



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم علم اجتماع



شعبة علم اجتماع

تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في موسومة ب:

دور الرقمنة في تحسين جودة الأداء الوظيفي

تحت إشراف:

د. دليلة بريك شاوش

من إعداد:

جلولي باسم

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

رئيسا	جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -	أد جغبلو حمزة
مشرفا ومقررا	جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -	أد بريك شاوش دليلة
مناقشا	جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -	أد بن خزناسي فطوم لينة

السنة الجامعية : 2025/ 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر

بسم لله الرحمن الرحيم، والحمد لله رب العالمين الذي وفقني على

إنهاء هذا البحث العلمي، أما بعد:

وإيماننا منا أنه لا يشكر الله من لا يشكر الناس، فإنني

أتوجه بالشكر الجزيل للأستاذة المحترمة " دليلة بريك شاوش " التي

كانت سندا ومرافقة لي طيلة مشواري الجامعي، والتي ساعدتني

كثيرا في مسيرتي لإنجاز وكتابة هذا العمل، كما أتوجه بالشكر

للجنة الموقرة لقبولها مناقشة هذا العمل.

كما أشكر أساتذة وإدارة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية بجامعة

محمد البشير الإبراهيمي – برج بوعريريج،

على المجهودات المقدمة في سبيل إنجاح المشوار الجامعي.

إهداء

أحمد الله تعالى على توفيقى وإعانتى طيلة مشوارى الدراسى من
بدايته إلى نهايته . فالحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه و الصلاة و
السلام عليكم سيدنا محمد صلى لله عليه وسلم أما بعد:

أهدرى تخرجى و نجاحى إلى نبغ الحنان و مصدر السعادة... إلى من

كانت إلى جنبى أُمى العزیزة

إلى من كان معلمى فى هذه الحیاة و مصدر قوتى و فخرى أبى العزیز

إلى إخوتى الاعزاء و العائلة الكريمة كلها

و ألى كل من دعا إلی بالتوفیق و النجاح

ملخص الدراسة:

تعتمد اي مؤسسة من المؤسسات الى حد كبير في سعيها لتحقيق اهدافها والوفاء بمسؤولياتها الإدارية والوظيفية على مستوى أداء الموظفين الذين ينتمون إليها اي عندما يتمكن الموظفين من الاداء الجيد لمهامهم الإدارية فإن المؤسسة تصبح لديها درجة عالية وفعالية كبيرة للوصول لاهدافها المسطرة.

تعتبر الرقمنة احد ابرز المفاهيم الجديدة التي تعتمد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، الأمر الذي ألزم كافة المؤسسات العمومية والإدارية إلى ضرورة تبني هذه العملية الجديدة لا سيما البلديات وذلك بتطبيق الاسس الخاصة بعملية الرقمنة في مختلف مصالحها ويبرز دور الرقمنة في البلديات من خلال تحسين ادائها الوظيفي وتسهيل سيرورة العمل للموظفين وتلبية طلبات المواطنين.

ويتمثل موضوع هذه الدراسة في دور الرقمنة في تحسين جودة الأداء الوظيفي في بلدية

مجانة برج بوعرريج

الكلمات المفتاحية : الأداء الوظيفي-الرقمنة-بلدية مجانة.

Summary:

Any institution, to a large extent, relies on the performance of its employees in its pursuit of achieving objectives and fulfilling administrative and functional responsibilities. In other words, when employees are able to perform their administrative tasks efficiently, the institution gains a high level of effectiveness in reaching its set goals.

Digitalization is considered one of the most prominent modern concepts that rely on information and communication technologies. This has compelled all public and administrative institutions—especially municipalities—to adopt this new approach by implementing the foundations of digitalization across their various departments. The role of digitalization in municipalities is evident through the improvement of functional performance, the facilitation of workflow for employees, and the fulfillment of citizens' requests.

This study focuses on the role of digitalization in improving the quality of functional performance in the Municipality of Medjana, Bordj Bou Arréridj.

Keywords: Functional performance – Digitalization – Municipality of Medjana.

المحتوى	الصفحة
- شكر	-
- إهداء	-
- ملخص الدراسة	I
- فهرس المحتويات	III
- فهرس الجداول	V
- فهرس الملاحق	VI
- مقدمة عامة	أب
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة.	
1: إشكالية الدراسة.	1
2 : فرضيات الدراسة	2
3: أسباب اختيار الموضوع.	2
4: أهداف الدراسة.	3
5: أهمية الدراسة	3
6: تحديد المفاهيم	4
7: الخلفية النظرية	8
8: الدراسات السابقة	11
9: صعوبات البحث	15
خلاصة الفصل	16
الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للبحث	
تمهيد	18
أولا : المنهج الدراسة	18
ثانيا : حدود ومجالات الدراسة	19
ثالثا : أدوات الدراسة	24

26	رابعاً - صعوبات الدراسية
27	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: مناقشة وتحليل النتائج	
29	تمهيد
30	أولاً : تحليل نتائج البيانات العامة لعينة الدراسة
33	ثانياً : تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى
37	ثالثاً : تحليل بيانات المجموعة الخاصة بالفرضية الثانية
43	رابعاً : تحليل بيانات المجموعة والخاصة بالفرضية الثالثة
50	خامساً : النتائج العامة للدراسة الميدانية
51	سادساً : مناقشة النتائج في ضل الفرضيات
الخاتمة	
54	الخاتمة
56	المراجع
59	الملاحق

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب متغير الجنس من خلال نظام SPSS	30
02	يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب متغير السن	30
03	يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب متغير الحالة المدنية	31
04	يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي	31
05	يشمل على توزيع افراد العينة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة	32
06	يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب مسألتهم عن استخدام الرقمنة في أعمالهم الإدارية الموجهة للمواطنين	33
07	و يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب مسألتهم عن تقديم لهذه الخدمات للمواطنين بشكل كامل ام جزئي وحسب الجنس	34
08	ويشمل على توزيع لأفراد عينة الدراسة حسب مسألتهم عن تمكن الموظفين من استخدام وسائل الرقمنة ام لا و حسب الجنس	35
09	ويشمل على توزيع لأفراد عينة الدراسة حسب مسألتهم عن وجود تنسيق بين مختلف الإدارات من خلال استخدام الرقمنة وحسب الجنس	35
10	يشمل على توزيع لأفراد عينة الدراسة حسب مسألتهم عن اهم العقبات والصعوبات في استعمال الرقمنة و حسب الجنس	36
11	يشمل على توزيع لأفراد عينة الدراسة حسب مسألتهم عن اهم العقبات والصعوبات في استعمال الرقمنة و حسب الجنس	36
12	ويشمل على توزيع لأفراد العينة حسب مسألتهم عن عرض المواطنين بإستمرار لطلباتهم و استفساراتهم عبر البوابة الإلكترونية للبلدية وحسب الجنس	38
13	ويشمل على توزيع لأفراد عينة الدراسة حسب مسألتهم عن طريقة الرد على المواطنين هل تكون عبر البوابة الإلكترونية وحسب الجنس	38
14	و يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب مسألتهم عن تعرضهم للتأخيرات والتعقيدات في انجاز معاملات المواطنين وحسب الجنس	39
15	يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب رأيهم عن اسباب هذه التعقيدات و التأخيرات و حسب الجنس	40

قوائم المذكرة

16	يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب رأيهم حول إمكانية الرقمنة في تقليل حاجة المواطنين في توجههم نحو البلدية و حسب الجنس	41
17	يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب مسائلتهم عن توفير الإدارة لقنوات الشكاوي مباشرة للمواطنين وحسب الجنس	42
18	يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب مسائلتهم عن تجاوب الإدارة والرد على المواطنين وحسب الجنس	42
19	يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب مسائلتهم عن توفير إدارة البلدية للخدمات الإلكترونية الموجهة للمواطنين في كل المكاتب وحسب الجنس	43
20	يشمل على توزيع لأفراد عينة الدراسة حسب مسائلتهم عن جودة الخدمات التي يقدمونها للمواطنين وحسب الجنس	44
21	يشمل على توزيع لأفراد عينة الدراسة حسب رأيهم عن وجود احترافية في تنفيذ معاملات المواطنين وحسب الجنس	45
22	يشمل على توزيع لأفراد عينة الدراسة حسب مسائلتهم عن تقديم توجيهات ونصائح للمواطنين حول مختلف المعاملات المقدمة لهم وحسب الجنس	46
23	يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب مسائلتهم عن الإجراءات طلب الخدمة المقدمة من طرف الإدارة واضحة ام لا وحسب الجنس	47
24	يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب مسائلتهم عن وجود تعليمات توضح للمواطنين حقوقهم و واجباتهم لتلقيهم للخدمات عن طريق المنصة الإلكترونية الموجهة لهم وحسب الجنس	48
25	يشمل على توزيع لأفراد عينة الدراسة حسب رأيهم هل لعبة الرقمنة دورا فعالا في تحسين جودة أدائهم الإداري و حسب الجنس	49

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	استبيان الدراسة	52
02	الجدول الإحصائية باستخدام SPSS	61

مقدمة عامة

1- مقدمة:

في ظل الثورة التكنولوجية المعاصرة، أصبحت الرقمنة من أبرز المفاهيم التي تؤثر في مختلف جوانب الحياة البشرية، حيث أسفرت التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا عن تغييرات جوهرية في كيفية التعامل مع المعلومات والبيانات. هذا التحول التكنولوجي أدى إلى إعادة تشكيل القطاعات الاقتصادية والاجتماعية على نحو عميق، مما جعل الرقمنة ضرورة حتمية تسهم في تسريع العمليات وتحسين الكفاءة عبر شتى المجالات. لم تعد الرقمنة مجرد خيار تقني، بل أصبحت أداة محورية تؤثر في تطور المؤسسات والمجتمعات على حد سواء. تعد الرقمنة عملية لتحويل البيانات والمعلومات إلى صيغ رقمية قابلة للمعالجة والتخزين، فهي تمثل إحدى الظواهر التكنولوجية المميزة للعصر الحديث. من خلال هذه العملية، يتم تبسيط تبادل المعلومات وتسهيل الوصول إليها وتخزينها، مما يعزز الكفاءة في العديد من المجالات مثل الاقتصاد، التعليم، الصحة، والإدارة. ومع تزايد الاعتماد على التقنيات الرقمية في مختلف القطاعات، أصبح من الواضح أن الرقمنة تمثل عنصراً أساسياً في تسريع النمو والتنمية، حيث تتيح للمؤسسات تقديم حلول مبتكرة للتحديات التقليدية التي تواجهها.

و من بين أبرز الأبعاد التي تظهر تأثير الرقمنة بشكل واضح ، نذكر المجال الاقتصادي، حيث أسهمت الرقمنة في تسريع التجارة الإلكترونية وتحسين العمليات التجارية، مما عزز النمو الاقتصادي وزيّد التنافسية. وفي قطاع التعليم، غيرت الرقمنة طريقة تقديم المواد الدراسية، مما أتاح للطلاب الوصول إلى المحتوى التعليمي في أي وقت ومن أي مكان، وهو ما يفتح آفاقاً جديدة في مجال التعلم. أما في الإدارة، فقد أسهمت الرقمنة في تحسين الأنظمة الإدارية وتبسيط العمليات الروتينية، مما أدى إلى تعزيز الكفاءة والشفافية. وعلى صعيد القطاع الصحي، أدت الرقمنة إلى تطوير الخدمات الطبية عبر السجلات الإلكترونية للمرضى واستخدام أنظمة التشخيص المعتمدة على الذكاء الاصطناعي، مما حسن الكفاءة العلاجية وقلل من الأخطاء الطبية.

مقدمة

ومع تسارع التحولات التكنولوجية، أصبحت الرقمنة تلعب دوراً محورياً في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات. لم يعد الأداء الوظيفي مقتصرًا على إنجاز المهام، بل أصبح يتضمن مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالكفاءة، الفعالية، والقدرة على تحقيق الأهداف. ومن أجل تحسين الأداء الوظيفي، يتطلب الأمر بيئة عمل متكاملة تحفز الموظفين وتعزز قدراتهم، ما ينعكس إيجاباً على الإنتاجية العامة للمؤسسة. لذا، فإن فعالية الأداء الوظيفي، التي لا تُقاس فقط بالنتائج الملموسة، بل تشمل أيضاً جودة العمل، الابتكار، القدرة على التكيف مع التغييرات، والالتزام بالمواعيد النهائية، تعتمد على تكامل عدة عوامل مثل بيئة العمل المحفزة، القيادة الفعالة، برامج التدريب المستمر، والتحفيز المناسب.

الفصل الأول : الاطار المفاهيمي للدراسة

تمهيد

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً : فرضيات الدراسة

ثالثاً : أهمية الدراسة

رابعاً : أهداف الدراسة

خامساً: مجالات وحدود الدراسة

سادساً: تحديد المفاهيم

سابعاً: الدراسات السابقة والتعقيب عليها

أولا - إشكالية :

أصبح الأداء الوظيفي في العصر الرقمي مرتبطاً ارتباطاً وثيقاً بتكنولوجيا المعلومات، حيث أصبحت الرقمنة أداة أساسية لتحسين العمليات، تسريع الإنتاجية، وتعزيز التفاعل بين الموظفين والإدارات. من خلال استخدام الأدوات الرقمية مثل البرمجيات المتخصصة في إدارة المشاريع، أدوات التعاون الإلكتروني، والتخزين السحابي، أصبحت العمليات أكثر سرعة ودقة، مما يسهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أكثر كفاءة. لذلك، فإن نجاح الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي يتطلب استراتيجيات واضحة للتغلب على التحديات الرقمية، مثل تطوير البنية التحتية، تعزيز ثقافة الابتكار، وتوفير برامج تدريبية مستمرة لضمان تكيف الموظفين مع التحولات الرقمية، مما يعزز القدرة على الاستفادة القصوى من هذه التحولات في بيئة العمل حيث أصبح من الضروري أن تدرك المؤسسات أن الرقمنة لم تعد خياراً بل ضرورة لضمان استدامتها ونجاحها في بيئة العمل المعاصرة وعلى هذا الأساس تم بناء إشكالية دراستنا من خلال طرحنا لجملة من التساؤلات التالية :

التساؤل العام :

- إلى أي مدى تساهم الرقمنة في تحسين جودة الأداء الوظيفي في بلدية مجانة ؟

التساؤلات الفرعية :

- هل هناك اعتماد تام على الرقمنة في الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى المصالح

الإدارية لبلدية مجانة ؟

- هل ساهمت الرقمنة على الرفع من جودة الأداء الوظيفي من خلال اختصار الجهد

والامكانيات المادية في تقديم الخدمات المتاحة ؟

- إلى أي مدى ساهمت الرقمنة في تحقيق رضا المواطن عن الأداء الوظيفي لأعوان

مصالح البلدية

ثانيا : فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى : تنتج مصالح بلدية مجانية نحو اعتماد الرقمنة في تقديم الخدمات الإدارية على مستوى مختلف المصالح الإدارية.

الفرضية الثانية : ساهمت الرقمنة إلى حد بعيد في الرفع من جودة الأداء الوظيفي، من خلال اختصار الجهد وتقليل استهلاك الإمكانيات المادية في تقديم الخدمات المتاحة.

الفرضية الثالثة : ساهمت الرقمنة بشكل كبير في تحقيق رضا المواطن عن الأداء الوظيفي لأعوان مصالح بلدية مجانية.

ثالثا - أسباب اختيار الموضوع :

أسباب ذاتية :

❖ اهتمام الباحث بالتغيرات الاجتماعية والتكنولوجية المعاصرة وتأثيرها على حياة الأفراد والمجتمعات.

❖ الرغبة في تطبيق المفاهيم والأدوات السوسيولوجية لفهم قضايا معاصرة مثل الرقمنة وعالم العمل.

❖ الشعور بأهمية دراسة هذه القضية في السياق الجزائري الذي يشهد تحولات رقمية متزايدة.

أسباب موضوعية :

- الأهمية المتزايدة للرقمنة في مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر.

- الحاجة إلى دراسات سوسيولوجية معمقة حول تأثير الرقمنة على القوى العاملة والأداء الوظيفي في السياق المحلي.

- إمكانية مساهمة نتائج الدراسة في توجيه السياسات والاستراتيجيات المتعلقة بالتحول الرقمي في قطاع العمل في الجزائر.

رابعاً-اهداف الدراسة :

- تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي، من خلال تحليل دورها في تحسين كفاءة العمليات، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتقليل الأخطاء، مما يسهم في رفع جودة الأداء داخل المؤسسات.
- كما تسعى إلى تحليل الفوائد التي تحققها الرقمنة، مثل زيادة الإنتاجية وتحسين التواصل، إلى جانب التحديات التي قد تعيق تطبيقها بفعالية، كضعف البنية التحتية، وضرورة تأهيل الموارد البشرية، والمقاومة التنظيمية للتغيير. وبناءً على ذلك،
- تهدف دراستنا كذلك إلى اقتراح آليات لتعزيز الرقمنة وتحسين أدائها داخل بيئة العمل، عبر تبني استراتيجيات رقمية متكاملة، وتطوير برامج تدريبية، وتعزيز ثقافة التكيف مع التحول الرقمي، لضمان تحقيق أقصى استفادة من هذه العملية داخل المؤسسات.

خامساً- أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذا الموضوع في تسليط الضوء على تأثير التحول الرقمي على بيئة العمل، حيث أدى إلى تغيير جذري في أساليب إنجاز المهام، مما ساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز التواصل بين الأفراد داخل المؤسسات. كما يبرز دور الرقمنة في تحسين الإنتاجية من خلال أتمتة العمليات، وتقليل الوقت المستغرق في تنفيذ الإجراءات، والحد من الأخطاء البشرية، مما يؤدي إلى رفع جودة الأداء الوظيفي وتحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة أعلى. ومع ذلك، تواجه الرقمنة تحديات مختلفة تعيق تطبيقها بفعالية، مثل الحاجة إلى بنية تحتية متطورة، وتأهيل الموارد البشرية، والتغلب على المقاومة التنظيمية للتغيير. لذا كان من الضروري تقديم حلول عملية لمواجهة هذه التحديات، بما في ذلك وضع استراتيجيات رقمية متكاملة، وتعزيز ثقافة الابتكار، وتوفير برامج تدريبية مستمرة، لضمان نجاح عملية التحول الرقمي وتحقيق أقصى استفادة منه في مختلف القطاعات الوظيفية.

سادسا -تحديد المفاهيم

سنحاول في هذا المحور من الدراسة ان نضع تعريفا وشرحا مفصلا لأهم المصطلحات المدرجة في دراستنا وذلك لتبيان ابعدها و مفاهيمها :

1 -مفهوم الرقمنة

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، منذ الخمسينيات حسب هيرتز. و ذلك من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطائقية الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية، حيث تسمح للمكتبات بالمشاركة في شبكات السجلات وتبادلها لتحل محلها السجلات الإلكترونية في مجال الفهرسة التعاونية. وكذلك في الإمارات بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكويتية، مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما أعرف بمجموعة السبعة في يوليو 1994¹.

كما تهدف الرقمنة ال جعل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الإنترنت باعتبارها فضاءً للمعلومات والمعرفة في المكتبات، ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى، لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات، وبغية توسيع للمعرفة إلى أوسع الحدود. فجاءت هذه العملية بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى ، من أهمها اجتماع بروكسل سنة 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي، الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية، بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية لناسا التابعة لوزارة الدفاع، ليشمل هذا المشروع إقامة مكتبات رقمية عالمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية².

1 الصيرفي محمد الإدارة الإلكترونية ، دار الفكر الجامعي الاسكندرية ، 2006 ، ص 22

2 طارق عبد الرؤوف عامر: الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007، ص 34.

1-1-تعريف الرقمنة "لغة "

تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم والخط، ويقول ابن منظور الرقم " والترقيم تعجيم الكتاب ، ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه ، وكتاب مرقوم أي قد بينت حروفه بعلامتها من التنقيط وقوله عز وجل كتاب مرقوم كتاب مكتوب والمرقم القلم .. والرقم الكتابة والختم .. والرقم : ضرب مخطط من الوشي .. ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خطه .

1-2-تعريف الرقمنة "اصطلاحا "

يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط بأنه "عملية نقل أي صنف من الوثائق من (أي) إلى النمط الرقمي، وبذل كصبح الصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية وهنا، يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب¹.

كما تتعدد المفاهيم التي اوضحا العديد من المفكرين حول مصطلح "الرقمنة ، و ذلك وفقا للسياق الذي تستخدم فيه ، ونذكر احسن مثال ما ذهب اليه المفكر " تيري كاني"². الذي اعطى مفهوما للرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من الكتب، والدوريات والتسجيلات الصوتية، والصور المتحركة ، إلى شكل...) مقرون بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيانات)، والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية،

1 العلاق بشير عباس : الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات أبو ظبي، مركز الإمارات للدراسات و البحوث الاستشارية، أبوظبي، 2005، ص 28

2 محمد سمير أحمد ، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، الاردن ، 2009 ، ص 74.

يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة". ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة

- وأشارت "شارلوت بيرسي" إلى أن الرقمنة أنها "منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التماثلي إلى النظام الرقمي".

- كما قدم "دوج هودجز" مفهوماً آخرًا تم تبنيه من طرف المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه "الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل (مقالات الدوريات، والكتب، والمخطوطات، والخرائط...) إلى شكل رقمي¹". وبمعنى آخر، فإن الرقمنة هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي، وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني.

اتخذ المصطلح الرقمنة عدة مفاهيم أو معان حسب المجال الذي تستخدم فيه والتي نوضحها في العناصر التالية :

• **في مجال الحاسبات :** تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب.

• **في سياق نظم المعلومات :** يتم تحويل النصوص المطبوعة مثل (الكتب، والصور سواء كانت صوراً فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط... إلخ) وغيرها من المواد التقليدية أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان، أي تتناظر (إلى الأشكال التي يقرأها بواسطة الحاسب الآلي، أي إشارات ثنائية) وذلك عن طريق استخدام نوع من أجهزة المسح الضوئي، طريق الكاميرات الرقمية، والتي ينتج عنها أشكال عرضها على شاشة الحاسب².

1 غنيم أحمد محمد ، الإدارة الإلكترونية ،أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة المكتبة العصرية،2004، ص44 .
2 إقدام محمود حامد، الإدارة الإلكترونية، ج 1، عمان: دار البداية ناشرون وموزعون، 2012، ص 60.

التعريف الاجرائي للرقمنة :

الرقمنة هي عملية تحويل الأنشطة والخدمات المكتبية من الشكل التقليدي الورقي إلى الشكل الإلكتروني باستخدام تقنيات الحاسوبية، حيث تهدف إلى تحسين تنظيم وتبادل المعلومات داخل مؤسسات المعلوماتية ، و في دراستنا سوف نسلط الضوء على استعمال الرقمنة في بلدية مجانة باعتبارها مجال الميداني لدراستنا، ومحاولة التقصي والبحث عن مدى نجاعة استعمالها و تمكين من إيصال الوثائق و مختلف الخدمات التي يحتاجها المواطن كما نحاول معرفة اهم العراقيل والمشاكل التي تواجهها .

ملاحظة : تحذف هذ المعلومات او تدرجها ضمن الإشكالية لتنظيف معلومات عن تاريخ الرقمنة لكن لا تصلح في التعريف الإجرائي = اما ان تحذف او نظيفا للإشكالية او تستغلها في التحليل الميداني مثل المكتبات. فبدأت هذه العملية في خمسينيات من القرن الماضي وذلك بالتحديد في الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، ثم تطورت لتشمل إنشاء سجلات إلكترونية بديلة للبطائق الورقية ، مما أتاح إمكانيات جديدة للفهرسة التعاونية وتوحيد الفهارس على الصعيد العالمي. وقد دعمت هذه التحولات اجتماعات ومشاريع دولية، مثل مشروع مجموعة الدول السبع سنة 1994 واجتماع بروكسل سنة 1995، لتوسيع نطاق المعرفة الرقمية وربط المكتبات عبر شبكة الإنترنت، ما ساهم في تعزيز البحث العلمي والتعليم العالي، لا سيما بدعم من مؤسسات أمريكية كالمؤسسة القومية للعلوم ووكالة ناسا.

6- مفهوم الأداء :

يشير الأداء إلى درجة تحقيق واثمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع الفرد متطلبات وظيفته ، وغالبا ما يحدث تداخل بين مفهوم الأداء و الجهد حيث يشير هذا الأخير إلى الطاقة المبذولة من طرف الفرد في وظيفته ، بينما يشير مفهوم الأداء الى القياس على أساس النتائج التي حققها الفرد ¹.

1 رواية محمد حسن : إدارة الموارد البشرية ، رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2001 ص 25

-كما يعتبر مفهوم الأداء عن المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمل من حيث الكمية وجودة العمل المقدم من طرفه ، فالأداء اذا هو ما يبذله كل فرد يعمل بالمؤسسة سواء كان من المنظمين أو من المديرين او من المهندسين ¹.

-ويعرف الأداء كذلك بأنه محاولة تحقيق تلك الأهداف المنتظرة من تخفيض الموارد المستخدمة لتحقيق تلك الأهداف ويشمل مفهومي " الفعالية " وهي الوصول إلى الأهداف المرجوة، " النجاعة " وهي تخفيض الموارد المستخدمة .

يعرف "محمود كلاله" الأداء و يصفه بالشمولية حيث قال أن : الأداء هو درجة تحقيق الفرد العامل للمهام الموكلة، إليه من حيث الجهد والجودة والنوعية المحققة مع العمل علة تخفيض تكاليف الموارد المستخدمة.

التعريف الاجرائي:

يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق الفرد العامل للمهام الموكلة إليه، من حيث كمية وجودة العمل، ومدى فعاليته في الوصول إلى الأهداف المرجوة بأقل تكلفة ممكنة، مع مراعاة الجهد المبذول ونوعية النتائج المحققة .ويُقاس الأداء من خلال نتائج ملموسة تعكس مدى إشباع متطلبات الوظيفة، ويتأثر بعوامل عدة.

سابعا- الخلفية النظرية

تحظى النظرية العلمية بمكانة محورية في أي بحث علمي، بما في ذلك الدراسات السوسيولوجية. ورغم اتفاق أغلب علماء الاجتماع على صعوبة تناول الظواهر الاجتماعية نظراً لتعقيداتها وتشابك عناصرها، فإن المقاربات النظرية تختلف باختلاف الخلفيات المعرفية التي يستند إليها كل اتجاه. إذ لكل تيار نظري زاوية معينة يركّز عليها ويعطيها الأولوية في التحليل، مما يؤدي إلى تباين في فهم وتفسير الظواهر.

1 وسيلة حمداوي : إدارة الموارد البشرية ، مديرية النشر الجامعية قائمة ، 2004 ، ص 143

ووفقاً لما أشار إليه كل من "روثنال" و"يادين"، فإن النظرية تُعد نسقاً من المعرفة العامة التي تهدف إلى تفسير مختلف أوجه الواقع، وهي ترتبط بمفاهيم ومصطلحات متعددة، رغم اختلافها عنها في بعض الجوانب والوظائف. وإذا كانت كل نظرية تُعد نسقاً فكرياً، فإنها بشكل عام تمثل بنية معقدة من المفاهيم المترابطة.

وفي هذا السياق، تُعتبر المقاربة السوسيولوجية أداة أساسية في أي دراسة اجتماعية، إذ تُسهم في ربط الإطار النظري بنظرية معينة، مما يمكن الباحث من الإحاطة الدقيقة بموضوعه. ونظراً لكون التنظيم يُمثل بناءً متكاملًا يشبه النسق الذي يتضمن وظائف وفاعلين متعددين، فإنه يعكس تفاعلاً مستمراً بين مكوناته الداخلية ومحيطه الخارجي. ومن هنا، يُصبح التغيير داخل المؤسسات أمراً ضرورياً لتحقيق التوازن، وضمان التكيف مع البيئة المحيطة، بما يضمن الاستمرارية والنجاح في تحقيق الأهداف المسطرة.

- النظرية البنائية الوظيفية :

يعد تالكوت بارسونز من أبرز المنظرين في علم الاجتماع الذين أسهموا في تطوير المنظور البنائي الوظيفي، حيث قدم نموذجاً تحليلياً لفهم التنظيمات والمنظمات بوصفها أنساقاً اجتماعية مفتوحة. انطلق بارسونز من تصور التنظيم باعتباره نسقاً اجتماعياً يتألف من أقسام فرعية، مثل الجماعات المهنية والأقسام الإدارية، موضحاً أن هذا التنظيم لا يعمل بشكل منعزل، بل يشكل بدوره نسقاً فرعياً ضمن نسق اجتماعي أكبر وهو المجتمع. بناءً على ذلك، قام بارسونز بتحليل النظم والعلاقات والعمليات التي تتداخل مع الأنساق الفرعية المكونة للتنظيم، مثل المهام والأدوار الوظيفية، حيث تعمل هذه الأنساق على تكيف المواقف مع المتطلبات الوظيفية والبيئة الخارجية.

و يرى بارسونز أن الترابط والتكامل بين الأنساق والنظم وفق الثقافة التنظيمية والقيم السائدة هما العامل الأساسي لتحقيق الأهداف التنظيمية. ولهذا، لا بد من فهم طبيعة وتأثير المحيط الخارجي على التنظيم، حيث لا يمكن دراسة المؤسسات كوحدات جامدة أو هياكل ثابتة، بل يجب النظر إليها كعمليات ديناميكية تتفاعل باستمرار مع البيئة المحيطة.

من المبادئ الأساسية في النموذج البنائي الوظيفي لبارسونز هو الترابط والتكامل بين الأنساق. إذ يعتبر أن البناء الاجتماعي أو التنظيم الاجتماعي يتألف من أجزاء مترابطة تؤدي كل منها وظيفة محددة لخدمة أهداف الكل. هذه الأجزاء تمثل أنساقاً فرعية تشتمل على عناصر متسندة، مثل الجماعات المهنية والأقسام الإدارية، والتي تتفاعل ضمن نظام بيروقراطي لتحقيق التكامل الوظيفي. إلا أن هذا التكامل لا يحدث بصورة مثالية، مما يستدعي الحفاظ على توازن هذه الأنساق لتتكيف مع المؤثرات الداخلية والخارجية.

كما يشدد بارسونز على أهمية التكيف المستمر مع المحيط، حيث يتطلب ذلك وضع استراتيجيات تهدف إلى ضبط الأدوار والحفاظ على المكانة الاجتماعية والتنظيمية ضمن الأنساق الفرعية والكلية. ويعد هذا الأمر ضرورياً لضمان استمرارية التنظيم وتماسكه.

و يؤكد كذلك على أن الضبط المؤسسي يعد ضرورياً لتحقيق الاستقرار والاستمرار. يتطلب ذلك تصميم أساليب تنظيمية فعالة تستجيب للتغيرات البيئية وتضمن تحقيق الأهداف المشتركة. إن الحفاظ على توازن الأنساق وضمان تكيفها مع المؤثرات المحيطة يسهم بشكل فعال في تحقيق عملية تكاملية بين الأجزاء المكونة للتنظيم¹.

لوقمنا بإسقاط نظرية تالكوت بارسونز على موضوع دراستنا الحالية حول الرقمنة ودورها في الأداء الوظيفي، تتضح الأهمية البالغة التي توليها هذه النظرية للتكيف الوظيفي من خلال الرقمنة كآلية تساهم في تحقيق الكفاءة العالية لدى الأفراد وجماعات العمل، وكافة الموارد المتواجدة في المؤسسة. تتيح الرقمنة فرصاً كبيرة للعامل لاكتساب المعرفة والمهارة اللازمة، مما يساعد المؤسسة على التأقلم مع المتغيرات والظروف سواء كانت داخلية أو خارجية.

يحدد بارسونز أربع متطلبات وظيفية أساسية ضمن النسق الاجتماعي، يمكن تطبيقها على الرقمنة في المؤسسات. أول متطلبين يركزان على العناصر الخارجية للنسق الاجتماعي، وهما التكوين وإكساب المعارف والمهارات. في سياق الرقمنة، يعني ذلك ضرورة تأهيل

¹ دكتور جوزة عبد الله المدخل الاجتماعي في دراسة التنظيمات والمنظمات مجلة مفاهيم الدراسات الفلسفية والانسانية المعمقة للنشرة العدد الثامن ، جامعة زيان عاشور حلقة 2020، ص 137، 138.

العاملين عبر برامج تكوينية حديثة تعتمد على التكنولوجيا الرقمية، مما يمكنهم من أداء مهامهم وفق حاجات المؤسسة. يمكن تحقيق ذلك من خلال خضوع الموظفين لبرامج تدريبية رقمية تنظمها مراكز ومؤسسات متخصصة، تزودهم بالكفاءة المهنية التي تعزز من أدائهم الوظيفي.

أما المتطلبان الآخران فيركزان على التنسيق الداخلي بين مجمل الوظائف والعمليات داخل التنظيم لتحقيق التوازن والاستقرار. هنا تبرز الرقمنة كأداة محورية لضمان الانسجام بين مختلف وحدات العمل، حيث تسهم الأنظمة الرقمية في تعزيز التواصل وتبادل المعلومات بين الأقسام، مما يضمن تكامل المهام ويحقق الأهداف التنظيمية بكفاءة أكبر.

وبذلك، يتضح أن الرقمنة لا تعد مجرد تقنية حديثة تُدمج في المؤسسات، بل هي عملية متكاملة تساهم في بناء نسق اجتماعي ووظيفي قادر على التكيف مع التحديات، وضمان الاستمرارية والفعالية في الأداء الوظيفي وفق المبادئ التي طرحها بارسونز¹.

ثامنا- الدراسات السابقة

(1) دراسة فوزية صادقي ، بعنوان : "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، دراسة تحليلية للجماعات المحلية" ، أطروحة دكتوراه، قسم الاتصال والعلاقات العامة، تخصص إعلام واتصال والسمعي البصري ، تحت اشراف جامعة قسنطينة 3، الجزائر، 2021.

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الرقمنة في الجزائر وأثرها في تحسين الخدمة العمومية ، إذ يساهم التحول الرقمي في تسهيل الوصول إلى المنصات الرقمية وتتبع الملفات الإدارية عن بُعد. وقد أظهرت النتائج أن غياب الرقمنة يؤدي إلى تدني مستوى الخدمة العمومية، وأن تفعيل البنية التحتية الرقمية يساهم في تحسين الأداء الوظيفي. كما أكدت الدراسة على ضرورة رفع كفاءة المورد البشري، توفير بنية رقمية شاملة، وتفعيل نظام الأمان الرقمي

¹ة الفضيل رئيسي ولطيفة طبال : المنظمة ونظرية التنظيم ، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، قسم العلوم الاجتماعية ، العدد الثاني عشر 2016 ، جامعة البليدة 02، ص 29- 30 .

لحماية المعلومات ، اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي وكان حجم عينتها بحوالي 60.

الاستفادة من الدراسة :

سامت الدراسة بشكل كبير في بلورة العديد من الأفكار و اتجاهات التي من خلالها يمكن أن توضح الرتبة لدراسة موضوعنا ، كما ساهمت في توجيهنا للمراجع والدراسات التي يجب مراجعتها و كذلك للمنهج والأدوات التي نحتاجها في الدراسة .

(2) دراسة زاير نصيرة ، عاشور خديجة : بعنوان : " تفعيل الرقمنة في الخدمة العمومية ودورها في تحسين الأداء الإداري مجلة المفكر، مجلد 08 ، العدد 01 ، جامعة الجزائر 02 ، 2024 " .

هدفة هذه الدراسة إلى توضيح تفعيل الرقمنة في الخدمة العمومية ودورها في ترشيد الأداء الوظيفي ببلدية شراكة. لتحقيق هذا الهدف تم استخدام ملاحظة بسيطة من أجل التقرب من عناصر الإدارة الإدارية بالبلدية، وكذا تم إعداد استبانة حيث خضعت للتحكيم وتم توزيعها على أفراد العينة قدر حجمها بـ (66) موظفًا يتوزعون على مختلف الإدارات الإدارية، وحساب الخصائص السيكومترية. وتوصلت الباحثة ال النتائج التالية :

- توجهات الخدمة العمومية تتجه نحو تعميم الرقمنة في كافة الإدارات لتحسين الأداء الوظيفي.
- تسهم الرقمنة في ترشيد الأداء الوظيفي من خلال التوظيف الجيد لتكنولوجيا المعلومات.
- الاعتماد على صنف جودة الخدمات لتسهيل تطبيق الرقمنة من أجل تحسين وتبسيط الإجراءات للحصول على جودة أفضل للخدمات.

الاستفادة من الدراسة :

تمكنا من خلال دراستنا لمحاور هذه الدراسة من تحديد عدة عناصر اولينا الاهتمام با وتوظيفها في دراستنا ونذكر على سبيل المثال التوجه نحو استعمال الرقمنة في الإدارة بالبلدية ، و تحقيق جودة الأداء الوظيفي أثناء استعمالها .

(3) دراسة سناء رحاب، حليلة شابي بعنوان : " أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية، دراسة حالة البنوك التجارية بولاية الطارف، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد 13، العدد 01، جامعة باجي مختار، الجزائر، 2023."

هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير التحول الرقمي بأبعاده الثلاثة - استخدام التقنيات الرقمية، رقمنة العاملين في البنك، ورقمنة العملاء وعلاقتهم - على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية. شملت عينة الدراسة كافة العاملين في البنوك التجارية بولاية الطارف، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي واستخدمت الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. وقد أسفرت نتائج الدراسة عن عدة استنتاجات، أهمها أن التحول الرقمي يؤثر بشكل واضح على الأداء الوظيفي للعاملين، حيث لم يسجل تأثير كبير لاستخدام التقنيات الرقمية على هذا الأداء، بينما لوحظ تأثير إيجابي لرقمنة العاملين والعملاء على الأداء الوظيفي، وذلك عند مستوى معنوية 5.0%.

-مجال الاستفادة من الدراسة :

رغم ان ميدان العمل يختلف عن الذي حددنا في دراستنا حيث تعتمد الدراسة على إدارة في البنوك بينما نعتمد في دراستنا على البلديات ، الا ان مجال الاهتمام واحد و هو استعمال الرقمنة في مختلف المهامات الإدارية ، فكان مجال استفادتنا من الدراسة في تحديد لبعض العناصر تم الإشارة إليها في الدراسة كما تم تحديد المنهج الملائم واهم ادواته التي ساعدتنا في بلورت محاور الدراسة وادواتها .

4) دراسة موهوب عبد الصمد، بن سوكي علاء الدين (2023- 2024) : بعنوان : " دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة ميله" مذكرة ماستر في معهد العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير الميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، التخصص إدارة أعمال المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله ، 2024.

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري، وكالة ميله، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وباستخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات الأولية، من خلال توزيعه على عينة الدراسة المكونة من 30 موظفًا في بنك القرض الشعبي الجزائري، وكالة ميله. وتم استخدام الرزمة الإحصائية (v.spss 27) لتحليل البيانات واختبار صحة الفرضيات بالاعتماد على أساليب إحصائية متنوعة.

توصلت الدراسة إلى أن تبني مفهوم الرقمنة في البنك يؤدي إلى تحسين أداء العاملين، إذ إن الأداء الوظيفي للعاملين يتوقف على الرقمنة المستخدمة للحفاظ على سير العمل. كما أن تبني الرقمنة يضمن تحسين جودة الأداء الوظيفي، الكفاءات، والإجراءات بدرجات متفاوتة في بنك القرض الشعبي الجزائري.

- مجال الاستفادة من الدراسة :

ساهمت الدراسة في تمكيننا من تحديد بعض المتغيرات التي تبين الدور الذي تلعبه الرقمنة في تسيير مختلف الخدمات والتعاملات التي يقوم بها البنك والتي تبين عناصر الأداء الوظيفي بإستعمال الرقمنة في الإدارة ، كما ساهمت الدراسة في تحديد المنهج المستعمل وادوت التي سوف نعتمد عليها .

تاسعا-صعوبات البحث

- صعوبة قياس وتقييم الأبعاد الاجتماعية والثقافية لتأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي بشكل كمي دقيق .
- احتمالية وجود تباين في مستويات تبني الرقمنة وتأثيرها بين مختلف المؤسسات والقطاعات في الجزائر .
- تحديات الوصول إلى بيانات ومعلومات مفصلة حول استخدام التقنيات الرقمية وتأثيرها على أداء العاملين في المؤسسات .
- صعوبة التحكم في جميع المتغيرات التي قد تؤثر على العلاقة بين الرقمنة والأداء الوظيفي (مثل الثقافة التنظيمية، أنماط القيادة).

خلاصة الفصل :

حاولنا من خلال هذا الفصل تسليط الضوء على أهم المحاور التي توضح مجال اهتمامنا في دراسة موضوع الرقمنة والاداء الوظيفي ، حيث انطلقنا من إشكالية رئيسية للدراسة ، و التي ثم حوصلت محورا حول السؤال الرئيسي وهو الى أي مدى تساهم الرقمنة في تحسين جودة الأداء الوظيفي ببلدية مجانية ؟ حيث تم طرح ثلاث تساؤلات فرعية تتعلق بتأثير التحول الرقمي واستخدامه على سرعة وجودة الخدمات المقدمة في الإدارات و المراكز الإدارية ببلدية مجانية ، مع ضبط ثلاث فرضيات التي تحيط بالموضوع المطروح ، حيث نسعى الى تحقيق صحتها من عدمه.

كما تطرقنا في هذا الفصل إلى إبراز لأهمية الموضوع وأهدافه و أسباب اختيارنا لدراسته، مع عرض لبعض الدراسات السابقة التي تعالج نفس الموضوع ، و التي كانت استفدنا منها في عدة نقاط سامت بشكل كبير في تحديد عناصر هذا المحور فكانت بمثابة المنطلق الأساسي لدراستنا.

الفصل الثاني:

الإجراءات المنهجية

للبحث

تمهيد

أولا : الدراسة الاستطلاعية

ثانيا : مجالات وحدود البحث

ثالثا : منهجية البحث

رابعا : تقنيات وأدوات جمع البيانات

خامسا : العينة

خلاصة

تمهيد:

يمكن اعتبار الفصل الثاني بمثابة الجزء تكميلي للفصل السابق ، حيث يشمل على العناصر التي تبين الجوانب المنهجية التي اعتمدنا عليها لأجل بناء الجزء الميداني و الذي يتناول العناصر الموائية :

أولا : المنهج الدراسة :

إن أي دراسة علمية تتطلب من الباحث اتباع منهج أو طريقة يستطيع من خلالها الوقوف على خطوات منظمة علمية أثناء معالجته للموضوع محل الدراسة، و من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة ، التي تختلف مناهجها باختلاف مواضيع المطروحة للدراسة ، ويُعرف المنهج على أنه "المصدر" بمعنى الطريقة أو السلوك ، وهي مشتقة من فعل نهج بمعنى طرق أو سلك " ، فهو إذا تتبع فكري واعي تتزن به المعلومة حتى تأخذ مكانها الذي يليق بها من بين المعلومات السابقة لها والمعلومات اللاحقة لها¹.

ويُعرف منهج البحث العلمي (ScientificMéthode) على أنه "طريقة موضوعية يتبعها الباحث في دراسته أو تتبع لظاهرة من الظواهر أو مشكلة معينة المشاكل أو حالة ما ، و بقصد منها تشخيص أو إعطائها وصفا دقيقا لهم تغيراتها ، وبتحديد أبعادها بشكل كامل يجعل من السهل التعرف عليها وتمييزها، كما تتيح معرفة أسبابها ومؤثراتها و أنماطها التي تستخدمها أو تتشكل فيها العوامل التي أثرت فيها أو تأثرت بها وقياس هذا الأثر والتنبؤ به بشكل موضوعي دقيق"².

فإذا كان المنهج الكمي يسعى إلى تعميم معطيات البحث وبياناته والتعبير عنها إحصائيا، فإن المنهج الكيفي يحاول استجلاء المعاني عبر تأويل المعطيات النوعية. وإذا كانت غاية

¹ - سعد سلمان : المشهدان مناهج البحث الإعلامي ، (د، ط) دار الكتاب الجامعي 2017، ص19.

² - محسن احمد الخضيرى وآخرون : الأسس العلمية لكتابة رسائل الماجستير والدكتوراه، ط2، مكتبة الانجلو مصرية القاهرة، 1992، ص 42.

البحوث الكمية هي شرح الظواهر وتفسيرها فإن البحوث الكيفية تسعى إلى فهم الظواهر واستعراض أشكال استيعابها عبر عملية التأويل.

ويعطي منهج الوصفي بيانات وأوصاف للمفردات المكونة لمجتمع البحث في فترة زمنية كافية للدراسة، وذلك لتحديد كفاءة الأوضاع القائمة عن طريق مقارنة المعلومات التي تم الحصول عليها بمستويات ومعايير قياسية سبق إعدادها¹. كما بتلائم المنهج الوصفي في دراسة موضوعنا حيث يمكننا من الوصول الى الحقائق التي تبين الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي ببلدية مجانة التي هي مجال ومحور دراستنا .

ثانيا : حدود ومجالات الدراسة :

يعد تحديد مجال الدراسة من بين الخطوات المنهجية المهمة و الأساسية التي تعتمد على إجراءات منهجية في تطبيقها ، وقد حددنا في دراستنا ثلاث مجالات ، وهي :

1. المجال المكاني :

وهو المكان الذي تمت فيه الدراسة والمتمثلة في المؤسسة العمومية بلدية مجانة ولاية برج بوعريريج.

- نبذة عن بلدية مجانة ولاية برج بوعريريج :مجانة هي احدى بلديات ولاية برج بوعريريج تقع شمال مقر الولاية حيث تبعد عنها ب 9 كم يحدها عدة بلديات مثل ثنية النصر ، اليشير ،حسناوة وهي تعتبر عاصمة للدائرة عدد سكانها يتجاوز 22 الف نسمة حسب احصاء 2008 تقع على مستوى منطقة زمنية (ت.غ +01 سا) .

تحتوي بلدية مجانة على مجموعة من المصالح والمكاتب والفروع حيث توزع على النحو التالي :

- الامانة العامة تتكون من(01) مكتب و (02) فروع .

1 محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، (الطبعة الثانية)، مصر، عالم الكتب، 2004، ص167

- 1- مصلحة التنظيم والشؤون العامة تتكون من (04) مكاتب و (04) فروع .
- 2- مصلحة الشؤون الادارية والمالية تتكون من (02) مكاتب و (05) فروع .
- 3- مصلحة الصفقات وممتلكات البلدية تتكون من (03) مكاتب و (04) فروع .
- 4- مصلحة التعمير والتوجيه العقاري تتكون (02) مكاتب و (01) فرع .
- 5- مصلحة تسيير العتاد والوسائل العامة تتكون من (02) مكاتب و(03) فروع و(01) رئيس حضيرة البلدية .

الهيكل التنظيمي للبلدية

اكثر من 20.000 و اقل من 50.000 نسمة

الامانة العامة :

- مكتب المصالح المشتركة
- فرع كتابة المجلس والبريد
- فرع الأرشيف

مصلحة التنظيم والشؤون العامة :

- مكتب التنظيم والحالة المدنية والفروع الادارية
- فرع الانتخابات والاحصاء
- فرع الفروع الادارية
- مكتب الشؤون العامة
- فرع التنظيم والشؤون العامة
- فرع الشؤون الإجتماعية والتضامن

- مكتب الوقاية وحفظ الصحة
- مصلحة الشؤون الادارية والمالية :
- مكتب الميزانية والمحاسبة
- فرع العمليات المالية
- فرع التحصيل
- فرع الرواتب والأجور
- مكتب التسيير وتكوين المستخدمين
- فرع التسيير الموارد البشرية
- فرع العلاقات الإجتماعية والتكوين
- مصلحة الصفقات والممتلكات البلدية :
- مكتب ممتلكات البلدية
- فرع التسيير ممتلكات البلدية والجرد
- مكتب الصفقات
- مكتب البرامج والمتابعة التقنية
- فرع البرمجة
- مصلحة التعمير والتوجيه العقاري :
- مكتب البناء والتعمير والدراسات التقنية
- فرع السكن
- مكتب التوجيه العقاري

مصلحة تسيير العتاد والوسائل العامة :

- مكتب تسيير وصيانة العتاد
- رئيس حضيرة البلدية
- فرع الصيانة العامة
- فرع تسيير المخزن والعتاد
- فرع التطهير ومختلف الشبكات
- مكتب الأشغال المباشرة

2. المجال الزماني :

تزامنت بداية اهتمامنا بدراسة الموضوع الرقمنة من بداية الدراسة ، حيث تم تحديد الخطة التي اعتمدنا عليها لأجل بناء محاور المذكرة ، فقسمنا رزنامت الدراسة الى اربع مراحل والمتمثلة في:

- المرحلة الأولى : تحددت في تحديد وضبط للموضوع و تحديد مكان الدراسة ومجتمع البحث.

- المرحلة الثانية : تمت من خلالها اجراء البحث الببليوغرافي للكتب و الدراسات السابقة التي مكنتنا من بلورة مختلف المحاور والعناصر الموظفة في الدراسة ، وكذلك من تحديد لهم المتغيرات التي اشرنا اليها لدراسة موضوع الرقمنة .

- المرحلة الثالثة : والتي تم من خلالها تحديد لميدان الدراسة أي المجتمع والمتمثل في الموظفين الإداريين ببلدية مجانة ، كما تم تحديد العينة المناسبة وحجم العينة المسموح لنا لأجل توزيع الإستمارة ، كما تمكنا في هذه المرحلة من تحديد محاور الإستمارة الميدانية و اسئلتها ، وكذلك ثم توجهها الى المشرف للتصحيح والتدقيق ، و في نفس الوقت تم اخضاعها للتدقيق والتحكيم من طرف الخبراء و تجريبيها في نف الوقت .

- المرحلة الرابعة والأخيرة : والتي استطعنا ان نقوم بتوزيع الإستمارة و جمعها من خلال المجال المحدد في الدراسة والمتمثلة في بلدية مجانية ثم وجنا الإستمارات الم جمعة واخضاعا للفرز بإستعمال نظام spss ، ثم قمنا بتشكيل الجداول حسب كل محور محدد في الإستمارة حيث يخدم بشكل دقيق لكل فرضية مطروحة في الدراسة . كما قمنا بتحليل للنتائج و تحديد للمحاور الأخيرة المدرجة بالمذكرة عل سبيل المثال النتائج العامة و مناقشتها و الخاتمة .

...إلىوهذه الفترة تم إعداد استمارة الاستبيان وإخضاعها لأثرأء الدكاترة وبعد التعقيب من طرفهم، قمنا بتوزيع الاستبيان للإجابة على أسئلتنا والتي من خلالها قمنا بدراستها ومناقشتها وتحليل نتائجها

3. المجال البشري : والذي يتحدد في العنصرين التاليين

1.3 مجتمع الدراسة :

يعتبر تحديد المجتمع الأصلي من النقاط الأساسية التي يجب أن يأخذها الباحث بعين الاعتبار ويوليها اهتماماً كبيراً . فبدون تحديد هذه الخطوة و فهم العناصر الداخلية المكونة لها، يصعب على الباحث السيطرة على جميع المتغيرات المتصلة بالبحث . ويعرّف مجتمع البحث على أنه مجموعة من الأفراد أو العناصر التي تشترك في خصائص محددة التي يهتم بها الباحث . حيث يتكون مجتمع البحث من أفراد أو عناصر لها سمات مشتركة تجمعهم تحت مظلة واحدة وهو مجتمع بحث المحدد ، كما يميزهم عن مجتمعات بحث أخرى ذات خصائص مختلفة . كما يتفاوت هذا النوع من المجتمعات حسب طبيعة المشكلة المدروسة ، إلا أنه هناك عدداً من السمات العامة التي يركز عليها الباحث لتحديد خصائص مجتمع بحثه. من بينها : الجنس، المستوى التعليمي، الحالة الاقتصادية، الحالة الاجتماعية، مكان الإقامة، طبيعة الوظيفة، وسنوات الخبرة في المجال. ويتمثل مجتمع بحثنا في الموظفين بالإدارة ببلدية مجانية حيث اصبحوا يعتمدون في تسيير لماماتهم على الرقمنة التي أدخلت في السنوات الأخيرة كتقنية حديثة تساهم في رفع من مستوى الأداء الوظيفي للإدارة بهدف تسهيل مختلف الخدمات المقدمة من طرف البلدية وتسهيل إيصالها للمواطنين.

2.3 عينة الدراسة:

يعد اختيار العينة من الخطوات والمراحل الهامة في البحث العلمي ، ولا شك أن أي باحث يفكر في عينة بحثه منذ بداية تحديده لمشكلة البحث وأهدافه¹.

كما يتم استخراج العينة من المجتمع الأصلي بطرق علمية دقيقة حيث يعمل الباحث من خلالها للوصول الى تحقيق الأهداف المسطرة في الدراسة ، و العينة هي عبارة عن "مجموعة من الأشخاص الذين ينتمون لمجتمع البحث وتكون العينة التي يتم اختيارها وفقا لمعايير دقيقة وعلمية"²، ويتوقف صدق تمثيل العينة للمجتمع على طريقة اختيار العينة وحجمها³.

ولتحديد مفردات عينة دراستنا قمنا باختيار عينة قصدية حيث تلائمه والظروف التي ساهمت في سير هذه الدراسة وكذلك الموضوع المقترح.

كما تم تحديد حجم العينة بالاتفاق مع المشرف وما سمحت إدارة البلدية بتحديدته والمحددة بنسبة بـ 30% و حجم المجتمع كان 180 موظف في الإدارة فكانت حجم العينة المتفق عليه قدر بحوالي 60 فرد سوف يتم توزيع عليهم الاستمارة .

ثالثا : أدوات الدراسة

1. أدوات جمع بيانات الدراسة:

تعتبر أدوات جمع البيانات الوسيلة التي يعتمد عليها أي بحث لجمع المعطيات والحقائق حول الظاهرة المراد دراستها ، حيث يتطلب وصف الظاهرة وتشخيصها قدرا كافيا من البيانات التي يتم جمعها بواسطة تقنيات بحثية يتوقف اختيارها على عوامل تتمثل في طبيعة فرضية البحث والتي تحدد لنا البيانات اللازم جمعها لإجراء الدراسة، وبالتالي علينا إختبار الأداة التي

¹ عبد الغني محمد إسماعيل العمراني: أساسيات البحث التربوي، ط1، دار الكاتب الجامعي، صنعاء، 2013، ص92.

² عمار بوحوش، وآخرون، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ألمانيا 2019، ص-ص 68-69.

³ محمد الصاوي محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته ، ط1، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1992، ص 40.

يسهل التعامل معها من طرف المبحوثين، وتمكننا من تفريغ البيانات وتحويلها من الكم إلى الكيف بأمانة علمية وعليه من الأدوات المنهجية التي تم الإستعانة بها نذكر ما يلي:

1-1 الإستمارة:

إعتمدنا في دراستنا على نوع من المعلومات والبيانات التي نحن بصدد جمعها عن طريق الإستبيان ويعرف على أنه أداة من أدوات الحصول على الحقائق والبيانات والمعلومات، فيتم جمعها عن طريق المقابلة للتعرف على مجتمع الدراسة والتي من خلالها وضع أسئلة الإستمارة، ومن بين مزايا هذه الطريقة الاقتصاد في الوقت والجهد، كما أنها توفر شروط التقنيين من الصدق والثبات

ويعرف الدكتور محمد عبد الحميد الاستمارة "على أنها أسلوب لجمع البيانات تستهدف استشارة الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة لتقديم حقائق وآراء وأفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها دون تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين في هذه البيانات.¹

و لقد قمنا ببناء استمارة دراستنا وذلك بعد الملاحظات التي اكتشفناها من الميدان الدراسة وأيضا بعد المقابلات الحرة التي أجريناها على بعض المواطنين، ومن ثم تغيير بعضها وتصحيحها وضبطها بطريقة صحيحة ، ثم تبويبها بناء على خطة البحث والتي شملت أربع محاور.

المحور الأول: محور يتعلق بالبيانات الشخصية

المحور الثاني: يتعلق بوجود اتجاه نحو اعتماد الرقمنة في تقديم الخدمات الإدارية للمواطنين من قبل المصالح الإدارية لبلدية مجانة؟

المحور الثالث : خاص بوجد تأثير للرقمنة على سرعة الأداء و التنفيذ في تقديم الخدمات الإدارية للمواطن ببلدية مجانة

1 محمد عبد الحميد: دراسات الجمهور في بحوث الإعلام، الطبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة، 1993، ص183.

المحور الرابع : يتناول تأثير للرقمنة على جودة الأداء و التنفيذ في تقديم الخدمات الإدارية للمواطن ببلدية مجانة.

1-2 المقابلة:

كانت ثاني أداة تم استخدامها لجمع البيانات باعتبارها تتمتع بمركز هام في البحث السوسيولوجي، وتعتبر من الأدوات الأساسية الأكثر استعمالا وانتشارا في الدراسات، وذلك لما توفره من بيانات حول الموضوع المراد دراسته، وتقوم على حوار أو حديث لفظي (شفهي) بين الباحث والمبحوث ، وبالرجوع إلى أدبيات معاني المقابلة بصفة عامة والمنهجية بصفة خاصة نجد أن المقابلة أخذت الكثير من المعاني والتعريفات.

تعرف على أنها تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة، حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث والتي تدور حول آرائه ومعتقداته.¹

2 . الأدوات الإحصائية :

ثم اعتماد على نظام SPSS لأجل فرز المعطيات المجمعة عن طريق الاستمارة الموجهة للدراسة الميدانية ، حيث قمنا بتشكيل مختلف الجداول الهامة التي تخدم الموضوع ، كما قمنا بحساب بعض المقاييس الإحصائية .

رابعا - صعوبات الدراسة :

- من اهم الصعوبات التي وجدها في دراستنا يمكن ان نلخصها في العناصر التالية :
- صعوبة قياس وتقييم الأبعاد الاجتماعية والثقافية لتأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي بشكل كمي دقيق .
- احتمالية وجود تباين في مستويات تبني الرقمنة وتأثيرها على المواطن بين مختلف المؤسسات والقطاعات في الجزائر .

1 نبيل حمديشة : لمقابلة في البحث الاجتماعي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة سكيكدة ، (العدد الثامن)، 2012، ص

- تحديات الوصول إلى بيانات ومعلومات مفصلة حول استخدام التقنيات الرقمية وتأثيرها على أداء العاملين في المؤسسات .
- صعوبة التحكم في جميع المتغيرات التي قد تؤثر على العلاقة بين الرقمنة والأداء الوظيفي مثل الثقافة التنظيمية.

خلاصة الفصل:

تناولنا من خلال هذا الفصل الإطار المنهجي الذي تم على أساسه بناء المحاور المنهجية للدراسة الميدانية ، حيث تطرقنا إلى المنهج الإحصائي الذي يتلاءم مع موضوعنا و تتبع لخطواته المنهجية من أهمها الإطار المنهجي و المجال المكاني والزمني مع عرض للمجتمع المحدد للدراسة والعينة و كيفية سحبها وتحديد حجمها ، وكذلك للنظام البرمجة الذي تم استعانة به لأجل فرز للمعطيات و معالجتها و تحليلها ، و تحديد للأدوات الدراسية التي اعتمدنا عليها. وهذه الخطوات سامت في تحديد الأرضية تمهيدية للفصل الثالث الذي يتناول محاور معالجة المعطيات الميدانية لدراسة موضوع الرقمنة و دورها في تحسين الأداء الوظيفي ببلدية مجانة بولاية برج بوعرييج .

الفصل الثالث:
مناقشة وتحليل النتائج

تمهيد :

يلخص هذا الفصل جملة النتائج و تحليل للمعطيات المجمعة لدراسة الميدانية حيث تم تقسم هذا الفصل الى خمسة محاور ، نتناول في المحور الأولى تحليل المعطيات الخاصة بخصائص العينة ، ثم تليها ثلاث محاور تتناول كل واحدة منها تحليل المعطيات المجدولة والخاصة بكل فرضية ، لنصل الى المحور الرابع والخامس حيث نتناول من خلالهما لأهم النتائج التي توصلنا اليها في الدراسة و لمناقشة هذه النتائج حسب التساؤلات والفرضيات وكذا الأهداف الدراسة ثم نختم الفصل بالخاتمة والملاحق .

أولا : تحليل نتائج البيانات العامة لعينة الدراسة

جدول رقم 01 : يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب متغير الجنس من خلال نظام SPSS.

الجنس	التكرار	النسبة
ذكور	46	76.7
إناث	14	23.3
المجموع	60	100

لاحظ الجدول رقم 01 في الملحق

يتناول الجدول أعلاه عل توزيع لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في الموظفين بإدارة بلدية مجانة حيث نجد نسبة اكبر تمثلتها فئة الذكور حيث قدرت بـ 76.7 % مقارنة بفئة الإناث حيث نجدها بنسبة 23.3 % ، الأمر الذي يدل عل ان اكثر الفئة متواجدة بالعينة هي فئة الذكور مقارنة بالإناث ، وفي الجدول الموالي سوف نحاول ان نتعرف عل فئة السن الغالبة في العينة .

جدول رقم 02 : يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب متغير السن

السن (الفئات)	عدد	النسبة %
33-28	5	8.33
38-33	8	13.33
43-38	15	25
48-43	18	30
53-48	8	13.33
58-53	6	10
المجموع	60	100

لاحظ الجدول رقم 2 في الملحق

يتناول الجدول متغير السن مشكل على حسب فئات ، حيث نسجل اكبر نسبة 30 % تمثلتها الفئة العمرية (48-43) تم تقل 25 % تمثلتها الفئة العمرية ما بين (43-38) لتقل الى 10 % و 13.33 % ثم 8.33 % على هذا الترتيب لكل من فئات السن (58-53) ثم (33-28) و (53-48) عى حد سواء ثم (33-28) كادنى سن للموظفين في إدارة بلدية مجانة .

وكننتيجة عامة لهذا الجدول نجد ان عمر الموظفين عند اغليبتهم يتراوح ما بين 38 سنة الى 48 سنة ليقل عددهم في الأعمار الأخرى و في هذه الأعمار يكون افراد العينة في سن المسؤولية سواء كانت وظيفية او عائلية المر الذي سوف نكتشفه من خلال الجدول التالي الذي يتناول توزيع لأفراد العينة حسب الحالة المدنية .

جدول رقم 03 : يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب متغير الحالة المدنية

الحالة المدنية	عدد	النسبة %
اعزب	11	18,3
متزوج	47	78,3
مطلق	2	3,3
المجموع	60	100,0
لاحظ الجدول رقم 2 في الملحق		

يوضح الجدول أعلاه لحالة المدنية لأفراد عينة الدراسة حيث نسجل نسبة اكبر قدرت بـ 78.3 % تمثلتها فئة المتزوجين وهي النسبة الساحقة ثم تقل ال ادناها حيث قدرت بـ 18.3 % لفئة العزاب و 3.3 % لفئة المطلقين – فتوضح هذه النتائج ما اشرنا الية في الجدول السابق حيث نجد فئة السن للمبحوثين تتناسب مع الحالة المدنية لأن الأفراد يفوق سنهم 38 سنة وهذا عند أغليبتهم الأمر الذي يوضح انه في هذا العمر يكون الفرد مسؤولا و متزوجا فيقدر معنى المسؤولية سواء كانت في بيته مع عائلته او في مجال عمله .

جدول رقم 04 : يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	عدد	النسبة %
متوسط	2	3,3
ثانوي	18	30,0
جامعي	36	60,0
تكوين مهني	4	6,7
المجموع	60	100,
لاحظ الجدول رقم 2 في الملحق		

نتناول في الجدول رقم 04 توزيع لأفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي ، حيث نسجل أكبر نسبة قدرت بـ 60 % سجلتها الفئة التي مستوى تعليمها الجامعي وهي أكثر فئة متواجدة في العينة ، ثم تقل الى غاية 30 % لفئة التي مستواها التعليمي ثانوي ال ان تصل الى اقل نسب على هذا الترتيب 6.7 % ثم 3.3 % لكل من المستوى التعليمي التكوين المهني و المستوى المتوسط .وبالتالي نجد ان اكثر موظفين في بلدية مجانية هم ذوي المستوى الجامعي الأمر الذي يخول لهم بان يكونوا ذوي كفاءة عالية في العمل و ذوي مسؤولية كذلك و استعمالهم لرقمنة في وظيفتهم يكون سهلا ومتقنا بناءا على مستواهم الدراسي الذي يسمح بان يكونوا ذوي كفاءة عالية في مراتبهم الوظيفية ، و يبين الجدول الموالي

الجدول رقم 05 : يشمل على توزيع افراد العينة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة

الأقدمية	عدد	النسبة %
أقل من 3 سنوات	1	1,7
بين 3 ال 5 سنوات	13	21,7
اكثر من 5 سنوات	46	76,7
المجموع	60	100,0
لاحظ الجدول رقم 2 في الملحق		

يتناول الجدول رقم 05 توزيع لأفراد العينة حسب اقدميتهم في العمل حيث نسجل ثلاث مستويات ، فنجد اكثر نسبة سجلت في العينة قدرت بـ 76.7 % حيث بلغت اقدميتهم أكثر من 5 سنوات بينما سجل للذين أشاروا الى المدة ما بين 3 الى 5 سنوات قدرت نسبتهم 21.7 %، لتصل ال ادنى نسبت قدرت بأقل من 3 سنوات حيث بلغت بحوالي 1.7 % ، فتوضح هذه النتائج ان أكثرية الموظفين في بلدية مجانية تفوق مدة عملهم بالبلدية عن 5 سنوات المر الذي يوضح كفاءتهم وخبرتهم الجيدة في العمل بهذا الأخيرة ، و بما ان اغليبتهم ذوي المستوى الجامعي وأيضا ذوي اعمار مناسبة يكون ادماج الرقمنة في مجال وظيفتهم وإستعابهم لها و كذا حسن تطبيقها يكون سهلا و سريعا ومقبولا من طرف الموظفين مما يبين بانهم سوف يبدون كفاءة عالية في وظيفتهم ، و يسيرون تعاملات المواطنين و النتمثلة في الوثائق الحالة المدنية

تكون بسهولة وبكفاءة عالية ، هذه النتيجة المبدئية سوف نتأكد منها من خلال جداول الفرضيات الموظفة في الدراسة التالية :

ثانيا : تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى :

والتي مفادها " أنه يوجد اتجاه نحو اعتماد الرقمنة في تسيير العمليات الإدارية لبلدية مجانة وخاصة تلك الموجهة مباشرة للمواطنين "

جدول رقم 06 : يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب مسائلتهم عن استخدام الرقمنة في أعمالهم الإدارية الموجهة للمواطنين

الجنس الإحتمالات	ذكور		اناث		المجموع	
	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %
نعم	42	91.30	11	78.57	53	88.33
لا	4	8.70	3	21.43	07	11.67
المجموع	46	100	14	100	60	100

نتناول في الجدول أعلاه لتوزيع العينة حسب إجابة المبحوثين عن السؤال الموجه لهم عن استخدام الرقمنة في أعمالهم الإدارية ، ولقد كانت الإجابة الساقطة للذين أجابوا 'بنعم' مقابل الذين كانت اجابتهم ' بلا ' حيث قدرت في المجموع للفئة الساقطة بـ 88.33 % لتقل في الفئة الخرى بـ 11.67 % مما تأكد على استعمال تقنية الرقمنة في الإدارة ببلدية مجانة لأجل اجراء مختلف العمليات و الخدمات و الوثائق التي يحتاجها الخاصة المواطن .

اما اذا ما تتبعنا النتائج حسب متغير الجنس نجد النسب تسيير بنفس الإنتاج مع المجموع حيث قدرت عند الذكور بـ 91.30 % للفئة التي كانت اجابته بنعم مقابل الذين اجابوا بلا حيث سجلت ادن نسبة لها فقدرت بـ 8.7 % ، بينما عند الإناث قدرت عند الجواب الأول ' نعم ' بـ 78.57 % مقابل الجواب الثاني ' لا ' بـ 21.43 % . الأمر الذي يؤكد عل استعمال الرقمنة بالأعمال الإدارية بإدارة البلدية ببلدية مجانة ، وفي الجدول الموالي سوف نحاول معرفة عن تقديم للخدمات للواطن بواسطة الرقمنة هل تكون بشكل كامل أم جزئي ؟

جدول رقم 07 : و يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب مساءلتهم عن تقديم لهذه الخدمات للمواطنين بشكل كامل ام جزئي وحسب الجنس

الجنس الاحتمالات	ذكور		اناث		المجموع	
	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %
كامل	33	71.74	9	64.29	42	70
جزئي	13	28.26	5	35.71	18	30
المجموع	46	100	14	100	60	100

توضح نتائج الجدول أن اغلبية المبحوثين قد أشاروا الى ان تقديم الخدمات للمواطن عن طريق خدمات الرقمنة يكون بشكل كامل حيث ارت النسب من خلال المجموع إلى اعلى نسبة للإجابة الأول حيث قدرت بـ 70 % أي بشكل كامل مقابل الذي اشاروا بانها تقدم بشكل جزئي حيث قدرت نسبتهم بـ 30 %

اما اذا ما تتبعنا النتائج حسب متغير الجنس نجد عند الذكور حوالي 71.74 % أشاروا الى استعمال الرقمنة بكل كامل مقارنة بالذين على ان استعمالها جزئي حيث قدرت نسبتهم بـ 28.26 % ، اما بالنسبة لجنس الإناث نجد النسب تير بنفس اتجاه مع الذكور حيث تكون عالية عند استعمال الكامل فقدرت بـ 64.29 مقابل بالإختيار الثاني وهو الإستعمال الجزئي حيث قدرت بـ 35.71 % .

فتبين النتائج ان شكل استعمال للرقمنة في إدارة حسب اراء المبحوثين يختلف باختلاف الأعمال التي يقدمونها و المصلحة التي يعمل بها هذا الموظف . وفي الجدول الموالي نحاول معرفة ل الموظفين متمكنين من إستعمال وائل الرقمنة ام لا ؟

جدول رقم 08 : ويشمل على توزيع لأفراد عينة الدراسة حسب مسائلتهم عن تمكن الموظفين من استخدام وسائل الرقمنة ام لا و حسب الجنس

الجنس الإحتمالات	ذكور		اناث		المجموع	
	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %
نعم	32	69.57	8	57.14	40	66.67
لا	14	30.43	6	42.86	20	33.33
المجموع	46	100	14	100	60	100

تبين نتائج الجدول أعلاه ان معظم المبحوثين في عينة الدراسة قد صرحوا بان الموظفين متمكنين من استخدام لوسائل الرقمنة حيث قدرت نسبتهم في المجموع بـ 66.47 % مقارنة بالذين كانت اجابتهم بلا أي غير متمكنين حيث قدرت نسبتهم بـ 33.33 % .

اما اذا لاجطنا النتائج حسب الجنس نجدها تسير بنفس الإتجاه مع المجموع حيث تكون مرتفعة عند الفئة الأولى الذين كانت اجابتهم بنعم حيث قدرت بـ 69.57 % عند الذكور مقابل 57.14 % عند الإناث ، بينما الفئة الثانية التي كانت اجابتها بلا سجلت عند الذكور بـ 30.43 % اما عند الإناث سجلت نسبة 42.86 % ، مما يدل بان معظم الموظفين في عينة الدراسة متمكنين في استخدام لوسائل التقنية لحدثة استعمالها بالبلدية الأمر الذي يظهر بعض الموظفين في العينة صرحوا بعدم تمكنهم من الوسائل الأمر الذي يدل على نقص التدريب والخبرة لذه الأخيرة .

جدول رقم 09 : ويشمل على توزيع لأفراد عينة الدراسة حسب مسائلتهم عن وجود تنسيق بين مختلف الإدارات من خلال استخدام الرقمنة وحسب الجنس

الجنس الإحتمالات	ذكور		اناث		المجموع	
	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %
نعم	32	69.56	10	71.43	42	70
لا	14	30.44	4	28.57	18	30
المجموع	46	100	14	100	60	100

نتناول في الجدول رقم 10 إجابات المبحوثين حول السؤال المطروح عن وجود تنسيق بين مختلف المكاتب والإدارات البلديات باستخدام الرقمنة حيث أشار معظم أفراد العينة الى وجود تنسيق بين مختلف مصالح البلدية وغيرها حيث كانت اجابتهم بنعم ، وقدرت نسبتهم بـ 70 % في المجموع مقابل الذين كانت اجابتهم بلا حيث قدرت بـ 30 % .

اما اذا لاحظنا النتائج حسب الجنس نجد عند الذكور نسبة الذين اجابوا بنعم قدرت بـ 69.56 % مقابل 30.44 % للذين اجابوا بلا ، بينما عند الإناث سجلت اعلى نسبة بـ 71.43 % للذين اجابوا بنعم مقابل نسبة 28.57 % للذين كانت اجابتهم بلا .

و النتيجة التي يمكن ان نستنتجها انه هناك تنسيق بين الإدارات والمكاتب الإدارية بالبلدية وغيرها نتيجة إستخدام أساليب الرقمنة بالإدارة حيث يتبادلون المعاملات و مختلف الخبرات الهامة. وفي الجدول الموالي نبحث عن معرفة اهم الصعوبات والعقبات التي تواجه الموظفين بالبلدية نتيجة استخدامهم للرقمنة في أعمالهم الإدارية .

جدول رقم 11 : يشمل على توزيع لأفراد عينة الدراسة حسب مساءلتهم عن اهم العقبات والصعوبات في استعمال الرقمنة و حسب الجنس

الجنس	ذكور		اناث		المجموع	
	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %
اهم العقبات و الصعوبات						
ضعف تدفق الإنترنت	32	69.57	10	71.42	42	70
خلل فالنظام العام	12	26.09	2	14.29	14	23.33
ضعف الخبرة وعدم التكوين الجيد للموظفين	2	4.35	2	14.29	4	6.67
المجموع	46	100.0	14	100	60	100.0

يعرض الجدول رقم 09 اهم العقبات والصعوبات التي تعترض عمل الموظفين ببلدية مجانة في عينة الدراسة حيث أشار حوالي 70 % لضعف تدفق الإنترنت بإعتباره اكثر سبب يعيق عمل الموظفين في الرقمنة حيث نسجل اكبر نسبة للأفراد العينة ، ثم تتخفف الى الذين

أشاروا الى خلل في نظام العام لتصل نسبهم الى 23.33 % أما الذين أشاروا الى سبب ضعف الخبرة وعدم التكوين الجيد للموظفين قدرة نسبتهم بـ 6.67 % وهذا من خلال نتائج المجموع اما اذا ما تتبعنا النتائج حسب متغير الجنس نجد النسب تسير بنفس الإتجاه مع المجموع حيث سجلت عند الذكور اكبر نسبة قدرت بـ 69.57 % لنفس السبب الأول وهو ضعف تدفق الإنترنت ثم تنخفض الى 26.09 % للسبب الثاني وهو خلل في النظام العام لتصل الى 4.35 % لسبب الثالث والمتمثل في ضعف الخبرة للموظفين في استعمال وسائل الرقمنة .

كما تسير النسب بنفس الإتجاه اذا ما لاحظناها عند الإناث حيث تكون مرتفعة بـ 71.42 % عند الذين أشاروا الى ضعف تدفق الإنترنت لتتخفض الى 14.29 لكل من السببين الذين اشرنا اليهما المبحوثات في غينة الدراسة وهما خلل في النظام العام و ضعف التكوين بالنسبة للموظفين حول وسائل تقنية الرقمنة

وعليه ورغم ما تم الإشارة اليه في الجداول السابقة لوجود استعمال الرقمنة بالمصالح البلدية لبلدية مجانية الا انها هناك بعض الصعوبات و العقبات التي يواجهها الموظفون في استعمالهم للرقمنة من أهمها تدفق الإنترنت الذي يكون ضعيفا من جهة و الى نقص التكوين والخبرة للموظفين حول تقنيات في استعمال الرقمنة ، وكذلك وجود خلل في النظام العام لها ، و التي تعتبر تقنية حديثة أدخلت مؤخرا بالمصالح البلدية . اذ لابد من اتقان وسائلها و معرفة اكثر عن كيفية استعمالها حيث تعتمد على تقنيات وبرامج حاسوبية من الضروري تعلمها و اخذ تكوين جيد و مكثف للموظفين حولها .

ثالثا : تحليل بيانات المجمع الخاصة بالفرضية الثانية

ومفادها انه " تؤثر للرقمنة بشكل ايجابي على سرعة الأداء في تنفيذ و تقديم الخدمات الإدارية للمواطن ببلدية مجانية " .

الجدول رقم 12 : ويشمل على توزيع لأفراد العينة حسب مساءلتهم عن عرض المواطنين بإستمرار لطلباتهم و استفساراتهم عبر البوابة الإلكترونية للبلدية وحسب الجنس

الجنس الإحتمالات	ذكور		اناث		المجموع	
	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %
نعم	36	78.26	12	85.71	48	80
لا	10	21.74	2	14.29	12	20
المجموع	46	100	14	100	60	100

يتناول الجدول أعلاه توزيع لأفراد العينة حسب مساءلتهم عن عرض طلبات المواطنين بإستمرار عبر البوابة الإلكترونية للبلدية حيث كانت النسبة العالية للذين اجابوا بنعم وقدرت في المجموع بـ 80 % مقابل 20 % للذين اجابوا بلا أي لا تعرض بإستمرار

اما اذا لاحظنا النتائج حسب متغير الجنس نجد عند الذكور نسبة 78.26 % للذين اجابوا بنعم ، و 21.74 % للذين اجالوا بلا ، بينما عند الإناث نسجل حوالي 85.71 % للذين اجابوا بنعم و 14.29 % للذين أجابوا بلا . لكن النتيجة الغالبة في اراء المبحوثين سواء من خلال المجموع او حسب متغير الجنس نجد كلهم صرحوا بانه يتم باستمرار إمكانية عرض المواطنين لطلباتهم عبر البوابة الإلكترونية للبلدية . و في الجدول الموالي نحاول معرفة هل طريقة الرد على طلبات باستمرار عبر بوابة الإلكترونية للبلدية .

الجدول رقم 13 : ويشمل على توزيع لأفراد عينة الدراسة حسب مسألتهم عن طريقة الرد على المواطنين هل تكون عبر البوابة الإلكترونية وحسب الجنس

الجنس الإحتمالات	ذكور		اناث		المجموع	
	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %
نعم	36	78.26	11	78.57	47	78.33
لا	10	21.74	3	21.43	13	21.67
المجموع	46	100	14	100	60	100

تبين نتائج الجدول ان اغلبية افراد عينة الدراسة كانت اجابتهم بنعم حول السؤال عن طريقة الرد على طلبات المواطنين عبر البوابة الإلكترونية للبلدية حيث نسجل في المجموع نسبة 78.33% للذين كانت اجابتهم بنعم ، مقارنة بـ 21.67% للذين اجابوا بلا ، مما يدل على ان مصالح البلدية يجوبون على طلبات المواطنين عبر البوابة الإلكترونية للبلدية .

اما اذا تتبعنا نتائج حسب الجنس نجد النسب تسير حسب بنفس الإتجاه حيث تكون مرتفعة عند الإجابة بنعم و قدرت بـ 78.26% للذكور مقابل 78.57% للإناث ، وتقل عند الذين كانت اجابتهم بلا حيث قدرت بـ 21.74% للذكور مقابل 21.43% عند الإناث. مما توضح النتائج بان معظم المبحوثين اكدوا على الرد لطلبات المواطنين عبر البوابة الإلكترونية للبلدية . وفي الجدول الموالي سوف نحاول معرفة هل تتعرض المواطنين لتأخرات و تعقيدات في الرد على طلباتهم ام تكون عكس ذلك ؟

الجدول رقم 14 : و يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب مساءلتهم عن تعرضهم للتأخيرات و التعقيدات في انجاز معاملات المواطنين وحسب الجنس

الجنس	ذكور		اناث		المجموع	
	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %
نعم	25	54.35	11	78.57	36	60
لا	21	45.65	3	21.43	24	40
المجموع	46	100	14	100	60	100

أشار حوالي 60% من افراد عينة الدراسة الى وجود تأخيرات وتعقيدات في انجاز معاملات المواطنين و طلباتهم بالمقابل نجد حوالي 40% ممن كانت اجابتهم بلا حيث يدلون على عدم وجود لهذه التأخيرات والتعقيدات ، كما نلاحظ النتائج حسب متغير الجنس نجدها تسير بنفس هذا الإتجاه . حيث أشار حوالي 54.35% لدى الذكور مقابل 78.57% لدى الإناث بوجود تأخيرات و تعقيدات في انجاز معاملات المواطنين ، بينما نسجل حوالي 45.65% للذكور مقابل 21.43% للإناث للذين كانت اجابتهم بلا أي لا يوجد هذ التأخيرات والتعقيدات ، الأمر الذي يوضح بانه هناك من هو متمكن من التقنية الرقمية في تنفيذ المعاملات و عدم جعلها تتأخر عن المواطنين وطلباتهم بينما يوجد من هم عكس ذلك أي يجدون مشاكل في

استخدام لهذه التقنية بدليل انهم أشاروا لوجود تأخير وتعقيدات في انجاز لمعاملات المواطنين . وفي الجدول الموالي سوف نكشف أسباب هذه التأخيرات والتعقيدات التي أشار عن وجودها افراد عينة الدراسة

الجدول رقم 15 : يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب رأيهم عن اسباب هذه التعقيدات و التأخيرات و حسب الجنس

الجنس	ذكور		اناث		المجموع	
	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %
البيروقراطية	10	40	1	9.09	11	30.56
الفساد الاداري والمحسوبية	8	32	4	36.36	12	33.33
ضعف البنية التحتية للرقمية	7	28	6	45.55	13	36.11
المجموع	25	100	11	100	36	100

نتناول في الجدول أعلاه لأسباب التعقيدات والتأخيرات التي تلحق بالموظفين في نسيير معاملات المواطنين عبر المنصة الرقمنة حيث أشاروا ال وجود بروقراطية في تسيير للخدمات فبلغت نسبتهم بـ 30.56 % ، بينما أشار البعض الآخر لوجود الفساد الإداري الذي يسبب تأخير النعامات وتعقيدها وقد سجلت نسبتهم بـ 33.33 % ، كما أشار البعض منهم الضعف البنية التحتية للرقمنة في البلدية حيث قدرت نسبتهم بـ 36.11 %

اما بالنسبة لمتغير الجنس نجد نسبة أعل عند الطكور قدرت بـ 40 % للذين أشاروا الى وجود لبروفراطبة بالمقابل نجد حوالي 32 % للذين أشاروا الى الفساد الإداري والمحسوبية ، ثم نمخفض الى 28 % للذين أشاروا الى ضعف البنية التحتية للرقمنة .

اما بالنسبة للإناث تتجه التسبب عكس الإتجاه مع الذكور حيث تكون عالية في الإختيار الأخير والمتمثل في ضعف البنية التحتية للرقمنة فبلغت النسبة بحوالي 45.55، ثم تليها اختيار الثاني وهو الفساد الإداري بنسبة 36.36 % لتصل في الإختيار الأخير وجود بيروقراطية حيث كانت نسبتهم بـ 9.09 وي ادني نسبة في الجدول .

تبين النتائج انه ورغم حداثة الطريقة عند الموظفين في الإدارة بلدية مجانية إلا انه يواجه هؤلاء مشاكل وعقبات لا تمكنهم من اجراء مامتهم عبر الرقمنة بشكل جيد

جدول رقم 16 : يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب رايهم حول إمكانية الرقمنة في تقليل حاجة المواطنين في توجههم نحو البلدية و حسب الجنس

الجنس	ذكور		اناث		المجموع	
	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %
نعم	32	69.57	10	71.43	44	73.33
لا	14	30.43	4	28.57	16	26.67
المجموع	46	100	14	100	60	100

يشمل الجدول رقم 14 على توزيع لعينة الدراسة حسب مسائلتهم عن إمكانية الرقمنة في التقليل للمواطن التوجه بنفسه البلدية للإستخراج وثائقه حيث سجلت اعلى نسب للذين قالوا نعم وقدرت نسبتهم بـ 73.33 % مقابل 26.67 % للذين كانت اجابتهم بلا حول نفس السؤال السابق.

اما اذا ما تتبعنا نتائج الجدول حسب متغير الجنس نجد عند الذكور حوالي 69.57 % للذين كانت اجابتهم بنعم مقابل 30.43 % للفئة التي كانت اجابتها بلا ، اما بالنسبة لجنس الإناث تكون اعل النسبة سجلت بـ 71.33 % للواتي كانت اجابتهم بتعم مقابل نسبة 28.57 % للواتي قالوا لا حول السؤال المطروح .

وبالتالي يمكن القول بأنه ادخال الرقمنة في مجال الأحوال المدنية للمواطنين مكنهم من عدم التوجه الى البلديات لطلب معاملاتهم فيكفي فقط ان يقوم هذا الأخير بطلب من المنصة الإلكترونية للبلدية حتي يتلقى معاملاته اين كانت فيقلل بذلك ذابه الى مكاتب البلدية و مواجهة مشاكل الطابوراهات التي كان يشهدها قبل ادخال الرقمنة بإدارة البلديات . اما بالنسبة للذين كانت اجابتم بلا فيمكن ارجاع ذلك لكون بعض الأشخاص الذين بفضلون تلقي معاملاتهم بأنفسهم او لا يحسنون طلب ذلك عبر المنصة الإلكترونية .

و في الجدول الموالي سوف نتعرق من خلاله هل البلدية وضعت منصة لتلقي شكاوي وانشغالات المواطنين عبر المنصة الموجه لهم ام لا ؟

جدول رقم 17 : يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب مسألتهم عن توفير الإدارة لقنوات الشكاوي مباشرة للمواطنين وحسب الجنس

الجنس	ذكور		اناث		المجموع	
	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %
نعم	40	86.96	10	71.43	50	83.33
لا	6	13.04	4	28.57	10	16.67
المجموع	46	100	14	100	60	100

يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه ان البلدية توفر بالفعل لقنوات الشكاوي المواطنين حيث اغلبي الساحقة قد اجابت بنعم لذا السؤال حيث سجلت في المجموع نسبة 83.33 % مقابل الذين كانت اجابتم بلا وقدرت نسبتهم بـ 16.67 % ، أي وجود لهذه القنوات المباشرة التي تمكن المواطن من وضع مختلف انشغالاته و شكاويه

بينما اذا تتبعنا النسب حسب نافير الجنس فإننا نجد بنفس الإتجاه تسير مع المجموع حيث نسجل في فئة الذكور حوالي 83.96 % ممن كانت اجابتم بنعم و 13.04 ممن اجابوا بلا ، بينما عند الإناث نسجل نسبة 71.43 % للذين اجابوا بنعم مقابل نسبة 28.57 % للذين كانت اجابتم بلا . المر الذي يبين بتوفير لمنصة الكترونية مباشرة الشكاوي للمواطنين ادرجتها بلدية مجانية عبر قنواتها الإلكترونية . والجدول الموالي سوف تبين عل إدارة البلدية ترد و تتجاوب مع المواطنين عبر هذ المنصة التي يوجون عن طريقا للشكاوهم ام تتجال ذلك ؟

جدول رقم 18 : يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب مسألتهم عن تجاوب الإدارة والرد على المواطنين وحسب الجنس

الجنس	ذكور		اناث		المجموع	
	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %
نعم	39	84.78	13	92.86	52	86.67
لا	7	15.22	1	7.14	8	13.33
المجموع	46	100	14	100	60	100

يتبين من خلال نتائج الجدول رقم 18 ان الإدارة ترد عل شكاوي المواطنين عبر المنصة الإلكترونية الموجهة لهم بدليل ان اغلبية الساحقة قد اجابت بتعم حيث سجلت نسبة 86.67 % للذين اجابوا بنعم حول هذا السؤال مقارنة بالذين كانت اجابتهم بلا حيث قدرت نسبتهم بـ 13.33 % بيتما قدرت النسب حسب متغير الجنس نجد عند الفئة الأول التي اجابت لنعم نسجل نسبة 84.78 % للذكور مقابل 92.86 % لدى الإناث ، اما بالنسبة للفئة التي كانت اجابتها بلا نسجل 15.22 % عند الذكور مقابل 7.14 % للإناث .

وبالتالي تبين النتائج على ان إدارة بلدية مجانة تولي إهتمام وحرص كبير للرد على شكاوي المواطنين عبر منصتها الإلكترونية المخصصة لهذا الغرض .

رابعا : تحليل بيانات المجمع والخاصة بالفرضية الثالثة

ومفادها انها " تؤثر للرقمنة بشكل اجابي على جودة الأداء للموظفين في تقديمهم للخدمات الإدارية للمواطنين ببلدية مجانة. "

جدول رقم 19 : يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب مسائلتهم عن توفير إدارة البلدية للخدمات الإلكترونية الموجهة للمواطنين في كل المكاتب وحسب الجنس

الجنس	ذكور		اناث		المجموع	
	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %
نعم	44	95.65	11	78.57	55	91.67
لا	2	4.65	3	21.43	5	8.33
المجموع	46	100	14	100	60	100

من خلال نتائج الجدول نجد نسبة الساحقة لأفراد العينة قد أشاروا الى توفير إدارة البلدية للخدمات الإلكترونية الموجهة للمواطنين حيث قدرت نسبتهم بـ 91.67 % حيث كانت إجابتهم بنعم ، بينما الذين اجابوا بلا كانت نسبتهم 8.33 % .

اما اذا تتبعنا النتائج حسب متغير الجنس نجد اعلى نسبة سجلت عند الذكور للذين كانت اجابتهم بنعم قدرت نسبتهم بـ 95.65 % مقارنة بالذين كانت اجابتهم بلا حيث قدرت نسبتهم بـ 4.65 % ، اما بالنسبة للإناث نجد اللواتي كانت اجابتهم بنعم سجلت نسبتهم بـ 78.57

% مقابل الذين كانت اجابتهم بلا قدرت نسبتهم بـ 21.43 % . توضح النتائج ان إدارة البلدية وفرت الخدمات الإلكترونية للمواطنين ، وفي الجدول الموالي نحاول ان نتعرف عن جودة الخدمات التي تقدمها الإدارة للمواطنين عبر المنصة الإلكترونية .

جدول رقم 20 : يشمل على توزيع لأفراد عينة الدراسة حسب مسائلتهم عن جودة الخدمات التي يقدمونها للمواطنين وحسب الجنس

الجنس	ذكور		اناث		المجموع	
	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %
نعم	33	71.74	9	64.29	42	70
لا	13	28.26	5	13.71	18	30
المجموع	46	100	14	100	60	100

أكد معظم المبحوثين في عينة الدراسة انه هناك جودة في تقديم الخدمات للمواطنين عبر المنصة الإلكترونية حيث قدرت نسبتهم للديم اجابوا بنعم بـ 70 % مقابل نسبة 30 % للذين اجابوا بلا .

اما اذا تتبعنا المعطيات حسب متغير الجنس نجد عند الذكور نسبة الذين اكدوا على توفير الخدمات حيث كانت اجابتهم بنعم 71.74 % مقابل بالذين كانت اجابتهم بلا حيث قدرت بـ 28.26 % ، اما بالنسبة للإناث نجد الذين كانت إجابتهن بنعم قدرت نسبتهم بـ 64.29 % مقابل باللواتي اجبن بلا فقدرت بـ 13.71 % . الأمر الذي يؤكد على ان الخدمات التي تقدمها إدارة البلدية عبر المنصة الإلكترونية تتميز بالجودة حسب ما صرح ب معظم المبحوثين . وفي الجدول الموالي سوف نوضح رأي المبحوثين عن وجود احترافية في تنفيذ وتقديم المعاملات عبر المنصة الإلكترونية للمواطنين .

جدول رقم 21 : يشمل على توزيع لأفراد عينة الدراسة حسب رأيهم عن وجود احترافية في تنفيذ معاملات المواطنين وحسب الجنس

الجنس	ذكور		إناث		المجموع	
	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %
نعم	31	67.39	9	64.29	40	66.67
لا	15	32.61	5	35.71	20	33.33
المجموع	46	100	14	100	60	100

يتضح من خلال الجدول أعلاه حسب ما أشار اليه المبحوثين حول وجود احترافية في تقديم الخدمات عبر المنصة الإلكترونية حيث سجل أعلى نسبة قدرت بـ 66.67 % للذين كانت اجابتهم بنعم مقابل الذين اجابوا بلا حيث قدرت نسبتهم بـ 33.33 % . مما توضح النتائج بان الخدمات التي تقدمها البلدية عبر منصتها الإلكترونية تتميز بالكفاءة حسب ما صرح به معظم النبـحثين في عينة الدراسة .

اما اذا تتبعنا النسب حسب متغير الجنس نجد عند الذكور قدرت نسبة الذين كانت اجابتهم بنعم بـ 67.39 % مقابل الذين اجابوا بلا حيث كانت نسبتهم بحوالي 32.61 % ، اما بالنسبة لجنس الإناث قدرت النسب بـ 64.29 % للواتي كانت اجابتهم بنعم مقابل الذين كانت اجابتهم بلا حيث كانت نسبتهم بـ 35.71 % .

وخلاصة القول نجد من خلال ما صرحه المبحوثين ان الخدمات التي تقدمها إدارة بلدية مجانة للمواطنين تتميز بالجودة والاحترافية حسب ما صرح به الموظفين البلدية. وفي الجدول الموالي سوف نحاول معرفة هل تقدم البلدية للمواطنين نصائح وتوجيهات لمختلف المعاملات التي تقدمها لهم عبر المنصة الإلكترونية الموجهة لهم ؟

جدول رقم 22 : يشمل على توزيع لأفراد عينة الدراسة حسب مسائلتهم عن تقديم توجيهات ونصائح للمواطنين حول مختلف المعاملات المقدمة لهم وحسب الجنس

الجنس	ذكور		إناث		المجموع	
	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %
نعم	33	71.74	10	71.43	43	71.67
لا	13	28.26	4	28.57	17	28.33
المجموع	46	100	14	100	60	100

تبين نتائج الجدول أعلاه ان حوال 71.67 % من الموظفين بعينة الدراسة صرحوا بان البلدية تقدم توجيهات ونصائح للمواطنين عبر منصاتها الإلكترونية حول مختلف المعاملات التي تقدمها لهم بالمقابل صرح حوالي 28.33 % بانها لا تقوم بذلك أي كانت اجابتهم بلا

اما اذا تتبعنا النسب حسب متغير الجنس ، نجد عند الذكور اكبر نسبة صرحت بنعم حيث قدرت بـ 71.74 % مقارنة بالذين كانت اجابتهم بلا حيث قدرت نسبتهم بـ 28.26 % ، كما نجد فئة الإناث تسير بنفس الإتجاه حيث سجل اعل نبة للذين اجابوا بنعم وقدرت نسبتهم بـ 71.43 % مقابل الذين كانت اجابتهم بلا فقدرت بـ 28.57 % .

وكنتيجة عامة لمعطيات الجدول ورغم هناك من يرى بان البلدية لا تعطي أي ترشيدات للمواطنين عبر منصاتها الإلكترونية الا ان النسبة الساحقة في عينة الدراسة تؤكد على ذلك أي ان البلدية تعطي إرشادات و توجيهات للمواطنين بخصوص المعاملات و الخدمات التي يطلبونها عبر منصتها الإلكترونية التي تقوم بتنفيذها بإستخدام نظام الرقمنة الذي ادخلته بمكاتبها لتسهيل مختلف العمليات والخدمات التي تقوم بها . وفي الجدول الذي يلي سوف نحاول معرفة رأي الموظفين بقدرة البلدية هل الإجراءات المقدمة من طرف الإدارة بشأن طلب الخدمة هل هي واضحة للمواطنين ام لا ؟

جدول رقم 23 : يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب مسألتهم عن الإجراءات طلب الخدمة المقدمة من طرف الإدارة واضحة ام لا وحسب الجنس

الجنس الإحتمالات	ذكور		اناث		المجموع	
	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %
نعم	37	80.44	10	71.43	45	75
لا	9	19.56	4	28.57	13	25
المجموع	46	100	14	100	60	100

يتضح من خلال النتائج المقدمة في الجدول رقم 21 ان اغلبية المبحوثين في عينة الدراسة صرحوا بان إجراءات طلب الخدمة المقدمة من طرف الإدارة كانت واضحة حيث نجد ذلك من خلال اجابتهم بنعم و قدرت نسبتهم بـ 75 % ، مقابل بالذين كان رايهم عكس ذلك أي كانت اجابتهم بلا حيث قدرت نسبتهم بـ 25 % . مما يوضح ان إدارة بلدية مجانة تولي إهتمام كبيراً بتوضيح الإجراءات طلب الخدمة للمواطنين عبر المنصة الإلكترونية لها

كما نلاحظ النسب حسب متغير الجنس يسير بنفس الإتجاه مع المجموع حيث سجلت عند الذكور قدرت بـ 80.44 % للذين كانت اجابتهم بنعم مقابل الذين كانت اجابتهم بلا حيث قدرت نسبتهم بـ 19.56 % ، اما بالنسبة للإناث نجد حوالي 71.43 % من كانت اجابتهم بنعم مقابل 28.57 % من كانت اجابتهم بلا . مما يوضح ان إدارة بلدية مجانة تولي إتمام كبير بالتوضيح الإجراءات التي توجهها للمواطنين في كيفية طلب طلباتهم عبر المنصة الإلكترونية الموجهة لهم . و في الجدول الموالي نحاول معرفة هل تعمل إدارة البلدية تولي اهتمام بتوضيح الحقوق والواجبات المواطنين حتى يتسنى لهم فهم كيفية تقديم خدماتهم عبر المنصة الإلكترونية.

جدول رقم 24 : يشمل على توزيع لأفراد العينة حسب مسائلتهم عن وجود تعليمات توضح للمواطنين حقوقهم و واجباتهم لتلقيهم للخدمات عن طريق المنصة الإلكترونية الموجهة لهم وحسب الجنس

الجنس	ذكور		اناث		المجموع	
	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %
نعم	42	91.30	13	92.86	55	91.67
لا	4	8.70	1	7.14	5	8.33
المجموع	46	100	14	100	60	100

يبين الجدول أعلاه ان اغلبية افراد عينة الدراسة صرحوا بان إدارة البلدية توضح حقوق و واجبات المواطنين عند تقدمهم لطلب الخدمة عبر المنصة الإلكترونية للبلدية حيث يتلقونا عن طريق الرقمنة فصرح حوالي 91.67 % من المبحوثين بان إدارة البلدي تولي اهتمام كبير بتوضيح ذلك عبر منصتها حيث كانت اجابتهم بنعم . بينما نسبة 8.33 % من انكروا ذلك أي كانت اجابتهم بلا.

اما اذا لاحظنا ذلك حسب متغير الجنس فنجد النسب تسير بنفس الإتجاه مع المجموع حيث كانت إجابة المبحوثين بنعم قدرت بـ 91.30 % للذكور بينما عند الإناث فقدت طذلك بـ 92.86 % ، اما الذين كانت اجابتهم بلا ، فسجلت ادنى نسب لها حيث قدرت عند الذكور بـ 8.70 % مقابل عند الإناث بـ 7.14 % أي انكروا وجود هذه التعليمات عبر المنصة الرقمية

و كنتيجة لما سبق ذممه غنجد النسب الساحقة للموظفون البلدية في عينة الدراسة اكدت على حرص بلدية مجانية في توضيح للمواطنين حقوقهم و واجباتهم لما يقومون بوضع طلباتهم عبر المنصة الرقمية الموجهة لهم . حتى يتسنى و يتمكنون من الحصول عل معاملاتهم والوثائق التي يطلبونها من البلدية بشكل جيد و واضح من طرف البلدية . و في الجدول الموالي والأخير سوف نتعرض لمعرفة راي المبحوثين هل لعبت الرقمنة دورا فعالا في تحسين جودة أدائهم الإداري ام لا.

جدول رقم 25 : يشمل على توزيع لأفراد عينة الدراسة حسب رأيهم هل لعبة الرقمنة دورا فعالا في تحسين جودة أدائهم الإداري و حسب الجنس

الجنس	ذكور		إناث		المجموع	
	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %	عدد	النسبة %
نعم	34	73.91	10	71.43	44	73.33
لا	12	26.09	4	28.57	16	26.67
المجموع	46	100	14	100	60	100

و تشير نتائج الجدول رقم 23 ان اغلبية الساحقة للمبحوثين يؤكدون على ان الرقمنة لعبت دورا فعالا في تحسين جودة أداء الموظفين في أدائهم الوظيفي عبر منصة الرقمية للبلدية

حيث اكد حوالي 73.33 % من افراد العينة بانها الخدمات التي تقدمها البلدية عن طريق استخدام الرقمنة كان اها دور فعالا في تحسين جودة الأداء الإداري بالبلدية حيث كانت اجابتهم بنعم، مقارنة بالذين نفو ذلك حيث كانت اجابتهم بلا وقدرت نسبتهم بـ 26.67 % ، مما توضح ان اغلبية الإداريين بالبلدية في عينة الدراسة اكدو الدور الذي لعبته الرقمنة في تحسين جودة الأداء العمل الإداري بالبلدية .

اما اذا تتبعنا النسب حسب متغير الجنس نجد مستو النسب تسير بنفس الإتجاه حيث تكون جد مرتفعة للذين اجابوا بنعم فقدرت عند الذكور بـ 73.91 % بينما عند الإناث فقدرت بـ 71.43 %، لتقل عند الذين كانت اجابتهم بلا أي قدرت بت 26.09 % للذكور مقابل 28.57 %.

و من خلال النتائج هذا الجدول والذي سبقه نجد بالفعل لعبت الرقمنة دورا كبيرا في تحسين الأداء الإداري لموظفين البلدية الأمر الذي اكده اغلبية الإداريين في عينة الدراسة ، رغم حداثة التقنية التي أدخلت ببلدية مجانية محل دراستنا حيث اثبتت تحسن و جودة أداء المهام الذي يقوم به الإداريين في البلدية لتسيير معاملات وطلبات المواطنين بشكل جيد .

خامسا : النتائج العامة للدراسة الميدانية

بغية الوصول الى معرفة الدور الذي تلعب الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفين الإداريين ببلدية مجانة التي كانت محل دراستنا الميدانية توصل من خلال معالجتنا لمعطيات المجمعنة ميدانيا ثم معالجتها و تحليلها احصائيا وباستعانة بنظام spss توصلنا الى جملة النتائج التي نلخصها في النقاط التالية :

- ❖ إن اغلبية المبحوثين في عينة الدراسة م من فئة الذكور حيث ابدوا نسبة عالية مقارنة بفئة الإناث ، كما ان اغليتهم تتراوح أعمارهم ما بين 38 الى غاية 48 سنة وي الفئة العمرية الغالبة في عينة الدراسة ، ونشهد اغليتهم متزوجون و ذوي المستوى التعليمي الجامعي والثانوي الأمر الذي يوحي ال المسؤولية التي يمكن ان يتحلى بها هؤلاء وخاصة في وظيفتهم الإدارية التي يقومون بها، كما يساعد المستوى التعليمي الذي يتميزون به من التحكم بوسائل الرقمنة و استعمال الأنظمة الحاسوبية و من جة أخرى نجد اغليتهم ابدوا اقدمية في الوظيفة تفوق 5 سنوات مما تدل على حسن التعامل مع مختلف انشغالات و طلبات المواطنين
- ❖ اكد معظم المبحوثين ان الإدارة ببلدية مجانة تستعمل مجال الرقمنة في معاملاتها الإدارية والموجهة خاصة للمواطنين ، كما صرح معظمهم بان الإدارة ببلدية مجانة تقدم خدماتها عن طريق الرقمنة بشكل كامل وهذا أشار اليه معظم الموظفين في عينة الدراسة .
- ❖ اشارا معظم المبحوثين بان الموظفين في البلدية متمكنين من استخدام لوسائل الرقمنة الموفرة على مستوى مكاتبهم ، وانه يوجد تنسيق تام بين مختلف المكاتب التي تظمها البلدية و مؤسسات خارج البلدية .
- ❖ أشار بعض المبحوثين في عينة الدراسة لجملة من العقبات التي تعيق أعمالهم الإدارية عبر الرقمنة من أهمها مشكل تدفق الإنترنت و كذلك يعود الى الخلل في النظام نفسه أي الرقمنة ، كما أشار البعض الآخر الى نقص الخبرة و تكوين الموظفين الإداريين في البلدية مما يؤثر على أدائهم الوظيفي من خلال استعمالهم للرقمنة .

❖ اكد أغلبية المبحوثين في عينة الدراسة ان المواطنين يعرضون بإستمرار لطلباتهم عبر البوابة الإلكترونية المخصصة لهم من طرف إدارة البلدية ، كما أشار معظمهم ان طريقة الرد على المواطنين تكون عبر هذه البوابة حيث اكد اكثرهم على انه لا يتم تأخير في الرد على انشغالات و طلبات المواطنين من طرف الإدارة ، بينما راح البعض الآخر الى تأكيد عل وجود تأخير في الرد عل المواطنين كما أعطوا أسباب المؤدية لهذا التأخير من بينها (البروقراطية - الالفساد الإداري والمحسوبية - وضعف البنية التحتية للرقمنة)

❖ كما أكد معظم المبحوثين في عينة الدراسة ان الرقمنة ساهمت في التقليل من حاجة المواطنين في التوجه الى مراكز البلدية لطلب احتياجاتهم وانشغالاتهم ، و أشاروا الى حرص البلدية عل فتح قنوات مباشرة لأجل ان يضع المواطنون شكاويهم كما حرصت على الرد عليها عن طريق هذه البوابة

❖ اكد معظم المبحوثين في العينة عل ان البلدية توفر الخدمات الإلكترونية في مختلف المكاتب التي تضمها هذ الأخيرة ، كما اظروا على ان هذ الخدمات تتميز بالجودة العالية ولوجود احترافية في تنفيذها . كما أشاروا الى ان إدارة البلدية تحرص من خلال بوابتها الإلكترونية لمختلف التوجيهات والنصائح للمواطنين عند تقديم لإنشغالاتهم وطلباتهم ، وان هذه الإجراءات المقدمة من طرف الإدارة واضحة جدا وتوضح كل الحقوق والواجبات التي يجب ان يعرفها المواطنون عند تقديمهم لطلباتهم عبر المنصة الرقمية

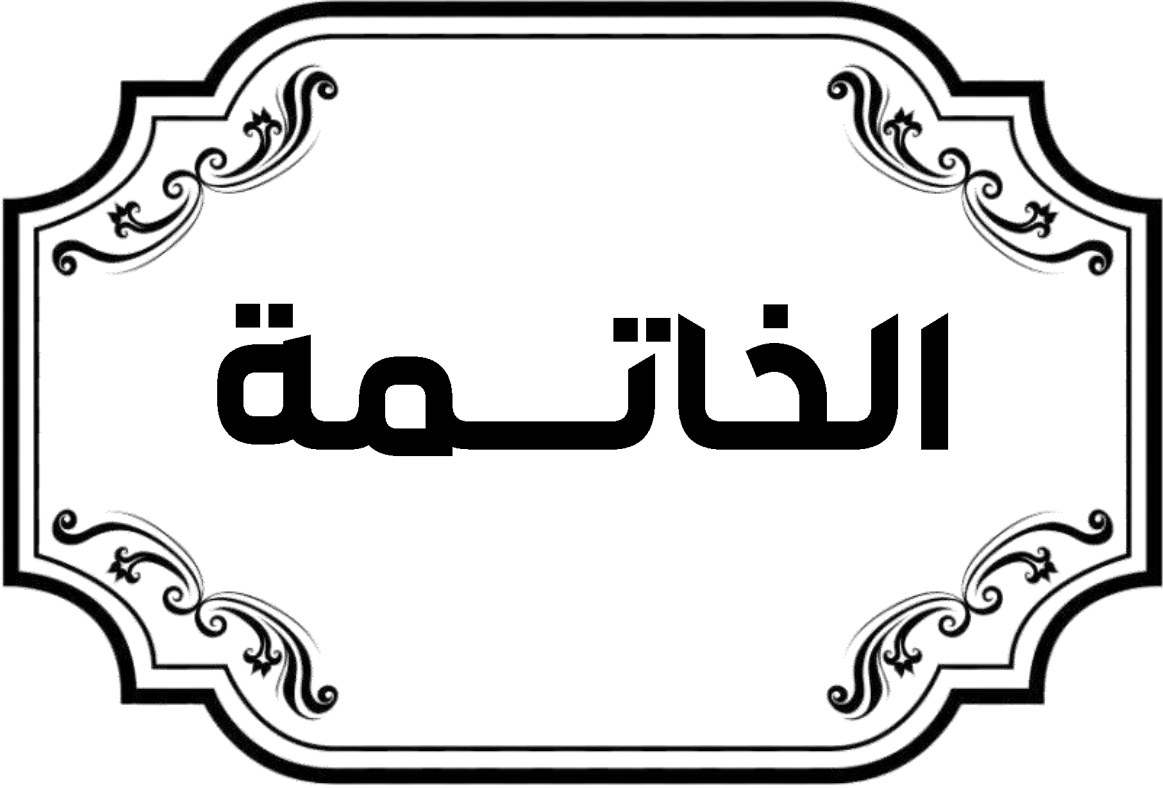
❖ ادلى معظم المبحوثين في عينة الدراسة على ان الرقمنة لعبت دورا فعالا واجابيا في تحسين جودة الأداء الإداري الذي يقدمه موظفون في بلدية مجانية .

سادسا : مناقشة النتائج في ضل الفرضيات

- بينت النتائج المتحصل عليها بان إدارة البلدية بمجانية على انها كان لها اتجاه في استخدام للرقمنة بمصالحها ومختلف مكاتبها المر الذي اكد العديد من افراد عينة الدراسة ، والذي بوضح تحقق الفرضية الأولى بشكل كبير
- كما أوضحت النتائج إرادة الإدارة البلدية و نيتها في تسخير جل الإمكانيات اللازمة لتحقيق جودة في تفعيل الرقمنة و توضيح بنودا لكي يستطيع المواطن التعامل مع الإدارة مباشرة

عبر البوابة الإلكترونية المسخرة لهم و تحقيق انشغالاتهم و طلباتهم بشكل سريع ومريح المر الذي يبين كفاءة الإداريين بالبلدية وحسن استعمال لوسائل الرقمنة المتاحة لهم الأمر الذي يوضح تحقق الفرضية الثانية بشكل جلي رغم المعوقات والمشاكل التي تعترضهم كون هذه العملية حديثة الاستعمال بالبلدية .

- أظهرت النتائج كذلك الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين الأداء الإداري بالبلدية حيث اثبت الموظفون بعينة الدراسة لوجود كفاءة عالية ابداءها هؤلاء في أدائهم لوظيفتهم وتحقيق طلبات المواطنين الأمر الذي يجعل من الفرضية الثالثة محققة وبشكل كبير
- اما بالنسبة للفرضية العامة اثبتت النتائج التي توصلنا اليها من خلال دراستنا لموضوع الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الإداري لموظفين بلدية مجانية قد تحققت بشكل كبير حيث ابدى هؤلاء ان ادخال الرقمنة في مجال الإدارة بالبلدية لعبت دورا كبيرا وهاما في تحسين جودة الأداء الوظيفي لموظفي إدارة بلدية مجانية .



الخاتمة

الخاتمة

ان دراسة الرقمنة في مجتمعنا يعد محورا جديدا ومجالا محفزا لاهتمام به ودراسته إذا يعتبر حدثا جديدا تقوم الدولة بتعميمه في مختلف الإدارات المؤسسات التي تظمها ، و في دراستنا خصصنا جانبا مهما له علاقة مباشرة مع المواطنين و هي البلدية التي تعد مكان يحتاج اليه المواطن باستمرار ولا يمكن ان يستغني عليه، اذ تقوم بتوفير مختلف المعاملات والوثائق التي يحتاجها المواطن في حياته اليومية، وإدخال الرقمنة في الخدمات الإدارية اعطى دفعة قوية لتحسين الأداء الوظيفي بالإدارة من جهة وتسهيل التواصل المواطنين بإدارة البلدية والحصول على مختلف انشغالاتهم ومتطلباتهم دون الحاجة الى التوجه للبلدية و عناء الوقوف في طابور هات والمشاكل التي يتلقونها اثناء الانتظار للأخذ وثائقهم او خدمة ما، ومن خلال دراستنا لبلدية مجانية نجد بالفعل ان الإدارة ملت على استعمال الرقمنة بشكل كبير على مستوى مكاتبها، كما حرصت على توفير ووضع كل الوسائل والبنود من توصيات وتوجهات التي يجب ان يتعرف عليها المواطن لأجل ان يقوم بوضع طلبات عبر البوابة الرقمية المخصصة له بشكل مفهوم وواضح لكي يتم الرد عليها من طرف هذه الإدارة ، و يؤكد معظم الموظفين في البلدية الذين تم اجراء عليهم الدراسة على انه هناك بالفعل دورا كبيرا لعبته الرقمنة في تحسين وكفاءة الأداء الوظيفي لموظفين بالإدارة بلدية مجانية عند تقديمهم لمختلف المعاملات وطلبات المواطنين.



أولاً: الكتب

1. إقدام محمود حامد، الإدارة الإلكترونية، ج 1، عمان: دار البداية ناشرون وموزعون، 2012
2. رواية محمد حسن : إدارة الموارد البشرية ، رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2001
3. سعد سلمان : المشهدان مناهج البحث الإعلامي ، (د، ط) دار الكتاب الجامعي 2017
4. الصيرفي محمد الإدارة الإلكترونية ، دار الفكر الجامعي الاسكندرية ، 2006
5. طارق عبد الرؤوف عامر: الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007
6. عبد الغني محمد إسماعيل العمراني: أساسيات البحث التربوي، ط1، دار الكاتب الجامعي، صنعاء، 2013
7. العلق بشير عباس: الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات أبو ظبي، مركز الإمارات للدراسات و البحوث الاستشارية، أبوظبي، 2005
8. عمار بوحوش، وآخرون، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ألمانيا 2019
9. غنيم أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية، أفق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة المكتبة العصرية، 2004
10. محمد الصاوي محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته ، ط1، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1992
11. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، الاردن ، 2009
12. محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، (الطبعة الثانية)، مصر، عالم الكتب، 2004

13. محمد عبد الحميد: دراسات الجمهور في بحوث الإعلام، الطبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة، 1993

14. وسيلة حمداوي : إدارة الموارد البشرية ، مديرية النشر الجامعية قائمة ، 2004
ثانيا: الرسائل الجامعية:

1. محسن احمد الخضيرى وآخرون : الأسس العلمية لكتابة رسائل الماجستير والدكتوراه، ط2، مكتبة الانجلو مصرية القاهرة، 1992

ثالثا: المجلات والملتقيات العلمية

1. دكتور جوزة عبد الله المدخل الاجتماعي في دراسة التنظيمات والمنظمات مجلة مفاهيم الدراسات الفلسفية والانسانية المعمقة للنشرة العدد الثامن ، جامعة زيان عاشور حلقة 2020

2. الفضيل رئيسي ولطيفة طبال : المنظمة ونظرية التنظيم ، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، قسم العلوم الاجتماعية ، العدد الثاني عشر 2016 ، جامعة البليدة 02

3. نبيل حمديشة : لمقابلة في البحث الاجتماعي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة سكيكدة ، (العدد الثامن)، 2012

الملاحق

الملحق رقم 01: استبيان الدراسة

* المحور الأول : البيانات الشخصية

- 1- الجنس : ذكر ☐ انثى ☐
- 2- السن :
- 3- الحالة العائلية : أعزب ☐ متزوج ☐ أرمل ☐ مطلق ☐
- 4- المستوى التعليمي : متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ تكوين مهني ☐
- 5- الأقدمية في الوظيفة : أقل من 5 سنوات ☐ أكثر من 5 سنوات ☐

المحور الثاني : الاتجاه الى استخدام الرقمنة في تقديم الخدمات الإدارية للمواطن

- 6- هل تستخدمون للوسائل الرقمنة في إنجاز للخدمات الإدارية اليومية الموجهة للمواطنين؟
نعم ☐ لا ☐
- 7- هل يتم تقديم هذه الخدمات الإدارية بشكل الكامل ام جزئي ؟
نعم ☐ لا ☐
- 8- وهل تجدون بأن الموظفين الإداريين متمكنين من استخدام الوسائل الرقمية لتقديم الخدمات للمواطنين؟
نعم ☐ لا ☐
- 9- هل هناك تنسيق بين مختلف الإدارات من خلال أنظمة رقمية موحدة لتسيير خدمات المواطن ؟
نعم ☐ لا ☐
- 10- أذكر أم العقبات و المشاكل التي توجهنها في تطبيق الرقمنة بصفة عامة في الإدارة ؟

1/3

المحور الثالث : تأثير الرقمنة على سرعة الأداء و التنفيذ في تقديم الخدمات الإدارية

- 11- هل تعرض باستمرار خاصية الطلب والاستفسار المواطنين عبر بوابات إلكترونية خاصة بالإدارة ؟
نعم ☐ لا ☐
- 12- وهل توفر الإدارات خاصية الرد على المواطنين عبر بواباتها الإلكترونية؟
نعم ☐ لا ☐

- في حالة الإجابة بنعم ، كم تستغرق من الوقت إنجاز للمعاملة ؟
 أقل من 24 ساعة ☐ أكثر من 24 ساعة ☐
- 13- هل تتعرضون لتأخيرات أو تعقيدات في إنجاز أي معاملة للمواطنين ؟
 نعم ☐ لا ☐
- في حالة الإجابة بنعم ، حدد نوع هذه التعقيدات و سبب التأخيرات ؟

.....

.....

.....

- 14- هل حسب رايك قللت الرقمنة حاجة المواطنين من الذهاب شخصا للمكاتب الادارية؟
 نعم ☐ لا ☐
- 15- و هل خصصت الإدارة قنوات واضحة لتقديم الشكاوى و الانشغالات المواطنين؟
 نعم ☐ لا ☐
- 16- هل يتم التجاوب مع المواطنين والرد عليهم بشكل جدي وسرع من خلالها ؟
 نعم ☐ لا ☐

2/3

المحور الرابع : تأثير الرقمنة على جودة الأداء و التنفيذ في تقديم الخدمات الإدارية.

- 17- هل تتوفر كل المكاتب بمختلف مصالحها على الخدمات إلكترونية الموجهة للمواطنين؟
 نعم ☐ لا ☐
- 18- هل تجدون الخدمات التي تقدمونها باستعمال الرقمنة ذات جودة مقارنة بطرق الورقية؟
 نعم ☐ لا ☐
- 19- هل ترون انه من خلال استعمال الرقمنة هناك احترافية وجودة في تنفيذ معاملات المواطنين ؟
 نعم ☐ لا ☐
- 20- هل تقدمون توجيهات و نصائح للمواطنين حول مختلف المعاملات التي تقدمونها لهم؟
 نعم ☐ لا ☐

الملحق 02: الجداول الإحصائية باستخدام SPSS

– البيانات العامة

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	46	76,7	76,7	76,7
	انثى	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	28	2	3,3	3,3	3,3
	29	1	1,7	1,7	5,0
	31	1	1,7	1,7	6,7
	32	1	1,7	1,7	8,3
	34	2	3,3	3,3	11,7
	35	3	5,0	5,0	16,7
	36	1	1,7	1,7	18,3
	37	2	3,3	3,3	21,7
	38	3	5,0	5,0	26,7
	39	1	1,7	1,7	28,3
	40	5	8,3	8,3	36,7
	42	6	10,0	10,0	46,7
	43	1	1,7	1,7	48,3
	44	2	3,3	3,3	51,7
	45	2	3,3	3,3	55,0
	46	7	11,7	11,7	66,7
	47	6	10,0	10,0	76,7
	48	3	5,0	5,0	81,7

الملاحق

49	3	5,0	5,0	86,7
50	1	1,7	1,7	88,3
51	1	1,7	1,7	90,0
53	1	1,7	1,7	91,7
54	2	3,3	3,3	95,0
55	2	3,3	3,3	98,3
57	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

الحالة الاجتماعية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide اعزب	11	18,3	18,3	18,3
متزوج	47	78,3	78,3	96,7
مطلق	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide متوسط	2	3,3	3,3	3,3
ثانوي	18	30,0	30,0	33,3
جامعي	36	60,0	60,0	93,3
تكوين مهني	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	13	21,7	21,7	21,7
أكثر من 5 سنوات	46	76,7	76,7	98,3
3	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tableau croisé الجنس * المحور_الثالث

Effectif

		المحور_الثالث			Total
		8,00	9,00	10,00	
الجنس	ذكر	1	18	27	46
	انثى	3	4	7	14
Total		4	22	34	60

Tableau croisé الجنس * المحور_الرابع

Effectif

		المحور_الرابع			Total
		8,00	9,00	10,00	
الجنس	ذكر	5	14	27	46
	انثى	1	5	8	14
Total		6	19	35	60

Tableau croisé الجنس * المحور_الرابع

Effectif

		المحور_الرابع			Total
		8,00	9,00	10,00	
الجنس	ذكر	5	14	27	46
	انثى	1	5	8	14

Total	6	19	35	60
-------	---	----	----	----

الجدول الخاصة بالفرضيات الدراسة

الفرضية الأولى

سؤال 6 × الجنس

الجنس	نعم (2)	لا (1)	المجموع
فئة H	42	4	46
فئة F 2	11	3	14
المجموع	53	7	60

سؤال 7 × الجنس

السن	نعم (2)	لا (1)	المجموع
فئة 1	33	13	46
فئة 2	9	5	14
المجموع	42	18	60

سؤال 8 × الجنس

الحالة الاجتماعية	نعم (2)	لا (1)	المجموع
فئة 1	32	14	46
فئة 2	8	6	14
المجموع	40	20	60

سؤال 10 × الفرضية الثانية : الجنس

المستوى التعليمي	نعم (2)	لا (1)	المجموع
فئة 1	36	10	46
فئة 2	12	2	14
المجموع	48	12	60

سؤال 11 × الجنس

المحور الثاني	نعم (2)	لا (1)	المجموع
فئة 1	36	10	46
فئة 2	11	3	14
المجموع	47	13	60

سؤال 12 × الجنس

الجنس	نعم (2)	لا (1)	المجموع
فئة 1	25	21	46
فئة 2	11	3	14
المجموع	46	24	60

سؤال 13 × الجنس

السن	نعم (2)	لا (1)	المجموع
فئة 1	18	0	18
فئة 2	25	8	33
المجموع	43	8	51

سؤال 14× الجنس

المجموع	لا (1)	نعم (2)	المستوى التعليمي
46	9	37	فئة 1
14	4	10	فئة 2
60	13	45	المجموع

سؤال 15 × الجنس

المجموع	لا (1)	نعم (2)	الحالة الاجتماعية
46	14	32	فئة 1
14	4	10	فئة 2
60	16	44	المجموع

سؤال 16 × الجنس

المجموع	لا (1)	نعم (2)	الجنس
46	7	39	فئة 1
14	1	13	فئة 2
60	8	52	المجموع

الفرضية الثالثة : الجنس

سؤال 17 ×

المجموع	لا (1)	نعم (2)	الأقدمية في الوظيفة
46	2	44	فئة 1
14	3	11	فئة 2
60	5	55	المجموع

سؤال 18 × الجنس

المجموع	لا (1)	نعم (2)	المحور الثاني
46	13	33	فئة 1
14	5	9	فئة 2
60	18	42	المجموع

سؤال 19 × الجنس

المجموع	لا (1)	نعم (2)	الجنس
46	15	31	فئة 1
14	5	9	فئة 2
60	20	40	المجموع

سؤال 20 × الجنس

المجموع	لا (1)	نعم (2)	السن
46	13	33	فئة 1
14	4	10	فئة 2
60	17	43	المجموع

سؤال 12 × الجنس

السن	نعم (2)	لا (1)	المجموع
فئة 1	37	9	46
فئة 2	10	4	14
المجموع	45	13	60

سؤال 22 × الجنس

الأقدمية في الوظيفة	نعم (2)	لا (1)	المجموع
فئة 1	42	4	46
فئة 2	13	1	14
المجموع	55	5	60

سؤال 23 × الجنس

المحور الثاني	نعم (2)	لا (1)	المجموع
فئة 1	34	12	46
فئة 2	10	4	14
المجموع	44	16	60

ملخص الدراسة:

تعتمد اي مؤسسة من المؤسسات الى حد كبير في سعيها لتحقيق اهدافها والوفاء بمسؤولياتها الإدارية والوظيفية على مستوى أداء الموظفين الذين ينتمون إليها اي عندما يتمكن الموظفين من الاداء الجيد لمهامهم الإدارية فإن المؤسسة تصبح لديها درجة عالية وفعالية كبيرة للوصول لاهدافها المسطرة.

تعتبر الرقمنة احد ابرز المفاهيم الجديدة التي تعتمد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، الأمر الذي ألزم كافة المؤسسات العمومية والإدارية إلى ضرورة تبني هذه العملية الجديدة لا سيما البلديات وذلك بتطبيق الاسس الخاصة بعملية الرقمنة في مختلف مصالحها ويبرز دور الرقمنة في البلديات من خلال تحسين ادائها الوظيفي وتسهيل سيرورة العمل للموظفين وتلبية طلبات المواطنين.

ويتمثل موضوع هذه الدراسة في دور الرقمنة في تحسين جودة الأداء الوظيفي في بلدية

مجانة برج بوعرريج

الكلمات المفتاحية : الأداء الوظيفي-الرقمنة-بلدية مجانة.

Summary:

Any institution, to a large extent, relies on the performance of its employees in its pursuit of achieving objectives and fulfilling administrative and functional responsibilities. In other words, when employees are able to perform their administrative tasks efficiently, the institution gains a high level of effectiveness in reaching its set goals.

Digitalization is considered one of the most prominent modern concepts that rely on information and communication technologies. This has compelled all public and administrative institutions—especially municipalities—to adopt this new approach by implementing the foundations of digitalization across their various departments. The role of digitalization in municipalities is evident through the improvement of functional performance, the facilitation of workflow for employees, and the fulfillment of citizens' requests.

This study focuses on the role of digitalization in improving the quality of functional performance in the Municipality of Medjana, Bordj Bou Arréridj.

Keywords: Functional performance – Digitalization – Municipality of Medjana.