدارة الرقمية يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وانجاز المعاملات، وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي ونقله نوعية في نموذج الخدمة العمومية ، إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الرقمية يمثل توجهها عالميا، يشجع على تبني نظم الخدمات الالكترونية التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية ، حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجت بنجاح كبير في مناطق منها، وعرفت تحديات وصعوبات في دول أخرى.

وطبعا يكتسي موضوع الإدارة الرقمية وعلاقته بالخدمة العامة أهمية بالغة انطلاقا من كون التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية هو أساس تحسين الخدمات العمومية والنهوض بجهودها بما يؤسس لتطوير وتطبيق مفاهيم الحكم الرشيد.

2- إشكالية الدراسة

إن الإدارة الرقمية باعتبارها احدث مدرسة في الإدارة قد أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية وبالتالي على شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية، والتي انتقلت من شكل تقليدي مباشر إلى نموذج الخدمة العامة الالكترونية، حيث تقلصت بفضلها المسافات واختزل عن طريقها الزمن وتطور بفضلها نوع ومستوى الخدمة العامة، وبرز ضمنها النموذج الحسن للخدمات التي تقدمها الأجهزة والمنظمات الحكومية وبناءا على ما سبق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي :

إلى أي مدى تساهم الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بمصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي ؟

ويتفرع عن هذا الإشكال الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هو واقع استخدام تقنيات الإدارة الرقمية في مصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي ؟
 - ما هو مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في مصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي ؟
 - ما طبيعة تأثير الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية في مصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي ؟
- 3- فرضيات الدراسة :** تقدم هذه الدراسة جملة من الفرضيات يمكن إيجازها في الآتي:
- الفرضية الرئيسية :

تساهم الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بمصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي

الفرضيات الفرعية :

- تسخر بلدية الوادي كافة التقنيات الضرورية لتفعيل الإدارة الرقمية بمصلحة التوثيق البيومتری التابعة لها .
- هناك مستوى عالي في تطبيق الإدارة الرقمية في مصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي .
- تأثر الإدارة الرقمية بشكل قوي في تحسين الخدمة العمومية بمصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي .

4- أسباب اختيار الموضوع:

أسباب ذاتية:

- الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا والانترنت واستخداماتها في المجال الإداري
- الرغبة في معرفة الأسباب التي تعيق من تطبيق الإدارة الرقمية في الإدارات
- الرغبة بإضافة الجديد لهذا الموضوع وتقديم بداية أخرى لدراسات المقبلة

أسباب موضوعية:

- بحكم التخصص العلمي المدروس علم اجتماع عمل وتنظيم الذي يتماشى مع موضوع الدراسة
- حداثة الموضوع ومواكبته التطورات الحديثة

5- أهداف الدراسة وأهميتها :

الأهداف :

- إزالة الغموض حول مفهوم الإدارة الرقمية وتحسين الخدمة العمومية
- معرفة الفرق بين الإدارة التقليدية والأداة الالكترونية
- معرفة مدى تطبيق الإدارة الرقمية في مصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي والتقنيات المستعملة فيها .
- تقديم بعض التوصيات المناسبة في ما يخص مجال الدراسة.

الأهمية : يمكن حصر أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- يعد موضوع الدراسة من أهم المواضيع في ميدان الإدارة المعاصرة نظرا لتناوله مفهوميين مهمين هما الإدارة الرقمية والخدمة العمومية.

- الحاجة إلى مثل هذه الدراسة لفتح آفاق مستقبلية للدراسة العلمية ذات العلاقة.

– يمكن أن يسهم هذا البحث في زيادة الوعي التكنولوجي في المجتمع ومن ثم تسهيل الأخذ بالخدمات الالكترونية في مختلف المؤسسات

6- حدود الدراسة : تم إجراء هذه الدراسة في الفترة الممتدة ما بين شهري افريل وماي موسم 2022-2023.

7- منهج الدراسة: كما أسلفنا الذكر أن موضوع دراستنا يعتبر من المواضيع الحديثة بحكم انه يدعم استخدام الإدارة الرقمية كأسلوب جديد في العمل وفي تقديم الأمل للخدمات العامة بما يخدم البيئة العصرية، وعلى هذا الأساس تفرض علينا طبيعة الموضوع استخدام:

– **المنهج الوصفي:** وذلك بهدف الوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر الإشكالية، وإظهار مختلف الجوانب النظرية للموضوع، التي تتجلى في سرد مفهوم وتعريف الإدارة الرقمية واهم خصائصها ومعوقاتهما وكذلك متطلبات تجسيدها، كما تناول هذا المنهج التعريف بالخدمة العمومية وأنواعها إضافة إلى الآليات المستخدمة لتحسينها .

– **الأدوات المستخدمة أهمها:** الاستبيان وذلك من اجل جمع المعلومات والبيانات الميدانية وتحليلها، بالإضافة إلى استخدام برنامج (spss) في المعالجة الإحصائية وبرنامج (Excel) لرسم الأشكال والبيانات.

8- صعوبات الدراسة:

1. قلة المراجع (الكتب) التي تطرقت إلى موضوع الخدمة العمومية.

2. صعوبة جمع المعلومات المتعلقة بمصلحة اليومتري بالبلدية محل الدراسة (كالإحصائيات والوثائق الإدارية).

9- هيكلية البحث : تم تقسيم الدراسة إلى فصلين ، حيث تم في **الفصل الأول** تناول الأدبيات النظرية والتطبيقية المتعلقة بالإدارة الرقمية ودورها في تحسين الخدمة العمومية ، وبدوره تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث 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 الإدارة الرقمية ودورها في تحسين الخدمة العمومية) .

– **المبحث الثالث :** فقد تم فيه تناول الدراسات السابقة مع أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة .

أما **الفصل الثاني** فقد خصصناه لدراسة واقع التطبيق الفعلي العملي لموضوع العلاقة بين الإدارة الرقمية ودورها في تحسين الخدمة العمومية بمصلحة التوثيق اليومتري لبلدية الوادي ، والذي تضمن مبحثين أساسيين وهما :

– **المبحث الأول :** وتعلق بالتعريف بمجتمع البحث وتحديد طبيعة وطريقة المعالجة والتحليل التي تمثلت في طريقة المسح الشامل ، وأيضا تضمن أدوات الدراسة والتي تمثلت في أداة الاستبيان .

- والمبحث الثاني : والذي تم فيه تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها من خلال تفريغ الاستبيان إلى جداول ورسوم بيانية بواسطة برامج وأساليب إحصائية عن طريق نظام SPSS.

الفصل الأول

- تمهيد

- المبحث الأول : مفاهيم الدراسة

- المبحث الثاني : العلاقة بين المتغيرات

- المبحث الثالث : الدراسات السابقة

- خلاصة الفصل الأول

تمهيد :

تعتبر الإدارة الرقمية وسيلة فعالة في تحقيق الحداثة والتطور، وأحد أهم الاستراتيجيات المتبعة لتحسين الخدمة العمومية والتخلص من التعقيدات والمعوقات التي عرفت سابقا. ويإدخال الإدارة الرقمية عرفت الخدمة العمومية تطورا في المهام والأنشطة، وتحسينات هامة في شكل خدمات تتميز بالشفافية والسرعة في الاستجابة وزيادة الإلتقان وتخفيض التكاليف وغيرها... وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل توضيح العناصر الأساسية لهذا الموضوع، وبالتالي ضبط المفاهيم الرئيسية لكل من الإدارة الرقمية والخدمة العمومية ومن ثم بيان دور هذا النوع من الإدارات في تحسين الخدمة العمومية.

المبحث الأول: تحديد المفاهيم

تعريف الإدارة الرقمية :

هي مصطلح إداري يقصد به عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المصالح الإدارية ، بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة ، وهي مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل الكترونية من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير (علوطي ، 2008، ص144).

وهي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الانترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة الكفاءة وفعالية الأداة بالمنشأة، وهي استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء (ر احمد، 2009، ص ص42، 44).

كما عرفت بأنها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً (السالمي والسليطي، 2008، ص32).

وحسب ما عرفها البنك الدولي هي مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، المؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات وزيادة شفافية وتعزيز المجتمع المدني (عبد الكريم، 2009، ص14)

التعريف الإجرائي للإدارة الرقمية :

يمكن القول أن الإدارة الرقمية المقصودة في هذه الدراسة هي مصلحة التوثيق البيومتری لولاية الوادي ، والتي تستخدم منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام تقنيات الحاسوب الإلكتروني ، تقوم على الإمكانيات المتميزة التي تركز على استخدام نظم المعلومات وتقنياتها تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف ، وهذا من أجل تحسين أداء العاملين وتحقيق أهداف هذه المصلحة في خدمة زبائنها .

تعريف الخدمة العمومية :

يعتبر مصطلح الخدمة العمومية تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية رغبات الأفراد من طرف الجهات الإدارية الحكومية (عشور عبد الكريم، ص40).

كما تعني الخدمة العمومية إنشاء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية وإضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة، وهي تعتمد على وجود بنية تحتية قوية للاتصالات وبناء أنظمة معلومات متكاملة (السالمي، مرجع سابق، ص 26) .

وعرفها خبراء الإدارة العامة على أنها: الحاجات الضرورية لحفاظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام بمنهج توفيرها ، على أن تكون مصلحه الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشي للمواطنين (العربي بوعمامة، ديسمبر 2014، ص 40) .

التعريف الإجرائي للخدمة العمومية :

يمكن تعريف الخدمة العمومية على أنها مجموع الأنشطة المتعلقة بالمصالح العامة التي يتم تقديمها لمستحقيها من الجمهور تحت سلطة الإدارة التابعة للمؤسسة ، والتي تهدف من ورائها إلى تخفيف الإجراءات الإدارية ليستوفوا كامل طلباتهم وحاجاتهم .

تعريف تحسين الخدمة العمومية :

عرف المرسوم التنفيذي رقم 131/88 والمؤرخ في 1988/07/04 المتعلق بتنظيم العلاقات بين الإدارة والمواطن بأنها إلزام الإدارة بتحسين خدماتها بصفقتها السلطة العمومية وذلك بغية السهر على تبسيط إجراءاتها وطرقها ودوائر تنظيم عملها والتخفيف من أعبائها .

التعريف الإجرائي لتحسين الخدمة العمومية :

يمكن تعريف تحسين الخدمة العمومية في ضوء هذه الدراسة بأنها محاولة الإدارة الوصية بمصلحة التوثيق البيومرتي لولاية الوادي على السهر في تقديم خدماتها بشكل مميز وفقا لإستخدامات الإدارة الرقمية ومعاييرها ، بحيث تتكفل بسرعة الإنجاز وكفاءته وفعاليته تجاه المواطنين .

المبحث الثاني: العلاقة بين الإدارة الرقمية والخدمة العمومية بالمؤسسات

تعد الإدارة الرقمية من أهم الأساليب الإدارية المعاصرة التي تعمل على رفع مستويات الأداء للعاملين وللمنظمات على حد سواء ، كما تسمح لهم من رفع مستويات مهارة الفنيين وتنمية قدراتهم في أداء مهامهم ووظائفهم بشكل أكفأ وبأكثر فاعلية ، ولذا من الطبيعي إذا تم تفعيل الإدارة الرقمية في المؤسسات الخدمية العمومية يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن عن طريق تحسين الخدمات العمومية نفسها، وتكييفها مع متطلبات تكنولوجيا الإعلام والاتصال ورقمنتته .

ولذا يرتبط إستخدام الإدارة الرقمية بنجاح أي منظمة بقدرتها على التحكم بتقنيات هذه الإدارة ، وهذا بلا شك يعتمد بشكل كبير على قدرة أفرادها وكفاءتهم وقوة أدائهم ، وكلما كان الأفراد ومنظمتهم تستخدم الأساليب الأكثر جدوى وفعالية وكفاءة كلما استطاعت هذه المنظمة القيام بدورها وتحقيق أهدافها المرجوة . وبما أن نجاح المنظمات في أداء أحسن للخدمة العمومية للمؤسسات من أبرز الأهداف التي تسعى هذه المنظمات لتحقيقها ، لذا يكون من الجدير بهذه المنظمات التعرف على أحسن الأساليب الإدارية ، بغية تطبيقها لتحقيق الغرض من الخدمة العمومية ، التي تمثل إرضاء للزبائن وكل الجمهور المتعامل مع هذه المنظمة أو تلك .

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة أساسا مهما تبنى عليه الدراسات اللاحقة ومصدرا غنيا لإثراء البحوث وتزويد الباحثين بأفكار جديدة حول مواضيع أبحاثهم ودراساتهم لما يعرض فيها من تحليل وتوصيات من هذه الدراسات نذكر مايلي :

أولا: الدراسات المتعلقة بالإدارة الرقمية

1_ دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي(2011) 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: ما مدى مساهمة الإدارة الرقمية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية؟

هدفت هذه الدراسة إلى:

- __ توضيح مفهوم الإدارة الرقمية وما يتعلق بها من مفاهيم نظرية.
- __ تحديد اثر استخدام الإدارة الرقمية على العمليات الإدارية.
- ولقد خلصت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج من أبرزها
- __ أن استخدام الإدارة الرقمية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت، امن المعلومات حواجز المكان والزمان.
- __ إن تطبيق الإدارة الرقمية يعمل على زيادة فعالية وكفاءة أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال المساهمة الجادة في رفع إنتاجية العاملين، توفير وقت وجهد العاملين، وتقليل التكاليف.
- __ أن لتطبيق الإدارة الرقمية في أي مؤسسة يستلزم توفر مجموعة من المتطلبات (التقنية، الإدارية، البشرية، المالية، الأمنية).

2_ دراسة حورية قارطي وإيمان مداوي(2017) بعنوان: دراسة اثر استخدام الإدارة الرقمية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة استطلاعية حول خدمة

استخراج جواز السفر البيومتري. تم طرح الإشكالية التالية: ما مدى تأثير استخدام الإدارة الرقمية على تحسين الخدمة العمومية؟

هدفت هذه الدراسة إلى:

- توضيح المفاهيم النظرية الخاصة بالإدارة الرقمية وجودة الخدمة العمومية.
- إبراز أثر استخدام الإدارة الرقمية من مصالح الجماعات المحلية في الجزائر في تحسين جودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري
- التعرف على درجة استخدام الإدارة الرقمية من طرف مؤسسات الخدمة العمومية بالجزائر.
- وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها
- الإدارة الرقمية مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والمعلومات والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية، وإنجاز الأعمال التنفيذية.
- توجد علاقة طردية قوية بين كل استخدام الإدارة الرقمية من طرف مصالح الإدارة العمومية وكل من بعد الاستجابة والملموسية والتعاطف لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري
- وجود علاقة طردية ضعيفة بين بعدي التوكيد والاعتمادية وبين استخدام الإدارة الرقمية من طرف مصالح الجماعات المحلية.

3_ دراسة عبان عبد القادر (2016) بعنوان: تحديات الإدارة الرقمية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة. قد تم طرح إشكالية: ماهية التحديات التي تواجهها الإدارة الرقمية في الجزائر؟
هدفت هذه الدراسة إلى:

- قياس درجة تطبيق الإدارة الرقمية في الجزائر كبلد يسعى لان يكن في مسار الدول المتقدمة إداريا وعلميا.
- معرفة مدى وعي المدراء والعاملين في الإدارات الجزائرية بأهمية التقدم التكنولوجي وبالأخص تطبيق الإدارة الرقمية في إداراتهم.
- توضيح الدور الذي تلعبه الإدارة الرقمية في تنمية البلدية الجزائرية والقضاء على الأساليب التقليدية الممارسة فيها.

وقد خلصت هذه الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها:

- الإدارة الرقمية لم تكن عامل مساهم في ترقية أداء العاملين في البلدية وذلك راجع لضعف درجة تطبيق الإدارة الرقمية مما جعلها لا تساهم بدرجة كبيرة في ترقية أداء العاملين في البلدية.
- الإدارة الرقمية تساهم بدرجة ضعيفة في القضاء على البيروقراطية الإدارية في البلدية الجزائرية مما لم يجعلها عامل مساهم بدرجة كبيرة في القضاء على البيروقراطية المتفشية في البلدية الجزائرية .

— الإدارة الرقمية ليست العامل الأساسي في تطوير الوظائف الإدارية في البلدية الجزائرية وإنما هناك عوامل أخرى تتمثل في أداء العاملين، تخطيط المديرين، توفر الوسائل والتكنولوجيا التي من شأنها أن تساهم في تطوير الوظائف التقليدية للبلدية.

ثانيا: دراسات المتعلقة بتحسين الخدمة العمومية

1— دراسة سهام ربحي (2018-2019)، مذكرة في الحقوق تحت عنوان: تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر؟ تم طرح إشكالية: كيف يمكن الارتقاء بمستوى تقديم الخدمة العمومية في ظل المشاكل التي تعانيها الإدارة المحلية الجزائرية؟. تمثلت أهمية هذه الدراسة في:

— دراسة مختلف الجوانب المرتبطة بالوظيفة الإدارية والإدارة المحلية
— مدى تحقيقها وتلبية حاجات ومتطلبات الأفراد.
— مدى مسايرة الأجهزة الإدارية المحلية للتطورات والتغيرات في جميع المجالات.
— الإختلالات والمشاكل التي تعاني منها الخدمة العمومية والتي تؤدي إلى تراجعها وعدم تطورها من أجل تداركها وإصلاح المحلية.

وخلصت إلى النتائج التالية:

— ضعف دعائم التنظيم اللامركزية بالنظر لعدم وجود توازن في الجانب التمويني بين الأقاليم
— معالجة نظرية في إطار النصوص والتقارير بعيدة عن وجود نتائج تطبيقية واقعية
— معالجة قانونية غير كافية لمشاكل الإدارة المحلية وضعفها في ما يتعلق بإيجاد فرص سبل التحسين.
— ضعف التخطيط على المستوى اللامركزي وتعدد الهياكل في ظل غياب صلاحيات ناجعة تحقق التنمية المحلية.

2— دراسة حجام العربي (2017-2018)، مذكرة دكتوراه علم الاجتماع بعنوان: دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية -آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية) سطيف.

وتتمثل الإشكالية في: هل لنظام المعلومات دورا في ترقية الخدمات العمومية بالإدارة الجزائرية من وجهة نظر موظفيها من جانب السرعة والفعالية والكفاءة وتطوير الأداء؟ وهل هي إليه من آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية؟
هدفت هذه الدراسة إلى :

— التعرف على مدى وجود شبكه اتصالات تربط نظم المعلومات الموجودة لدى كل الإدارات الإقليمية وفروعها المختلفة مع بعضها البعض، منها الإدارات الأخرى وذلك لمدا كافة المستويات الإدارية بالمعلومات الضرورية واللازمة للسير العمليات الإدارية على أفضل وجه وبالتالي الترقية في الخدمة العمومية.

— التعرف على مدى فعالية كفاءة هذه النظم وأثرها على الأداء العام وترقية الخدمات العمومية للمواطن هذا من جهة، والموظفين في مثال هذا النظام من جهة أخرى.

— محاوله التعرف على العلاقة بين متغير النظام المعلومات وترقية الخدمات العمومية ببلدية محل الدراسة .

— التعرف على مدى استعداد ودعم الإدارة العليا في بناء شبكة نظام معلومات أو نظام معلومات موحد لجمع الإدارات الجزائرية.

و خلصت إلى النتائج التالية:

— أن لنظام المعلومات المطبق حاليا دورا في ترقية الخدمة العمومية من جانب السرعة والفعالية والكفاءة .

— التأكيد على الاهتمام بتدريب المورد البشري دون نسيان الجانب التحفيزي.

— للوصول إلى خدمة نموذجية وفق مبدئها يقوم على توفير جميع الخدمات للمواطنين دون تمييز .

— لابد للقائمين على هذه البلديات وحتى الوزارات الوصية إعادة النظر في طرق ترقية العمل الإداري بالاعتماد على مضامين التسيير العمومي الجديد، العقلاني والرشيـد.

3. 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.

وتمثلت إشكالية هذا الموضوع في: إلى أي مدى شكلت الإدارة الرقمية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية، من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية؟

هدفت هذه 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.

— محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمات العامة الإلكترونية، وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة، من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها من الدول النامية.

كما خلصت نتائج الدراسة إلى :

— تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية، من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف التقنية والتكنولوجيا.

— الإدارة الرقمية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية، بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

— تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الرقمية، وتتجلى معاييرها في القيم التالية : التواصل الآني، الشفافية، الديمومة والاستمرارية، الاستجابة، السرعة وريح الوقت، الدقة في تحديد المهام.

— تحتاج الجزائر إلى ترسانة قانونية لتأمين معاملات الكترونية، ولحماية المتعاملين عبر الشبكات الالكترونية، خاصة الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر.

التعليق على الدراسات:

استعرضنا 6 دراسات جزائرية وقد تناولت موضوع دور الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بشكل منفصل، إلا دراسة (عاشور عبد الكريم، وحوريه قارطي وإيمان مداوي) قد تناولت المتغيرين معا، وقد تم تناول الموضوع في قطاعات مختلفة ومن جوانب متعددة.

ومن الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الرقمية كمتغير أول (عاشور عبد الكريم، موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، كذلك حورية وإيمان مداوي) على عكس دراسة عبان عبد القادر التي تناولت الإدارة الرقمية كمتغير وحيد.

أما الدراسات التي تطرقت إلى الخدمة العمومية نجد (سهام راجحي، حجام العربي، حوريه قارطي وإيمان مداوي)

ومنه يتضح أن موضوع دور الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية قد نالت اهتمام الباحثين رغم أن أغلبية الدراسات تم تناولها بشكل منفصل وقد تبين من خلال الاستعراض لهذه الدراسات السابقة أوجه الاختلاف والتشابه بين هذه الدراسات والدراسة الحالية.

أوجه الاختلاف :

- اختلفت من حيث الموضوع والمنهج الذي استخدمته كل دراسة .
- جميع هذه الدراسات تختلف في نوع العينة ومجتمع الدراسة.
- اختلفت في الإطار الزمني والمكاني للدراسة.
- اختلفت من حيث الأهداف وأهمية الدراسة...

أوجه التشابه:

- أغلبية الدراسات أجريت في المؤسسات العمومية وهو ما يتطابق مع دراستنا الحالية التي اخترنا أن تكون بمصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي .
- كل هذه الدراسات استندت في الجانب التطبيقي على الاستبيان لجمع المعلومات.

— أهم ما يميز دراستنا الحالية موضوع حيوي وحديد وهو دور الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية، وهذا الموضوع لم تتناوله الدراسات السابقة.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

- استفدنا من هذه الدراسات في إثراء الجانب النظري. وكذا صياغة بعض الأسئلة .
- معرفة الأساليب الإحصائية السليمة لمعالجة البيانات.
- مقارنة النتائج وتفسيرها.

خلاصة الفصل الأول :

من خلال ما سبق ذكره انطلقا من مفاهيم الدراسة ووصولاً إلى الدراسات السابقة والتعليق عليها يتكشف لنا أن الإدارة الرقمية يمكن أن تكون وسيلة مهمة للتحويل إلى إدارة تقدم الخدمة العمومية بشكل أيسر وأسهل لمعاملتها ، وحتى ندرك أهمية موضوع دراستنا هذا سنقوم في الفصل الموالي بالجانب الميداني لهذا البحث بغية الإجابة على إشكالية موضوعنا والتحقق من مصداقية فرضيات الدراسة .

الفصل الثاني

- تمهيد
- المبحث الأول : الطريقة والأدوات
- المبحث الثاني : النتائج والمناقشة
- خلاصة الفصل الثاني

تمهيد:

بعد إتمام الفصل الأول الذي تطرقنا فيه لمجمل المفاهيم الأساسية لهذه الدراسة والمتمثلة في مفهوم الإدارة الرقمية ومفهوم الخدمة العمومية للعاملين ، والعلاقة بين هذين المتغيرين ، وقمنا بتقديم جملة من الدراسات السابقة المشابهة لموضوع دراستنا ، نحاول الآن التطرق للفصل الثاني الذي قمنا من خلاله التعرف ما مدى تأثير أبعاد الإدارة الرقمية على تفعيل الخدمة العمومية بمصلحة التوثيق البيومتری لولاية الوادي ، وذلك من خلال التطرق إلى

المباحث التالية :

المبحث الأول: الطريقة والأدوات.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

أولا : الطريقة :

- مجتمع وعينة الدراسة :

كما هو معروف أن طبيعة العينة ونوعها تتحدد بحسب طبيعة الموضوع ، وطالما أن موضوع الدراسة يتعلق بفهم دور الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بمصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي ، فإننا ارتأينا أن نختار العينة القصدية التي استهدفنا من خلالها فئة العاملين الذين يعملون بهذه المصلحة ، مما يساعدنا في اختيار عينة تمثيلية تعكس خصائص وطبيعة العمل بها ، وتمكننا في نفس الوقت من تشخيص وتحليل الإدارة الرقمية والخدمة العمومية العاملين ، وكذا طبيعة العلاقة الارتباطية بينهما .

ونظرا للعدد القليل نسبيا للعاملين بهذه المصلحة فقد تم اختيار طريقة المسح الشامل على كافة موظفي وموظفات هذه المصلحة ، والبالغ عددهم 41 مفردة .

- تحديد المتغيرات وطرق قياسها :

تبنى هذه الدراسة كما واضح من عنوان البحث من متغيرين وهما الإدارة الرقمية بإعتباره المتغير المستقل وتحسين الخدمة العمومية بإعتبارها المتغير التابع ، وقد قمنا بتفكيكها لأبعاد ثلاثة وهي

- البعد الأول ويتعلق بمستوى تطبيق الإدارة الرقمية في مصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي .

- البعد الثاني ويتمثل في دراسة واقع إستخدام تقنيات الإدارة الرقمية بمصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي .

- أما البعد الثالث ويتعلق بالتعرف على مستوى تأثير الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بمصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي .

ثانيا : الأدوات المستخدمة

إن دقة النتائج لأي بحث علمي تتوقف على حسن اختيار الأدوات وأنسبها في الحصول على البيانات التي تخدم الأهداف المرجوة من الدراسة ، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على استمارة الإستبيان والتي تعد من أهم أدوات جمع المعلومات ، وتعرف : "بأنها أداة تتضمن مجموعة من الفقرات أو العبارات التقريرية حول مسألة ما تتطلب من الفرد الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث بحث أغراض البحث" (فريد سلام 2017، ص287).

وقد تضمنت هذه الإستمارة على مجموعة من الأسئلة من النوع المغلق، كما احتوت عددا من الخيارات التي يتم المفاضلة والاختيار بينها ، وهذا لاختبار فرضيات البحث والمساعدة في تقييم الإدارة الرقمية والخدمة العمومية في مصلحة التوثيق البيومتری لولاية الوادي ، وقد تم تقسيمها إلى أربع محاور:

المحور الأول : ويتضمن البيانات الشخصية كالجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، المستوى الدراسي.

المحور الثاني : ويتعلق بمستوى تطبيق الإدارة الرقمية بمصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي .

المحور الثالث : ويتعلق بواقع إستخدام تقنيات الإدارة الرقمية بمصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي .

المحور الرابع : ويتعلق بأثر إستخدام تقنيات الإدارة الرقمية على الخدمة العمومية بمصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي .

- البرامج الإحصائية المستخدمة:

لتفعيل أهداف البحث وتحليل البيانات الجمعية استخدمنا برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له اختصارا (spss)، كما استخدمنا برنامج الإعلام الآلي Excel من أجل رسم وتمثيل الأعمدة البيانية والدوائر النسبية.

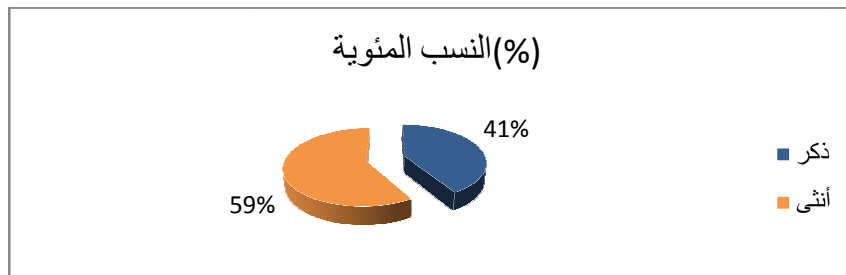
- التكرارات والنسب المئوية: للتعرف التفصيلي على الصفات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وتحليلها.

المبحث الأول: النتائج والمناقشة

المحور الأول : البيانات الشخصية

جدول رقم 1: يبين توزيع العينة وفق متغير الجنس

النسبة المئوية(%)	التكرارات	الفئات
41	17	ذكر
59	24	أنثى
100	41	المجموع

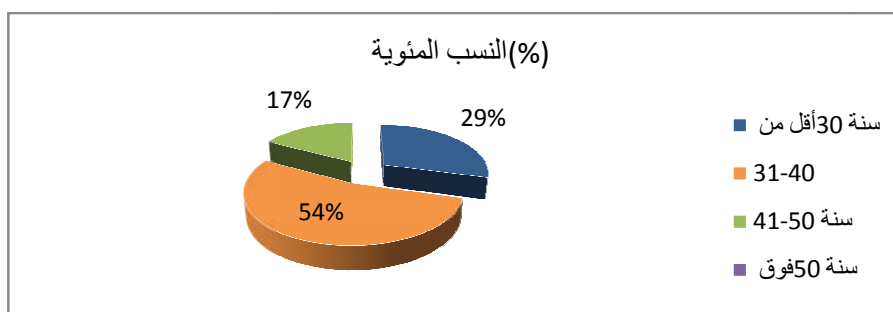


شكل رقم 1: يبين توزيع العينة وفق متغير الجنس

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 59% من جنس إناث، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 42% من جنس ذكور.

جدول رقم 2: يبين توزيع العينة وفق متغير السن

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية(%)
أقل من 30 سنة	12	29
31-40	22	54
41-50 سنة	07	17
فوق 50 سنة	00	00
المجموع	41	100

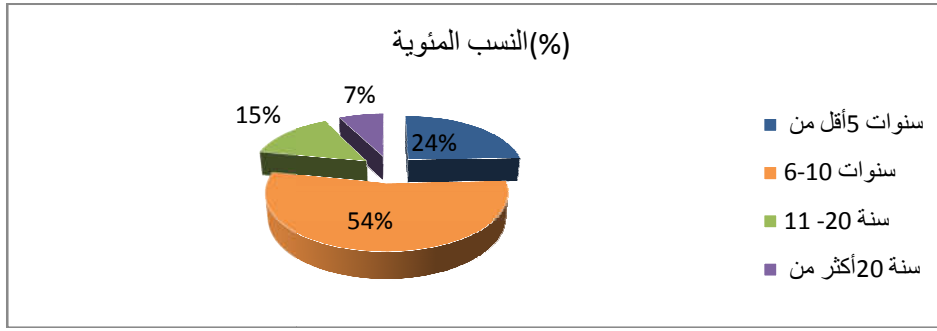


شكل رقم 2: يبين توزيع العينة وفق متغير السن

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 54% تتراوح أعمارهم بين 31 و40 سنة، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 12% تتراوح أعمارهم بين 41 و50 سنة.

جدول رقم 3: يبين توزيع العينة وفق متغير الأقدمية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية(%)
أقل من 5 سنوات	10	24
6-10 سنوات	22	54
11-20 سنة	06	15
أكثر من 20 سنة	03	07
المجموع	41	100

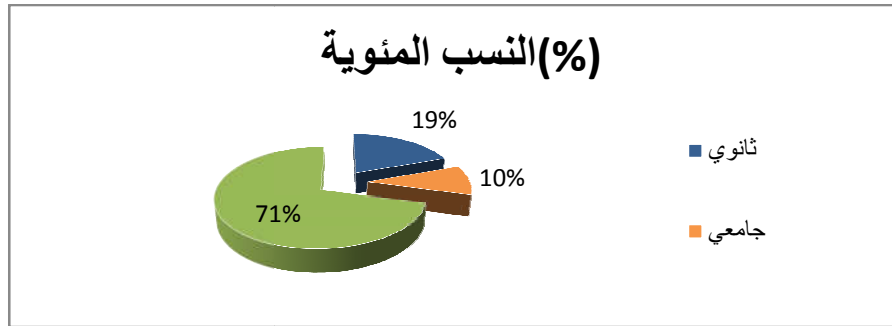


شكل رقم 3: يبين توزيع العينة وفق متغير الأقدمية

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 54% تتراوح خبرتهم المهنية بين 6 و 10 سنوات، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 7% تفوق خبرتهم المهنية 20 سنة.

جدول رقم 4: يبين توزيع العينة وفق متغير المستوى الدراسي

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية (%)
ثانوي	08	19
جامعي	04	10
خريج معاهد التكوين المتخصصة	29	71
المجموع	41	100



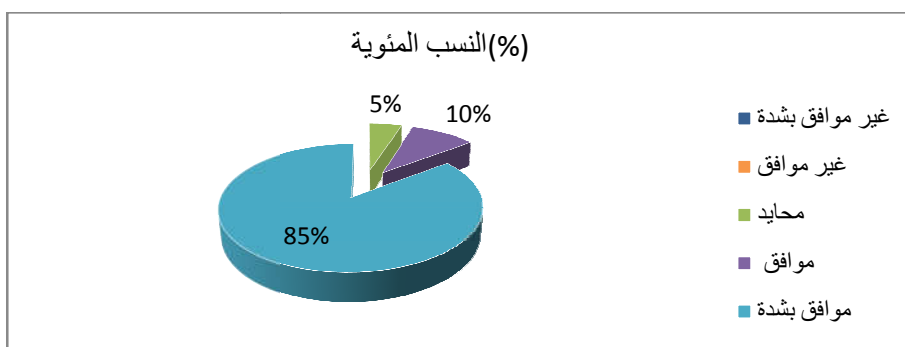
شكل رقم 4: يبين توزيع العينة وفق متغير المستوى الدراسي

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 71% خريجو معاهد التكوين المتخصصة، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 10% لديهم مستوى جامعي.

المحور الثاني: واقع تقنيات الإدارة الرقمية.

جدول رقم 5: يبين مدى توفر المؤسسة على هيئة كفاءة في تسيير الإدارة الرقمية.

النسبة المئوية(%)	التكرارات	الفئات
00	00	غير موافق بشدة
00	00	غير موافق
05	02	محايد
10	04	موافق
85	35	موافق بشدة
100	41	المجموع



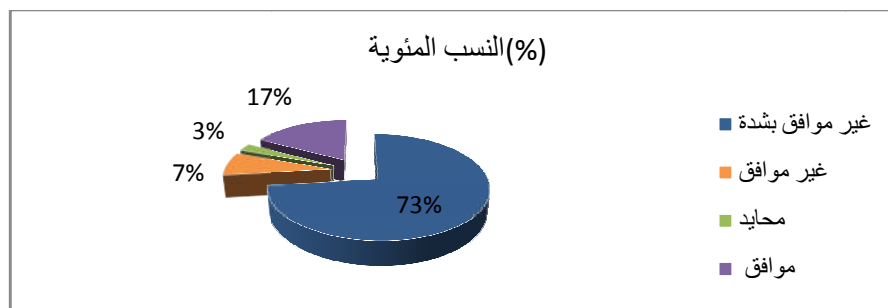
شكل رقم 5: يبين النسب المئوية لإجابات العينة على السؤال الخامس

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 85% يوافقون بشدة على أن مؤسساتهم تتوفر على هيئة كفاءة في تسيير الإدارة الرقمية، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 05% التزموا الحياد فيما يخص ذلك.

جدول رقم 6: يبين مدى تخصيص هياكل جديدة أو ترميم وتوسيع هياكل قديمة لتجسيد عملية الرقمنة في المؤسسة .

النسبة المئوية(%)	التكرارات	الفئات
73	30	غير موافق بشدة
07	03	غير موافق
03	01	محايد
17	07	موافق

00	00	موافق بشدة
100	41	المجموع

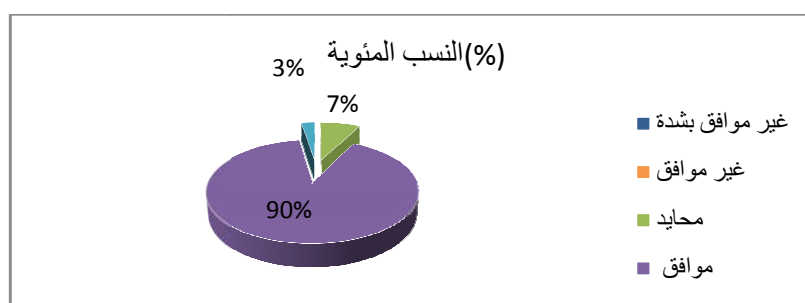


شكل رقم 6: يبين النسب المئوية لإجابات العينة على السؤال السادس

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 73% لا يوافقون بشدة على أنه تم تخصيص هياكل جديدة أو ترميم وتوسيع هياكل قديمة لتجسيد عملية الرقمنة في مؤسساتهم، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 3% التزموا الحياد فيما يخص ذلك.

جدول رقم 7: يبين مدى تعميم الإدارة الرقمية في جميع المصالح.

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الفئات
00	00	غير موافق بشدة
00	00	غير موافق
07	03	محايد
90	37	موافق
03	01	موافق بشدة
100	41	المجموع

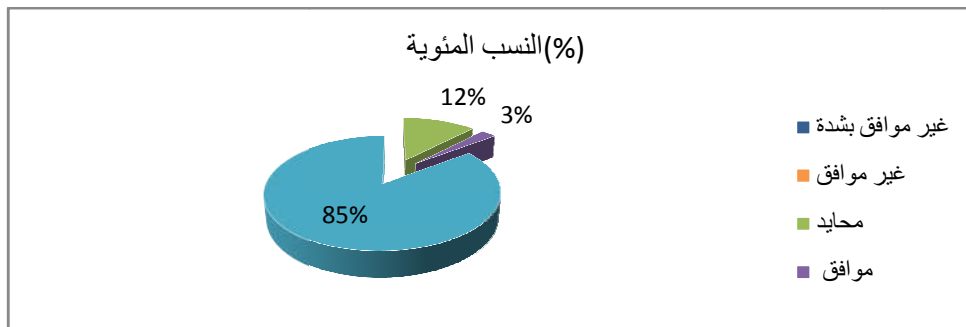


شكل رقم 7: يبين مدى تعميم الإدارة الرقمية في جميع المصالح.

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 90% يوافقون على أن مؤسستهم تعمل على تعميم الإدارة الرقمية في جميع المصالح، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 03% يوافقون على ذلك بشدة.

جدول رقم 8: يبين مدى تتوفر المؤسسة على أجهزة للإعلام الآلي الحديثة لمسايرة عملية الرقمنة.

النسبة المئوية(%)	التكرارات	الفئات
00	00	غير موافق بشدة
00	00	غير موافق
12	05	محايد
03	01	موافق
85	35	موافق بشدة
100	41	المجموع



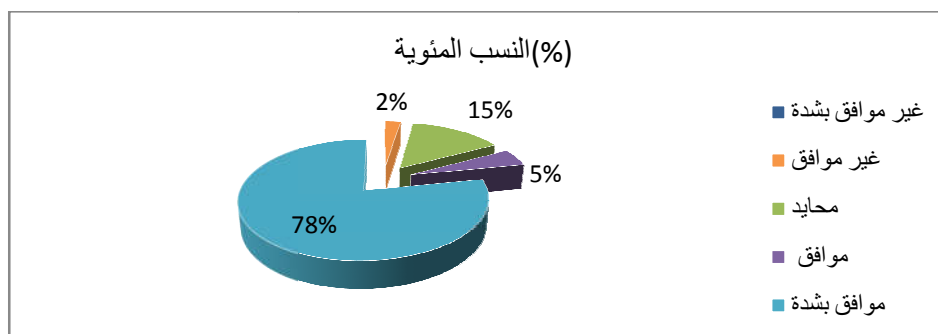
شكل رقم 8: يبين مدى تتوفر المؤسسة على أجهزة للإعلام الآلي الحديثة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 85% يوافقون بشدة على أن مؤسستهم تتوفر على أجهزة للإعلام الآلي الحديثة لمسايرة عملية الرقمنة، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 03% يوافقون على ذلك.

جدول رقم 9: يبين مستوى استخدام المسح الضوئي لكل السجلات والوثائق لتسهيل عملية الرقمنة.

النسبة المئوية(%)	التكرارات	الفئات
00	00	غير موافق بشدة
02	01	غير موافق
15	06	محايد

05	02	موافق
78	32	موافق بشدة
100	41	المجموع

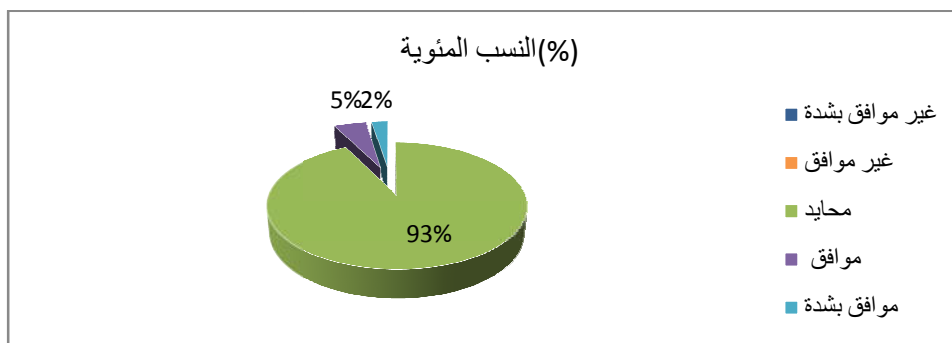


شكل رقم 9: يبين مستوى استخدام المسح الضوئي لكل السجلات والوثائق لتسهيل عملية الرقمنة.

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 78% يوافقون بشدة على أنه تم المسح الضوئي لكل السجلات والوثائق لتسهيل عملية الرقمنة، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 02% لا يوافقون على ذلك.

جدول رقم 10: يبين مدى وجود ربط شبكي لكل مصالح المؤسسة ومكاتبها .

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الفئات
00	00	غير موافق بشدة
00	00	غير موافق
93	38	محايد
05	02	موافق
02	01	موافق بشدة
100	41	المجموع

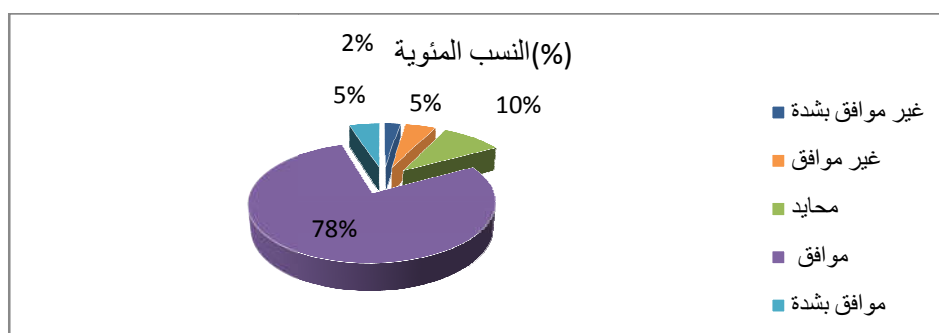


شكل رقم 10: يبين مدى وجود ربط شبكي لكل مصالح المؤسسة ومكاتبها

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 93% التزاموا الحياد فيما يخص وجود ربط شبكي لكل مصالح المؤسسة ومكاتبها لتسهيل تبادل المعلومات بين مختلف المصالح، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 02% يوافقون على ذلك بشدة.

جدول رقم 11: يبين مدى تتوفر المؤسسة على موقع وبريد الكتروني يتم استقبال فيه طلبات الخدمة للزبائن.

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية (%)
غير موافق بشدة	01	02
غير موافق	02	05
محايد	04	10
موافق	32	78
موافق بشدة	02	05
المجموع	41	100

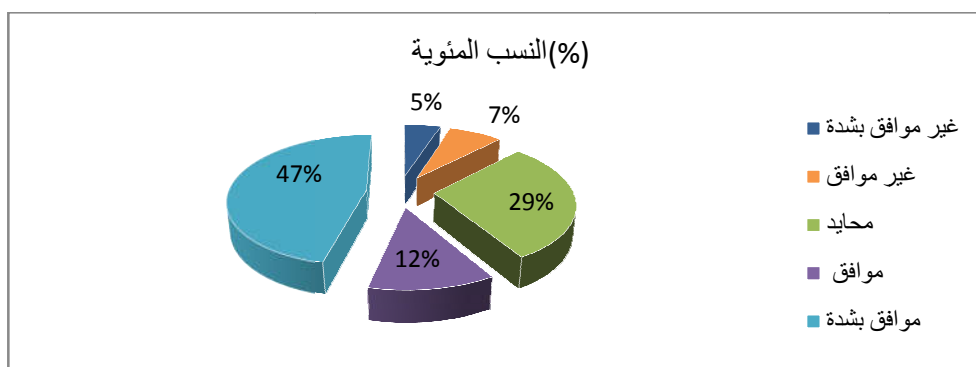


شكل رقم 11: يبين مدى تتوفر المؤسسة على موقع وبريد الكتروني يتم استقبال فيه طلبات الخدمة للزبائن.

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 78% يوافقون على أن المؤسسة تتوفر على موقع ويريد الكتروني يتم فيه استقبال طلبات الخدمة للمتعاملين، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 02% لا يوافقون على ذلك بشدة.

جدول رقم 12: يبين إذا ما كانت تكنولوجيات الرقمنة تقدم خدماتها للزبائن دون أخطاء.

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية(%)
غير موافق بشدة	02	05
غير موافق	03	07
محايد	12	29
موافق	05	12
موافق بشدة	19	47
المجموع	41	100



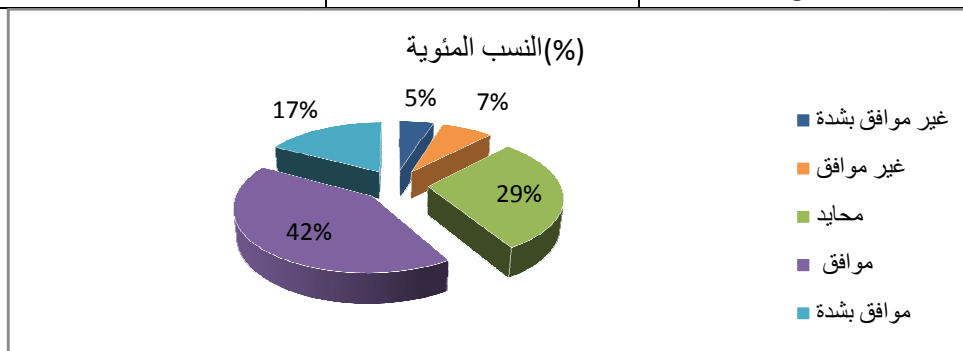
شكل رقم 12: يبين إذا ما كانت تكنولوجيات الرقمنة تقدم خدماتها للزبائن دون أخطاء.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 47% يوافقون بشدة على أن تكنولوجيات الرقمنة تقدم خدماتها للزبائن دون أخطاء، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 05% لا يوافقون على ذلك بشدة.

جدول رقم 13: يبين مدى تحقيق الإدارة الرقمية تفاعل وتعاون بين موظفي مؤسستكم.

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية(%)
غير موافق بشدة	02	05
غير موافق	03	07
محايد	12	29
موافق	17	42

17	07	موافق بشدة
100	41	المجموع

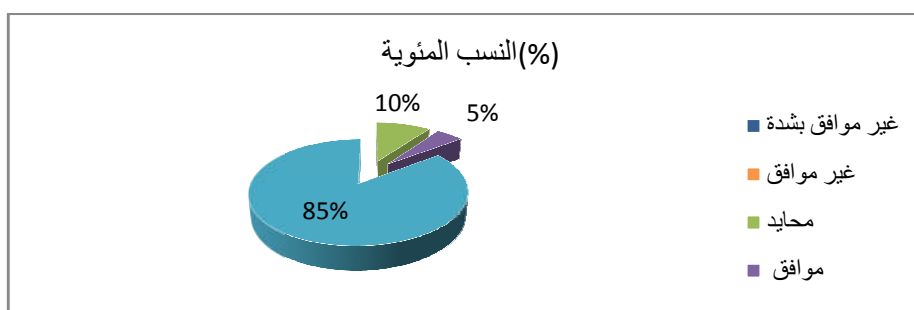


شكل رقم 13: يبين مدى تحقيق الإدارة الرقمية تفاعل وتعاون بين موظفي مؤسستكم.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 42% يوافقون على أن الإدارة الرقمية حققت تفاعلا وتعاوناً بين موظفي مؤسستهم، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 05% لا يوافقون على ذلك بشدة.

جدول رقم 14: يبين مدى تقرب الإدارة الرقمية المكان وخفضت من وقت الإنجاز.

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الفئات
00	00	غير موافق بشدة
00	00	غير موافق
10	04	محايد
05	02	موافق
85	35	موافق بشدة
100	41	المجموع



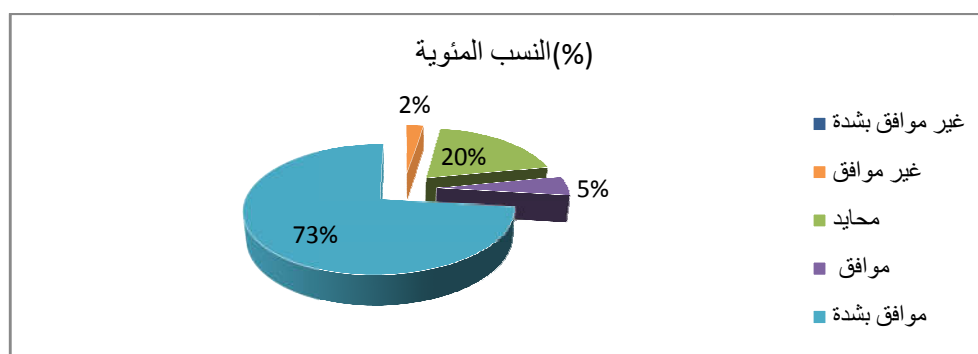
شكل رقم 14: يبين مدى تقرب الإدارة الرقمية المكان وخفضت من وقت الإنجاز.

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 85% يوافقون بشدة على أن الإدارة الرقمية قربت المكان وخفضت من وقت الإنجاز، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 05% يوافقون على ذلك.

المحور الثالث: مستويات تطبيق الرقمنة.

جدول رقم 15: يبين مدى توافر تطبيقات وبرامج الإدارة الرقمية بالمؤسسة .

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية(%)
غير موافق بشدة	00	00
غير موافق	01	02
محايد	08	20
موافق	02	05
موافق بشدة	30	73
المجموع	41	100

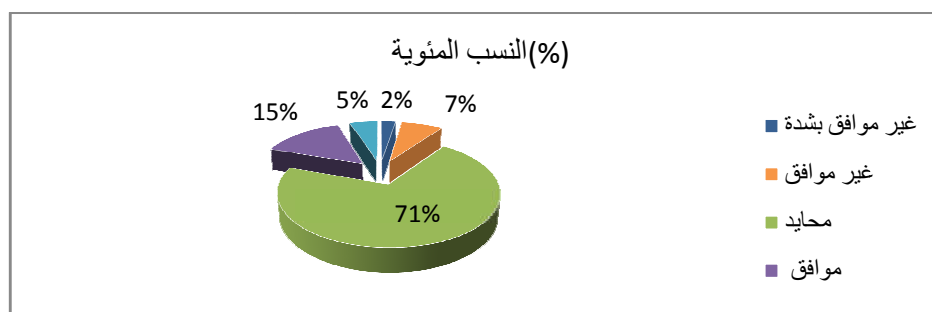


شكل رقم 15: يبين مدى توافر تطبيقات وبرامج الإدارة الرقمية بالمؤسسة .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 73% يوافقون بشدة على أن مؤسستهم تتوفر على تطبيقات وبرامج الإدارة الرقمية، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 02% لا يوافقون على ذلك.

جدول رقم 16: يبين مدى تعميم استخدام الرقمنة الإدارية على كل نشاطات المؤسسة.

النسبة المئوية(%)	التكرارات	الفئات
02	01	غير موافق بشدة
07	03	غير موافق
71	29	محايد
15	06	موافق
05	02	موافق بشدة
100	41	المجموع

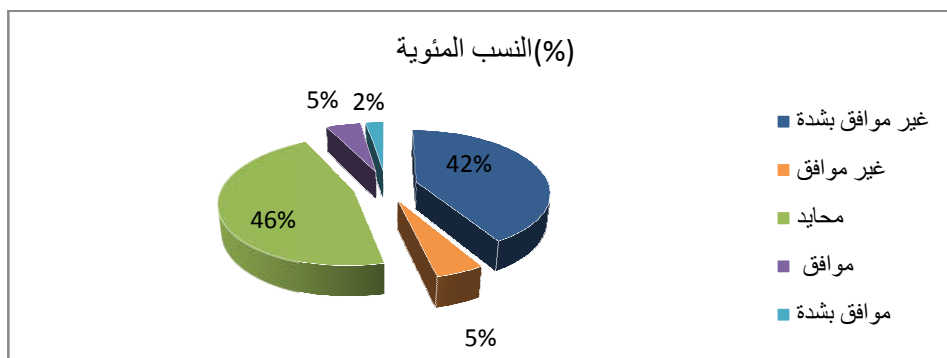


شكل رقم 16: يبين مدى تعميم استخدام الرقمنة الإدارية على كل نشاطات المؤسسة.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 71% التزموا الحياد فيما يخص تعميم استخدام الرقمنة الإدارية على كل نشاطات المؤسسة، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 02% لا يوافقون على ذلك بشدة.

جدول رقم 17: يبين مدى تجاوز كل العراقيل أمام تطبيقات الإدارة الرقمية.

النسبة المئوية(%)	التكرارات	الفئات
42	17	غير موافق بشدة
05	02	غير موافق
46	19	محايد
05	02	موافق
02	01	موافق بشدة
100	41	المجموع

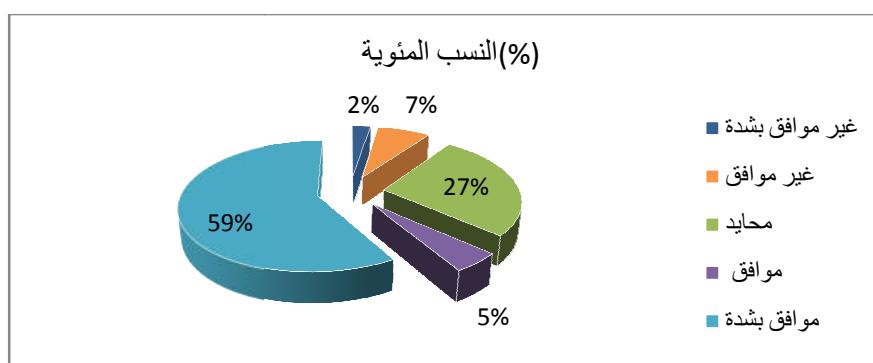


شكل رقم 17: يبين مدى تجاوز كل العراقيين أمام تطبيقات الإدارة الرقمية.

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 46% التزموا الحياد فيما يخص تجاوز كل العراقيين أمام تطبيقات الإدارة الرقمية، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 02% يوافقون على ذلك بشدة.

جدول رقم 18: يبين مدى معانات المؤسسة من نقص في الإطارات المسيرة للإدارة الرقمية.

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية (%)
غير موافق بشدة	01	02
غير موافق	03	07
محايد	11	27
موافق	02	05
موافق بشدة	24	59
المجموع	41	100

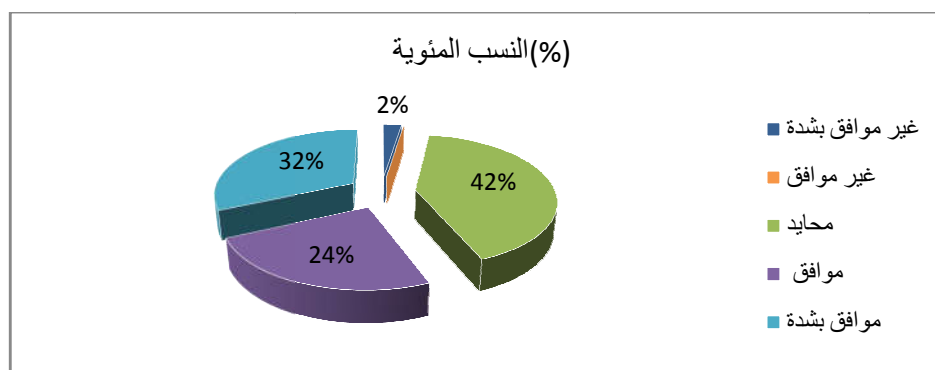


شكل رقم 18: يبين مدى معانات المؤسسة من نقص في الإطارات المسيرة للإدارة الرقمية.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 59% يوافقون بشدة على أنهم يعانون من نقص في الإطارات المسيرة للإدارة الرقمية، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 02% لا يوافقون على ذلك بشدة.

جدول رقم 19: يبين مستوى معانات المؤسسة من ضعف البرمجة الرقمية.

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية(%)
غير موافق بشدة	01	02
غير موافق	00	00
محايد	17	42
موافق	10	24
موافق بشدة	13	32
المجموع	41	100



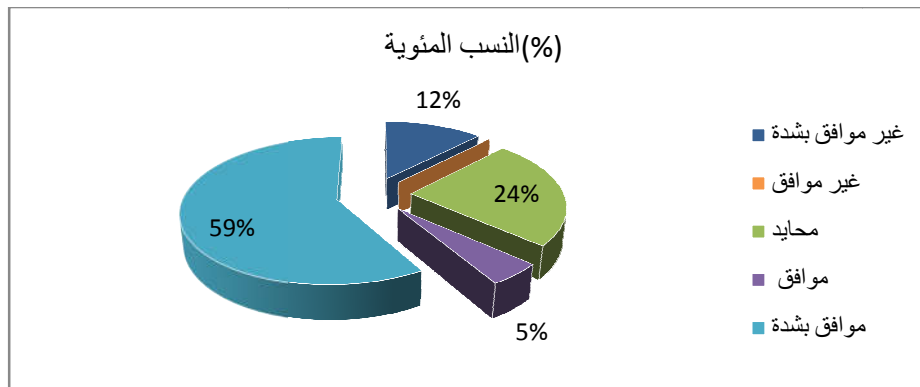
شكل رقم 19: يبين مستوى معانات المؤسسة من ضعف البرمجة الرقمية.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 42% التزموا الحياد فيما يخص معاناتهم من ضعف البرمجة الرقمية، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 02% لا يوافقون على ذلك بشدة.

جدول رقم 20: يبين مدى ضمان تطبيقات الرقمنة الإدارية في جودة أداء العاملين.

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية(%)
غير موافق بشدة	05	12
غير موافق	00	00
محايد	10	24
موافق	02	05

59	24	موافق بشدة
100	41	المجموع

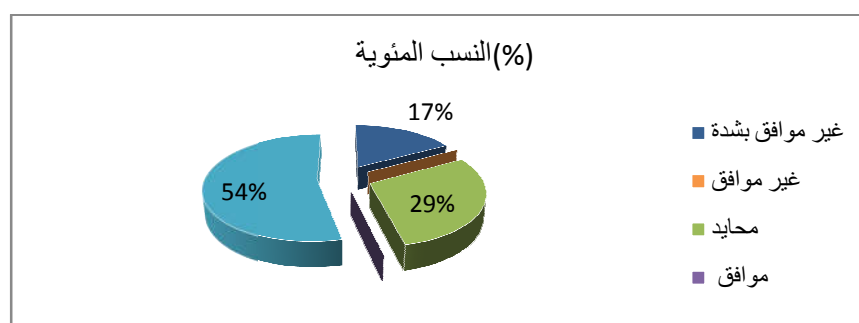


شكل رقم 20: يبين مدى ضمان تطبيقات الرقمنة الإدارية في جودة أداء العاملين.

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 59% يوافقون بشدة على أن تطبيقات الرقمنة الإدارية تضمن في جودة أداء العاملين، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 05% يوافقون على ذلك.

جدول رقم 21: يبين مدى إرسال فرق تقييمية خاصة لتصليح أعطال بعض البرمجيات

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الفئات
17	07	غير موافق بشدة
00	00	غير موافق
29	12	محايد
00	00	موافق
54	22	موافق بشدة
100	41	المجموع

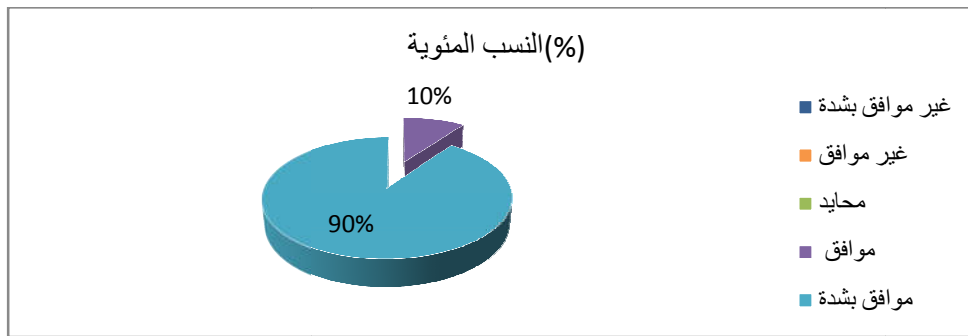


شكل رقم 21: يبين مدى إرسال فرق تقييمية خاصة لتصليح أعطال بعض البرمجيات

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 54% يوافقون بشدة على أنه يتم إرسال فرق تقييمية خاصة من السلطات الوصية في تصليح أعطال بعض البرامج والشبكات على الفور، في حين أن النسبة الأقل والتي تمثل 17% لا يوافقون على ذلك بشدة.

جدول رقم 22: يبين مدى تناسب البرامج المرسله من سلطة الوصاية المختصة مع العمل المطلوب.

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية(%)
غير موافق بشدة	00	00
غير موافق	00	00
محايد	00	00
موافق	04	10
موافق بشدة	37	90
المجموع	41	100



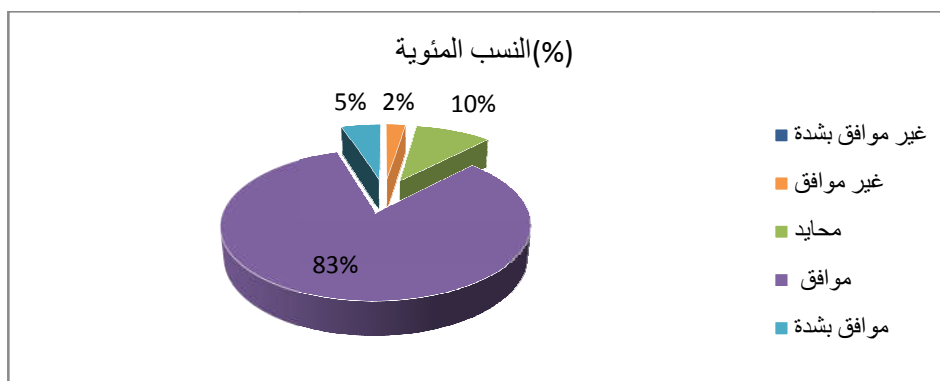
شكل رقم 22: يبين مدى إرسال فرق تقييمية خاصة لتصليح أعطال بعض البرمجيات

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 90% يوافقون بشدة على أن البرامج المرسله من سلطة الوصاية المختصة في الولاية تتناسب مع العمل المطلوب، مما يشي بأن السلطات الوصية تولي أهمية قصوى على دفع برامج الإدارة الرقمية إلى الأمام.

جدول رقم 23: يبين دور تقنيات الرقمنة في تقريب الإدارة من الزبائن.

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية(%)
غير موافق بشدة	00	00
غير موافق	01	02
محايد	04	10

83	34	موافق
05	02	موافق بشدة
100	41	المجموع



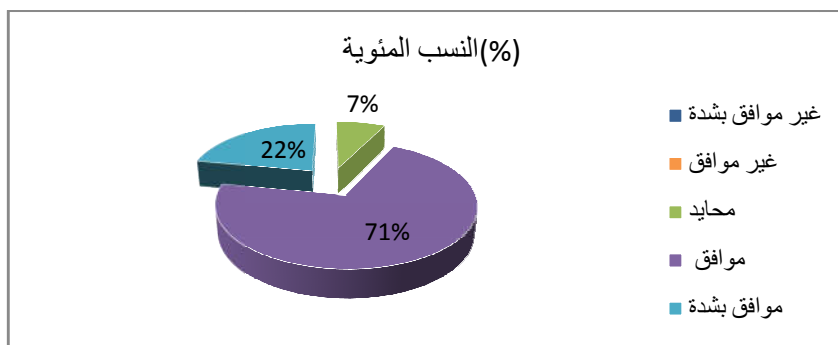
شكل رقم 23: يبين دور تقنيات الرقمنة في تقريب الإدارة من الزبائن.

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 83% يوافقون على أن الاعتماد على تقنيات الرقمنة أدى بتقريب الإدارة من الزبائن، مما يؤكد على نجاح إدارة الرقمنة في أداء دورها بشكل جاد .

المحور الرابع: ملامح أثر الرقمنة الإدارية.

جدول رقم 24: يبين مدى إتصاف إدارة الرقمنة بسرعة الإستجابة لدى الزبائن.

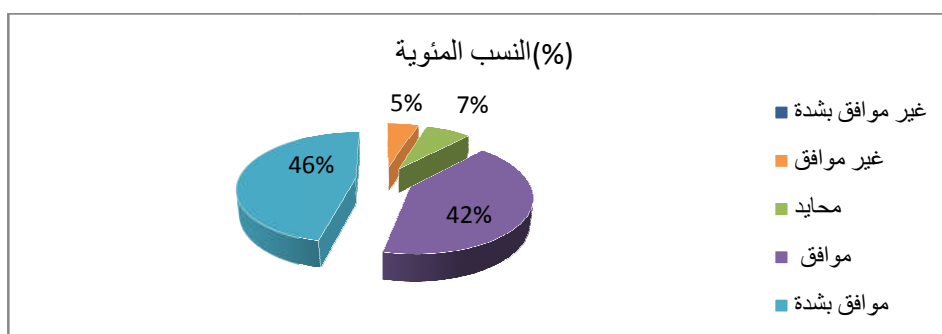
النسبة المئوية (%)	التكرارات	الفئات
00	00	غير موافق بشدة
00	00	غير موافق
07	03	محايد
71	29	موافق
22	09	موافق بشدة
100	41	المجموع



شكل رقم 24: يبين مدى إتصاف إدارة الرقمنة بسرعة الإستجابة لدى الزبائن.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 71% يوافقون على إدارة الرقمنة تتصف بسرعة الإستجابة لدى الزبائن، وهذا ما تستهدف له الإدارة الرقمية في كل المؤسسات الجزائرية .
جدول رقم 25: يبين مدى مساعدة الرقمنة الإدارية على إسترجاع قواعد البيانات في المؤسسة بسهولة.

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية (%)
غير موافق بشدة	00	00
غير موافق	02	05
محايد	03	07
موافق	17	42
موافق بشدة	19	46
المجموع	41	100

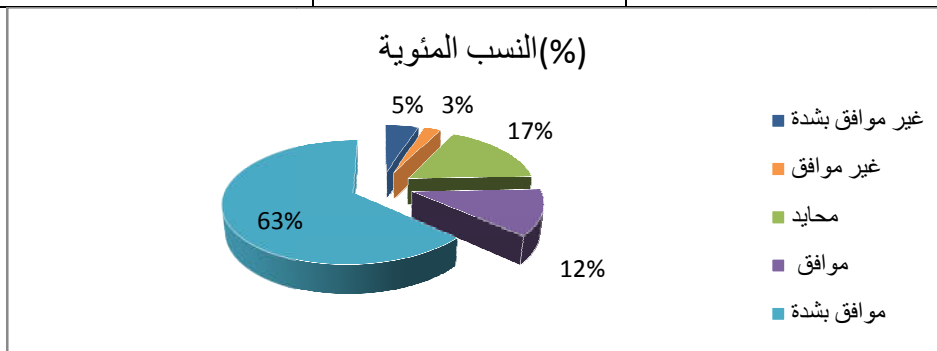


شكل رقم 25: يبين مدى مساعدة الرقمنة الإدارية على إسترجاع قواعد البيانات في المؤسسة بسهولة.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 46% يوافقون بشدة على أن الرقمنة الإدارية تساعد على إسترجاع قواعد البيانات في المؤسسة بسهولة، وهذا إن دل فهو يدل على نجاعة الوسائل المستخدمة في الرقمنة.

جدول رقم 26: يبين نوعية الوسائل التكنولوجية الحديثة المعتمدة الآن تساعد على تقديم الخدمة في وقتها.

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية(%)
غير موافق بشدة	02	05
غير موافق	01	03
محايد	07	17
موافق	05	12
موافق بشدة	26	63
المجموع	41	100

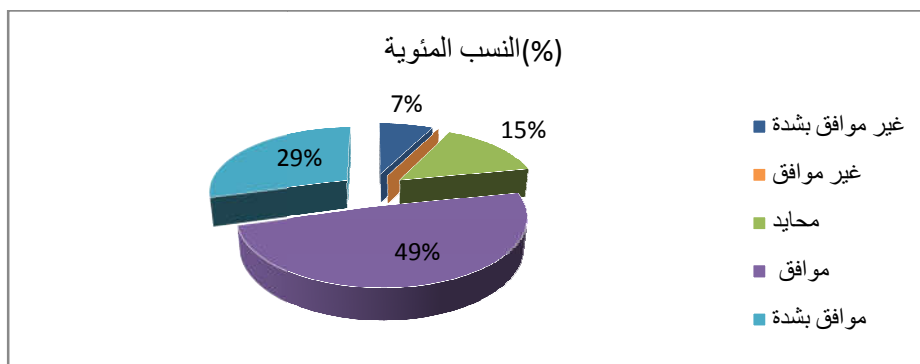


شكل رقم 26: يبين نوعية الوسائل التكنولوجية الحديثة المعتمدة الآن تساعد على تقديم الخدمة في وقتها.

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 63% يوافقون بشدة على أن الوسائل التكنولوجية الحديثة المعتمدة بالمؤسسة تساعد على تقديم الخدمة في وقتها، وهذا ما يؤكد على نجاعة الأداء وفعاليته.

جدول رقم 27: يبين تتصف البرامج المستخدمة في الرقمنة الإدارية بالسهولة والتعلم السريع لكل الموظفين والأعوان في مكاتب عملهم.

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية(%)
غير موافق بشدة	03	07
غير موافق	00	00
محايد	06	15
موافق	20	49
موافق بشدة	12	29
المجموع	41	100

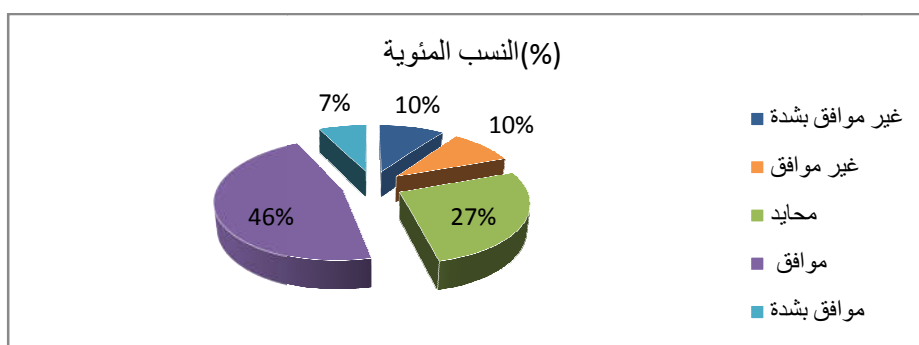


شكل رقم 27: يبين وصف البرامج المستخدمة في الرقمنة الإدارية بالسهولة والتعلم السريع لكل الموظفين والأعوان

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 49% يوافقون على أن البرامج المستخدمة في الرقمنة الإدارية تتصف بالسهولة والتعلم السريع لكل الموظفين والأعوان في مكاتب عملهم، مما يدل على الأساليب الحديثة المستخدمة في الإدارة اليوم لم تعد صعبة المنال بل هي في متناول كل من أراد تعلمها وتطبيقها .

جدول رقم 28: يبين مدى حصول الزبائن على نفس الفرص في تقديم الخدمة لهم.

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية (%)
غير موافق بشدة	04	10
غير موافق	04	10
محايد	11	29
موافق	19	46
موافق بشدة	03	07
المجموع	41	100

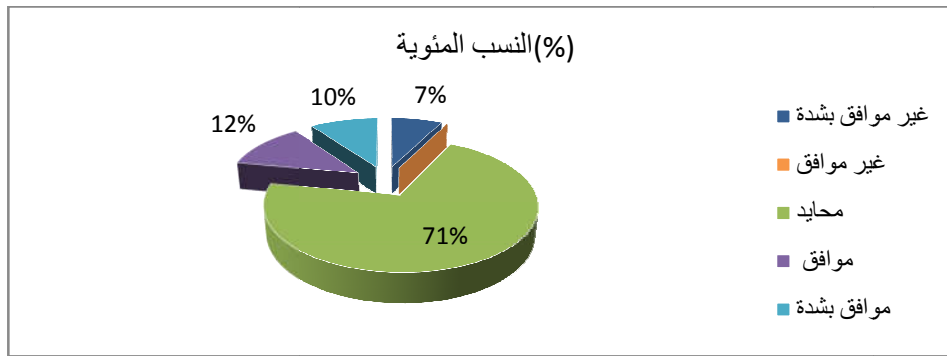


شكل رقم 28: يبين مدى حصول الزبائن على نفس الفرص في تقديم الخدمة لهم.

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 46% يوافقون على أن جميع الزبائن يحصلون على نفس الفرص في تقديم الخدمة لهم، في حين وهذا دليل على نجاعة أسلوب الإدارة الرقمية ودورها في تحسين الخدمة العمومية .

جدول رقم 29: يبين مدى إرتباط ترشيد الخدمة العمومية بتطبيق نمط الإدارة الالكترونية.

النسبة المئوية(%)	التكرارات	الفئات
07	03	غير موافق بشدة
00	00	غير موافق
71	29	محايد
12	05	موافق
10	04	موافق بشدة
100	41	المجموع



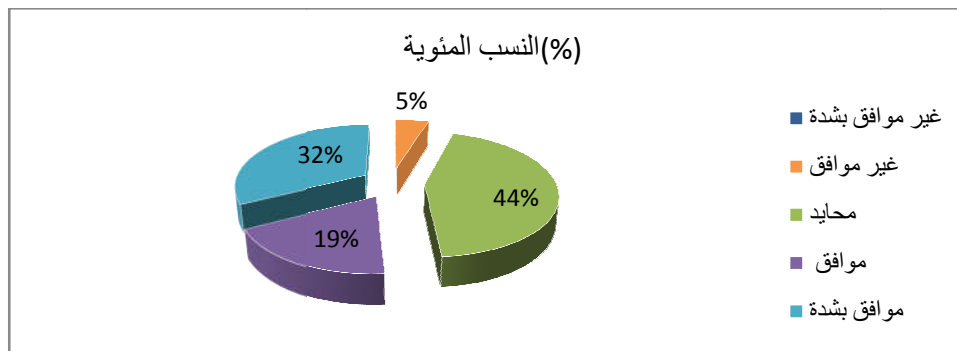
شكل رقم 29: يبين مدى إرتباط ترشيد الخدمة العمومية بتطبيق نمط الإدارة الالكترونية.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 71% التزموا الحياد فيما يخص رأيهم حول ترشيد الخدمة العمومية وارتباطها بتطبيق نمط الإدارة الالكترونية، وهذا ربما يدل على أن هناك نوع من التحفظ في التصريح بنجاعة الإدارة الإلكترونية .

جدول رقم 30: يبين مدى تقديم بعض الخدمات للزبون عبر الانترنت.

النسبة المئوية(%)	التكرارات	الفئات
00	00	غير موافق بشدة
05	02	غير موافق
44	19	محايد

19	08	موافق
32	14	موافق بشدة
100	41	المجموع

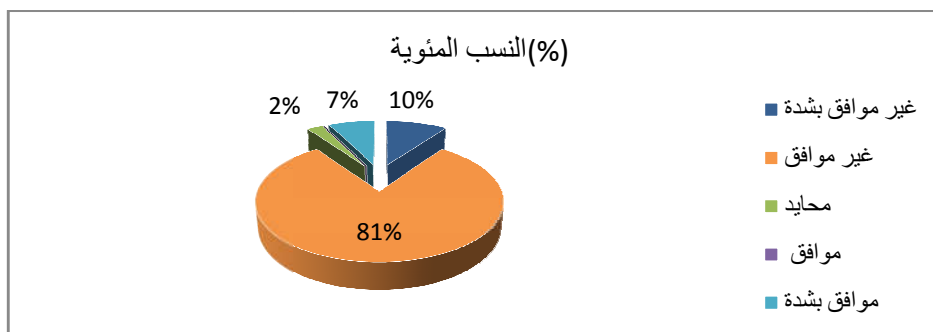


شكل رقم 30: يبين مدى تقديم بعض الخدمات للزبون عبر الانترنت.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 44% التزموا الحياد فيما يخص تقديم المؤسسة لبعض الخدمات للزبون عبر الانترنت، وربما يشير هذا المعطى إلى عدم توسع مصلحة البيومتری في استخدام وسيلة الإنترنت مع الزبائن .

جدول رقم 31: يبين مدى ارتفاع جودة الخدمات المقدمة للزبون من خلال الاعتماد على البرمجيات الحديثة.

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الفئات
10	04	غير موافق بشدة
81	33	غير موافق
02	01	محايد
00	00	موافق
07	03	موافق بشدة
100	41	المجموع

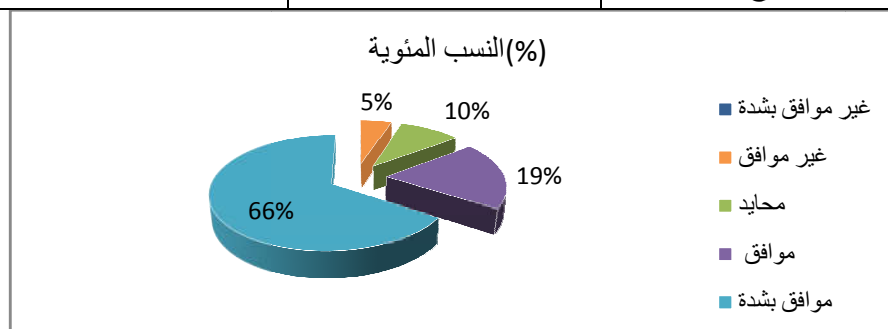


شكل رقم 31: يبين مدى ارتفاع جودة الخدمات المقدمة للزبون من خلال الاعتماد على البرمجيات الحديثة.

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 81% لا يوافقون على أن جودة الخدمات المقدمة للزبون ارتفعت من خلال الاعتماد على البرمجيات الحديثة ، وهذا ربما يشير إلى عدم رضا بعض العاملين على بعض البرمجيات المستخدمة في تقديم الخدمة العمومية للزبائن .

جدول رقم 32: يبين مدى رضا العاملين على منجزات إدارة الرقمنة.

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية (%)
غير موافق بشدة	00	00
غير موافق	02	05
محايد	04	10
موافق	08	19
موافق بشدة	27	66
المجموع	41	100



شكل رقم 32: يبين مدى رضا العاملين على منجزات إدارة الرقمنة.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 66% يوافقون بشدة على أنهم راضون على منجزات إدارة الرقمنة ،

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة.

نتائج الفرضية الأولى : وبحسب نتائج تحليل المعطيات في المحور الثاني من إستمارة البحث نجد أن الفرضية الأولى قد تحققت والتمثلة في أن : بلدية الوادي تسخر كافة التقنيات الضرورية لتفعيل الإدارة الرقمية في مصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي ، حيث لاحظنا أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 85% وافقوا بشدة على أن مؤسستهم تتوفر على هيئة كفاءة في تسيير الإدارة الرقمية ، إلا أنه بخصوص تخصيص هياكل جديدة أو ترميم وتوسيع هياكل قديمة لتجسيد عملية الرقمنة في مؤسستهم فإن نسبة 73% من العاملين لم يوافقوا بشدة على أنه تم تخصيص هياكل جديدة أو ترميم القديم منها ، في حين أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 90% وافقوا على أن مؤسستهم تعمل على تعميم الإدارة الرقمية في جميع المصالح ، بينما نجد أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 85% وافقوا بشدة على أن مؤسستهم تتوفر على أجهزة للإعلام الآلي الحديثة لمسايرة عملية الرقمنة ، أما بخصوص موضوع الربط الشبكي بين مصالح هذه المؤسسة فإننا نجد أن نسبة 93% من أفراد العينة التزموا الحياد في الإجابة فيما يخص وجود ربط شبكي لكل مصالح المؤسسة ومكاتبها لتسهيل تبادل المعلومات بين مختلف المصالح ، أما ما نسبته 78% من العاملين فوافقوا على أن المؤسسة تتوفر على موقع وريد الكتروني يتم فيه استقبال طلبات الخدمة للزبائن ، وأن ما نسبته 47% مفردات العينة فأجابوا بموافق بشدة على أن تكنولوجيات الرقمنة تقدم خدماتها للزبائن دون أخطاء ، في حين نجد أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 85% يوافقون بشدة على أن الإدارة الرقمية قربت المكان وخفضت من وقت إنجاز الأعمال ، وبحسب هذه المعطيات يتأكد لنا أن الفرضية الأولى قد تحققت .

نتائج الفرضية الثانية : وبحسب نتائج تحليل المعطيات في المحور الثالث من إستمارة البحث نجد أن الفرضية الثانية لم تحقق بشكل تام ، حيث وجدنا أن : هناك جوانب من نقص في تسخير وتطبيق التقنيات الضرورية لتفعيل الإدارة الرقمية بمصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي ، حيث لاحظنا أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 73% يوافقون بشدة على أن مؤسستهم تتوفر على تطبيقات وبرامج الإدارة الرقمية ، إلا أن ما نسبته 71% من الأفراد العاملين التزموا الحياد فيما يخص تعميم إستخدام الرقمنة الإدارية على كل نشاطات المؤسسة ، وأن نسبة 46% من العاملين التزموا الحياد فيما يخص تجاوز كل العراقيل أمام تطبيقات الإدارة الرقمية ، كما أن نسبة 59% يوافقون بشدة على أنهم يعانون من نقص في الإطارات المسيرة للإدارة الرقمية ، وأن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 59% يوافقون بشدة على أن تطبيقات الرقمنة الإدارية تضمن في جودة أداء العاملين ، وأن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 54% يوافقون بشدة على أنه يتم إرسال فرق تقييمية خاصة من السلطات الوصية في تصليح أعطال بعض البرامج والشبكات على الفور ، وأن النسبة الأكبر

من الموظفين والتي تمثل 90% يوافقون بشدة على أن البرامج المرسله من سلطة الوصاية المختصة تتناسب مع العمل المطلوب .

نتائج الفرضية الثالثة : وبحسب نتائج تحليل المعطيات في المحور الثالث من إستمارة البحث نجد أن الفرضية الثالثة قد تحققت نسبيا ، بحيث وجدنا أن : هناك جوانب تقوم بها إدارة الرقمنة بالتأثير في الخدمة العمومية وتحسينها ، إلا أن الملاحظ أن فيه نقص في تعامل الزبائن مع خدمة الإنترنت وأن البرمجيات الحديثة المستخدمة لم تؤثر بشكل مرضي في تحسين الخدمة العمومية بمصلحة التوثيق اليومي لبلدية الوادي ، حيث لاحظنا أن النسبة الأكبر من الموظفين والتي تمثل 71% يوافقون على أن إدارة الرقمنة تتصف بسرعة الإستجابة لدى الزبائن ، وأن ما نسبته 46% من العاملين يوافقون بشدة على أن الرقمنة الإدارية تساعد على إسترجاع قواعد البيانات في المؤسسة بسهولة ، كما أن نسبة 63% من العاملين يوافقون بشدة على أن الوسائل التكنولوجية الحديثة المعتمدة بالمؤسسة تساعد على تقديم الخدمة في وقتها ، وأن نسبة 49% من الأفراد العاملين يوافقون على أن البرامج المستخدمة في الرقمنة الإدارية تتصف بالسهولة والتعلم السريع لكل الموظفين والأعوان في مكاتب عملهم، كما أن نسبة 46% من الموظفين يوافقون على أن جميع الزبائن يحصلون على نفس الفرص في تقديم الخدمة لهم ، إلا أننا وجدنا ما نسبته من الموظفين والتي تمثل 71% التزاموا الحياد فيما يخص رأيهم حول ترشيد الخدمة العمومية وارتباطها بتطبيق نخط الإدارة الالكترونية ، وأن نسبة 44% منهم أيضا التزموا الحياد فيما يخص تقديم المؤسسة لبعض الخدمات للزبون عبر الانترنت ، إلا أن ما نسبته 81% من العاملين بالمؤسسة لا يوافقون على أن جودة الخدمات المقدمة للزبون ارتفعت من خلال الاعتماد على البرمجيات الحديثة ، وفي نفس الوقت نجد أن نسبة 66% من العاملين يوافقون بشدة على أنهم راضون على منجزات إدارة الرقمنة .

- توصيات واقتراحات:

- ضرورة التكوين المتواصل وتنظيم دورات تدريبية للإطارات وللموظفين العاملين لمواكبة تكنولوجيا الجديدة .
- ضرورة مواصلة الجهود في توسيع للإدارة الرقمية من أجل التطوير المستمر .
- تهيئة الظروف المناسبة لعمال الموظفين من أجل زيادة الإنتاجية وتحسين الخدمة العمومية .
- مراعاة البيئة التنظيمية عند التطبيق الإدارة الرقمية لضمان نجاحها .
- تخصيص ميزانية خاصة لمواكبة أي تطورات تحصل في الإدارة الرقمية .
- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال والتطوير المستمر لإجراءات العمل .
- نشر ثقافة الوعي لدى المواطنين وتوليد الأمن باستخدام هذه التكنولوجيا .

الخاتمة

الخاتمة

من خلال ما سبق تبين لنا أن الإدارة الرقمية تعد فرصة الارتقاء بنوعية الخدمات العمومية وتحسين مستواها. فقد أصبح اليوم من الضروري تطبيق الإدارة الرقمية من طرف الحكومة والجهات المعنية في كل القطاعات الخاصة منها والعمومية، فالإدارة الرقمية تعمل على تسهيل الوظائف والأعمال وتبسيط الإجراءات وريح الوقت في إنجازها أو في الحصول عليها، وبتالي تسهيل المعاملات مع المواطن وكسب ثقته، وبناء علاقات أفضل بين الإدارة والمواطن، وكذلك التقليل من البيروقراطية، فهي تعد آلية فعالة لتحسين أداء الإدارات العمومية ومن طرق إصلاح المنظومة الإدارية وشفافيتها، هذا ما أدى بالمرافق العمومية إلى اقتناء وسائل التكنولوجيا المتطورة وتكوين مواقع الكترونية وربطها بشبكة الانترنت لمواكبة التطورات الراهنة.

إلا أنه من الصعب مسايرة هذا التطور بالنسبة للحكومات النامية بسبب سرعة تطور هذه التقنيات من جهة وقلة الموارد والإمكانيات من جهة أخرى، إلا أن هذه الأسباب لم تعد مبررا لعدم تبني برامج الإدارة الرقمية، وهذا بسبب الحاجة الملحة على خدماتها في المستويين الداخلي والخارجي.

وعلى الرغم من المزايا والفوائد الإيجابية التي تحققها الإدارة الرقمية في تحسين الخدمة العمومية، إلا أنه في مقابل ذلك لها بعض السلبيات التي لا تعود إلى طبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حد ذاتها بقدر ما تعود للقصور في استخدامها، والتطبيق الغير سوي والدقيق لها، ناهيك عن عدم توفر متطلباتها بشكل عام مما ينعكس سلبيا على هذا النظام الالكتروني ويهدده ويعطل خدماته أو يوقفها، خاصة إذا تم استخدامها مباشرة دون أن يكون ذلك تدريجيا ومتسلسلا، الأمر الذي يجعل المشروع شكليا ودون الفائدة المرجوة، هذا ما يستوجب إيجاد حلول لهذه العقبات مع الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره أساس التحول الناجح، بالتالي الوصول إلى الأهداف المنشودة بتكاليف وجهد اقل وتحقيق انتقال ايجابي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية، ومن ثم تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا : الكتب

1. إبراهيم العديلي(2018)، فن الإدارة الحديثة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان،
2. امتثال حسن عبد الرازق وآخرون(2002)، مبادئ الإحصاء الوصفي، الدار الجامعية، الإسكندرية مصر.
3. أوماسي كارن(1998)، طرق البحث في الإدارة :مدخل بناء المهارات البحثية، ترجمة: إسماعيل علي بسيوني وعبد الله بن سليمان، العزاز، المنشورات العلمية لجامعة الملك سعود، الرياض المملكة العربية السعودية،
4. بوحوش عمار ومحمد محمود الذنبيات(1999)، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،
5. تعليمية الوزارية رقم 1599 / 2011، تتعلق بتخفيف الملفات الإدارية وإجراءات تحسين الخدمات الصادرة عن الإدارة المحلية، مؤرخة في 25 ماي 2011
6. ثابت عبد الرحمن إدريس(2005)، نظم معلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية،
7. حسين مصطفى هلال، إيمان صلح حسن عبد الفتاح(2010)، الإدارة الالكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر.
8. ذوقان عبيدات وآخرون(1997)، البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية،
9. السامي علاء عبد الرزاق محمد(2005)، شبكات الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،
10. سامي محمود أحمد البحري(2011)، مداخل الإصلاح الإداري -التطوير التنظيمي والتدريب وتقييم الأداء، الأكاديمية العربية البريطانية لتعليم العالي، لندن المملكة المتحدة، جويلية .
11. عبود نجم عبود(2004)، لإدارة الالكترونية الاستراتيجيات الوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية
12. عز عبد الفتاح(2008)، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام(SPSS) ، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، جدة المملكة العربية السعودية،
13. علاء عبد الرزاق السامي والسليطي(2008)، الإدارة الالكترونية، د.ط، دار وائل للنشر، الأردن.

14. العلاق، بشير عباس(2005)، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية، طبعة 1، الإمارات.
15. فداء حامد(2014)، الإدارة الالكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، دار الكندي للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان (الأردن)،
16. محمد سمير احمد(2009)، الإدارة الالكترونية، الطبعة 1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان،
17. محمد شامل فهمي (2005)، الإحصاء بلا معاناة: المفاهيم والتطبيقات باستخدام SPSS ، معهد الإدارة العامة، الرياض الممكة،
18. مصطفى يوسف الكافي(2011)، الإدارة الالكترونية إدارة بلا أوراق، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، دمشق.
19. نادر شعبان السواح(2006)، مبادئ الإحصاء الوصفي باستخدام spss، بدون طبعة، الدار الجامعية، الإسكندرية،
20. نجم عبود نجم (2017)، الإدارة والمعرفة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان(الأردن)،
21. وديع ياسين التريكتي وحسن محمد العبيدي(1999)، التطبيقات ا لإحصائية واستخدامات الحاسوب في التربية الرياضية، دار الكتب للطباعة والنشر، الموصل العراق
- ياسين سعد غالب(2005)، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة السعودية .

ثانيا : الأطروحات :

1. عبد القادر براينيس(2007)، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر
2. عبان عبد القادر(2015)، تحديات الإدارة الالكترونية، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
3. العربي حجام، (2018)"دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية"، آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية —دراسة ميدانية ببلدية ولاية الطارف، أطروحة دكتورا فرع العلوم الاجتماعية تخصص: تنظيم وعمل جامعة محمد ملين دباغين، سطيف،

4. سهام ربحي(2021)، " تحسين الخدمة العمومية على مستوى الادارة المحلية في الجزائر "، اطروحة شهادة دكتوراه في الحقوق، جامعة باتنة 1 نور الدين شنوفي، دروس المناجنت العمومي، [على خط]، تاريخ الاطلاع، 2021/04/ 21
5. عاشور عبد الكريم(2009)، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص
6. محمد سعيد محمد آل مغرم القحطاني(2013)، واقع تطبيق الإدارة الالكترونية وعلاقتها بالحد من الحوادث في المديرية لعامة للدفاع المدني بالمنطقة الشرقية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

ثالثا : مقالات ودراسات ومداخلات :

1. لمين علوطي(2008) «الإدارة الالكترونية للموارد البشرية» مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد42 المركز الجامعي يحي بن فارس المدينة، الجزائر.
2. بومدين طامشة(2010)، الحكم الراشد ومشكلة بناء قدرات الإدارة المحلية في الجزائر، مجلة التواصل، كلية الحقوق جامعة أوبكر بلقايد، تلمسان، عدد26.
3. موسى عبد الناصر، محمد قريشي(2011)، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، الجزائر، مجلة الباحث، عدد09.
4. خليفة مصطفى أبو عاشور وديانا جميل النمري(2013)، مستوي تطبيق الإدارة الالكترونية، في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد9، العدد02.
5. سحر عبد الله الحملي(2013)، الإصلاح الإداري وآليات تطبيقه (دراسة مقارنة)، دكتورا في الاقتصاد، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهار جانفي، العدد 10،
6. العربي بوعمامة، رقاد حليلة(2014)"الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية"، عدد9 جامعة الوادي ديسمبر .
7. فرطاس فتيحة(2016)، عصنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطن، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الجليلي بوعمامة-خميس مليانة، المجلد02، العدد15،
8. بليلي أسماء(2018)، تقنيات الإدارة الإلكترونية في تحقيق المصلحة العامة، مداخل في الملتقي الدولي المرسوم ب النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 26-27نوفمبر .

9. نور طاهر محمد الأقرع(2019)، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 28، العدد 2،

رابعاً : قوانين وتشريعات :

1. لمادة 02 والمادة 11، من القانون 06-06، المتضمن القانون التوجيهي للمدنية، المؤرخ في 20 فيفري 2006، ج ر ج، العدد 15،

2. لمادة 03 من القانون 10-11، المتعلق بالبلدية، المؤرخ في 22 جويلية 2011، ج ر ج، العدد 37.

3. المادة 03، من المرسوم رئاسي 03-16 ؛ يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، المؤرخ في 2016/1/13، ج ر ج، العدد 13 .

4. المادة 7 و 8 من القانون 04-14، المتعلق بالسمعي البصري، المؤرخ ب 2014/2/24، ج ر ج، العدد 16، ص 08

5. المادة 06، من المرسوم رقم 88-131، متعلق ب تنظيم العلاقات بين الإدارة والمواطنين، المؤرخة في 1988/7/6، ج ر ج، العدد 27 .

6. المادة 2، من المرسوم التنفيذي رقم 13-318، يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، المؤرخ في 2013/10/20، ج ر ج، ص 4.

7. المادة 99 من القانون 10-16، المتضمن التعديل الدستوري، المؤرخ ب 7 مارس 2016، جريدة الرسمية الجزائرية، العدد 14

8. المرسوم الرئاسي رقم 12-115، يتضمن على ميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمدة بأديس أبابا، مؤرخة في 2012/12/16، ج ر ج، العدد 68

9. التعليمات الوزارية رقم 321، سيد الوزير الأول، المؤرخة في 20 أكتوبر 2013، النشرة الرسمية، العدد 564

الملاحق

جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم الاجتماع

الاستبيان

في إطار تحضيرنا لمذكرة ماستر في التخصص علم إجتماع التنظيم والعمل تحت عنوان "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية - دراسة ميدانية بمصلحة التوثيق البيومتری لبلدية الوادي أضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجيا منكم وضع علامة (x) في الخانة المناسبة للعلم أن جميع المعلومات التي تقدمونها يقصد منها فقط البحث العلمي .

ولكم منا وافر الشكر والتقدير

الموسم الجامعية : 2022-2023

- المحور الأول : محور البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- 2- السن: اقل من 30 سنة ☐ 30-40 سنة ☐ 41-50 سنة ☐ ما فوق 50 ☐
- 3- الأقدمية : أقل من 5 سنين ☐ من 6-10 ☐ 11-20 ☐ أكثر من 20 ☐
- 4- المستوى الدراسي : ثانوي ☐ جامعي ☐ خريج معاهد التكوين المتخصصة ☐

المحور الثاني: واقع تقنيات الإدارة الرقمية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	تتوفر مؤسساتكم على هيئة كفاءة في تسيير الإدارة الرقمية .					
6	تم تخصيص هياكل جديدة أو ترميم وتوسيع هياكل قديمة لتحسيد عملية الرقمنة في مؤسساتكم .					
7	تعمل مؤسساتكم على تعميم الإدارة الرقمية في جميع المصالح .					
8	تتوفر مؤسساتكم على أجهزة للإعلام الآلي الحديثة لمسايرة عملية الرقمنة.					
9	تم المسح الضوئي لكل السجلات والوثائق لتسهيل عملية الرقمنة .					
10	يوجد ربط شبكي لكل مصالح المؤسسة ومكاتبها وهذا لتسهيل تبادل المعلومات بين مختلف المصالح .					
11	تتوفر المؤسسة على موقع و بريد الكتروني يتم استقبال فيه طلبات الخدمة للزيائن .					
12	تكنولوجيات الرقمنة تقدم خدماتها للزيائن دون أخطاء .					
13	الإدارة الرقمية حققت تفاعل وتعاون بين موظفي مؤسساتكم .					
14	الإدارة الرقمية قربت المكان وخفضت من وقت الإنجاز .					

المحور الثالث : مستويات تطبيق الرقمنة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
15	تتوافر مؤسساتكم على تطبيقات وبرامج الإدارة الرقمية .					
16	تم تعميم إستخدام الرقمنة الإدارية على كل نشاطات المؤسسة .					
17	تم تجاوز كل العراقيل أمام تطبيقات الإدارة الرقمية .					
18	تعاونون من نقص في الإطارات المسيرة للإدارة الرقمية .					
19	تعاونون من ضعف البرمجة الرقمية .					
20	تضمن تطبيقات الرقمنة الإدارية في جودة أداء العاملين .					
21	يتم إرسال فرق تقييمية خاصة من السلطات الوصية في تصليح أعطال بعض البرامج والشبكات على الفور					
22	البرامج المرسله من سلطة الوصاية المختصة في الولاية تتناسب مع العمل المطلوب .					
23	الاعتماد على تقنيات الرقمنة أدى بتقريب الإدارة من الزبائن .					

المحور الرابع : ملامح أثر الرقمنة الإدارية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
24	تتصف إدارة الرقمنة بسرعة الإستجابة لدى الزبائن .					
25	تساعد الرقمنة الإدارية على إسترجاع قواعد البيانات في المؤسسة بسهولة.					
26	الوسائل التكنولوجية الحديثة المعتمدة الآن تساعد على تقديم الخدمة في وقتها .					
27	تتصف البرامج المستخدمة في الرقمنة الإدارية بالسهولة والتعلم السريع لكل الموظفين والأعوان في مكاتب عملهم .					
28	جميع الزبائن يحصلون على نفس الفرص في تقديم الخدمة لهم .					

					29 ترى أن ترشيد الخدمة العمومية مرتبط بتطبيق نمط الإدارة الالكترونية .
					30 تقدم بعض الخدمات للزبون عبر الانترنت .
					31 ارتفعت جودة الخدمات المقدمة للزبون من خلال الاعتماد على البرمجيات الحديثة .
					32 أنت راض على منجزات إدارة الرقمنة .

