جامعة يحيى فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

أثر الرقمنة على فعالية الأداء داخل المؤسسة العمومية الجزائرية

دراسة حالة الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة .

مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: إتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبتين:

- ولدشيح خولة
- بن سعدة سهام

تحت إشراف الأستاذ(ة):

- د. إبراهيم سعد الشاكر فزاني

السنة الجامعية 2022/2021


بسم الله الرحمن الرحيم

إهـــــــــــــــــــداء

الحمد لله الذي أنار لي طريقي وكان لي خير عون في إتمام هذا العمل وأسأله أن يتقبله مني خالصا لوجهه الكريم .

الى من وضعتني على طريق الحياة وكانت قنديل ظلامي أمي الغالية "جميل مليكة ".

الى سندي وفخري في هذه الدنيا ، الى الذي كان يسعى دائما وراء نجاحي ،ولي عوني وسر توفيقي ونجاحي أبي الغالي "ولدشيح بومدين".

الى أبي الثاني والضلع الثابت الذي لايميل ، الا أول شخص يشاركني فرحي وحزني ، الى نور أيامي عمي الغالي " ولدشيح عامر "

الى جدي الغالي "ولدشيح شريف " رحمه الله واسكنه فسيح جناته .

الى جدتي الغالية حفظها الله ورعاها وأطال في عمرها .

الى فخري وسندي في هذه الحياة إخواني وأخواتي على رأسهم "هشام " ـــــــــ دنيا ـ سارة وأيوب ـــــــــ

الى كل عم وعمة على رأسهم جميلة ، سليمة ، رزيقة

الى أخواتي اللواتي لم تلدهم أمي لكن كانا أخوات دائما وأبدا (سهام ,وخلود)، الى كل أساتذتي عبر مشواري الدراسي ،الى كل من شاركني هذا العمل وأحلى اللحظات جميع صديقاتي .

الى أمنا الثانية " حسناء " التي كانت تمطرنا بدعواتها وتغمرنا بأسمى عبارات الحنان رحمها الله وأسكنها فسيح جناته .

أهدي لكم جميعا ثمرة جهدي .

ولدشيح خولة

إهـــــــــــــــداء

الحمد لله و كفى و الصلاة على النبي المصطفى، الحمد لله له فهو الذي أنار لي طريقي وكان سر عون لي في مسيرتي الدراسية اما بعد

الى الينبوع الذي لا يمل من العطاء، الى من حاكه سعادتي بخيوط منسوجة بقلبها وكان بحرا صافيا يفيض بالحب والبسمة الى أمي العزيزة ومرآتي في هذه الحياة.

الى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء والذي لم يبخل بشئ من أجل دفعي في طريق النجاح، الى الذي علمني أن أرتقي سلم الحيلة بالحكمة والصبر الى أبي الغالي ومنارة دربي.

الى من يبهج الفؤاد بذكرهم ومن كانو جزءا من روحي الى من حبهم يسري في دمي الى أختي الحبيبة والتوأم الغالي على قلبي إخوتي وسندي في هذه الحياة .

الى من سرنا سويا طوال هذه السنوات ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح والإبداع الى من تكاتفنا يدا بيد ونحن نقطف زهرة نجاحنا الى حبيبات قلبي خولة وخلود.

أهدي تخرجي هذا الى من لا يحلو الجلوس الى به ولايطيب الكلام الا عليه الى من زين حياتي بضياء البدر وشموع الفرح الى من منحني القوة والعزيمة لمواصلة الدرب الى الذي منحته حياتي وأسميته روحي الى زوجي الحبيب وقرة عيني .

الى من لازالت كلماتها ترن بأذني الى من نصائحها لازالت تدور بعقلي الى من أسمتني ابنتي وأسميتها ماما الى ماما حسناء رحمها الله تعالى وأسكنها فسيح جناته .

الى القلبين الصافيين الحنونين الى من زرعا في قلبي حب الحياة بحلوها ومرها الى جدي وجدتي حفظهما الله وجميع عائلة بن سعدة وبوهدة وبلحسن وبوأحمد .

أهدي عملي هذا الى عائلتي الثانية التي منحتني الحضن الدافئ والصدر الشرح الى أهل زوجي وأمي وابي وأخواته وأبنائهم أحبكم كثيرا ,إدام الله محبتنا .

الى برعمي حياتي الى من تشاركت معهما قلبي وأضلعي دمتما لي شيئا جميلا لاينتهي يأجمل الهدايا الربانية التي حلت على حياتي الى بلسم جروحي ودواء ألامي الى حبيب قلبي ضياء الدين هشام ورهف فاطمة الزهراء عشقي ونور حياتي .

وفي الأخير لابد بالتوجه بأسمى عبارات الشكر والإمتنان الممزوجة بالإحترام والتقدير الى من علمني منذ نعومة أصابعي الى إشتداد عضدي وتخرجي ،الى كل معلم وأستاذ ودكتور منحني ولو القليل من بحر علمه ،كما أتقدم بالشكر الى الأستاذ المشرف الذي ساعدنا في إندجاز هذا العمل .

بن سعدة سهام

بن

أهدي لكم جميعا ثمرة جهدي .

شكر وعرفان

الحمد لله والشكر لتوفيقه لنا في إتمام هذا العمل ،نتقدم بجزيل الشكر

وعظيم الإمتنان

ووافر التقدير والاحترام الى الأستاذ الفاضل ، الدكتور "إبراهيم سعد الشاكر فزاني" لإشرافه ،

على هذا العمل ولايفوتنا ان نشكر اللجنة العلمية الموقرة على تكرمها،

بالنظر في هذا العمل ،

وتقييمه ،وكذا كل أفراد كلية العلوم الإنسانية ،عميدا وأساتذة ومكتبة

وإدارة وكل من ساعدنا في هذا العمل من قريب أو بعيد

سواء بالقليل أو بالكثير

مـــــقـــــدمـــــة

مقدمة

منذ بداية القرن العشرين شهد العالم تطورات كثيرة أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، فأثرت في شتى المجالات سواء الاقتصادية أو السياسية أو الاجتماعية منها ،ولعل أبرز المجالات تأثرا هو المجال الإداري ،إذ أضحى الاهتمام بها وبمختلف استحداثاتها الشغل الشاغل لأي مؤسسة ،كونها نقطة قوة وتميز في عصر المعلوماتية.

فتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مورد أكثر قيمة وأهمية من الموارد الكلاسيكية التقليدية، فهي تعتبر في الوقت الحالي الوسيلة الوحيدة التي تستطيع المؤسسات من خلالها الوصول إلى أهدافها وتطوير خدماتها يوما بعد يوم.

وتعد المؤسسة العمومية الجزائرية من بين المؤسسات التي لا زالت تسعى جاهدة لمواكبة هذه التطورات، من خلال التحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الرقمية، وذلك بعدما كانت تقوم على النظام الكلاسيكي (اليدوي) بامتياز الذي يعتمد بدوره على ذلك الكم الهائل من الملفات والأرشيف الورقيين الذي يتبعهما ذلك الجهد العضلي والفكري الكبير، بالإضافة إلى الوقت لمستغرق في عملية البحث ، والطوابير الغير منتهية من المواطنين قصد استخراج الوثائق ،ومشاكل البيروقراطية وانعدام الشفافية، وغيرها من المشاكل التي تعاني منها الإدارة الجزائرية التي أثرت سلبا على الأداء الوظيفي فأصبح صعبا وشاقا ،ومن أجل تفادي هذه المشاكل تبنت الحكومة الجزائرية فكرة اتباع نظام معلوماتي حديث، المتمثل في الرقمنة التي إرتأت أنه قد يكون له أثر إيجابي على مردودية الأداء الوظيفي والزيادة من فعاليته.

هذا ما دفعنا إلى محاولة معالجة جوانب أثر الرقمنة على فعالية الأداء داخل المؤسسة العمومية الجزائرية من خلال هذه الدراسة ، حيث تناولنا في الجانب المنهجي ، إشكالية الدراسة ثم التساؤلات الفرعية التي تتفرع عنها تليها أسباب إختيار هذا الموضوع ، ثم

عرض أهداف وأهمية الدراسة ، ثم عرضنا المنهج المتبع في دراستنا ونوع هذه الدراسة لتأتي بعدها الأداة المعتمد عليها في الدراسة ، لنتكلم بعدها عن مجتمع البحث الذي أقمنا عليه هذه الدراسة ونوع المعاينة المعتمد عليها ، ثم مفاهيم ومجالات الدراسة ، أخيرا الدراسات السابقة ، أما في الجانب النظري تطرقنا الى ثلاثة فصول ، الفصل الأول المعنون بـ مدخل الى الرقمنة تندرج ضمنه أربعة مباحث تناولنا في المبحث الأول مفهوم الرقمنة وفي المبحث الثاني التطور التاريخي لنشأة الرقمنة بعدها في المبحث الثالث خصائص الرقمنة لنتطرق في الأخير في المبحث الرابع الى أشكال وفوائد الرقمنة . أما بالنسبة للفصل الثاني المعنون بـ الاطار النظري والمفاهيمي للأداء الوظيفي المتضمن لأربعة مباحث ، المبحث الأول كان عن مفهوم الآداء الوظيفي ليليه المبحث الثاني ذكرنا فيه أنواع الآداء الوظيفي ،المبحث الثالث كان مضمونه حول عناصر الآداء الوظيفي أما المبحث الرابع والأخير تناول تقييم الآداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه ، ثم يأتي الفصل الثالث والأخير الذي تم عنونته بـ العلاقة بين الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية في المؤسسة ، يأتي ضمن المبحث الأول المؤسسة العمومية الجزائرية في ظل رقمنة الإدارة أما المبحث الثاني تحدثنا فيه عن بعض النماذج القطاعية للخدمات العامة المرتبطة بالرقمنة في الجزائر ويليه المبحث الثالث والأخير الرقمنة كآلية لتحسين الخدمة العمومية ،أما في الجانب التطبيقي تطرقنا الى فصل واحد فقط واالذي يحتوي على دراسة حالة الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة لنتخم دراستنا بالنتائج العامة .

الاطـــار المـــنهجي للـــدراسة

الإطار المنهجي للدراسة:

1- اشكالية الدراسة.

2- تساؤلات الدراسة.

3- أسباب اختيار موضوع الدراسة.

4- أهداف الدراسة.

5- أهمية الدراسة.

6- منهج الدراسة.

7- نوع الدراسة.

8- أداة الدراسة.

9- مجتمع البحث وعينة الدراسة.

10- مفاهيم الدراسة.

11- مجالات الدراسة.

12- الدراسات السابقة.

1-اشكالية الدراسة:

لا أحد ينكر ان التقدم الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحدث تغيرات كبيرة في شتى مجالات الحياة، فقد جعل من المجتمع الحالي مجتمعا معلوماتيا بامتياز، فأصبحت ابرز الفروق الجوهرية بين الدول النامية والدول المتقدمة هي مدى الاستخدام للتكنولوجيا الحديثة.

إذ أصبح اعتماد التكنولوجيا من الأمور الضرورية في شتى مجالات الحياة، خاصة بالإدارات العمومية، التي أضحى استخدام التكنولوجيا بها أمرا حتميا، كشكل من أشكال التجديد الذي يمس أساليب عمل الإدارة ونشاطاتها وخدماتها، فالتكنولوجيا الآن ، من الآليات المهمة التي تساهم في إصلاح الإدارة والرفع أدائها وتنميتها، من خلال الاستغلال الكفء لهذا التقدم المعلوماتي الذي يعد من عوامل أساسيات بقاء واستمرار المؤسسات ،ولعل من أبرز مظاهر التكنولوجيا الحديثة داخلها ، هو ما يعرف بـ "الرقمنة" فتبني هذه الأخيرة أصبح واجبا بالنسبة لكافة المؤسسات والهيئات التي تسعى لتطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، فهي لا تعني فقط تطبيق التكنولوجيا بل هي برنامج شامل، يمس أسلوب عمل هذه الإدارات داخليا بشكل رئيسي وخارجيا من خلال تقديم خدمات مبتكرة بعيدا عن الطرق التقليدية.

والمؤسسة العمومية الجزائرية كغيرها من المؤسسات الأخرى تأثرت بظهور "الرقمنة" وبوادر انتشارها، فكانت من بين المؤسسات التي سعت إلى تبني هذا التغيير الذي اجتاح العالم بأسره.

فالدولة من الناحية القانونية تسهر على صياغة وإقرار قوانين تدعوا إلى عصرنة المؤسسات كالمرسوم الرئاسي المتضمن لإنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وتحديد مهامها، أما من الناحية التمويلية للتجهيزات الإدارية فنجدها داعمة لنشر الحواسيب

وأجهزة الإعلام الآلي، واستحداث طرق جديدة كالاعتماد على البريد الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي والبوابات الالكترونية لتحقق التواصل بين الجمهور الداخلي والخارجي.

تبني الرقمنة في المؤسسات العمومية راجع لوجود علاقة كبيرة ووطيدة بينها وبين الفعالية في الأداء الوظيفي، فهي تمتلك العناصر التي تسمح بزيادة الدقة والإتقان والفعالية في الأداء، بالإضافة الى القدرة على رفع الكفاءة، والفعالية، والسرعة في الانجاز، من خلال التغيير والتحديث، عبر استخدام الأرشيف الالكتروني والأدلة والمفكرات الالكترونية، وكذا الرسائل الصوتية التي لم تكن متاحة في الأداء الإداري التقليدي السابق ، فالرقمنة آلية ضرورية لتدبير وتسيير وزيادة الفعالية في الأداء داخل المؤسسة العمومية الجزائرية.

ومن بين المؤسسات العمومة الجزائرية التي أولت أهمية للرقمنة وربطتها بأداء مختلف الوظائف هي الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة بولاية المدية، وعلى إثر ما سبق فإن دراستنا ترمي إلى معرفة أثر الرقمنة على فعالية الأداء داخل هذه المؤسسة وتماشيا مع ما درسنا طيلة مشوارنا الجامعي، فلا توجد دراسة تخلو من تساؤل رئيسي، وعليه فسؤال دراستنا هو كالآتي:

ما هو أثر الرقمنة على فعالية الآداء داخل الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة بولاية المدية؟

تتفرع على هذه الدراسة مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي :

2- تساؤلات الدراسة:

- كيف فعلت الرقمنة داخل الوكالة؟

– ما هي الوسائل المستخدمة لتطبيق الرقمنة داخل الوكالة ؟

– ما هي سمات ممارس الرقمنة داخل هذه الوكالة؟

– ما هي انعكاسات الرقمنة (السلبية والايجابية منها) على فعالية الأداء داخل الوكالة؟

– ما هي المعوقات التي واجهت الوكالة، عندما كانت تسعى لتطبيق الرقمنة وربطها بمختلف الوظائف؟

– أسباب اختيار الموضوع:

نعلم أنه اختيار الباحث (ة) لدراسة موضوع معين لا يكون من العدم، بل هذا الاختيار يتم وفق مجموعة من الأسباب منها ما هو ذاتي ومنها ما هو موضوعي.

–الأسباب الذاتية:

– تماشي موضوع الدراسة مع طبيعة تخصصنا.

– الميل والفضول نحو معرفة الكثير حول أثر الرقمنة على فعالية الأداء داخل المؤسسة العمومية الجزائرية ومحاولة التعمق فيه.

– الرغبة في معرفة سر اهتمام أغلب المؤسسات العمومية بالرقمنة.

– الرغبة في تقديم دراسة شاملة عن الرقمنة باعتبارها من أبرز مظاهر التكنولوجيا الحديثة.

- الأسباب الموضوعية:

- حداثة موضوع الرقمنة داخل المؤسسة العمومية الجزائرية في ظل التكنولوجيا المعاصرة.

- إدراكنا أن الرقمنة موضوع متجدد باستمرار ولابد من دراسته بصفة دورية، إضافة إلى قلة الدراسات في محيطنا العلمي على وجه الخصوص.

- حاجة المكتبة إلى مزيد من البحوث والدراسات العلمية التي تصب في هذا المجال.

- محاولة الكشف عن أثر الرقمنة على فعالية الأداء وعلاقتها ببقاء واستمرار المؤسسة العمومية الجزائرية بصفة عامة.

- أهداف الدراسة

- الكشف عن متطلبات تطبيق الرقمنة داخل المؤسسات العمومية .

- معرفة السمات الواجب توفرها في مستخدمي الرقمنة داخل المؤسسة العمومية .

- الكشف عن تأثير الرقمنة على فعالية الأداء داخل المؤسسة العمومية .

- إظهار المعوقات التي واجهت المؤسسة عندما كانت تسعى لتطبيق الرقمنة.

- معرفة علاقته الرقمنة ببقاء المؤسسات العمومية.

- أهمية الدراسة:

- الأهمية النظرية:

– مساهمة هذه الدراسة في إثراء المحتوى العلمي فيما يتعلق بموضوع الرقمنة وأثرها على فعالية الأداء داخل المؤسسة العمومية الجزائرية.

- الأهمية التطبيقية:

– مساعدة هذه الدراسة المؤسسات التي تسعى لتبني الرقمنة في تجنب صعوبات تطبيقها.

– تكشف هذه الدراسة الانعكاسات الايجابية والسلبية للمؤسسات التي تسعى لتطبيق الرقمنة.

– مساعدة المؤسسات في انتقاء الأشخاص الكفء لممارسة الرقمنة بداخلها.

– مساعدة المؤسسات على معرفة الوظائف، التي لابد من ربطها بالرقمنة حتى يسهل أدائها.

ـ نوع الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على الدراسة الوصفية، وتهدف البحوث الوصفية أو التحليلية أو الشخصية. كما يتضح من اسمها إلى وصف موضوع أو مشكلة البحث وتقرير خصائصها وتحديدها تحديدا كيفيا وكميا، والبحوث الوصفية تقوم بجمع البيانات حول مشكلة البحث.

وهناك من يعرف البحوث الوصفية بأنها: تلك التي تهتم بتحديد الواقع وجمع الحقائق عنه وتحليل بعض جوانبه كما يساهم في العمل على تطويره وتتميز هذه البحوث بالدقة، واتساع مفهومها ونطاقها.[1]

[1] مدحت أبو النصر، **قواعد ومراحل البحث العلمي**، مجموعة النيل العربية ، (بـ ط)، مصر ،(بـ سـ ن) ، 131.

_منهج الدراسة:

يعرف منهج البحث بأنه أسلوب للتفكير والعمل، يعتمده الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة.

كما يعرف بأنه الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة والذي من خلاله، يتم تنظم الأفكار المتنوعة بطريقة تمكنه من علاج مشكلة البحث.[1]

– عرفه موريس أنجرس بأنه "هو كلمة يمكن إرجاعها إلى طريقة تصور وتنظيم البحث، ينص إذن المنهج على كيفية تصور وتخطيط العمل حول موضوع دراسة ما".[2]

– ولقد اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة حالة ويعرف بأنه: المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأي وحدة سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا، وذلك بقصد الوصول إلى تعليمات متعلقة بالوحدة المدروسة، وبغيرها من الوحدات المتشابهة.[3]

إذ يحقق تطبيق أسلوب دراسة حالة مجموعة من المزايا من أهمها:

1– توفير معلومات تفصيلية وشاملة ومتعمقة عن الظاهرة المدروسة ، وبشكل لا توفره أساليب ومناهج البحث الأخرى.

2– يساعد في تكوين واشتقاق فرضيات جديدة ، وبالتالي يفتح الباب أمام دراسات أخرى في المستقبل.

---

[1] محمد سرحان علي المحمودي، **مناهج البحث العلمي**، (ب د ن)، ط3 ، صنعاء ، 2015، ص 25.

[2] موريس أنجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات علمية**، دار القصبة ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، الجزائر ، ص 99.

[3] محمد سرحان علي المحمودي، مرجع سبق ذكره، ص 56.

3- يمكن الوصول إلى نتائج دقيقة وتفصيلية حول وضع الظاهرة المدروسة مقارنة بأساليب ومناهج البحث الأخرى.

4- يركز الباحث فيه على حالة واحدة ولا يشتت جهده في دراسة موضوعات متعددة.[1]

_أداة الدراسة:

يعتمد الباحث خلال دراسته على مجموعة من الأدوات التي تسهل عليه عملية جمع المعلومات والبيانات، ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه على كل من المقابلة والملاحظة، بهدف الوصول إلى معلومات وحقائق مؤكدة من خلالها، ومن هنا نعرف المقابلة على انها:

عبارة عن حوار يدور بين الباحث (المقابل) والشخص الذي تتم مقابلته (المستجيب) يبدأ هذا الحوار بخلق علاقة وئام بينهما، ليضمن للباحث الحد الأدنى من تعاون المستجيب، ثم يشرح الباحث الغرض من المقابلة وبعد أن يشعر الباحث بأن المستجيب على استعداد للتعاون، يبدأ بطرح الأسئلة التي يحددها مسبقا، ثم يسجل الإجابة بكلمات المستجيب، وهكذا يلاحظ أن المقابلة عن استبانة شفوية[2] ، وتعرف أيضا بأنها محادثة أو حوار موجه بين الباحث من جهة، وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى، بغرض الوصول إليها بضوء أهداف بحثه.[3]

أما الملاحظة فتعرف بأنها:

---

[1] نفس المرجع ،ص 58.

[2] ربحي مصطفى عليان، **البحث العلمي أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته**، إنترناشيونال إيدز هوم ،(بـ ط) ، عمان، (بـ س ن) ص 106.

[3] محمد سرحان علي المحمودي، مرجع سبق ذكره، ص 141.

الملاحظة العلمية تلك التي يقوم فيها العقل بدور كبير من خلال ملاحظة الظواهر وتفسيرها وإيجاد ما بينها من علاقات، ولهذا فهي وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات، تسهم إسهاما كبيرا في البحوث الوصفية والكشفية والتجريبية.[1]

وهي المشاهدة والمراقبة لسلوك أو ظاهرة معينة، وتسجيل الملاحظات أولا بأول، كذلك الاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات.[2]

- مجتمع البحث:

إن مجتمع البحث يعني جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، فإذا كان الباحث مثلا يدرس مشكلات الأسر الريفية في (الجزائر) فإن مجتمع بحثه هو الأسر الريفية في الجزائر كافة، وإذا كان يدرس مشكلات طلاب المرحلة الثانوية، فإن مجتمع بحثه هو طلاب المدارس الثانوية وإذا كان يدرس الأمثال الشعبية فإن مجتمع بحثه هو الأمثال الشعبية، وإذا كان يدرس الشبكات السياحية فإن جمهور بحثه أو مجتمع بحثه هو الشبكات السياحية، وإذا كن يدرس أجهزة التلفزيون الملون فإن مجتمع بحثه هو جميع أجهزة التلفزيون الملون.

إن مجتمع البحث إذن هو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث.[3]

---

[1] فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، **أسس ومبادئ البحث العلمي**، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية ، ط1 ، الإسكندرية، 2002، ص 143.

[2] محمد سرحان علي المحمودي، مرجع سبق ذكره، ص 149.

[3] ذوقان عبيدات وآخرون، **البحث العلمي**، دار الفكر ، (بـ ط) ، بتصرف، الأردن، 1974 ص 105.

ومنه فإن مجتمع دراستنا هو جميع مستخدمي الرقمنة بوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة.

_عينة الدراسة:

إن اختيار أسلوب مناسب لجمع البيانات يتوقف على عدد من المعايير منها الدقة المطلوبة ، طبيعة الظاهرة موضع المعالجة ومدى تجانس وحداتها الإحصائية ، والإمكانيات المادية والبشرية المتاحة ، والوقت المخصص للبحث ، لذلك لابد من اختيار الأسلوب الذي يحقق دقة كبيرة بإمكانيات مادية وبشرية محددة ، وبوقت مضبوط ،ويمكننا التمييز بين نوعين من أساليب جمع البيانات هما :

ـ أسلوب الحصر الشامل

ـ أسلوب المعاينة

وقد اعتمدنا في دراستنا على أسلوب الحصر الشامل ، والذي يعرف بأنه أسلوب جمع البيانات من جميع الوحدات الإحصائية دون استثناء أي منها ، ويعد التعداد السكاني العام ، الذي ينفذ في معظم دول العالم حصرا شاملا لجميع السكان في لحظة معينة ودولة معينة ، بالإضافة الى إستخدامه في الصناعة والتجارة وغيرها والتي تهدف جميعها الحصول على بيانات ومعلومات شاملة عن كل وحدة من وحدات المجتمع الإحصائي ، حيث يتم استخراج معالم المجتمع ومؤشرات أخرى بصورة دقيقة .

ويشير (البلداوي ، 2009)أن المسوحات تشمل كافة مفردات المجتمع الإحصائي سواء هذه المفردات (الوحدات)انسانا أو نباتا أو جمادا ، كما هو الحال في المسوحات السكانية والصناعية والزراعة والثروة الحيوانية والاجتماعية وغيرها .[1]

– إن اختيارنا لأسلوب المسح الشامل راجع لصغر مجتمع الدراسة والمتكون من 8 مفردات جعلنا نختار هذا النوع من أساليب جمع البيانات ، قصد دراسة كل مجتمع البحث .

– مفاهيم الدراسة:

– **الأثر لغة:** هو بقية الشيء وهو العلامة الفرعية التي تدل على أصل الشيء وحقيقته، مثل أثر الرجل في الطين فهو فرع للأصل الحقيقي الذي هو القدم أو هو أثر للمؤثر الحقيقي وهو القدم فالأثر يدل على المسير.[2]

اصطلاحا: هو كل ما يمكن أن يحدث تغيرا في موقف أو سلوك على المدى القريب أو البعيد أو المتوسط، ويعتبر الهدف النهائي الذي يسعى إليه المرسل هو النتيجة التي يتوفها بتحقيقها القائم بالاتصال.[3]

– **التعريف الاجرائي:** يقصد بالأثر في هذه الدراسة ، التغير الذي خلفه استعمال الرقمنة على فعالية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة العمومية الجزائرية قد يعود هذا التغير على المؤسسة بالإيجاب أو السلب.

---

[1] فارس خالد ، **المعاينة في البحث العلمي** ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ، تخصص القياس النفسي وتحليل المعطيات ، كلية العلوم الاجتماعية ،جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ،2020، ص41.

[2] حسن أبو الأشبال الزهيري، **كتاب دورة تدريبية في مصطلح الحديث** ،المكتبة ، (تاريخ الإطلاع ،الأربعاء–2 مارس سا 19:56) ،https//al–maktaba.org/book/32342.

[3] بودرن وفبوريكو، **المعجم النقدي، لعلم الاجتماع،** (ب د ن) ترجمة سليم حداد (ط1)، (ب ب ن) 1986 ص 116.

- **الرقمنة:** هي التحول في الأساليب التقليدية المعهود بها إلى نظم الحفظ الالكترونية، هذا التحول يستدعي التعرف على كل الطرق والأساليب القائمة واختيار ما يتناسب مع البيئة الطالبة لهذا التحول.[1]

والرقمنة أو التحويل الرقمي Digitizationهو عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني وفي سياق نظم المعلومات.[2]

أما فراج (2004) فاستخدم مصطلحي الرقمنة والتحويل الرقمي كمقابل للمصطلح الانجليزي "digitization" وعرفهما بأنهما عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني.[3]

التعريف الاجرائي:

نقصد بها انتقال المؤسسات من الأساليب التقليدية (الكلاسيكية) في إدارة المؤسسات إلى الأساليب التكنولوجية الرقمية.

- **الفعالية:** مدى جودة أداء الشركة وموظفيها لمهمة خلق القيمة، وأهمية الوظيفة التعاونية ويمكن تطبيق الفعالية على أجزاء كثيرة من المؤسسة فمن منظور إداري إذا كان موظفو الشركة يؤدون المهام المطلوبة فإن الشركة تكون فعالة، وكلما كان الموظفون الأكثر اتساقا في آداء المهام زادت كفاءتهم.[4]

---

[1] صفية علية، **أفاق النص الأدبي، ضمن العولمة**، مركز الكتاب الأكاديمي ،ط1، (بـ بـ ن)، (بـ سـ ن) ،ص151

[2] بهجت بومهراني، ابن تازير مريم، **إشكالية معالجة الحروف العربية ضمن مشارع الرقمنة**، بالمكتبات الرقمية، المؤتمر الدولي الخامس للغة العربية، ص 161.

[3] نجلاء أحمد يس، **الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية**، العربي للنشر والتوزيع، ط1، (بـ بـ ن)، 2016، ص 18.

[4] هدى حسين ، **الفعالية**، المرسال ، (تاريخ رفع المقال على الانترنت 7فبراير 2021)،(تاريخ الإطلاع ،الخميس 4 مارس 2022 16:11 سا) https://www.almrsal.com/post/997010.

التعريف الاجرائي: نقصد بالفعالية في دراستنا مدى قدرة الموظفين المستخدمين للرقمنة على أداء الوظائف بوجه يحقق الكفاءة في الآداء.

الآداء :

لغويا: مصطلح مستمد من الكلمة الانجليزية (Toperfom) والذي اشتق بدوره من الفرنسية القديمة (performer) ، والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل والأداء هو تحقيق الأهداف التنظيمية مهما كانت طبيعة وتنوع هذه الأخيرة.[1]

التعريف الاجرائي للآداء: نقصد بالآداء في دراستنا هو ذلك الجهد العظلي أو الفكري المبذول من طرف الموظفين في المؤسسة العمومية خلال انجازهم لوظائفهم.

- تعريف المؤسسة العمومية:

هي مرافق تابعة للدولة تقدم خدمات شبه مجانية لها دور كبير في مساعدة المواطن، بمختلف أطيافه للحصول على حياة سهلة وبسيطة وفي ظروف جيدة من جميع النواحي.[2]

- التعريف الاجرائي للمؤسسة:

نقصد بدراستنا هذه بالمؤسسة ، مختلف المرافق العمومية التي تستخدم الرقمنة في أداء وظائفها قصد مساعدة المواطن وتسهيل أموره.

مجالات الدراسة:

[1] سارة نبيل ، **مفهوم الآداء**، منتدى الموارد البشرية،(تاريخ رفع المقال على الأنترنت 15-5-2012)، (تاريخ الإطلاع 4-3-2022 16:41 سا) ، https://hrdiscussion.com/hr49447.html.

[2] أكاديمية الدراسة والتعليم في الجزائر، **تعريف المؤسسة العمومية**(تاريخ الاطلاع 4-3-2022 -20:01سا) https://www.seyf- educ.com/2019/10/moassassa-3omomiya

- **المجال المكاني:** جرت هذه الدراسة بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ،على مستوى بلدية شلالة العذاورة ولاية المدية.

- **المجال البشري:** أخذنا في دراستنا جميع العمال المستخدمين للرقمنة بالوكالة والذين كان عددهم 8 عمال.

- **المجال الزماني:** دراستنا تمت خلال سنة 2022 حيث دامت من 29 جانفي 2022 إلى غاية16ماي 2022 .

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة للطالبتين "أمحمدي بختة" و"حريش سهام" بعنوان دور الرقمنة في تحسين أداء المرافق العمومية للهيئات المحلية، (دراسة مصالح الحالة المدنية والبيومترية لعينة من بلديات ولاية المسيلة–تمت الدراسة في الثلاثي الثاني من سنة 2021) سنة 2020-2021.

- اقتصرت هذه الدراسة على الرقمنة والمرافق العمومية، والدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين أداء المرافق العمومية.

وكان من أهداف الدراسة:

- تبيان دور الرقمنة في تحسين أداء المرافق العمومية للهيئات المحلية.

- محاولة معرفة مختلف المتطلبات التي تساهم في تطبيق الرقمنة الإدارية.

- فعالية الخدمات العمومية المقدمة من قبل المرافق العمومية.

- معرفة دور الكفاءة في نجاح الرقمنة الإدارية.

وبخصوص منهج الدراسة فإن الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي التحليل أما بخصوص دراسة حالة، فقد اعتمدت الطالبتان على المنهج التحليلي والمنهج الاحصائي بالحالة المدروسة وتوضيحه باستعمال واستخدام أسلوب التحليل بمناقشة النتائج المتحصل عليها.

ومن أجل جمع المعطيات الميدانية وظفت الباحثتان أداة الاستبانة من خلال توجيه مجموعة من الأسئلة من أجل الوصول إلى حقائق معينة حيث تضمنت الاستبانة 3 محاور:

- المحور الأول: البيانات الشخصية.

- المحور الثاني: أسئلة موجهة لأفراد مجموعة الدراسة حول إمكانية رقمنة مصالح الإدارة في البلدية.

- المحور الثالث: أسئلة موجهة لأفراد مجموعة الدراسة حول الأداء المحسن في مصالح الإدارة بالبلية.[1]

بين أهم نتائج الدراسة الكشف على وجود علاقة طردية بين تدفق وجودة البيانات والمعلومات الرقمية في البلدية، وتحسين مستوى أداء المرافق العمومية للهيئات المحلية، بمعنى كلما زاد مستوى تدفق وجودة البيانات والمعلومات الرقمية في البلدية ارتفع معه مستوى تحسين أداء المرافق العمومية للهيئات.

[1] أمحمدي بختة وحيرش سهام، **دور الرقمنة في تحسين أداء المرافق العمومية للهيئات المحلية**، دراسة مصالح الحالة المدنية والبيو مترية لعينة من بلديات ولاية المسيلة، تمت الدراسة في الثلاثي الثاني من سنة 2021 مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر من قسم علوم التسيير تخصص تسيير عمومي إشراف الدكتور مرواني رابح، جامعة محمد بوضياف ولاية المسيلة سنة 2020-2021.

– كما كشفت نتائج الدراسة أيضا على وجود علاقة طردية بين مستوى المرونة والشفافية الرقمية في البلدية ومستوى تحسين أداء المرافق العمومية للهيئات، أي أنه كلما زاد مستوى المرونة الرقمية في البلدية ارتفع معه مستوى تحسين أداء المرافق العمومية للهيئات بنسبة 15.2%.

– الدراسة الثانية: دراسة الطالبة فاطمة الزهراء فرحات بعنوان "دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العاصمة في المؤسسة العمومية الجزائرية" دراسة تحليلية لصفحة فيسبوك مديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي – تمت الدراسة شعر فيفري 2019 م إلى غاية شهر أوت 2020 م– سنة 2019–2020.

من أهداف الدراسة:

– الكشف عن الدور الذي يؤديه التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة، بمديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي باعتبارها مؤسسة عمومية جزائرية تساهم من خلال أدائها في تحقيق التنمية المستدامة للدولة.

– كذلك معرفة مختلف الأساليب والوسائل الاتصالية سواء التقليدية أو الرقمية التي تعتمد عليها المؤسسة العمومية، "مديرية الصحة والسكان لأداء وظائف العلاقات العامة بها".

وبخصوص منهج الدراسة فقد اعتمدت الطالبة على المنهج الوصفي لرؤيتها أنه المنهج الأكثر ملائمة لهذا النوع من الدراسات.[1]

[1] فاطمة الزهراء فرحات، **دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية** (دراسة تحليلية لصفحة فيسبوك مديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي، في الفتة الممتدة من فيفري 2019 إلى غاية شهر أوت 2020، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال قسم العلوم الانسانية تخصص اتصال وعلاقات عامة إشراف الدكتور نور الدين جفافلة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي سنة 2019–2020.

– ومن أجل جمع المعطيات الميدانية فقد اعتمدت الطالبة على مجموعة من الأدوات التي رأت أنها كافية لجمع المعلومات، فقد اعتمدت على كل من الملاحظة وتحليل مضمون بالإضافة إلى الاستبيان.

وقد احتوت استمارة الاستبيان على 4 محاور:

– المحور الأول: وظائف العلاقة العامة في المؤسسة يضم 7 أسئلة.

– المحور الثاني: الوسائل المستخدمة في أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة.

– المحور الثالث: واقع التحول الرقمي في المؤسسة.

– المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه التحول الرقمي بالمؤسسة يضم 5 أسئلة بالإضافة إلى إعداد بطاقة مقابلة تضم 9 أسئلة إجاباتها تقديريا تكون مفتوحة.

– كشفت نتائج الدراسة على اعتماد مديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي على وسائل رقمية محدودة لأداء وظائف العلاقات العامة، حيث تتمثل بدرجة كبيرة في البريد الالكتروني.

– كما كشفت أيضا أن التحول الرقمي عامل من العوامل المساعدة على تنفيذ الاستراتيجيات العامة للمؤسسة حيث تستخدم وسائل التحول الرقمي كالبريد الالكتروني على توضيح وإعلام العمال بكل المستجدات، كما يستخدم الفيس بوك للتواصل مع الجمهور الخارجي وبث المعلومات اللازمة التي تخدمه.

وكشفت أيضا أن القائم بالاتصال من خلال المنشورات على صفحة فيسبوك يهدف إلى إعلام المواطنين بمختلف المعلومات الصحية بنسبة 80.68% كما يسعى إلى أهداف أخرى هي التذكير والتوعية.

– الدراسة الثالثة: دراسة للطالبتين "أسماء زقلوي" و"أسماء بن عومر" بعنوان أهمية الرقمنة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات المقدمة للمتعاملين في المركز الوطني للسجل التجاري، دراسة حالة الفرع المحلي لولاية ادرار سنة 2020-2021.[1]

كان هدف هذه الدراسة الأساسي هو تسليط الضوء على الرقمنة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الخدمات المقدمة للمتعاملين بمركز الوطني للسجل التجاري.

– أما بخصوص المنهج المتبع في هذه الدراسة فقد اعتمدت الطالبتين على المنهج الوصفي التحليلي كطريقة عملية للوصف والتحليل عن طريق جمع المعلومات وتصنيفها، بالإضافة إلى القيام بدراسة حالة على مستوى المركز المحلي للسجل التجاري لولاية أدرار.

ومن أجل جمع المعطيات الميدانية اعتمدت الطالبتان على أداة الملاحظة قصد الوصول إلى حقائق ومعلومات صحيحة لا تحمل الخطأ.

– وكان من نتائج هذه الدراسة:

– أن أثر الرقمنة على تحسين أداء الخدمات للمتعاملين بالمركز الوطني للسجل التجاري كبير جدا بالإضافة إلى مساهمة الرقمنة في تحسين العديد من خدماته وجعله وسيلة فعالة من أجل تأمين السجل التجاري وحماية الهوية التجارية.

[1] "أسماء زقلوي" و"أسماء بن عومر"، **أهمية الرقمنة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات المقدمة للمتعاملين في المركز الوطني للسجل التجاري** دراسة حالة الفرع المحلي لولاية ادرار، مذكرة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي من قسم العلوم التجارية، تخصص مالية المؤسسة إشراف الدكتور حدادي عبد الغاني، جامعة أحمد دراية، أدرار، السنة 2020-2021.

– كما كشفت الدراسة أن التحول من إدارة تقليدية إلى إدارة عصرية الكترونية "رقمية" سيكون تحول مرحلي كما يبقى في حاجة إلى مقومات على الدولة أن تقوم بها لمواكبة الدول المتقدمة في تطبيق الرقمنة الالكترونية.

وكشفت أيضا أن الإدارة الالكترونية أو الادارة الرقمية جاءت لتحسين مستوى الأداء وتعزيز وتحقيق الأهداف وجاءت لتقريب الإدارة من المتعاملين وتحسين أداء الخدمات المقدمة لهم.

أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسات السابقة على هدف مشترك وهو "دور الرقمنة في تحسين أداء على مستوى المرفق العام بصفة عامة، كما اتفقت كل من دراسة الطالبتين "أمحمدي بختة" و"حيرش أسماء" الموسومة بـ دور الرقمنة في تحسين أداء المرافق العمومية للهيئات المحلية مع دراسة الطالبتين "أسماء زقلوي وأسماء "بن عومر" الموسومة بـ أهمية الرقمنة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات المقدمة للمتعاملين في المركز الوطني للسجل التجاري، في نوع المنهج فقد تم توظيف المنهج الوصفي التحليلي في كلا الدراستين بينما دراسة الطالبة فاطمة الزهراء فرحات الموسومة بـ "دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية" اكتفت بالمنهج الوصفي.

– استخدمت كل من الطالبتين "أمحمدي بختة" و"حيرش أسماء" بالإضافة إلى دراسة الطالبة "فاطمة الزهراء فرحات" أداة الاستبانة قصد جمع البيانات بالإضافة إلى الأدوات أخرى في الدراسة الثانية بينما اكتفت الطالبتين "أسماء زقلوي" و"أسماء بن عومر" في الدراسة الثالثة بأداة الملاحظة فقط.

– كما اختلفت دراسة الطالبة "فاطمة الزهراء فرحات" عن بقية الدراسات أنها تناولت مشكلة الدراسة من جانب نظري مستخدمة أداة تحليل مضمون.

الفصل الأول : مدخل الى الرقمنة

الفصل الأول: مدخل إلى الرقمنة

المبحث الأول: مفهوم الرقمنة

- المطلب الأول: التعريف اللغوي للرقمنة
- المطلب الثاني: التعريف الاصطلاحي للرقمنة
- المطلب الثالث: الرقمنة في النتاج الفكري العربي والعالمي

المبحث الثاني: التطور التاريخي للرقمنة

- المطلب الأول: ما قبل نهضة الرقمنة
- المطلب الثاني: نهضة الرقمنة
- المطلب الثالث: ما بعد نهضة الرقمنة

المبحث الثالث: خصائص الرقمنة

- المطلب الأول: خصائص تنظيمية تكنولوجية
- المطلب الثاني: خصائص اقتصادية واجتماعية
- المطلب الثالث: خصائص إدارية

المبحث الرابع: أشكال ومتطلبات تطبيق الرقمنة

- المطلب الأول: أشكال الرقمنة
- الرقمنة في شكل صورة Mode image
- الرقمنة في شكل نص Mode texte
- الرقمنة في شكل اتجاهي Mode vectoriel
- المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الرقمنة
  - متطلبات إدارية
  - متطلبات تقنية

- متطلبات بشرية
- متطلبات مالية
- متطلبات أمنية

تعتبر الرقمنة وليدة التكنولوجيا الحديثة التي غيرت نظام سير العالم وغزت جل مجالات الحياة، واندمجت مع مختلف النشاطات، سواء الأنشطة الإدارية أو العلمية منها، وذلك لما لها من أهمية وفائدة كبيرة في إنجاز الأعمال بكفاءة وسرعة ودقة، كما يعتبر هذا المصطلح حديث الظهور وليس بالقديم بالإضافة إلى كونه دائم التجدد، لما يطرأ عليه من تغيرات بصفة دورية لذا لابد من التطرق إلى مفهوم الرقمنة والتعرف على التطور التاريخي لظهور هذه الأخيرة ، بالإضافة إلى الوقوف على خصائصها وفوائدها وأشكالها ومتطلبات تطبيقها، حتى يتسنى للباحثين تكوين رصيد معرفي جيد حول الرقمنة.

المبحث الأول: مفهوم الرقمنة

تعريفات الرقمنة لا عد ولا حصر لها، ورغم تعدد التعريفات والمفاهيم كل حسب مجالها، إلا أننا حاولنا الالمام بها من خلال هذا المبحث بصفة شاملة.

المطلب الأول : التعريف اللغوي للرقمنة

– "رقم" الكتاب، وعليه وفيه رقما: كتبه ويقال: هو يرقم على الماء: يضرب مثلا لمن يعمل مالا يعمله أحد لحذقه وفطنته ورفقه، ولمن يعيش، إذ لا أثر لكتابته على الماء ونقطه وبين حروفه و–الشيء نقشه و– شاه وطرزه وخططه و–السلعة: وسمها وأعلمها: إذ جعل عليها علامة تميزها وتدل على ثمنها أو صنفها و–ختمه (رقم) – رقما كان به رقمة – (رقم) الكتاب والثوب: رقمه (الأرقم): ذكر الحيات أو أخبتها.

(الترقيم) علامات اصطلاحية توضع في أثناء الكلام أو في آخره، كالفاصلة والنقطة، وعلامتي الاستفهام والتعجب.

(الرقم) الخط الغليظ و – العلامة والختم وما يكتب على الثياب وغيرها من أثمانها وكل ثوب يرقم أي شيء برقم معلوم حتى صار علما وضرب مخطط من الوشي ، وفي علم الحساب: هو الرمز المستعمل للتعبير عن أحد الأعداد البسيطة وهي الأعداد التسعة الأولى والصفر: 1–2–3–4–5–6–7–8–9 والصفر وفي الموسيقى 1: قطعة من الباغة أو الجلد أو الصوف تلصق بوجه العود وتحت مضرب الريشة. أما الرقم القياسي هو الرقم الذي يتفوق به المتباري على غيره كأن يقطع ألف مترا عدوا في عشر دقائق وقد قطعها من كان قبله في خمسة عشرة مثلا –والأرقام القياسية في الاقتصاد هي الأرقام

التي تقاس بها درجة التغيرات التي تطرأ على[1] بعض الظواهر الاقتصادية، كالأسعار والأجور وغيرها- (الرثيم) الكتاب و- الفلك: سمي به ترقيمه بالكواكب- وقرية أصحاب الكهف، أو جبلهم أو كلبهم، أو الوادي، او الصخرة، أو لوح رصاص نقش فيه نسبهم وأسمائهم ودينهم، وهم هربوا أو الدواة أو اللوح.[2]

وفي التنزيل العزيز "أم حسبت أن أصحاب الكهف والرقيم كانوا من آياتنا عجبا" -(المرقم) القلق. ويقال: طاح مرقمك أو طفا: زل أو أخطأ أو جاوز الحد و-ما ينقش به الخبز ونحوه - و- المكواة، وفي الرسم والتصوير إصبع كأصابع الطباشير مصنوعة من أصباغ ترابية أو شمعية لتلوين المصورات والرسوم على الورق الخشن.[3]

المطلب الثاني : التعريف الاصطلاحي للرقمنة

الرقمنة هي العملية التي يتم فيها تحويل المواد الغير رقمية (الكتب والمخطوطات والجرائد والمواد السمعية والبصرية) إلى شكل ملفات رقمية يكن التعامل معها من خلال تكنولوجيا الحاسبات عن طريق استخدام الماسحات الضوئية أو أي معدات أو أجهزة أخرى.[4]

وتعني الرقمنة كترجمة لمصطلح Digitalization:

---

[1] ابراهيم أنيس وآخرون، **المعجم الوسيط**، مكتبة الشرق الدولية ،ط1، القاهرة، 1960 ص 366.

[2] نفس المرجع ص 367.

[3] نفس المرجع ص 367.

[4] مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، مجلة RIST ، **مشاريع وتجارب التحويل الرقمي مؤسسات المعلوماتية دراسة الاستراتيجيات المتبعة**، قسم دراسات المعلومات، جامعة الإمام محمد بن سعود الاسلامية ، الرياض ،ص 21 .

تعني "Digitize" تحويل إلى صيغة رقمية (صفر) ويدخل في ذلك الموارد والعمليات كأن تحول الوثائق الورقية والصور الفوتوغرافية وأشرطة الكاسيت وغيرها من الموارد المادية غير الرقمية التناظرية Analogue إلى الصيغة الرقمية Digital ، ويتم ذلك عادة من خلال أجهزة خاصة كالماسح الضوئي أما رقمنة العمليات فيكون عادة بتحويلها إلى نموذج آلي أوتوماتيكي أو ما يسمى بال «"automation" بهدف إنجاز الأعمال بشكل أسرع وأدق وأكثر كفاءة كعمليات إدخال واسترجاع بيانات عملا بنك مثلا.[1]

الرقمنة أو التحويل الرقمي "Digitalization" هو عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني وفي سياق نظم المعلومات، عادة ما تشير الرقمنة إلى تحويل النصوص المطوعة أو الصور سواء كانت صور فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط...الخ إلى إشارات ثنائية (binary signal) باستخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي Scanning التي تسمح بعرض نتيجة ذلك شاشة الحاسب أما في سياق الاتصالات بعيدة المدى، فتشير الرقمنة إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية ثنائية[2].

الرقمنة بصفة عامة هي عملة نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي، وفي نظم المعلومات عادة ما يشار إلى الرقمنة على أنها تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي لإمكان عرض النتيجة على شاشة الحاسب الآلي وفي الاتصالات عن بعد يقصد بالرقمنة تحويل

[1] ابتسام مسعود الرشيد، **الرقمنة كواقع معاصر وأهميتها في الفن التشكيلي السعودي**، مجلة الأكاديمي، السعودية، العدد 96، سنة 2020 ، ص 215.

[2] د. بهجة بومعرافي وابن تازير مريم، **اشكالية معالجة الحروف العربية ضمن مشارع الرقمنة بالمكتبات الرقمية** المجلس الدولي للغة العربية، المؤتمر الدولي الخامس للغة العربية الجزائر.

الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية نابضة، وفي علم المكتبات والمعلومات يقصد بالرقمنة عملية إنشاء نصوص رقمية من الوثائق التناظرية، يستفاد من التعريف السابق أن الرقمنة مهما كان مجالها تعتم أساسا على تحويل البيانات إلى شكل رقمي قابل للمعالجة الالكترونية والقراءة بالحاسب الآلي ومختلف الأجهزة الالكترونية والذكية.[1]

المطلب الثالث :الرقمنة في النتاج الفكري العربي والعالمي

- الرقمنة في النتاج الفكري العربي :

نظرا لعدم اهتمام القواميس اللغوية العربية والقائمين عليها بتحديد مصطلح ثابت للاستخدام المقابل لمصطلح "Digitalization" في اللغة العربية فقد تعددت المصطلحات المقابلة له، كما يلي:

– استخدم الأستاذ الدكتور (الهجرسي 2000) مصطلح النظام التحسيسي الثنائي لمقابل لمصطلح "Digital" حيث أن كلمة رقمي بالعربية حسب قول سيادته لها مدلولات أخرى من الممكن أن تلقي بظلالها على المعنى الأصلي للمصطلح الانجليزي، كما أنه الأصح والأدق بالنسبة للمتلقي عند الاسترجاع وذلك للدلالة على استخدام تطبيقات الحاسبات الآلية داخل المكتبات بما فيها تحويل المجموعات إلى الشكل الرقمي، والذي أطلق عليه "الشكل الإضافي التحسيسي المليزر".[2]

– كما استخدم (زينهم 2006) مصطلح ترقيم الوثائق وعرفه بأنه "العملية التي عن طريقها يتم خلق تمثيل الكتروني من مادة مطبوعة، أي العملية التي يتم فغيها تحويل

[1] فواثرة سامية، **الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة**، الجزائر الملتقى الدولي الافتراضي، قسم الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس أيام 21–22 فيفري 2021 ص 40.

[2] نجلاء أحمد يس، مرجع سبق ذكره، ص 17.

مصدر غير الكتروني أو (تناظري Analog) إلى شكل قابل للقراءة بواسطة الحاسب، وهو عادة ما يشير إما إلى التقاط صور صفحات "page images" وهي تقريبا صور من الوثيقة أو التقاط إصدارة نص كامل "full texte version" التي عن طريقها تتزن الوثيقة إلى حروف نصية.

هذا ويستخدم مصطلح "رقمنة" كمقابل لمصطلح "Digitalization" لوصف عمليات تحويل محتوى أوعية المعلومات نفسها إلى شكل رقمي، والذي عرفه مجمع اللغة العربية في معجم مصطلحات المجمع على الخط المباشر بأنه عملية تحويل الإشارة التناظرية إلى إشارة رقمية بتمثيل كل قيمة تناظرية بأقرب عدد صحيح في النظام الرقمي".

عرف الأستاذ الدكتور (فتحي عبد الهادي 2010) الرقمنة على أنها عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي، وفي نظر المعلومات عادة ما يشار إلى الرقمنة على أنها تحويل النص المطبوع أو الصور (الصور الفوتوغرافية والإيضاحات والخرائط...الخ) إلى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي لإمكان عرض النتيجة على شاشة حاسب آلي، وفي الاتصالات عن بعد يقصد بالرقمنة تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية نابضة.[1]

كذلك عرف علي (2003) الرقمنة "Digitalization" بأنها العملية التي أحالت جميع أنساق الرموز من أعداد ونصوص وأشكال صور ثابتة ومتحركة إلى سلاسل من الأرقام قوامها الصفر والواحد وفقا لنظام الأعداد الثنائي لتنصهر هذه الأنساق في توليفات مثيرة في ظل تكنولوجيا الوسائط المتعددة "multi media" كما عرف المقابل الانجليزي

[1] نفس المرجع ص 18.

"Digitalization" بأنه العملية التي تحول النصوص، والأشكال والأصوات إلى سلاسل الصفر والواحد حتى تصبح قابلة للمعالجة الآلية والانصهار في سبيكة الوسائط المتعددة".

في حين أشار المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف للرقمنة على أنها "عملية تحويل المواد التناظرية "Analog material" إلى شكل الكتروني "رقمي" ("digital électronique").

وأشار الدكتور (زين عبد الهادي 1999) إلى الرقمنة بأنها عمليات التحويل التي تتم للوثائق من الأشكال التقليدية المطبوعة إلى الشكل الالكتروني الرقم، بما فيها عمليات النشر الالكتروني.

ويرى (زيدان) الرقمنة على أنها "الترجمة العربية للكلمة الانجليزية "Digitizing" المأخوذة من كلمة "digit" أي وحدة رقمية.[1]

وعرفت الجمعية الدولية للمترجمين واللغويين العرب، الرقمنة بالنسبة للأشياء غير المحسوسة إلى المعلومات بأنها "عملية تحويلها من شكلها التماثلي غالبا إلى شكل رقمي مكافئ"، أما بالنسبة للأمور المحسوسة فيقصد بها اعتماد هذه الآلة أو النظام أو حتى المؤسسة لتقنيات ذات بنية رقمية بدل التماثلية" ومؤخرا أصبح يقصد بها اعتماد التحسيب رغم وجود مصطلح "computation" ولكن يستخدم "Digitalization" بمعنى أشمل وأوسع.

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

[1] نفس المرجع ص 19.

مطبوع أو مسموع"، حيث أوضحت أن الرقمية والتناظرية مصطلحان يصفان العلاقة بين الإشارة وحاملها، ويشيران إلى طريقتين مختلفتين لتشفير المعلومات إذ يستخدم النظام الرقمي "digital" قيما منفصلة يمكن تمثيلها بأعداد ثنائية أو برموز غير عددية.

كالحروف والأيقونات، لإدخال البيانات وتشغيلها، ونقلها، وتخزينها أو عرضها ويستخدم النظام التناظري "Analog" قيما متواصلة لتمثيل ظروف طبيعية كالضوء /الصوت /الحكة، وتحويلها إلى هيئة الكترونية مطابقة.

وقامت الموسوعة الحرة ويكيبيديا (النسخة العربية) باستخدام مصطلح التحويل الرقمي المقابل للمصطلح الانجليزي "digitizing" ، وعرفته بأنه عملية تمثيل الأجسام والصور والملفات أو الاشارات (التماثلية) باستخدام مجموعة متقطعة مكونة من نقاط منفصلة، أما نتيجة التحويل الرقمي فيطلق عليها "التمثيل الرقمي" حيث تكون الإشارة التماثلية إشارة مستمرة مع تغير الزمن، أي أن قيمة الإشارة توجد عند كل لخطة ، بينما الإشارة الرقمية تكون متقطعة بالنسبة للزمن وبالتالي فالتحويل الرقمي هو تقريب للإشارة التي يمثلها وعند (الهنداوي) فإن مصطلح الرقمنة يأخذ عدة معاني حسب السياق الذي يستخدم فيه كما يلي:[1]

– الرقمنة في الحسابات: هي تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب.

– الرقمنة في سياق نظم المعلومات: هي تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور (سواء كانت صورا فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط...الخ) وغيرها من المواد التقليدية

[1] نفس المرجع ص 20.

من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان (أي تناظرية) إلى الأشكال التي تقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي، أي إلى إشارات ثنائية "signals Binary" وذلك عن طريق استخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي "Scanning" أو عن طريق الكاميرات الرقمية، والتي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب.

- الرقمنة في سياق الاتصالات بعيدة المدى: تشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة "Analog continous signals" إلى إشارات رقمية ثنائية.

وحسب (لليحياوي 1997) فإنها عملية الترميز على شكل بتات من (0-1) لكل المعلومات والإشارات المزعم إرسالها عبر الشبكة، بمعنى أن كل الإشارات (من صوت ومعطي وصورة وغيرها) تتحول إلى رموز من عددي (0-1) يمكن للشبكة أن تقضمها كحوادث في البث وتستقبلها كرسالة أصلية عند الوصول.[1]

- مصطلح الرقمنة في النتاج الفكري العالمي:

تم تتبع مصطلح الرقمنة "Digitalization" وذلك من خلال مرجعته في معجم أكسفورد على الخط المباشر، والذي تم التوصل إلى استخدامه[2] لمصطلحات " "Digitaly "digitize"،"digitise" " كمقابل للفعل (يرقمن) للمشتق من مصطلح رقمي "Digit"، والذي عرفه بأنه تحويل (الصور أو الصوت) إلى شكل رقمي ويمكن معالجته بواسطة جهاز الحاسب أما الأسماء التي استخدمها كمقابل لمصطلح الرقمنة فهي Digitization، Digitizer،Digitalization ".

[1] نفس المرجع ص 20.

[2] نفس المرجع ص 15.

هذا بالإضافة إلى معجم ويستر على الخط المباشر والذي وجد به مصطلحين هما :[1] "Digitized, Digitizing"

كما وجدت مصطلحات أخرى تختلف عما سبق في حروف الهجاء تبعا للهجائية البريطانية مثل: "Digitisation, Digitalisation, Digitised, Digitising" وبالرغم من أن الاختلاف بين هذه المصطلحات تمثل في الشق الثاني فقط، بينما ثبت المقطع الأول منها وهو "Digit" إلا أن ذلك من الممكن أن يعمل على تشتت النتائج الخاصة بموضوع الرقمنة بين هذه المصطلحات المختلفة، ويرجع تعدد مصطلحات الرقمنة إلى حداثة عهد المصطلح وعدم تقنينه دوليا، ومكن التغلب على هذا بتقنين مصطلح واحد للاستخدام المستقبلي مع ترك المصطلحات الأخرى المستخدمة حاليا حتى تذوب مع الوقت وتصبح غير متداولة، حيث إن عدم توحيد المصطلح قد يؤدي إلى فقد الكثير من المحتوى المرتبط به عند إجراء عملية البحث كنتيجة طبيعة لعدم الالمام بكافة المصطلحات الاخرى المشتقة منه / أو مختلفة عنه في حروف الهجاء.

ويمكن تتبع تعريف الرقمنة من خلال عدة من التعريفات المختلفة كما يلي:

تعريف (Tayla 2007) للرقمنة بأنها تمثل الفرق بين البتات وهي كل ما ليس له لون، أو حجم أو وزن، ويستطيع السفر في سرعة الضوء، ويعد أصغر عضو في الحمض النووي للمعلومات يعبر عنه سلاسل من الصفر والواحد والذرات، التي تشكل بطبيعة الحال المادة الصلبة مثل الورق والحبر اللذان يوضعان معا إعطاء المعنى والقيمة لهذه المادة، أي أن الرقمنة من الناحية العملية هي نظام الكتروني يمكن بعض الأجهزة من

[1] نفس المرجع ص 16.

التقاط الصور للمواد المطبوعة وإتاحتها بلغة مشفرة ومن ثم تخزينها ونقلها واسترجاعها ونسخها وحتى تغييرها.[1]

أما عند (سشلومف Schlumph 200) فمصطلح الرقمنة "Digitization" أشمل مما يقابله عند البعض الآخر وهو مصطلح المسح الضوئي "Scanning" حيث أن الرقمنة لا تقتصر على المسح فقط بل تقوم بتحويل التقليدية كالصور والكتب والتسجيلات الصوتية وتسجيلات الفيديو وغيرها إلى شكل مقروء بواسطة الحاسب سواء تطلب ذلك التحويل استخدام الماسحات الضوئية أم لا.

وحسب قاموس علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر "ODLIS" فإن الرقمنة هي العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور أو إشارات ثنائية يمكن عرضها على الحاسب باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي.

واستخدمت مؤسسة "Dpc" "Digital preservation coalition" مصطلح "Digitisation" وعرفته بأنه "عملية خلق ملفات رقمية سواء بالمسح الضوئي أو بتحويل المواد التناظرية إلى مواد رقمية، وتكون نتيجتها نسخة رقمية أو بديل رقمي تصنف كمادة رقمية".[2]

وسوف نعتمد في دراستنا على مصطلح رقمنة الإدارة أو الرقمنة الإدارية والتي تعرف بأنها استراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات ، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين

[1] نفس المرجع ص 16.

[2] نفس المرجع ص 17.

والمؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة .[1]

المبحث الثاني: نشأة وتطور الرقمنة

شهد التطور التاريخي للرقمنة حقب زمنية متباينة ومختلفة، ومن أجل إبراز هذا التباين قمنا بتقسيم هذا المبحث إلى مجموعة من المراحل.

المطلب الأول : ما قبل نهضة الرقمنة

في نهاية القرن السابع عشر ظهرت الثورة الصناعية الأولى حيث ظهرت محركات البخار وقوة المياه[2]، بدأت ولادة هذه الثورة رسميا في بريطانيا عام 1760 عندما اخترع المحرك البخاري، فقد اخترع العالم العربي (بديع الزمان الجزري) مضخة المكبس التي مهدت السبيل لابتكار ذلك المحرك، وفي عام 1630 حصل الاسكتلندي (ديفيد رامزي) على براعة اختراع لجهاز (لرفع المياه بواسطة النار)، وفي عام 1712 اخترع (توماس نيو كومن) و(جون كالي) مضخة بخارية أكثر فعالية، سميت بمضخة (نيو كومن)، وفي عام 1769 طور (جيمس واط) مضخة (نيو كومن) حيث اكتشف أن تكثيف البخار بشكل منفصل يحافظ على حرارة أسطوانة المحرك، ثم صمم محركا وأسطوانة منفصلة عن

[1] بن يمينة خيرة، ناشر داوود، أحمد زادي، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح ،**دور الرقمنة والإدارة الالكترونية في تثمين إدارة الموارد البشرية** ،مج 7–ع 12 (مايو 2019) ،اتحاد الجامعات العربية بالتعاون مع جامعة بني يوسف ،ص (70–71).

[2] حسين مصيلحي، **لتحول الرقمي** ، دار الكتب والوثائق العمومية، إدارة الشؤون الفنية، (ط1) ، الجيزة ، 2021، ص 5.

الوعاء الذي يتم فيه تكثيف البخار، واخترع (واط) أيضا مكثفا لمحركه مما عله آلة تجارية ناجحة وفي عام 1775 بدأ إنتاج هذا المحرك وبحلول عام 1800 تم انتاج نحو 500 وحدة منه.

وكان لاختراع (واط) دور كبير في تطوير الثورة الصناعية الأولى فقد أسهم هذا المحرك في التحول من الزراعة ومجتمع الاقطاع إلى عمليات التصنيع الجديدة ، وشمل هذا التحول استخدام الفحم كطاقة رئيسية لاسيما في تشغيل القطارات، التي أصبحت بفضل المحرك البخاري وسيلة النقل الرئيسية، واستفادت صناعات النسيج والحديد والصلب والسفن من استخدام المحرك البخاري، وفي عام 1778م، دشنت أول سفينة تسير بالبخار، وبمرور الأعوام حلت السفن التي تعمل بالمحركات البخارية محل السفن الشراعية، وتمكنت من عبور المحيطات، وتوالي تطوير تلك السفن البخارية إلى أن أصبحت أداة تجارية وعسكرية في أيدي الدول الكبرى.[1]

لتظهر بعدها الثورة الصناعية الثانية رسميا في عام 1900، مع اختراع محرك الاحتراق الداخلي، وقد أسهمت جهود علماء سابقين في التمهيد لهذه الثورة فثمة أجزاء مختلفة من منظومة محرك الاحتراق الداخلي تم اختراعها أو وضع أسس تصميمها من قبل، فذراع التدوير الآلية مثلا وثقها (بنو موسى) في (كتاب الحيل) وعمود الحدبات (عمود الكامة) اخترعه (الجزري) وفي عام 1798 بنى (جون ستيفنز) أول محرك احتراق داخلي أمريكي يعمل بذراع التدوير المزدوجة ،وفي عام 1823 حصل (صامويل براون) على براءة اختراع لأول محرك احتراق داخلي صالح للتطبيقات الصناعية، وفي عام 1826 حصل

[1] عبد الله بدران، **الثورة الصناعية الرابعة منعطف هائل في تاريخ البشرية**، الكويت ،مجلة التقدم العلمي، العدد 103-2018 _ ص 9.

(صامويل موري) على براءة اختراع للمفحم (الكاربريتر) وفي عام 1885 نجح كارل بنز في ابتكار محرك احتراق داخلي يعمل بالغازولين، وفي الوقت نفسه نجح (غوتليب ديملر) على انفراد في ذلك أيضا.

ومما مهد للثورة الصناعية الثانية أيضا استخدام طريقة (بسمر) لتضييع الصلب، واكتشاف النفط وتكريره، حيث استخدم الغازولين والديزل في إدارة محركات السيارات التي تعمل بأحد نوعي محركات الاحتراق الداخلي، وأسهم اكتشاف (توماس إديسون) للكهرباء في تفجير الثورة الصناعية الثانية، حيث شاع استعمال المصباح الكهربائي اعتبارا من 1880، وانتشر استخدام الكهرباء في المجال الصناعي على نطاق واسع.

ومع بداية القرن العشرين، دخل العالم عهد السيارة ذات المحرك التي شكلت تحولا جذريا في مفهوم المواصلات، كما شاع استخدام القطار ذي المحرك، وبعد ذلك توالت الانجازات العلمية بظهور الهاتف والإذاعة والتلفزيون والطائرة وقد استفادت الثورة الصناعية الثانية من الطاقة الكهربائية في تعزيز الانتاج الضخم، وكان ذلك أهم سماتها ، وبدأ ذلك مع إبداعات (هنري فورد) الذي ابتكر في عام 1908 خط الانتاج الشامل لصناعة السيارات، واستمرت الثورة الصناعية في اختراعاتها تدريجيا، فدخل العالم عصر الميكنة بشكل موسع جدا، خصوصا بعد اكتشاف الخلايا الضوئية وهو ما سهل عملية الانتاج.

وقد أدت الثورة الصناعية الثانية إلى تغيير أنماط حياة الإنسان على وجه الأرض، فإلى هذه الثورة ينسب شكل النظام الاقتصادي الدولي الذي نعيشه حاليا، ويمكن القول أن هذه الثورة كانت اللبنة الأساسية لتشكيل النظم الاقتصادية الموجودة على مستوى العام.[1]

المطلب الثاني: نهضة الرقمنة

عندما نتحدث عن تاريخ ظهور الرقمنة، فنحن نتحدث عن الثورة الصناعية الثالثة، التي عرفت بالثورة الرقمية، والتي ظهرت منذ ظهور الحاسب الآلي وتحويل الأعمال من النظم اليدوية إلى نظم تعتمد على علوم الاتصالات وتكنولوجيات المعلومات.[2]

ففي مجال الحواسيب قام (جون أتانا سوف) عام 1937 ببناء أول حاسوب رقمي الكتروني، وفي عام 1946 شيد (جون فون نيومان) أول حاسوب يعمل بنظام الأرقام الثنائية، وفي العام نفسه تم بناء الحاسوب (يونياك 1) الذي كان أول حاسوب للتطبيقات التجارية والحكومية.

ومن عام 1951 وحتى عام 1958، استمرت فترة ما يسمى بالجيل الأول من أجيال الحواسيب، وهو جيل اتسم بالاعتماد على الصمامات المفرغة في تشغيل، وقد أسهم ابتكار الترانزستور والرقائق الالكترونية في الاتجاه إلى إنتاج الحواسيب الشخصية حيث بني أولها (المعروف بسيمون) في جامعة كولومبيا، وقد طور (جون لينز) هذا الجهاز وأطلقته شركة (IBM) عام 1957.

[1] نفس المرجع ص 10.

[2] حسين مصيلحي، مرجع سبق ذكره ص 5.

وبعد عام 1958 ظهر الجيل الثاني من أجيال الحاسوب، وذلك عقب اختراع الترانزستور[1]، والذي تم فيه تطوير شرائح دارة موس المتكاملة في أوائل 1960 وصلت شرائح موس إلى كثافة ترانزستور أعلى وتكاليف صناعية أقل من الدارة المتكاملة ثنائية الأقطاب بحلول عام 1964 ازداد تعقيد شرائح موس بمعدل تنبأ به قانون مور[2]، ما أدى إلى تكامل واسع النطاق (LSI) بوجود مئات الترانزستورات على كل شريحة موس في أواخر 1960.

كان تطبيق موس LSI على الموسية أساسا لأول معالج مصفر، حين بدأ المهندسون بملاحظة أن معالج حاسوبي كامل قد يكون ضمن على شريحة موس LSI واحدة ، في عام 1968 طور مهندس (فير تشايلد، فدريكو فاغن) تكنولوجيا موس بتطويره لشريحة موس (سيليكون غيث) التي استخدمها لاحقا بتطوير إنتل 4004 أول معالج مصغر ذو شريحة واحة، أطلقته إنتل في 1971 ووضعت أسس ثورة الحاسوب المصغر التي بدأت في السبعينات[3]. وكان ذلك إيذانا يبدأ عصر الجيل الرابع من أجيال الحاسوب[4]، فظهر الحاسوب المنزلي، حواسيب المشاركة الزمنية، بدأ مشغل ألعاب الفيديو، أول لعبة فيديو تعمل بالعملة النقدية والعصر الذهبي لألعاب الفيديو التي تعمل بالنقود مع غزاة الفضاء، مع انتشار التكنولوجيا الرقمية وأصبح الانتقال من حفظ السجلات تناظريا إلى حفظها رقميا المعيار الجديد في الأعمال، شارع توصيف وظيفي جديد هو موظف إدخال

[1] عبد الله بدران ، مرجع سبق ذكره ص 11.

[2] يافا سلوم ،**الثورة الرقمية Digital–Révolution**، المعرفة، (تاريخ رفع المقال على الأنترنت 9مارس 2021)، (تاريخ الإطلاع الخميس 17 مارس 2022 – 10:39 سا)https://m.marefa.org.

[3] يافا سلوم ، **الثورة الرقمية Digital–Révolution** ، المعرفة ،(تاريخ رفع المقال على الأنترنت 9مارس 2021) (تاريخ الإطلاع الخميس 17 مارس 2022 – 11:37 سا)https://m.marefa.org

[4] عبد الله بدران مرجع سبق ذكره ص 11.

البيانات، اختيروا من بين موظفي السكرتارية والطباعة من العقود السابقة، كانت وظيفة موظف إدخال البيانات تحويل البيانات التناظرية (سجلات الزبان والفواتير وما شابه) إلى بيانات رقمية.

وكان أحد التطورات الهامة في تكنولوجيا ضغط البيانات رقميا كان تحويل جيب التمام المتقطع (DCT) تقنية ضغط نقود فقد طورها لأول مرة ناصر أحمد في 1972 كانت الغاية الأساسية منها ضغط الصورة، أصبح ضغط الوسائط الرقمية منذ الثمانينات وبعدها، من ضمنها صيغ الصورة الرقمية (1992) JPEG صيغ ترميز الفيديو مثل H– X (1988 وبعدها) وPEG11 (1993 وبعدها) معايير الضغط الصوتي مثل رقميات دولي (1991) و3p11 (1994) ومعايير التلفاز الرقمي مثل فيديو حسب الطلب (vod) والتلفاز عالي الدقة (HDTV)[1].

لتليها فترة الثمانينات الي حققت فيها الحواسيب انتشارا كبيرا في كل مكان تقريبا لدى الأمم المتطورة، حيث وصلت إلى المدارس والمنازل والأعمال والصناعة، الصراف الآلي، الروبوت الصناعي CGI في الأفلام والتلفاز، الموسيقى الالكترونية، أنظمة لوحة الإعلانات وألعاب الفيديو غدى كل ذلك ما أصبح روح عصر الثمانينات. اتباع ملايين الناس الحواسيب، ما شهر أسماء مصنعي الحواسيب الأوائل مثل آبل، وكومودور، وتاندي، حتى يومنا هذا يعتبر كومودور 64 أكثر أجهزة الحاسوب مبيعا في العالم، بين 1982 و1994 أصبحت إمكانية الدخول إلى شبكة الويب العالمية ممكنة في 1991، والتي كانت من قبل متوفرة فقط للحكومة والجامعات في 1993 وبحلول عام 1999

[1] يافا سلوم ،**الثورة الرقمية Digital–Révolution** ، المعرفة ،(تاريخ رفع المقال على الأنترنت 9مارس 2021)، (الخميس 17 مارس 2022 – 11:48 سا)https://m.marefa.org

كانت جميع الدول تقريبا تمتلك اتصالا بالأنترنت بشكل اعتيادي. لكن خلال التسعينات تطلب الاتصال بالأنترنت خطوات معقدة وكان ملقم الهاتف هو الاتصال الوحيد الذي يستطيع المستخدمون تحمل تكاليفه، أي لم يكن انتشار حضارة الانترنت التي نعرفها اليوم أمرا ممكنا.

في 1989 امتلكت 15% من الأسر في الو م أ حاسوبا شخصيا وبحلول 2000 وصلت النسبة إلى 51% بالنسبة للأسر التي لديها أطفال، امتلك قرابة 30% منهم حواسيبا في 1989 و2000 وصلت النسبة إلى 65% قم أصبح انتشار الهاتف الخلوي بنفس سعة انتشار الحاسوب في مطلع 2000، وبدأت دور السينما بعرض اعلانات تطلب من الناس فيها وضع هواتفهم بوضع الصامت، ثم وجدت الرسائل النصية في التسعينات ولكن لم ينتشر استخدامها حتى مطلع 2000، أصبحت الثورة الرقمية عالمية حقا في ذلك الوقت بعد تنوير المجتمع في العالم المتقدم في التسعينات، انتشرت الثورة الرقمية إلى العوام في الدول النامية عام 2000.[1]

المطلب الثالث: ما بعد نهضة الرقمنة

أعظم إنجازات الثورة الرقمية كان استخدام الالكترونيات وتكنولوجيا المعلومات والصناعات الرقمية مما جعل الهوة تزداد اتساعا بين الدول المتقدمة والدول التي تحاول جاهدة اللحاق بالتطورات المتسارعة ، لذا فالمراقب التاريخي يستطيع أن يرى اتصالا بين الثورات الثلاث حيث بدأت بميكنة الانتاج ثم ضخامة الانتاج ثم أقمه الانتاج.

[1] يافا سلوم ،**الثورة الرقمية Digital–Révolution** ، المعرفة ،(تاريخ رفع المقال على الأنترنت 9مارس 2021)، (الخميس 17 مارس 2022 – 11:48 سا)https://m.marefa.org

أما الآن فنحن نعيش تحولات الثورة الرقمية التي بدأت في الربع الأخير من القرن الماضي، والتي تتميز بانصهار جميع التقنيات التي تم التوصل إليها، بحيث تداخلت العوالم الفيزيائية والرقمية والبيولوجية وتم طمس الخطوط الفاصلة بينها وهناك ثلاثة أسباب تجعل هذه التحولات متفردة في طبيعتها ومتميزة وليست مجرد امتداد، هذه الأسباب هي سرعة التغيير ونطاقه، وتأثير هذه التحولات في النظم السائدة، فسرعة الاختراعات العلمية الحالية لا يوجد لها مثيل في التاريخ البشري، إذ نرى بأعيننا تطور التقنيات الرقمية بسرعة متصلة مقارنة بما سبق ونطاق هذه التطورات قلب موازين ومفاهيم التكنولوجيا السائدة، إلى عهد قريب في كل العالم فما كان ينظر إليه على أنه تكنولوجيا متقدمة تم نسفه تماما وأصبح بلا فائدة اقتصادية، والأمثلة على ذلك كثيرة جدا، والسبب الأخير هو التأثير العظيم لهذه التحولات في أنظمة الإنتاج والإدارة والحكومة بكاملها ونتيجة لذلك فنحن نرى بلايين البشر يتواصلون بواسطة الهواتف المحمولة مع انترنت ذات سرعات خيالية وقدرات غير محدودة للوصول إلى المعلومة إضافة إلى إنجازات تكنولوجية غير مسبوقة في مجالات الذكاء الاصطناعي والروبوتات وانترنت الأشياء والمركبات الذاتية القيادة والطباعة الثلاثية الأبعاد، وتقنيات الناتو والتكنولوجيا الحيوية وعلوم المواد والحوسبة العمومية.[1]

المبحث الثالث: خصائص الرقمنة

تعتبر الرقمنة قفزة كبيرة شهدها العالم بأسره بدءا من المتقدم إلى العالم النامي، وهذا التأثير لم يأتي من العدم بل لما لهذه الأخيرة من مميزات وخصائص جعلتها تنفرد بذاتها عن باقي التكنولوجيات الحديثة، فقد أثرت في جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية

[1] سلام أحمد العلاني، **الثورة الصناعية الرابعة منعطف هائل في تاريخ البشرية** ، الكويت ، مجلة التقدم العلمية ، العدد 103، 2018 (الافتتاحية).

والإدارية وحتى التنظيمية منها، ومن خلال هذا المبحث حاولنا التطرق إلى هذه الخصائص وفق كل مجال.

_المطلب الأول : خصائص تنظيمية تكنولوجية

1- التفاعلية: حيث يتبادل القائم بالاتصال والمتلقي الأدوار وتكون ممارسة الاتصال ثنائية وتبادلية،

وليست في اتجاه أحادي بل يكون هناك حوار بين الطرفين.[1]

وأصبح الاتصال في اتجاهين تتبادل فيه أطراف عملية الاتصال الأدوار، ويكون لكل طرف فيها القدرة والحرية في التأثير على عملية الاتصال في الوقت والمكان الذي يناسبه بالدرجة التي يراها ويترتب على ذلك ما يلي :

- لا يقف دور المستقبل أو المتلقي عند حدوث التلقي والقيام بالعمليات المعرفية في إطار الاتصال الذاتي بعيدا عن المرسل أو القائم بالاتصال، أو تكون قراراته في حدود القبول والاستمرار أو التوقف والعزوف عن العميلة الاتصالية فقط، ولكن تحول المستقبل أو المتلقي إلى مشارك في عملية الاتصال ومؤثر في بناء عناصرها باختياراته المتنوعة والمتعددة.

حيث أن التفاعلية في نظم المعلومات الرقمية تعطي المستخدم u1e وهو المتلقي في عملية الاتصال تأثيرا يمتد إلى السيطرة على المخرجات مادامت تتوفر في البرامج الطرق المتعددة للاقتراب من المعلومات أو المحتوى Access، والتي أصبحت مطالبا في كل برامج الاتصال الرقمي أو معظمها، وتميز هذه البرامج بالتفاعلية، ويشير إليها بعض

[1] بشرى حسين الحمداني، **التربية الإعلامية ومحو الأمية الرقمة**، دار وائل للنشر، ،ط1 ،عمان، 2015، ص 108.

المؤلفين بتعدد نقاط التقاطع Crossroad التي توفر للمتلقي الخيارات المتعددة القائمة على تصميم للبرامج يلبي حاجاته في عملية الاتصال.

– لا تتوقف المشاركة فقط على الاختيار المطلق من بين المخرجات أو المحتوى النهائي في عملية الاتصال، بل تمتد إلى التأثير في بناء المحتوى وتوجيهه سواء كان هذا التأثير تزامنيا مع عرض البرامج أو المحتوى أو لا تزامنيا عند التعرض إلى البرامج طبقا لخيارات زمن التعرض بالنسبة للمتلقي.[1]

وذلك ما كان مفقودا في الاتصال الجماهيري قبل استخدام بعض الوسائل التي أصبحت تستخدم معه لتضيف لمسة من التفاعلية في أثناء العرض، مثل استخدام الهاتف أو البريد الالكتروني.

وأدى ذلك أيضا إلا إمكانية تعدد المشاركين في عملية الاتصال عن بعد Télécommunication أكثر من مرسل وأكثر من متلقي، في إطار متزامن من خلال دوائر الفيديو التفاعلية Vidéo conférence ،مع تبادل الأدوار خلال عملية الاتصال والحق في الاتصال ليشمل المشاركة الإيجابية والنشطة في عمليات الاتصال لتلبية حاجاته الاجتماعية المتعددة ، وليس مجرد توفير وسائل الاتصال وزيادة عدد المستفيدين منها في المجتمعات المختلفة.[2]

2– اللاتزامنية: وهي إمكانية التفاعل مع العملية الاتصالية في الوقت الذي يناسب الفرد سواء كان

[1] محمد عبد الحميد، **نظريات الإعلام واتجاهات التأثير**، عالم الكتب ، ط3 ،القاهرة ، 2004، ص 109.

[2] نفس المرجع السابق ص 110.

مستقبلا أو مرسلا.[1]

وتعني أيضا إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الالكتروني، ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دونما حاجة لتواجد ستقبل الرسالة.

3- التوجه نحو التصغير (قابلية التحرك أو الحركية): تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها، من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم مع ظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات.

ومن الأمثلة في هذه الوسائل الجديدة: الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة الكترونية.

4- قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كالتقنيات

التي يمكنها تحويل الرسائل المسموعة إلى رسائل مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام الترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيتيال "Minitel" الفرنسي

[1] بشرى حسين الحمداني، مرجع سبق ذكره ص 138.

فالحدود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال.[1]

5- اللاجماهيرية: ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير) أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد بأن يستقيل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته.

6- الشيوع والانتشار: ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم، في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وفي رأي ألفين توفلر "A.Tophler" أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا، أن يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي على من هم أقل ثراء حيث يعممون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

7- الكونية: البيئة الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حيث تستطيع المعلومة أن تتبع

المسارات المعقدة، تعقد المسالك التي يتدفق عليها راس المال الكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا.[2]

8- الذكاء: تتسم الشبكات الرقمية بقدر عال جدا من الذكاء، حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي

[1] حورية بو لعبيدات، **استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، ماجستير، اتصال وع عامة، قسم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، ص 83.

[2] نفس المرجع السابق ص 84.

لكي يراقب تغير أوضاع القنوات الاتصالية بصفة مستمرة ويصحح مسارها.[1]

9- التكامل: وتمثل شبكة الانترنت مظلة اتصالية تجمع بين نظم الاتصال وأشكالها، والوسائل

الرقمية المختلفة والمحتوى بأشكاله ووظائفه في منظومة واحدة توفر للمتلقي الخيارات المتعددة في إطار متكامل وذلك لأن النظام الرقمي بمستحدثاته، يوفر أساليب التعرض والإتاحة ووسائل التخزين في أسلوب متكامل خلال وقت التعرض إلى شبكة الانترنت ومواقعها المتعددة.[2]

10- التنوع: مع تطور المستحدثات الرقمية في الاتصال وتعددها بالإضافة إل ارتفاع القدرة

على الانتاج والتخزين والإتاحة للمحتوى الإتصالي ،أدى ذلك إلى التنوع varitety في عناصر العملية الاتصالية التي وفرت للمتلقي اختيارات أكبر لتوظيف عملية الاتصال بما يتفق مع حاجاته ودوافعه للاتصال وتمثل ذلك في الآتي:

- تنوع في أشكال الاتصال المتاحة من خلال وسيلة رقمية واحدة هي الحاسب الشخصي (pc) الذي أصبح يستخدم بجانب أجهزة ترميز الاتصالات التلفزيونية (مودم Modem- modialotor/Demodiolator) في توفير الاتصال الشخصي بالاتصال الصوتي أو الكتابي chat، أو البريد الالكتروني E-mail أو توفير الاتصال بالجماعات الصغيرة (smal.group.com) من خلال المؤتمرات أو جماعات النقاش Nuxs Group وكذلك

[1] حسن حمادي مكاوي، **تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات** ،الدار المصرية اللبنانية ، ،ط2، القاهرة ، 1997 ص 151.

[2] محمد عبد الحميد مرجع سبق ذكره ص 111.

الاتصال الجماهيري بالوصول إلى المواقع الخاصة بالصحافة الالكترونية، ومحطات التلفزيون والراديو والمحطة العالمية والاختيار بينهما في الزمان والمكان الذي يحدده بناء على ظروفه الخاصة وحاجاته.[1]

تنوع في المحتوى الذي يختاره على المواقع المختلفة المنتشرة على شبكة الانترنت سواء في وظائف هذا المحتوى، أو مجالاته أو المواقع الجغرافية للنشر والإذاعة أو الوسائل المتعددة التي يتم ترميز المحتوى الاتصالي من خلالها (multi media) ثم التنوع في امتدادات هذا المحتوى وروابطه وتفسيراته من خلال النصوص الفائقة والوسائل الفائقة السابق الإشارة إليها.[2]

11- اندماج الوسائط: يتم استخدام كل وسائل الاتصال مثل النصوص والصوت والصورة

الثابتة والصورة المتحركة والرسوم البيانية ثنائية وثلاثية الأبعاد.

12- التخزين والحفظ: حيث يسهل على المتلقي تخزين وحفظ الرسائل الاتصالية

واسترجاعها كجزء من قدرات وخصائص الوسيلة بذاتها.[3]

_ المطلب الثاني : خصائص اقتصادية واجتماعية

1- توفر الوقت والجهد والتكلفة في كثير من المهام والأنشطة.

[1] نفس المرجع السابق ص 110.

[2] نفس المرجع السابق ص 110.

[3] بشرى حسين الحمداني، مرجع سبق ذكره ص 138.

2- سهولة النقل من مكان إلى آخر في أسرع وقت ممكن، مما يسر الاتصال بين الأفراد في أي وقت ومن أي مكان.[1]

3- أتاحت فرص تبادل الآراء والأفكار والخبرات بين المتخصصين والخبراء ،من مختلف دول العالم مما يجعل المعرفة متجددة ومتطورة باستمرار.[2]

4- توسع الانسان في استعمال أنظمة جديدة من خلال أنظمة رقابية وتحكم واتصالات محمولة، مما أتاح الفرصة للمناقشة العالمية على مستوى الوظيفة الواحدة والعمل الواحد.[3]

5- أصبح التواصل المجتمعي ونقل وتخزين وتداول المعلومات منفتحا بلا حدود.

6- اتصال دائم بالمواطنين (24 ساعة في اليوم- 7 أيام في الأسبوع- 365 يوم في السنة).

7- القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطنين.

8- تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر ،مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات العائد التجاري.

9- تقليل الاعتماد على العمل الورقي.

10- كسر الحواجز الجغرافية ،وتلك المتعلقة بالسكان والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع ، وهناك ثمة أولويات لبعض القطاعات وهي متمثلة في أعمال الأحوال

[1] نفس المرجع، ص 156.

[2] نفس المرجع السابق ص 157.

[3] حسين مصليحي، مرجع سبق ذكره ص 10.

المدنية، التعليم والخدمات الأكاديمية والتعليم عن بعد وخدمات الأعمال ،والخدمات الاجتماعية والسلامة العامة والأمن والضرائب والرعاية الصحية وشؤون النقل، والخدمات المالية ووسائل الدفع.[1]

11- الفردية والتجزؤ: يرفع الاتصال ارقمي من قيمة الفرد وتمييزه عندما توفر برامجه

المتعددة وبروتوكولاته قدرا كبيرا من الخيارات التي منحت أطراف الاتصال حرية أوسع في التجول والاختيار والاستخدام وتقييم الاستفادة من عملية الاتصال وهو ما يعلي من شأن الفردية individualité ويرفع قيمتها، حيث يتم التمييز بداية بين الحاجات الفردية للاتصال، والقدرات الخاصة بأطراف عملية الاتصال، والتمييز بالتالي في الكسب الفعلي للأطراف عملية الاتصال في أي من مستوياتها.

وبالإضافة إلى ذلك فإن نظم الاتصال الرقمية وبرامجها تؤكد بداية من خلال التصميم على سرية الاتصال وخصوصيته، وتحكم أطراف عملية الاتصال في معالجة البيانات والمعلومات وعرضها والاستفادة منها بما لا يتعارض مع الحقوق القانونية للملكية الفكرية واستخدام البيانات والمعلومات.

وهذه المقومات الثلاثة التي تتمثل في تامين البيانات والمعلومات وسريتها والتحكم الذاتي self control مع مراعاة حقوق الملكية والفكرية، توفر معا ارفع درجات الفردية والمحافظة على الخصوصية في الاتصال. [2]

[1] مريم خالص حسين .مجلة العلوم الاقتصادية ،**الحكومة الالكترونية**، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، ،(ب س ن) ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة بغداد ، بغداد، ص 445.

[2] محمد عبد الحميد، مرجع سبق ذكره ص 111.

وإذا كان الفكر النقدي يشكو دائما من غلبة الطابع الجماهيري على وسائل الاتصال بالجماهير والتأثير في محتواها، فإن الكثير من المواقع على الشبكة العالمية للمعلومات أصبحت تتيح المعلومات والآراء والأفكار المتعددة والمتنوعة وتتفق في كثير منها مع حاجات الأفراد الفكرية والعلمية ، التي قد تختلف مع الحاجات الجماهيرية، مثل نشر الدوريات والمقالات والبحوث العلمية ونشر التعليقات والآراء والأفكار في كافة المجالات السياسية والاقتصادية والفنية ذات المستوى الرفيع ،مع الدعوة للمناقشة وتبادل الآراء حول هذا المحتوى الذي يخاطب الصفوة في كثير من الأحيان.

ومن جانب آخر تعددت المواقع التي تقدم المعلومات والآراء والأفكار ذات الطابع الخاص وتتفق مع الحاجات المتعددة والمتجددة لكل الفئات تقريبا، ويصل الأمر في الكثير من المعلومات التي تقدمها المواقع على الشبكة العالمية إلى الوصول إلى فئات فرعية وتحت الفرعية من المتلقين بالمحتوى دقيق التنوع، مثل مهارات الرسم أو التصوير أو التفصيل، أو المكتبات أو الموسيقى أو العاديات لتلبية الفئات ذات الاهتمام، والكثير من المعلومات لا تتسع مساحات وسائل الاعلام لتقديمها حتى في الوسائط المتخصصة.[1]

- المطلب الثالث : خصائص إدارية

1- إدارة بلا ورق: تعتمد الإدارة الرقمية (الالكترونية) على البريد الالكتروني، الأرشيف الالكتروني، الرسائل الصوتية، الأدلة والمفكرات الالكترونية، ونظم المتابعة الالكترونية.

2- إدارة بلا مكان: تقوم الإدارة الرقمية (الالكترونية) على الاجتماعات والمؤتمرات الالكترونية باستخدام الهاتف المحمول، العمل عن بعد، التعامل المؤسسات الافتراضية.

[1] نفس المرجع ص 112.

3- إدارة بلا زمان: تعمل على مدار اليوم والأسبوع والسنة فهي لا تتقيد بحدود زمنية.

4- إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.

5- استخدام البريد الالكتروني والصوتي بدلا من الصادر والوارد.

6- التركيز على الاجراءات التنفيذية والانجازات.

7- الرقابة المباشرة والصادقة، فالإدارة الالكترونية تتيح إمكانية مراقبة مواقع العمل المختلفة عن طريق الرقابة الالكترونية.

8- السرية والخصوصية للمعلومات المهمة: تمتلك الإدارة الالكترونية برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم اتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاذ لتلك المعلومات.

9- توفير البيئة المناسبة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمستمر للرقي بالعمل الإداري والتنظيمي.

10- المساهمة في عمليات اتخاذ القرار وتطوير العناصر البشرية وتزويدها بالمهارات والمعارف الملائمة في العالم الرقمي.

11- تحقيق الربط المشترك بين مختلف المنظمات والمؤسسات، وبالتالي تقديم الخدمات من بوابة واحدة للجمهور.[1]

[1] سامية منزر، زرقة بو لقواس، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية ،**الإدارة العمومية في الجزائر واستراتيجية تطبيق الإدارة الالكترونية فيها** (العدد 21.70.1121) ،كلية العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة ،ص 36.

12- زيادة الاتقان: إن الإدارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسا في شكل المهام، والأنشطة الإدارية التقليدية وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.

13- تخفيض التكاليف: إذا كانت الإدارة الالكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاج نموذج المنظمات الالكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.

14- تبسيط الإجراءات أمام الحاجة للتحديث، والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

15- تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات.[1]

المبحث الرابع: أشكال ومتطلبات الرقمنة

حاولنا من خلال هذا المبحث التطرق إلى أشكال الرقمنة ، وإبراز أهم المتطلبات اللازمة لتطبيق هذه الأخيرة.

[1] عاشور عبد الكريم، **دورة الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو م أ والجزائر**، ماجستير الديمقراطية والرشادة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة منتوري قسنطينة، ص 19.

المطلب الأول : أشكال الرقمنة

- الرقمنة في شكل صورة: **mode image**

وهي من أنواع الرقمنة الأكثر استعمالا على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين ولها أهمية كبيرة في مجال الكتب والمحفوظات القديمة وخاصة للباحثين والمختصين بدراسة القيم الفنية وليست النصية والصورة، تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسل pixel وكل بيكسل يمكن ترميزه بـ:

- 1 بايت لصورة أبيض وأسود Noir et blanc.
- 8 بايت لصورة في مستوى رمادي Niveaux de gris.
- 24 بايت أو أكثر لصورة ملونة en couleur.

وعلى هذا الأساس يمكن أن نميز بين ثلاث أنواع للترميز في شكل صورة.

- أحادي البايت: **mode bitonal**

في هذا النوع كل بيكسل pixel مثل ببايت واحد، وهو بذلك يفرض أحد هاتين القيصتين أبيض أو أسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ، وهي سهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح بينما تلقى صعوبة في التعامل مع الوثائق القديمة التي تعرضت للرطوبة والتلف ،حيث أن الماسح الضوئي لا يعرف هذه الآثار ويمكن أن يعتبرها كنقط ويترجمها إلى الأسود.[1]

[1] مهري سهيلة، **المكتبة الرقمية في الجزائر**، مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي وتقني، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، ص 84.

- المستوى الرمادي:

وهو نوع يتطلب مساحة أكبر على مستوى الذاكرة، وعدد البتات المستخدمة لترميز البيكسل كبير، هذه التقنية تسمح عكس النوع السابق بحفظ الوثائق القديمة جدا حيث استعملتها مكتبة الكونغرس في رقمنة أرصدتها الإرثية التراثية القديمة.[1]

- بالألوان: **mode couleur**

لديه نفس مبدأ النوع السابق ويختلف عليه في لون 1 بيكال يقابله في الترميز، ثلاثة ألوان أساسية هي الأحمر، الأخضر، الأزرق (RVB) كل لون من هذه الألوان يرمز بعدد معين من البتات ، ويؤخذ على هذا النوع أن حجم الملفات كبيرة جدا بالمقارنة مع النوعين السابقين.

وعموما فإن هذا النوع من الرقمنة له سلبيتان أساسيتان هما:

– يقصي كل فرص البحث داخل النص.

– الملفات تحتل مساحة كبيرة على وسائط التخزين.

- الرقمنة في شكل نص: **mode texte**

هذا النوع يتيح الفرصة للبحث داخل النص، فهو يسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة الالكترونية على أنها نص وللحصول على هذا النوع يتم استعمال برمجية التعرف الضوئي على الحروف ocr انطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة، حيث أن البرمجية تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف، كما تسمح بالتعديل

[1] نفس المرجع ص 85.

وتصحيح الأخطاء ،إن منتجي هذه البرمجيات قاموا بتطوير منتجاتهم حيث أصبحت هذه البرمجيات مصحوبة بقواميس وأدوات التحليل النحوي. وهذا النوع يناسب الوثائق التي تضم عدد كبير من أسماء العلم وأشكال نحوية قديمة أو مكتوبة في لغات عديدة.

- الرقمنة في شكل اتجاهي: **mode vectoriel**

يوجد شكل ثالث للرقمنة وهو الرقمنة في شكل اتجاهي وهي تقنية تعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية وهي تستعمل خاصة في مجال الرسوم[1] كمساعدة الحاسب الآلي، والتحول من الشكل الورقي إلى الشكل الاتجاهي عملية طويلة ومكلفة.

ويتواجد حاليا للتقديم الاتجاهي وهو pdf وهي تقنية طورتها شركة Adobe عام 1993 وهي تهدف إلى نشر وتبادل المعلومات[2] المقروءة الكترونيا بشكل يحفظ للمادة التي يتم تبادلها الجوانب التالية:

– "الدقة": بحيث تحفظ تقنية pdf تنسيق الصفحة page layout الذي وضعه مصمم الوثيقة أصلا أثناء تصميمه لوثيقته، وملفات pdf لا يتم إعادة تنسيقها من قبل القارئ عن طريق برنامج التصفح فملف pdf يعد صورة رقمية للصفحة المطبوعة.

– "الحجم المضغوط": ملفات pdf صغيرة الحجم، وذلك يساعد على نقلها بسرعة عبر الانترنت.

[1] نفس المرجع ص 85.

[2] نفس المرجع ص 86.

– "التوافقية": يمكن قراءة ملف pdf من قبل أي مستخدم وعن طريق أي نظام تشغيل باستخدام برنامج Acrobat Reader المتوفر مجانا على موقع Adobe، فصيغة pdf لا تعتمد نظام تشغيل معين.

– "جودة العرض والشاشة": ملفات pdf تحفظ للمستخدم أعلى جودة عند قراءتها من الشاشة كما تسمح للقارئ بتكبير أجزاء من الصفحة دون تأثر الحروف ودون تشويه لشكل الصفحة.[1]

المطلب الثاني :متطلبات الرقمنة

- متطلبات إدارية:

تحتاج الإدارة الالكترونية لكي تحقق للمنظمات الأهداف المبتغاة منها إلى إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير وتدعمه، وتأخذ بكل جديد ومستحدث في الأساليب الإدارية.

يشير ياسين (2005 م) إلى ضرورة وجود قيادات إدارية الكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة (ص 238)، بالإضافة إلى ذلك يتوجب على كل الإدارات في المنظمات التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المملة والمعيقة لكل تطور وتجديد في الأساليب المتبعة في المنظمات.[2]

[1] نفس المرجع ص 86.

[2] سميرة مطر المسعودي ،**معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي اخاص بمدينة مكة المكرمة**، من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، المملكة المتحدة جامعة الافتراضية الدولية ص 39.

ويؤكد ذلك في (2006 م) حيث يرى ضرورة تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية، والربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات والوزارات المختلفة (ص 72) كما يضيف (ياسين 2005 م) أن الإدارة الالكترونية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة أفقية وعمودية باتصالاتها وقبل ذلك بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة، وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة والزيادة في الأداء وإنجاز الأعمال بكفاءة عالي (ص 237-232).

ويشير غنيم (2004 م) إلى ضرورة العمل على توعية الأفراد بجدوى أهمية تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الالكترونية، كذلك تأكيد وتفعيل دور القطاع الخاص جنبا إلى جنب مع القطاع الحكومي باعتبار أنه يمثل قوة دافعة لنجاح تطبيقات الإدارة الالكترونية (ص 344-345).

ويضيف الصيرفي (2006 م) مجموعة من المتطلبات التنظيمية من أهمها ما يلي:

- تحديد درجة مساهمة كل عملية أو وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة.

- استيعاب العمليات غير الضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله متماشيا مع متطلبات الدول للأعمال الالكترونية[1] بإضافة العمليات اللازمة لتدعيم عملية التحول إلى الأعمال الالكترونية.

- توفير القدر الكافي من المرونة للنظام وتحديد مدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة منه. (ص 200).

[1] نفس المرجع ص 40.

- المتطلبات التقنية:

تعد الإدارة الالكترونية (الرقمية) أسلوب إداري حيث يهدف إلى تطوير أداء المنظمات كما يمكنه أن يحقق نتائج كبيرة على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية لكن هذا الأسلوب الحديث يتطلب توفير البنى التحتية الملائمة لإقامة مشروع الإدارة الرقمية.

وتتفق الباحثة مع ما ذكره العواملة (2003 م) حيث يرى ضرورة إعادة النظر في البنية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات لغرض تحديثها كي يستجيب للتغير المنشود لتقديم الخدمة الالكترونية (ص 200).

ومن المهم الإشارة في هذا الجانب إلى ضرورة ارتباط الإدارة الالكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات. فالتكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية كما تتنوع أنماطها مما يضع خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة مثل ربط بعض أنشطة الأعمال بخدمات الأشكال التفاعلية، التلفاز التفاعلي، خدمات الهاتف الخلوي المتكاملة مع الانترنت وتقنياتها مثل خدمات الرسائلSMS) [1]) وبروتوكول الاتصال بالأنترنت (Wap) والوسائط المعلوماتية الأخرى واستخدام أدوات ونظم تكنولوجيا المعلومات وتقنيات شبكات الانترنت والانترانت، الاكسترانت (ص 235).

وترى الباحثة أن الشبكة العنكبوتية (الانترنت)، وشبكة الانترانت وشبكة الاكسترانت لها دور بارز في تقدم المنظمات، ونقلها إلى منظمات رقمية ويمكن حصر أهم هذه الشبكات الالكترونية فيما يلي:

[1] نفس المرجع ص 40.

- الانترنت:

يعرف قنديلجي (2003 م) الانترنت بأنه عبارة عن مجموعة من ملايين الحواسيب منتشرة في آلاف الأماكن حول العالم، ويمكن لمستخدم هذه الحواسيب استخدام حواسيب أخرى للمشاركة في الملفات، وذلك بسبب وجود بروتوكولات تسهل عملية التشارك (ص 204-205).

فشبكة الانترنت أصبح تأثيرها يمتد إلى كل المجالات، مما يحتم على كل المنظمات ضرورة الارتباط بشبكة الانترنت والاستفادة من خدماتها.

ويذكر الطائي (2002 م) أن الانترنت تمثل جزءا مهما من التغير الثقافي العالمي وهي انطلاقة كبيرة في عالم التكنولوجيا إذ يمكن من خلال الاتصالات فائقة السرعة للأفراد الارتباط بعضه مع بعض، بغض النظر عن أماكن تواجدهم، كما أصبح بإمكان أي باحث الحصول على ما يريد من البيانات ومن مختلف المراجع العلمية ويستطيع إجراء المناقشات مع الآخرين حول العالم (ص 217- 2018).[1]

- الانترانت:

يعرف إدريس (2005 م) شبكة الانترانت بأنها عبارة عن (الشبكة الخاصة) بمنظمة معينة والتي تستخدم تكنولوجيا الانترانت، ويتم تصميمها لمقابلة احتياجات العاملين في المنظمة من المعلومات (ص 1/97) ويشير الصير في (2006 م) إلى أن شبكة الانترانت تطلق على التطبيق العلمي لاستخدام تقنيات الانترنت والويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة بغرض رقع كفاءة العمل الإداري وتحسين آليات مشاركة الموارد

[1] نفس المرجع ص 41.

والمعلومات والاستفادة من تقنيات الحواسيب المشتركة (ص 119) بالإضافة إلى ذلك يمكن لشبكة الانترانت أن تحقق للمنظمات عدة مزايا منها ما ذكره إدريس (2005 م) وهي كالتالي:[1]

- تحسين مستوى الاتصالات.

- توفير المعلومات في الوقت والمكان المناسبين وفقا لاحتياجات العاملين.

- تدريب وإعادة تعليم العاملين في المنظمة.

- تعزيز الكفاءة المطلوب تحقيقها في أداء الأعمال.

- دعم التفاعلات على المستوى العالمي (ص 500).

وفي السياق نفسه يؤكد ياسين (2005 م) بأن شبكة الانترانت لا تعمل وحدها وإنما تعمل من خلال تكنولوجيا الانترنت وترتبط عادة بشبكة المنظمة الخارجية الاكسترانت. ومن شبكتي (الانترانت والاكسترانت) تستخدم[2] تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمنظمة إلى مستوى العمل بالإدارة الالكترونية في بيئتها الداخلية وفي إدارة علاقته مع بيئتها الخارجية (ص 68-69).

- الاكسترانت:

يعرف كتوعة (2004 م) شبكة الاكسترانت بأنها عبارة عن الشبكة التي تربط شبكات الانترانت الخاصة، بالشركات والعملاء ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم أعمال مشتركة،

[1] نفس المرجع ص 42.

[2] نفس المرجع ص 43.

وتؤمن لهم تبادل المعلومات والمشاركة فيها مع الحفاظ على خصوصية الانترانت المحلية لكل شركة (ص 543).

ويعرفها ياسين (2005 م) بأنها عبارة عن شركة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات ،ومتطلبات المنظمات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال (ص 72).

ومن ناحية أخرى يؤكد كتوعة (2004 م) على أن شبكة الاكسترانت تعد من أروج التقنيات في هذه المرحلة من عصر المعلومات، لما تقدمه من تقليص في التكاليف والتسهيلات الكبيرة في العمليات الإدارية والتفاعل مع المستفيدين (ص 545-546).

ويرى ياسين (2005 م) أن شبكة الاكسترانت تستند إلى تقنيات الانترنت وتتوجه إلى المستفيدين في البيئة الخارجية، ولكن ضمن نطاق محدود بنوع العلاقة التي تريدها الشركة(ص 73).

ويضيف داود (2004 م) بأن شبكة الاكسترانت أتاحت للشركات أن تشترك في نظمها وشبكاتها المحلية مع جماعات أو شركات متباعدة جغرافيا وبتكلفة منخفضة للغاية، كما أتاح هذا النوع من الشبكات للشركات التعامل مع موردي المواد الخام والتعامل مع الموزعين والمستفيدين بشكل متميز ولكن ذلك لم يكون بغير ثمن، فقد كان الثمن بعض المخاطرة بأمن المعلومات (ص 82).[1]

[1] نفس المرجع ص 43.

- المتطلبات البشرية:

يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمات فبدون هذا العنصر لن تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة لذا لابد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلا جيدا وعلى مستوى عالي من الكفاءة وهذا ما يؤكده متيم (2004 م) حيث أشار إلى مزورة إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الالكترونية. ويمكن تنفيذ ذلك من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الالكترونية (ص 345).

وهناك جملة من المتطلبات البشرية حددها العلاق (2005) فيما يلي:

1- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الانترنت.

2- استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات.

3- ايجاد نظم فعالية للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم.

4- التمكين الإداري (empixerment) للأفراد من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية (ص 217).

- كما يرى (جبر 2002) أن من أهم متطلبات الإدارة الرقمية بتنمية وتطوير الموارد البشرية لإيجاد كوادر متخصصة وعلى درجة مالية من المهارات المختلفة والمرتبطة

بالبنية الأساسية لنظم المعلومات وقواعد البيانات ونظم العمل على شبكة الانترنت (ص 200).

- المتطلبات المالية:

يعد مشروع الإدارة الرقمية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة، لكي تضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة من تحسين مستوى البنية التحتية وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الالكترونية وتحديثها من وقت لآخر وتدريب العناصر البشرية باستمرار.

ويؤكد ذلك ما ذكره الصيرفي (2006 م) حيث يبين أن مشروع الإدارة الرقمية مروع ضخم وكبير ويحتاج إلى أموال كبيرة وطائلة لذلك لابد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع (ص 76).

– ويشير غنيم (2004 م) إلى ضرورة وجود متطلبات مالية تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق نظم وأساليب الإدارة التقليدية (ص 347).[1]

ويرى جبر (2002 م) ضرورة رص ميزانية مستقلة للمشروع بحيث تكون تحت المراجعة دوريا لغرض ديمومة التمويل المستمر له (ص 201).

[1] نفس المرجع ص 44.

- المتطلبات الأمنية:

لقد أصبحت هناك حاجة ماسة في ضوء الثورة التقنية وازدياد شبكات الاتصالات والمعلومات إلى وجود أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق.

ويؤيد ذلك كلا من السالمي (2005 م) حيث ذكر أن التطورات المتسارعة في العالم والتي تؤثر في الإمكانات والتقنيات المتقدمة المتاحة الرامية إلى خرق منظومات الحواسيب بغية السرقة أو تدمير المعلومات مما أدى إلى التفكير الجدي، لتحديد الأساليب والإجراءات الدفاعية الوقائية لحماية منظومات الحواسيب (أجهزة المعلومات) من أي خرق أو تحزيب (ص 153).

وفي نفس السياق يؤكد غنيم (2004 م) على أهمية تأمين حماية وخصوصية المنظمات والأفراد، حيث يجب تحديد مجموعة من القواعد التي تحكم خصوصية البيانات والمعلومات وجودتها وتكاملها (ص 350-352).

- ويمكن القول فيما سبق أن توفير هذه المتطلبات جميعها ضرورة لا غنى عنها لكيي تضمن نجاح تطبيق مشروع رقمنة الإدارة ، مما يتطلب وجود الإدارة الجيدة والمدركة لأهمية تبني مثل هذه التقنيات الحديثة والسعي بمحاولة توفير متطلبات تطبيقها داخل المنظمات والتصدي لكل العقبات التي تعترض تبنيها.[1]

[1] نفس المرجع ص 45.

حاولنا من خلال هذا الفصل إبراز أهم تعريفات الرقمنة حسب ما جاء به أهم منظري الفكر العربي والعالمي، كما حاولنا تقسيم نشأة الرقمنة إلى مجموعة من المراحل، أيضا حاولنا الالمام بجميع خصائص الرقمنة وتصنيفها إلى ما هو إداري أو اجتماعي، أو اقتصادي، أو تنظيمي كما تطرقنا لأشكال ومتطلبات تطبيق الرقمنة، فهي نظام متكامل وعملية معقدة التي تتطلب توفر متطلبات عديدة، ومتكاملة لتطبيقها وإخراجها إلى حيز الواقع العملي، فهي تحتاج بنية تحتية شبكية ومعلوماتية سريعة وآمنة وكادر بشري مدرب على استخدام تقنياتها كما تحتاج إلى التدقيق المستمر والمتواصل من قبل هذه الكوادر مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد.

– فالرقمنة تعتبر ظاهرة العصر ومن أهم ركائزه ومقوماته لذا لابد من الأخذ بعين الاعتبار، كافة المتطلبات التي تسبق تطبيقها، حتى يتم الاستفادة منها بشكل جيد في مختلف المجالات.

الفصل الثاني : الإطار النظري والمفاهيمي

للأداء الوظيفي

الفصل الثاني : الاطار النظري والمفاهيمي للأداء الوظيفي

المبحث الأوّل: مفهوم الأداء الوظيفي.

المطلب الأول :التعريف اللغوي للأداء الوظيفي.

المطلب الثاني : التعريف الاصطلاحي للأداء الوظيفي.

المبحث الثاني: أنواع الأداء الوظيفي.

المطلب الأول : الأداء الفردي

المطلب الثاني : الأداء الجماعي

المطلب الثالث : الأداء المعياري

المطلب الرابع : الأداء الفعلي

المبحث الثالث: عناصر الأداء الوظيفي.

المطلب الأول : أنشطة العمل والجوانب الثابتة والمتغيرة فيها .

المطلب الثاني : العلاقات بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب للعمل

المطلب الثالث : المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل

المبحث الرابع: تقييم الأداء الوظيفي و العوامل المؤامرة فيه.

المطلب الأول : طرق تقييم الأداء الوظيفي

المطلب الثاني :العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

المطلب الثالث : إجراءات تحسين الأداء الوظيفي

للأداء الوظيفي مكانة مهمة جدا في أي مؤسسة أو منظمة مهما كانت بإعتباره من العمليات الحيوية المهمة في قياس مدى نجاح المؤسّسات في الوصول إلى أهدافها و تحقيق مخطّطاتها، فهو مفهوم يربط بين أوجه النّشاط و بين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام و واجبات يقوم بها العاملين داخل تلك المنظّمات، كما أن لتقييم الأداء أهمية كبيرة جدا و يعتبر عمليّة ضروريّة لأي مؤسسة من أجل تحقيق غاياتها و استراتيجيّاتها فقط و ذلك بقياس العناصر البشرية و مدى كفاءتها و قدرتها على القيام بالمهام الموكلة إليها كما ينبغي على المؤسّسة أن تقوم على تحسين أداء عامليها داخلياً و خارجياً ،و بواسطة طرق حديثة من أجل الوصول إلى وجود ما يسمّى أداء وظيفي جيّد. و سنحاول في هذا الفصل مناقشة و تحليل متغيّر الأداء الوظيفي و أهم العناصر المرتبطة به و طرق و عمليات تقييم الأداء الوظيفي.

و لقد حاولنا من خلال هذا الفصل التعرّف على الأداء الوظيفي و التّدقيق في أنواعه و محاولة الإلمام بكافة الجوانب المتعلقّة به .

المبحث الأول : مفهوم الأداء الوظيفي

يعدّ الأداء الوظيفي من بين أهم المؤشّرات التي تدلّ على قدرة و كفاءة الموظّفين في المنظّمة وفق الإمكانيات المتاحة لهم ، بواسطة هذا المبحث سنذكر تعريف الأداء الوظيفي و سنتطرّق إلى شرح هذا المفهوم أكثر.

المطلب الأوّل: التعريف اللّغوي للأداء الوظيفي.

الأداء لغة: مصدر الفعل أدى، يؤدّي، مؤدٍ، مؤدى

و نقول «إجراء وظيفي» أي عملي[1]

و أداء وظيفي← إنجاز العمل و إتمامه

المطلب الثاني: التعريف الإصطلاحي للأداء الوظيفي.

– عرفه جوفمان Goffman «أنه كل النّشاطات التي يؤدّيها الفرد المشارك في موقف ما و تساعده في التأثير على الأفراد و المشاركين الآخرين».[2]

– عرفه محمد سعيد سلطان بأنه «يعبّر عن الأثر الصّافي في جهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدّور أو المهام المكوّنة لوظيفة الفرد»[3]

---

[1] – إبن منظور، **لسان العرب** ،دار صادر للنشر والتوزيع ، المجلد14، بيروت ،(بـ سـ نـ) ،ص26.

[2] – عبد الله عقلة مجلى الخزاعة، **الصّراع بين القيم الإجتماعية و القيم التّنظيميّة في الإدارة التّربوية**، دار حامد للنشر والتوزيع، (ب ط) ،عمان ، 2009م.

[3] – محمد سعيد سلطان، **السلوك الإنساني في المنظمة**، دار الجامعة الجديدة للنّشر و التوزيع، (ب ط) ، مصر، 2002م، ص219.

– عرفه بترسون أيضاً بأنّه «قدرة المنظمة على استخدام مواردها بكفاءة و إنتاج مخرجات متلائمة مع مع أهدافها و مناسبة لمستخدميها»[1]

– عرف ميلر الأداء الوظيفي «إنعكاس لكيفية إستخدام المؤسّسة للموارد المالية و البشرية، و استغلالها بكفاءة و فعالية تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها»[2]

– عرّفه ايضا عبد الله عقلة مجلي الخزاعة بأنّه «جهد منسق للقيام بمهام و قدرات و خبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعية و بيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقّة و أقصر وقت و أقّل تكلفة».

من التّعريفات السابقة رأينا أنّ هناك من عرّف الأداء الوظيفي على أنّه نشاط الموظّف و منهم من قال أنّه قدرة و إمكانية المؤسّسة على إستعمال مواردها و منهم من يرى أنّه إشتراك بين جهد الموظّف و قدرة المؤسّسة، و بالنّسبة لنا و حسب موضوعنا فنرى أن الأداء الوظيفي هو نتاج بين جهود و خبرات الموظّف و قدرات المؤسّسة فالإستمرار و التكيّف بالإضافة إلى عناصر أخرى منسجمة فيما بينها من أجل تحقيق أهداف الفرد و المؤسّسة خلال فترة معيّنة.

[1] – وصفي الكساسبة، **تحسين فاعلية الأداء المؤسّسي من خلال تكنولوجيا المعلومات**، دار البازوري العلمية للنشر و التّوزيع (ب ط) ،عمان ،2006.

[2] – إبراهيم محمد المحاسنة، **إدارة تقييم الأداء الوظيفي بين النّظرية و التّعليق**، دار جرير للنشر و التّوزيع، (ب ط) ،عمان ، 2013 ، ص104.

المبحث الثاني : أنواع الأداء الوظيفي

تتعدّد أنواع الأداء الوظيفي من باحث إلى آخر لكن تبقى نفس الأفكار و النتائج مع اختلاف الطّريقة، و سنحاول في هذا المبحث تبيين أهم أنواع الأداء الوظيفي و تفسيرها.

المطلب الأوّل: الأداء الفردي

هو النّاتج الذي يتوصّل إليه الفرد بالقيام بالعمل الموكّل إليه و المتكوّن من المسؤوليّات و الواجبات و

ذلك وفقاً للمدّة الزمنيّة المحدّدة و الكميّة المطلوبة و النّوعية و الجودة اللّازمة، و نظراً لما يكتسبه الأداء الفردي من تأثير كبير على الأداء الجماعي فيمكن قياسه وفق ثلاث متغيّرات هي: نوعية العمل، حجم العمل و المواظبة.[1]

المطلب الثّاني :الأداء الجماعي

وهو مجموع النّاتج المتحصّل عليه من طرف مجموعة من الأفراد و تكون محدّدة و متداخلة و مكملة لبعضها البعض، و هؤلاء الأفراد مقيّدون بسلوكات هي فردية في ظاهرها لكن لها عوائد على الجماعة ككل، و بعكس ما كان متوقّع فإن الأداء الجماعي لا يتم من قبل المشرف بل يتحكّم فيه جملة من السّلوكيات يمكن تلخيصها فيما يلي:

- انضباط الفرد في سلوكيّاته.

- الغيابات بكلّ أنواعها.

[1] – سهيلة عباس علي حسن علي، **إدارة الموارد البشرية**، دار وائل للنشر،(ب ط)،عمان ، 2000 ، ص246.

– السّاعات الفعلية في العمل

المطلب الثّالث: الأداء المعياري

و هو النّاتج الذي تضعه المؤسّسة سلفاً و ذلك وفقاً لتقديرات مفترضة، و انطلاقاً من النّتائج المتحصّل عليها فالسّنة المنتهية وفقاً لمتغيّرات السّوق، و يبنى عن طريق تقديرات علمية نسبية، و هذا ما يؤثّر بطريقة مباشرة على حجم الموارد البشريّة المعياريّة المقترحة لهذه السنة.[1]

المطلب الرّابع: الأداء الفعلي

هو النّتائج النهائية من حيث الكم و النّوع و التّكلفة التي أسفرت عنها الممارسة الفعليّة لمختلف الأنشطة خلال فترة زمنيّة محدّدة و من هنا نجد أنّ الأداء الفعلي مرتبط بمواصفات و عناصر معلومة، إذ يتمّ تقييم الأداء الفعلي بالقياس أو المقارنة بمعايير الأداء، و قد أثبتت الممارسة العلميّة عدم تطابق الأداء الفعلي، فمن النّادر جداً أن تحدث مطابقة بينهما في حين أن جانباً قد يبنى على التّقدير و التّحسين العلمي و الآخر جاء بإنجازات فعليّة.[2]

[1] – أحمد صقر عاشور، **السّلوك الإنساني في المنتظمات**، دار المعرفة الجديدة، (ب ط)، القاهرة ، ص38.

[2] – نفس المرجع ، ص39.

المبحث الثالث :عناصر ومكونات الأداء الوظيفي

هناك عناصر أو مكوّنات أساسيّة للأداء الوظيفي و لها أهميّة كبيرة في الخروج بالمزيد من المساهمات لدعم و تنمية فاعلية الأداء الوظيفي للمنظّمات، و من هذه المساهمات ما ذكره أحمد صقر عاشور في إبراز عناصر الأداء و لقد تطرّقنا في هذا المبحث إلى توضيح عناصر الأداء و شرحها أكثر.

المطلب الأوّل: أنشطة العمل و الجوانب الثابتة و المتغيّرة فيها.

إن تحديد أنشطة العمل و الأهداف التي تخدمها، و أهميّتها النسبية من حيث الوقت الذي تستغرقه و الآثار المترتبّة عليها إضافة على تحديد الأنشطة التي تتغيّر بتغيّر الزّمن الذي يؤدّي فيه العمال، أو بتغيّر الظّروف أو المواقف المحبطة بالأداء و تتمثّل مظاهر تكيّفه على النّحو التالي:

1- الأنشطة التي تتغيّر بتغيّر الزمن: تتّصف بأنها متغيّرة بتغيّر الزمن بفعل متطلّبات الوقت الذي يؤدّي فيه العمل مثل تغيّر مهام الموظّف في آخر السّنة عن مهامه الأخرى خلال السّنة بحيث قد تتغيّر هذه الأنشطة مع الزّمن نتيجة زيادة خبرة الفرد من ممارسته للعمل.

2- الأنشطة التي تتغيّر بتغيّر أو تفاوت الأفراد الذين يؤدّون العمل: و هذا يكون بتفاوت الأفراد الذين يؤدّون العمل و ما يجلبون إلى أعمالهم من خصائص متميّزة و خبرات خاصّة، و هذا الإختلاف في الأداء بين الأفراد في هذه الأعمال أو الأنشطة قائم على افتراض أن كثيراً من الأعمال لها أكثر من طريقة أو أسلوب لإنجاز العمل و الوصول

للأهداف، كما أن الأعمال نفسها تختلف في درجة إعطائها الحريّة للفرد في اختيار الوسيلة من أجل الأداء الملائم له.[1]

3- الأنشطة التي تتغيّر بتغيّر الظّروف أو المواقف المحيطة بالأداء: و هي التّغيّرات الناتجة من طبيعة البيئة الحركيّة و التي تؤدي فيها الأعمال و يؤكّد "صقر عاشور" أن هذه البيئة الحركيّة لها تأثير على الأنشطة و الأعمال المختلفة، و يعطي أمثلة على ذلك منها التوقّف المفاجئ لإحدى الآلات ممّا يتطلّب من العاملين عليها التّوقف عن أداء أنشطة الإنتاج و القيام بعمليّة الإصلاح و الصّيانة و الوقاية لمنع تكرار توقّفها في المستقبل، و ما يواجهه من مهامه في التّخطيط و رسم السّياسات إلى أعمال مواجهة هذه الأزمات و إيجاد الحلول لها.

المطلب الثاني: العلاقات بين أنشطة و مهام العمل و التّصميم المناسب للعمل

حسب "صقر عاشور" أن معرفة الأنشطة يكون عن طريق تجميع هذه الأنشطة إلى مهام و المهام إلى أعمال، و يقوم هذا على أساس تحديد علاقات التّجانس أو التكامل بين هذه الأنشطة ليس فقط على الأنشطة و المهام التي تنتمي إلى عمل معيّن بل إلى العلاقات بين الأعمال المختلفة و معرفة العلاقات الداخليّة و الخارجيّة بين الأنشطة ممّا قد يترتّب على ذلك إعادة تصميم العمل و أحياناً إعادة تصميم التّنظيم ككّل.

[1] – حاتم علي حسن رضا، **الإبداع الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي**، دراسة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف الأحمر الغربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003م، ص54 .

المطلب الثّالث: المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدّي العمل:

حسب "صقر عاشور" هذا العنصر يعتبر بمثابة رابط بين بحوث تحليل الأداء و مكوّناته و بحوث الإختيار فعلى ضوء أنشطة الأداء الثابتة و المتغيّرة يمكن تحديد المواصفات المطلوبة التي يجب أن تتوفّر في الفرد الذي يقوم بأداء هذه الأنشطة و هذه الموصفات تعتبر أساس لبحوث الإختيار، و التي يجب أن تقوم على دراسة شاملة متأنية لمختلف جوانب الأداء و ربط هذه الجوانب المتعلّقة بالأداء بالمواصفات الفردية.[1]

و يحدّد "هاينز Haynes" ثلاث عناصر للأداء الوظيفي و هي:

1- الموظّف: من حيث ما يتملّكه الموظّف من معرفة و مهارات ،و إهتمامات و قيم و اتّجاهات و دوافع.

2- الوظيفة: من حيث ما تتصّف به الوظيفة من متطلّبات و تحدّيات و ما تقدّمه من فرص عمل ممتع فيه تحدٍ، و يحتوي على عنصر التّغذية الاسترجاعية، كجزء منه.

3- الموقف: من حيث ما تتصّف به البيئة التّنظيميّة حيث تؤدّي الوظيفة و التي تتضمّن مناخ العمل و الإشراف و وفرة الموارد و الأنظمة الإدارية و الهيكل التّنظيمي.

على الرّغم من اختلاف عناصر الأداء الوظيفي عند العديد من الباحثين إلّا أن جميعهم يتفقّون على أن موضوع الأداء تتحكّم فيه عوامل متعدّدة سواءً كانت بشرية أو ماديّة

[1] – نفس المرجع ،55.

بالإضافة إلى أنّ عناصر الأداء حتى و إن اختلفت تسميات الباحثين لها فإن لها وقعاً و أثراً كبيرا على الأداء الوظيفي في أي مجال على حسب مجال العمل و النّشاط.[1]

المبحث الرابع :تقييم الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

من أجل معرفة إذا ما كان الأداء جيداً أم لا وضع ما يسمّى بتقييم الأداء الوظيفي و هو معيار لمعرفة مدى تطوّر الأداء فالمنظّمة و المحاولة من تحسينه في حال مواجهة معيقات ، و في هذا المبحث سنفصل أكثر في طرق تقييم الأداء الوظيفي و كيفيّة تحسينه .

المطلب الأوّل: طرق تقييم الأداء الوظيفي

1- طرق تقليديّة: و هي التي تعتمد على أحكام المقيمين سواءً المشرف المباشر أو الإدارة، و من هذه الطّرق التقليدية التي يمكن الإستفادة منها في وضع مقاييس تقييم الأداء و كما يلي:

11- طريقة التّرتيب البسيط "Simple ranking méthode " : تعدّ هذه الطّريقة من أقدم طراشق تقييم الأداء و تعتمد على ترتيب الأفراد العاملين بالتسلسل، حيث يقوم المقيم بإعداد قائمة بأسماء العاملين معه و يبدأ المقيم بإختيار أفضل العاملين أداءً مع ذكر إسمه في أعلى القائمة ثم اختيار أسوء العاملين أداءً مع ذكره في أسفل القائمة و بذلك يتمّ تحديد التّقييم المطلوب للعاملين حسب أهميّتهم من الأعلى إلى الأسفل، و كما يؤخذ على هذه الطّريقة هو معرفة كيف يكون هؤلاء أفضل، كما تبدو سلبية مع احتمال التحيّز من قبل المقيم في عملية التّرتيب لذلك يفضّل إعتماد أكثر من مقيم بعملية التّرتيب ممّا

[1] – نفس المرجع ص57 .

يمكن من التّقليل من التحيّزات، و من مزاياها سهولة إستخدام هذه الطّريقة و توضيحها للأفراد العاملين و يصّح إستخدامها في المنظّمات صغيرة الحجم.

2-1- طريقة المقارنة المزدوجة "Paired comarison method": بموجب هذه الطّريقة يقوم المقيم بمقارنة كل فرد عامل مع جميع الأفراد العاملين الذي يخضعون هم أيضاً للتّقييم فالمجموعة نفسها، فمثالاً إذا كان هناك خمسة أفراد فإنّه سيتّم تقييم الفرد الأوّل مع الثّاني و الثّالث فالرّابع فالخامس[1]،

أي يجب مقارنة كل موظّف بكل عامل في المنظّمة ، و تسجيل عدد المرّات التي يتميّز كل منهم فيها حتى يتم معرفة من هو الأفضل.

3-1- طريقة التّدرج "Grading method " : وفقاً لهذه الطّريقة يتم وضع تصنيفات للأفراد العاملين يمثّل كل تصنيف درجة معيّنة للأداء، قد تكون هناك ثلاثة تصنيفات و هي:

الأداء المرضي و الأداء الغير مرضي و الأداء المتميّز. توضع هذه التّصنيفات من قبل الإدارة أو المقيم و من ثم تتم مقارنة أداء الأفراد وفقاً لهذه التّصنيفات المحدّدة مسبقاً حيث يوضع كل فرد وفقاً لدرجة أداءه، لذلك فإن كل فرد من الأفراد العاملين إما أن يستلم درجة متميّزة أو مرضي أو غير مرضي.

---

[1] يوسف حجيم الطائي و مؤيد عبد الحسين الفضل و هاشم فوزي العبادي، **إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي متكامل**، مؤسّسة الوراق للطّبع، ط1، (بـ بـ ن)، 2006م، ص243

1-4- طريقة التّدرج البياني: "Graphic rating scale" :تعتبر هذا الطّريقة الأكثر شيوعاً و التي تعتمد صفات محدّدة في المقارنة و في تقييم العاملين و مقاس أداء الموظّف وفق معايير محدّدة أي تحديد الصّفات التي بموجبها يتم تقييم العاملين مثل نوعيّة الأداء و كميّة الأداء و من ثم يتم تحديد أوزان للتّقديرات بالتّدرج كالتالي:

1. ضعيف 2. مقبول 3.جيّد 4. جيّد جداً 5. ممتاز

ثم يتّم تصميم جدول يبيّن الصّفات موضع التّقييم و الحقول للموظّفين المطلوب تقييمهم، تمتاز هذه الطّريقة بالسّهولة و إنخفاض تكاليف إعدادها و أن أهميّة و فائدة هذه الطّريقة تعتمد على الدّقة في تحديد الصّفات و الخصائص المرتبطة بالأداء الفعّال، إلّا أنّها معرّضة للتميّز، لاحتمال تأثير المقيمين ببعض المؤثّرات الخارجيّة، فيقيمون الأفراد على غير حقيقتهم.

1-5- طريقة قوائم المراجعة " Check list method": إن هذا الطّريقة تشتمل مجموعة من الصّفات و السّلوكيّات و طذلك المواصفات المطلوبة للعمل، و على المقيم أن يؤشّر أو يختار العبارة أو الصّفة التي تصف أداء الأفراد العاملين[1]،

و يكون تأثير المقيم إمّا نعم أو لا، و عند إتمام قوائم المراجعة تذهب إلى إدارة الأفراد لتحليلها و تحديد الدّرجات لكل عامل من العوامل المحدّدة في القائمة حسب درجة أهميّتها. من عيوبها كلفتها العالية حيث تتطلّب من المنظّمة إعداد قوائم بقدر ما يوجد لديها من التّصنيفات وفقاً لأعمال الموحدة لديها حيث أن فقرات هذه القائمة تختلف من

[1] نفس المرجع ، ص244

عمل لآخر، من مزاياها أنّها تقلّل من التحيّزات، فالمقيم لا يتدخّل في و لا يعرف الدّرجات المحدّدة مسبقاً.[1]

1-6- طريقة الإختيار الإجباري:" Forced choice method": يرجع استخدام هذه الطّريقة غلى نهاية الحرب العالمية الثانية و يمثّل الهدف الأساسي في استخدامها التّقليل من التحيز الشخصي عن طريق إيجاد نظام يقوم بتزويد المقيم بمجموعة من عوامل التقييم و يطلب منه إعادة ترتيبها حسب تناسبها مع الأداء و التي على العامل إظهارها، و هذه التّقييمات للصّفات تجمع من قبل إدارة المواريد البشريّة و تعطى لها درجات أو أوزان حيث تكون سريّة و غير معروفة للمقيم و هذا من مميّزاتها، و من عيوبها الحاجة إلى مجهودات طائلة في التّقييم و اختيار العبارات المختلفة التي تنطبق على الوظيفة التي يؤدّيها الفرد.

1-7- طريقة المراجعة الميدانيّة: "Fiel review method": و تتطلّب هذه الطّريقة قيام ممثّل عن إدارة الموارد البشريّة، بإجراء مقابلات ميدانيّة لمدراء الإدارات العاملة في المنظّمة للإستفسار عن أداء العاملين و مناقشتهم، و أخذ البيانات و المعلومات التّفصيليّة على أن يعدّ قائمة بالعاملين و يتم ترتيبهم حسب أداءهم، و يعرضها على المدراء و المراجعين و إدخال التّعديلات عليها من فوائدها أنّها حيادية في تقييم العاملين من قبل إدارة الموارد البشريّة، و من عيوبها أنّها تستغرق وقتا زمنياً طويلاً.

1-8- طريقة المواقف الحرجة: "Critical Incident method" : تعدّ من الطّرق التي تم تطويرها في فترة متأخرة و بموجب هذه الطّريقة يحتفظ الرّئيس المباشر بسجّل يطلق عليه سجل الأداء حيث تدوّن فيه الوقائع أو الأحداث الجوهريّة التي تواجه الفرد في عمله

[1] - نفس المرجع، ص245.

و كيفية سلوكه، يقوم الرّشيس المبائر بمسك سجل لكل مرؤوس يضم ما بين أحدهما يمثل نقاط القوة و الآخر نقاط الضعف و بدون ثورة دورية جميع البيانات المتعلقّة بأداء الفرد سواءً أن كانت هذه المواقف لصالحه أو ضدّه على أن يراعي ترتيب هذه البيانات حسب درجة ارتباطها بكلّ العوامل السّابقة و بذلك يتوفّر للرّشيس الحكم السليم على كل فرد وفقاً للعوامل المذكورة في سجل أداءه ، ومن عيوبها أنّها تشكّل عبئاً على المقيم حيص يتعيّن عليه تسجيل الأحداث حسب وقوعها في كل مرّة، كما قد تثير حساسيّة العاملين ضد المشرفين بالإضافة إلى انخفاض من الموضوعيّة في عمليّة التّقييم، تمتاز ايضاً بأنها تبيّن مواطن القوّة في أداء و سلوك الفرد و بالتّالي إمكانيّة تطويرها و معالجة مواطن الضّعف فيها.

1-9- طريقة المقالة "Essay method": وفقاً لهذه الطّريقة يقوم المقيم بكتابة تقارير تفصيليّة يصف فيها إنجازات و أداء العاملين بطريقة إنشائيّة يختارها عل أن يلتزم بمواضيع معيّنة ككميّة و نوعية الإنتاج و معرفته بالعمل و القدرات و نقاط القوة و الضّعف في الأداء، و من مميّزات هذه الطّريقة أنها بسيطة لا تتطلّب تدريباً عالياً لإنجازها، و ما يؤخذ عليها أنها غير منظمة بشكل ثابت بحيث تخضع للتّغيير من قبل المقيم فإمّا أن تزداد فيها المعلومات أو تقل، و إعتماد المقيم على أسلوبه الخاص الذي قد يعتريه الغموض و عدم الوضوح.

2- طرق حديثة: نظراً لأهميّة عمليّة تقييم الأداء للفرد و المنظّمة، فلقد تواصلت الجهود في تطوير طرق و أساليب جديدة لتقييم أداء الأفراد، تهدف إلى تقليل درجة الأخطاء و الصّعوبات المرتبطة بالطّرق التقليديّة و من هذه الطّرق الحديثة التي تم تطويرها مايلي:

2-1- طريقة مقياس السّلوكية المتدرّجة: Anchored rating scales Behaviorally :تعدّ من الطّرق الحديثة المعتمدة على الأداء المتوقّع وفقاً للصّفات السّلوكيّة المحدّدة على المقياس العمودي المتدرّج، حيص أن كل صفة من الصّفات السّلوكيّة المرتبطة بالأداء المطلوب تحدد لها درجات و يتم وضع وصف كامل لكلّ درجة من هذه الدّرجات، و في ضوء الوصف المحدّد يتم تحديد أداء الأفراد العاملين، و يعتمد هذا المقياس على العناصر الأساسيّة التي تتضمنّها طريقتي التّدرج البياني و المواقف الحرجة، و يتم توضيح و تفسير المستويات المختلفة للسّلوك كأن يكون أداء متميّز أو جيد أو ضعيف ممّا يساعد المقيم في ربط تقييماته مع سلوك الفرد في العمل أثناء عمليّة التقييم: و تعتمد هذه الطّريقة على تصميم مقياس يتكوّن من سلسلة من المقاييس الفرعيّة العمودية من (5-10) مقاييس حيث أن كل مقياس عمودي يتضمّن صفة مهمّة تعكس متطلّبات إنجاز العمل بحيث يوفّر للمقيم دليل لتحديد موقع الفرد فيه، و من أمثلة هذه المقاييس مايلي: «حسب المعرفة بالعمل، إجراءات الإستقبال من قبل سكرتيرة المدير و غيرها من المقاييس».[1]

2-**2**- طريقة التّقييم السّري Secret evaluation method: وفقاً لهذه الطّريقة الحديثة تتبع المنظمات في تقييم أداء العاملين عن طريق تقييم كل فرد عامل فالمنظمة من قبل الرئيس المباشر و زميله في العمل و مرؤوسيه ثم تصميم نماذج تحتوي على أسئلة يطلب الإجابة عنها حول أداء العامل من قبل الرّئيس المباشر و مرؤوسيه و زملائه و يطلب من كل طرف تقييم العامل، أن يتم العمليّة بشكل سري بتعبئة النماذج دون إطّلاع الغير، و من بعد يتم إختيار العناصر و الصّفات موضع التّقييم بمعرفة القائمين على التّقييم، ثم يتم إحاطة كل مشترك في عمليّة التّقييم بنتائجها، من مميّزاتها

[1] - نفس المرجع ص248-249.

الحيادية و المحسوبيّة بالإضافة إلى عدالتها و الإستماع إلى أكثر من طرف قبل الحكم على أداء العامل، من عيوبها التّكلفة العالية و ضياع الوقت و الجهد المبذول و المال بالإضافة إلى أنّها تحتاج إلى أشخاص كفء و قادرين على تصميم نماذج تقييم الأداء.

2-3- طريقة مقياس الملاحظات السّلوكية Scales Behavioral observation :

لقد طوّر هذا المقياس لتلاقي العيوب و المأخذ المترتبة على طريقة المقياس السّلوكية المتدرجة و لا يختلف هذا المقياس عن المقياس السابق إلا في المقيم ، بملاحظته لسلوك الأفراد العاملين برتبهم على (5) خمسة أوزان لكل بعد سلوكي خاص بالعمل، و ممّا يميّز هذه الطّريقة عن سابقتها فقط أنّها تركز على السّلوك الملاحظ أي تتم ملاحظة السلوك بدلاً من السّلوك المتوقّع أي أن المقيم يقوم في هذه الطّريقة بمراقبة و متابعة الأفراد العاملين في حين أنّه في طريقة مقياس السّلوكية المتدرّجة يقوم بعملية التقييم وفقاً لتوقّعه و معرفته لسلوك الأفراد العاملين.

2-4- طريقة الإدارة بالأهداف Management by objectives methos (MBO)

:إنتشر حديثاً استخدام هذه الطّريقة و بشكل خاص بعد أثر العيوب و الإنتقادات التي وجهت لأساليب التقييم آنفة الذّكر، و هي من بين إحدى الطّرق التي تحاول التّغلب على تقليل نتائج التّقييمات، و هي فلسفة لإدارة إقتراحها العالم الأمريكي المشهور دراكر Peter Drucker في سنة 1957م، تعرف هذه الطّريقة بأنّها عملية اجتماع الرّئيس مع مرؤوسيه في بداية المشروع أو فترة العمل و الإتّفاق على النتائج التي ينبغي إنجازها بحيث تنبثق الأهداف من معدّلات الأداء، فإذا ما تدنى مستوى الأداء الفعلي من المعدّل المطلوب عندئذٍ يوضع هدف لإعادة الأداء إلى ما يجب أن يكون عليه.[1]

[1] – نفس المرجع ، ص250.

المطلب الثاني: العوامل المؤثّرة في الأداء الوظيفي

1. عوامل داخليّة:

تنشأ العوامل الداخلية عن التّفاعل بين العناصر الموجودة داخل المؤسّسة ممّا يمكن هذه الأخيرة من التحكّم فيها و أهمّها:[1]

1.1. عوامل تقنية:

– طبيعة الموارد الموجودة داخل المؤسّسة و بالضبط التي تستخدم أثناء الإنتاج (إنتاج السّلع أو تقديم خدمة) و نوعية المنح أو الخدمات المقدمة من طرف المؤسّسة، إضافة إلى طبيعة التّكنولوجيا المستخدمة هل هي تكنولوجيا بسيطة أو معقّدة أو مواكبة للتّطوّرات و نسبة إعتماد هذه المؤسّسة على الآلات مقارنة بالعمّال.

2.1. عوامل بشريّة: و هي متعلقّة بالجانب البشري أهمّها:

– عامل سن و جنس الفرد و قدرته الجسمانية و العقلية، و التي تؤثّر في مدى استعداد الفرد للعمل و العطاء و بذل الجهد.

– المستوى التّعليمي للفرد بالإضافة إلى مدى إكتسابه للمعلومات و المهارات الجديدة التي تمكنّه من تطوير قدراته و مهاراته و تجديدها.

[1] زطال لطيفة، **الإتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي للعاملين**، رسالة ماجستير في علم الإجتماع التنظيم و العمل، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، الجزائر، 2016م، ص118.

-رغبة الفرد في العمل الذي يشتغل فيه ممّا يؤدّي إلى زيادة دافعيّته نحو العمل خاصة عندما تكون لهذا الفرد حاجيات يريد إشباعها.

- مدى توافق مؤهّلات الفرد و إمكانيّاته و كفاءته في العمل مع المستوى الذي يشغله.

- نوعيّة العلاقة السّائدة بين العمّال.

2. عوامل خارجية: توجد في المحيط الخارجي للتّنظيم أي خارج المؤسّسة فأي مؤسّسة ناضجة هي التي تحاول أن تكيّف نشاطاتها مع متطلّبات البيئة الخارجيّة، و تكون قابلة لمواجهة التّقلّبات و التغيّرات الموجودة فيه، فتكون مؤسّسة متجدّدة مواكبة للتّطوّرات الحاصلة غير منغلقة على نفسها و هذا يمكنّها من المنافسة و التطوّر و الإستمرار.

المطلب الثّالث: إجراءات تحسين الأداء الوظيفي

-يحدّد هاينز Haynes ثلاث مداخل لتحسين الأداء و هي على النّحو التالي:

- المدخل الأوّل:

تحسين الموظّف: حسب هاينز، فإن تحسين الموظّف أكثر العوامل صعوبة في التّغيير، و إذا تم التأكد بعد تحليل الأداء كاملاً بأن الموظّف بحاجة إلى تغيير أو تحسين في الأداء فهناك عدّة وسائل لإحداث التّحسين في أداء الموظّف و هي:[1]

الوسيلة الأولى: و تتمثّل في التّركيز على نواحي القوّة و ما يجب عمله أوّلاً و اتّخاذ اتّجاه إيجابي عن الموظّف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها و الإعتراف بأنّه ليس هناك فرد كامل و إدراك حقيقة بأنّه لا يمكن القضاء على جميع نواحي القصور و

[1] – حاتم علي حسن رضا، مرجع سبق ذكره ص59.

الضّعف لدى الموظّف و تركيز الجهود ،لتحسين الأداء من خلال أساليب الإستفادة لدى الموظّف من مواهب جديدة أو ضعيفة و تنميتها.

الوسيلة الثانية: تتمثّل في التّركيز على المرغوب بين ما يرغب فيه الفرد من عمله و ما يؤدّيه الفرد بامتياز و أن وجود العلاقة السّببية بين الرغبة و الأداء تؤدي إلى زيادة احتمالات الأداء الممتاز من خلال السّماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون أو يبحثون عن آدائها يعني توفير الإنسجام بين الأفراد و اهتماماتهم و عملهم.

الوسيلة الثالثة: الربط بالأهداف الشّخصية حيث يجب أن تكون مجهودات تحسين الأداء مرتبطة و منسجمة مع اهتمامات و أهداف الموظّف و الإستفادة منها من خلال إظهار أن التّحسين المرغوب في الأداء سوف يساهم في تحقيق هذه الإهتمامات ممّا يزيد من تحقيق التّحسينات المرغوبة للموظّف.

- المدخل الثاني: تحسين الوظيفة

يؤكّد هاينز أن التّغيير في مهام الوظيفة يوفّر فرصاً لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت مملّة أو كانت تفوق مهارات الموظّف أو احتوائها على مهام غير مناسبة أو غير ضروريّة فإنّها تؤدّي إلى تدني مستوى الأداء و يعتبرها "هاينز" أن نقطة البداية في دراسة وسائل تحسن الأداء في وظيفة ما هي معرفة لمدى ضرورة كل مهمّة من مهام الوظيفة خصوصاً مع الإستمرار في أداء بعض المهام حتى بعد زوال منفعتها و تكرار أداء مهام خاصّة بإدارة أخرى بين إدارات أو أقسام داخل المنظمّة بسبب عدم ثقة الإدارات و الأقسام فيما بينها في أداء المهام على وجه صحيح و على ذلك يجب تقليص

الوظيفة إلى عناصرها الأساسيّة فقط و تحديد الجهة المناسبة التي تؤدّي هذه المهام، و من وسائل تحسين الوظيفة زيادة مستوى الدّافعية لدى الموظّفين من خلال حمل الموظّفين على التّدوير الوظيفي لفترة من الزّمن لتخفيض و إزالة السأم و الملل الوظيفي و يعطي هذا الأسلوب بالإضافة إلى ذلك منفعة[1] للموظّف و هي التّدريب المتبادل بين الموظّفين و لضمان نجاح هذا الأسلوب يجب مراعاة أن تكون الوظائف المتبادلة متساوية في الصّعوبة و التّعقيد تقريباً.

- المدخل الثالث

تحسين الموقف: حسب "هاينز" فإن الموقف أو البيئة التي تؤدّي فيها الوظيفة تعطي فرصاً للتّغيير الذي قد يؤدّي إلى تحسين الأداء من خلال معرفة مدى مناسبة عدد المستويات التّنظيمية و الطّريقة التي يتم بها تنظيم الجماعة و مدى وضوح خطوط الاتّصال و المسؤوليّة و فعاليّة التّفاعل المتبادل مع الإدارات الأخرى و مع الجمهور المستفيد من الخدمة.[2]

كما يرى "الدرة" أن القيادات الإدارية تلعب دوراً حساساً في تبنّي و تطوير مشاكل و أساليب رفع الإنتاجيّة و ينبع هذا الدّور من المركز الهام الذي تحتلّه هذه القيادات سواءً كانت عليا أو وسطى حيث لها القدرة على تكوين نظرة شموليّة لتوجيهات و أهداف المؤسّسات كما لها القدرة على اتّخاذ القرارات الرشيدة التي تؤثّر إيجابياً على إنتاجيّة و

[1] _ نفس المرجع ص60 _ 62

[2] نفس المرجع ، ص63 .

تحقيق الأداء التّنظيمي معتمداً على أساليب و وسائل لتحقيقه كتنمية القوى البشريّة و الدّوافع و الحوافز و الإدارة بالأهداف و المشاركة و تصميم العمل و كذا ديناميكيات الجماعة و التّطوير التّنظيمي، و قد اقترح "الدرة" أيضاً مجموعة من الأساليب تهدف إلى رفع الإنتاجيّة كاستخدام الآلات بدلاً من الجهد البشري و إزالة الممارسات غير المنتجة في العمل إضافة إلى حسن إدارة و تنمية القِوى البشرية و استخدام أساليب عمل محسّنة.[1]

[1] _ نفس المرجع ص63

من خلال ما تناولناه في الفصل نرى أن الاهتمام بما يؤدّيه الموظّف و طبيعته هي التي تحدّد إذا ما كانت المؤسّسة ناجحة و ذات فعالية و مكانة أم لا و هذا حسب ما ناقشناه، في الفصل لا يتحقّق إلّا بتوفّر ظروف و معطيات جيّدة و مهيّئة للعمل فيها و تحسن أداء موظّفيها و إعتمادها على عمليّة تقييم الأداء ، و ذلك بالقيام بتحديد طرقه و معاييره و أهم معيقاته و طرق تفاديها ، من أجل تحقيق الأهداف التي تسعى المؤسّسة لتحقيقها و ذلك لضمان نجاحها و استمراريّتها.

العلاقة بين الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية في المؤسسة العمومية الجزائرية

الفصل الثالث: العلاقة بين الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية في المؤسسة العمومية الجزائرية

المبحث الأول: المؤسسة العمومية الجزائرية في ظل رقمنة الإدارة .

- **المطلب الأول: تعريف رقمنة الإدارة.**

- **المطلب الثاني:** رقمنة الإدارة العمومية الجزائرية من خلال البرنامج الخماسي 2010-2014

- **المطلب الثالث:** أهمية رقمنة الإدارة في عصرنة الخدمات العمومية.

المبحث الثاني: نماذج قطاعية للخدمات العامة المرتبطة بالرقمنة في الجزائر

- **المطلب الأول:** قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

- **المطلب الثاني:** قطاع العدل

- **المطلب الثالث:** قطاعي التكوين المهني والتربية الوطنية

المبحث الثالث: الرقمنة كآلية لتحسين الخدمة العمومية

المطلب الأول: أثر تطبيق الرقمنة على فعالية منظمات الخدمة العمومية .

المطلب الثاني: أثر تطبيق الرقمنة على فعالية الإدارة العمومية .

المطلب الثالث: أثر تطبيق الرقمنة على فعالية أداء موظفي المؤسسة العمومية .

عندما نتحدث عن الرقمنة في المؤسسة سواء الخاصة أو العمومية منها فنحن نتحدث عن رقمنة الإدارة ، والتي تعتبر من المفاهيم الحديثة التي ترتكز على الاستخدام الكثيف للتكنولوجيا الحديثة لتسيير العمل الإداري، فقد أصبحت هذه الأخيرة من الركائز الأساسية التي تعول عليها الإدارة العمومية خاصة، وذلك لما لها من أهمية كبيرة في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية فضلا عن زيادة الفعالية في الأداء الوظيفي.

ما جعل المؤسسة العمومية الجزائرية من بين الإدارات السباقة للعمل بنموذج رقمنة الإدارة، وذلك قصد ترقية خدماتها، وكخطوة للإصلاح والعصرنة ومعالجة الاختلالات التي تعاني منها.

فحاولنا من خلال هذا الفصل التعرف على هذه الأخيرة ، من خلال المبحث الأول بالإضافة الى عرض أهميتها في عصرنة الخدمات العمومية ، وعرض بعض النماذج القطاعية الجزائرية التي ربطت الرقمنة بأداء وظائفها، لنتطرق في الأخير للأثر الذي تخلفه الرقمنة على كل من منظمات الخدمة العمومية، والإدارة العمومية وأداء موظفي المؤسسات العمومية.

المبحث الأول: المؤسسة العمومية الجزائرية في ظل رقمنة الإدارة .

سارعت الجزائر إلى إدخال عدة اصلاحات على مستوى المؤسسة العمومية، قصد النهوض بها من جهة وتحقيق جودة خدمية من جهة أخرى. فكان مشروع رقمنة الإدارة ،من أهم المبادرات التي قامت بها قصد تحقيق غايتها، ومن خلال هذا المبحث حاولنا تقديم نظرة شاملة حول رقمنة الإدارة، إضافة عرض أهميتها في عصرنة الخدمات العمومية .

المطلب الأول: تعريف رقمنة الإدارة .

كثيرا ما يتم الربط بين رقمنة الإدارة والإدارة الإلكترونية بحيث يشير الكثير من الباحثين الى نفس المعنى للمفهومين فالرقمنة في الإدارة هي الإدارة الإلكترونية وتعرف بأنها : استراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات ،تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ،مع إستغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في اطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة ،كذلك عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية الى أعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية وبدون استخدام الورق ومن هنا نقول أن الإدارة الإلكترونية تتمثل في "إستغلال الوسائل الإلكترونية الحديثة في تقديم الخدمات

الإدارية من أجل تسهيل المعاملات الإدارية وتوفير الوقت والجهد ، كما يعرف البعض الإدارة الإلكترونية بأنها إدارة بلا ورق. [1]

[1] عبدالسلام عبد اللاوي، مجلة صوت القانون ،**أهمية رقمنة الإدارة في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر** ،العدد السابع 2017 ،جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة ،الجزائر ص63.

المطلب الثاني: رقمنة الإدارة العمومية الجزائرية من خلال البرنامج الخماسي 2010-2014.

يعتبر البرنامج الخماسي 2010-2014 برنامجا طموحا أقره الرئيس عبد العزيز بوتفليقة ،ورصد له مبلغ 682 مليار دولار وذلك للإرتقاء بالجزائر الى مصف الدول الراقية، وقد شمل هذا البرنامج مختلف المجالات والأصعدة على المستوى الإداري والاجتماعي والاقتصادي والبشري ، وقد كان للإدارة العمومية نصيبها من هذا البرنامج سعيا الى رقمنتها وعصرنتها من أجل التكفل الأفضل باحتياجات المواطن وبالتالي ضمان أكبر قدر من التطور والاستقرار والانسجام الاجتماعي[1] ، لذا كان على الإدارة العمومية السهر على تقديم خدمة عمومية ذات نوعية وسريعة وجيدة مع الحرص على إحترام وتقدير المواطنين سعيا لتطوير سبل التواصل والحوار بين الإدارة العمومية والمواطنين .

وتعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى التي باشرت فيها الدولة .

[1] نفس المرجع ، ص65

ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية ، إتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير من شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن ورفع العوائق البيروقراطية من أجل تقليص الشرخ الموجود بين الإدارة والمواطن ، ومن أجل ذلك تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي ، وهي ديناميكية أطلقت قبل عدة أشهر ، على غرار رقمنة سجل الحالة المدنية ،حيث إنطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الواد بالجزائر العاصمة قبل تعميمها تدريجيا على كامل التراب الوطني ، كما وضعت الدولة الخطوة الأولى في طريق العصرنة بإفتتاح أول بلدية إلكترونية بالجزائر ، بالمقر الفرعي الإداري لحي 500 مسكن بباتنة .

فالبلدية الإلكترونية المرتكزة أساسا على التكنولوجيات الحديثة للإعلام والإتصال ، ستسمح بسحب الوثائق الإدارية خلال ثوان فقط ، على مستوى الشباك الإلكتروني. وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية ، دون أن يضطر المواطن للتنقل الى مقر الحالة المدنية الرئيسي بالبلدية كما هو عليه الحال الآن .

إن لجوء الدولة الى الإدارة الذكية سيخلص لامحالة من الممارسات السلبية كالبيروقراطية والرشوة والفساد الإداري ، وفي الإطار كان وزير الداخلية والجماعات المحلية ، نوردين بدوي ، قد أكد على أن الحكومة تهدف الى إدارة إلكترونية عصرية سريعة مبنية على تكنولوجيات الإعلام والإتصال ، مشيرا الى فتح ورشة جديدة لتفعيل الإدارة الإلكترونية على جميع المستويات ، ويكفي المواطن بطاقة التعريف البيومترية ورقمه الوطني لحل جميع مشاكله ، وفي هذا السياق ،إتخذت وزارة الداخلية عديد الإجراءات في سبيل تقديم

خدمة عمومية نوعية للمواطنين ، الذين أصبح بإمكانهم استخراج جميع الوثائق المتعلقة بالحالة .[1]

المدنية من أقرب بلدية ممكنة بغض النظر عن البلدية التي ولدو فيها ، زيادة على بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية ، وهذه العملية استأصلت طوابير التي كانت تشهدها الدوائر والبلديات على حد سواء .

ولم يقتصر تعميم الإدارة الإلكترونية على البلديات والجماعات المحلية ، حيث عرف قطاع العدالة بالجزائر قفزة نوعية في مجال تحسين الخدمة العمومية من خلال عمليات العصرنة التي شملته ، حيث يعد نظام الإمضاء والتصديق الإلكتروني للوثائق القضائية بمثابة ثورة حقيقة في مجال القضاء وتحسين الخدمة العمومية للمواطن ،الذي أصبح في إمكانه الحصول على شهادة الجنسية وشهادة السوابق العدلية عبر البريد الإلكتروني فقط ، وفي سياق الخدمة العمومية ،تعمل وزارة التربية الوطنية هي الأخرى مثل باقي القطاعات الوزارية على رقمنة القطاع الخاص بالتلاميذ والمستخدمين والهياكل التربوية ،حيث شرعت في العملية منذ شهور ،والعملية لاتزال متواصلة .[2]

المطلب الثالث : أهمية رقمنة الإدارة في عصرنة الخدمات العمومية :

إن الاهتمام بالتكنولوجيا سيعطي الإدارة دفعة قوية لتنظيم وترشيد أعمالها حيث يرى العديد من الخبراء الإقتصاديين ، أن عصرنة الإدارة تحمل أبعاد إقتصادية ، حيث أن الأموال الهائلة التي كانت تخصص سابقا لإقتناء الورق يمكن أن توظف لجوانب أخرى

[1] نفس المرجع ص 66.

[2] نفس المرجع ، ص67.

يحتاجها المواطن في مجال التنمية ، وفي هذا الشأن يقول الخبير الاقتصادي والوزير الأسبق بشير مصيطفى" أن تنمية مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصال واستخدامها بشكل فعال سيدفع نحو الدخول الى إدارة فعالة قوية لتنظيم وترشيد أعمالها"كما أشار أيضا " أن الإدارة الإلكترونية وتعميمها في كل القطاعات الإدارية أصبح ضرورة لامهرب منها ،وسيكون لهما أثر إيجابي على حياة المواطن وعلى مسار التنمية الاجتماعية والإقتصادية للبلاد لاسيما في ظل التطورات الهائلة والسريعة التي يشهدها العالم، مضيفا أن هذا التوجه بات ضروريا لتهيئة الظروف لبناء إدارة جزائرية قوية ".

ويرى ذات الخبير ، أن الهدف المتوخى من عصرنة ورقمنة الإدارة هو الوصول الى إدارة إلكتروني ، الى جانب تسهيل حصول المواطن على[1] وثائقه في وقت زمني وجيز، وبالمقابل يقول ذات الخبير"لابد أن يكون المتعاملون والمواطنون قادرين على إستخدام التقنيات الحديثة".

وبلغة الأرقام ، فإن نسبة تغطية البلديات المقدرة بـ 1541 بلدية بالوسائل التكنولوجية قدرت في البلديات الكبرى بـ 90% خاصة في العاصمة والولايات المجاورة لها ،وبالنسبة للبلديات النائية توجد وسائل تعرقل العملية منها خطوط الأنترنت . [2]

[1] نفس المرجع، ص 67.

[2] نفس المرجع ،ص68.

المبحث الثاني: نماذج قطاعية للخدمات العمومية المرتبطة بالرقمنة في الجزائر.

تبنت العديد من المؤسسات العمومية الجزائرية، مشروع الرقمنة من خلال ربط خدماتها بالإدارة الإلكترونية أو رقمنة الإدارة ، وذلك لما تحمله من أهمية تعود عليها وعلى المواطن بالإيجاب، ومن خلال هذا المبحث حاولنا تقديم بعض النماذج للقطاعات التي تبنت "الرقمنة" ضمن إداراتها ومحاولة إبراز الأهمية التي قدمتها لهذه القطاعات.

المطلب الأول: قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار عصرنة الإدارة ومواكبة التغيير الحاصل في بيئة الإدارة العامة، على محاولة الارتقاء بنموذج إداري يتماشى وأهداف منظومة التعليم العالي والبحث العلمي، إذ يمكن الانطلاق من أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأحد أساسيات الإدارة الإلكترونية، وإبراز دورها في مجال التعليم والبحث العلمي والتكوين إذ أن هناك توجه واضح للارتقاء بالخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة، من خلال الربط بين العديد من الجامعات، إضافة الى توفير الشبكة لأساليب جديدة للتكوين .

إن أهمية التحول للإدارة الإلكترونية ، وتوفير فرص النجاح لأساليب وطرق عمل الجامعة، قد أصبح مطلب ضروري تمليه ظروف الواقع السياسي والاقتصادي، والاجتماعي للشعوب المتحضرة، خاصة في ظل التحول نحو مفاهيم التعليم الالكتروني

والجامعات الافتراضية والتعليم عن بعد، أحد المسارات الجديدة التي سطرت من قبل الدول المتقدمة سعيا إلى تجسيدها في الواقع العملي داخل جامعاتها.[1]

لقد تم الاعتماد على الانترنت لدى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي في العديد من المجالات إذ تتوفر العديد من المخابر، ومراكز البحث، والجامعات على التغطية الكاملة من طرف الشبكة وهذا تماشيا مع حاجة القطاع الملحة إلى مواكبة التطور التقني والتكنولوجي.

وبالتالي البحث عن أساليب تطوير هذا القطاع في ظل بروز مفاهيم ومداخل جديدة لتحسين نوع خدمات هذا القطاع، وتطوير مردوديته، وهو ما أصبح يعبر عنه بجودة التعليم العالي، فتطبيق الخدمات الإلكترونية في الجامعات الجزائرية يرمي بالأساس إلى تحقيق عدد من الأهداف تشمل التطوير النوعي وتحديث كامل طرق التسيير بما يضمن السرعة العالية في أداء المهام ويدعم تنمية مختلف الأنشطة المتعلقة بالبحث العلمي، والانصهار في مجتمع المعلومات، والاستفادة من الخبرات التي تكونها الجامعة أو تقوم باستقطابها[2]. لهذا تم إطلاق المشروع الوطني للتعليم عن بعد .

فقد لعبت الأنترنت دورا كبيرا في مجال التعليم العالي وذلك من خلال ربط الجامعات ببعضها البعض ، من خلال برامج (logiciel) بالإضافة إلى إنشاء رقم تسلسلي الكتروني خاص بكل طالب على مستوى الوطن، حيث أنه بمجرد الضغط على ذلك الرقم يظهر ملف الكتروني به كل الوثائق اللازمة بطريقة الماسح الضوئي sconner 7 وفي حالة انتقال طالب من جامعة إلى جامعة يكون الأمر سهلا دون تعقيد على مسؤولي

[1] عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، بتصرف ص 144.

[2] نفس المرجع السابق ، ، 145.

الجامعات، أيضا يمكن استخدامه داخل الجامعة في حد ذاتها من خلال ربط الكليات ببعضها البعض إضافة إلى ربط كل مكتبات الكليات ببعضها البعض مع المكتبة المركزية أو المكتبات الخارجية، الشيء الذي من شأنه أن يسهل عملية البحث والمطالعة كما تسهل عملية اتصال الجامعات الوطنية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال بعض المقترحات أو دراسة ملفات ترقية وتحيين عروض التكوين...الخ، كما تجدر الإشارة هنا إلى استفادة فئة الباحثين من المنتجات العلمية (مذكرات ليسانس وماجستير وماستر ودكتوراه) وذلك من خلال الدخول إلى المواقع الأكاديمية وتحميل الكتب الالكترونية،[1]هذا فضلا عن دورها في عملية التسجيلات الصيفية للطلبة الناجحين بشهادة البكالوريا، حيث يستطيع الطلبة أن يقوموا بالتسجيل الأولي عبر الانترنت، من أي مكان متواجدين فيه دون الذهاب إلى الجامعة.[2]

وذلك من خلال تفعيل تقنية الادارة الإلكترونية والتي يمكن استعراضها من خلال:

التسجيلات الجامعية: حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات الكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد، وتمنحهم الجامعة فرصة الاستفادة من خدمات التسجيل الأولي عن طريق الانترنت بملء بطاقة الرغبات في شكل استمارة الكترونية يتم اتاحتها بمجرد الاعلان عن نتائج البكالوريا عبر مواقع الكترونية وهي:

www.mers.dz

www.orietation.ini.dz

[1] المكي دراجي، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، **دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر**، العدد 17-2018، كلية جامعة الشهيد حمه لحضر الوادي، الجزائر، ص 186.

[2] نفس المرجع ، ،ص 187.

[1]www.ini.dz

المطلب الثاني: قطاع العدل

يمثل مشروع اصلاح قطاع العدل أحد مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية، والذي ترمي من وراءه إلى محاولة تحقيق النزاهة وإقرار العدالة والتأسيس لدولة الحق والقانون كمتطلبات هامة في ظل الحكم الراشد.

أما الجوانب المتعلقة بالتنظيم والتسيير، فيمكن تسجيل ملاحظة أساسية وهي توجه قطاع العدل في الجزائر إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية، والتنظيمية للقطاع[2]. والتي تهدف ضمنها إلى التحول نحو تقديم خدمات عمومية الكترونية، ففي البرنامج الخاص بعصرنة قطاع العدل يمكن رصد أهم الانجازات التي تتمثل في الآتي:

*الانظمة المعلوماتية: هي أنظمة موجهة لخدمة المواطن والمتقاضي ولتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق القضاء، حيث أعطيت لها أولوية تتمثل في:

أ/ النظام الآلي لتسيير الملف القضائي.[3]

يسمح هذا النظام بـ:

[1] عشور عبد الكريم مرجع سبق ذكره ص 146.

[2] نفس المرجع ص 147.

[3] نفس المرجع ص 148.

– تسيير الملف القضائي آليا، منذ تسجيل القضية في المدني بمصلحة تسجيل الدعاوي، إلى غاية صدور الحكم أو القرار، وفي المادة الجزائرية منذ تحريك الدعوة العمومية وصدور الحكم أو القرار إلى غاية تنفيذ العقوبة.

– يمكن المواطن من الاطلاع على القضية التي تهمه من خلال الشباك الالكتروني، والحصول على المعلومة الخاصة به في الحين، دون التنقل للبحث عنها في مكاتب أمناء الضبط.

– يسمح بإضفاء الشفافية على العمل القضائي وفي التعامل مع المتقاضي.

– المعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة.

ب/ النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي: وهو نظام:

– يتكفل بتسيير نشاط وملف النزيل، منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه، والتمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بالإجرام بمختلف أشكاله.

– معالجة سريعة وفعالة لإجراءات العفو.

– الحصول على بطاقة خاصة لكل مسجون يمكن الاعتماد عليها في حالة إفادة المسجون بالإفراج المشروط، أو اتخاذ أي إجراء آخر من طرف قاضي تنفيذ العقوبات.

ج/ نظام صحيفة السوابق القضائية: هو نظام يمكن من خلاله تسليم الصحيفة رقم 03 للمواطن والصحيفة رقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني وكذلك يتم بواسطة هذا النظام معالجة عملية رد الاعتبار بقوة القانون بصفة آلية.

د/ النظام الآلي لتسيير الأرشيف التاريخي: يتكفل هذا النظام بفئة المسجونين أثناء فترة حرب التحرير الجزائرية، وهذا بهدف حفظ الذاكرة الوطنية، وخدمة لهذه الفئة التي تتقدم إلى وزارة العدل في الغالب بهدف الحصول على شهادة التواجد بالسجن أثناء الثورة.[1]

نظام تسيير الأداء بالقبض: يهدف نظام تسيير الأوامر بالقبض إلى ضمان الحيات الفردية، من خلال توفير معطيات وطنية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في إطار القانون وكذا الذين بحق ابحث عنهم وهذا النظام متاح بأيدي الضبطية القضائية تستعمله في تنفيذ أوامر القضاء.[2]

– ويمكن صياغة بعض الإنجازات بالصيغة الموالية:

– تم انجاز وتوسيع ورفع شبكة الاتصال الالكتروني الداخلية لقطاع العدالة: إذ تم ربط كافة الجهات القضائية والمؤسسات العقابية بواسطة الألياف البصرية ذات التدفق العالي كما تم العمل على رفع تدفق الشبكة العنكبوتية، بما يتناسب ومختلف الخدمات العمومية المتاحة عن بعد لفائدة المواطنين والمتقاضين ومساعدي العدالة.

– استحداث منظومة معلوماتية مركزية متكاملة للمعالجة الآلية للمعطيات تتعلق بنشاط وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها. وكذا نشاط كافة الجهات القضائية على اختلاف درجاتها وفق القانون رقم 03–15، المؤرخ في 1 فيفري 2015 المتعلق بعصرنة العدالة، حيث إنشاء المركز الوطني للأنظمة المعلوماتية لوزارة العدل للسهر على إدارة وتسيير مختلف الأنظمة المعلوماتية المستحدثة.

[1] نفس المرجع ص 148.

[2] نفس المرجع ص 149.

– إدماج تقنية التصديق والتوقيع الالكتروني في المجال القضائي.

– اعتماد تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الاجراءات القضائية (جلسات التحقيق والمحاكمات الوطنية والدولية).

– الاعتماد على نظام التسيير الالكتروني للوثائق الإدارية والقضائية (GED) مع رقمنة سجلات الحالة المدنية وأرشيف القطاع تحديدا لمبدأ الإدارة الرقمية، قصد تحسين طرق حماية الوثائق وسرعة عملية البحث.

– استخدام آلية ارسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الالكتروني والتبليغ بواسطة الرسائل النصية القصيرة (SMS).

– الاعتماد على تقنية البريد الالكتروني الداخلي لتبادل الوثائق والمراسلات الإدارية والالكترونية.

– اعتماد البطاقة المهنية البيومترية لقطاع العدالة في مجال تسيير الموارد البشرية.[1]

– إضافة إلى ذلك يقوم الشباك الالكتروني بجهاز خدمة عمومية، بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسألة قانونية، من خلال إرشاده إلى الأركان المتخصصة لذلك على مستوى الموقع

ويقدم الشباك عددا من الوثائق القانونية، تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائري، والقوانين والاتفاقيات الدولية الموجهة لرجال القانون، فضلا عن دلائل وكتيبات توضع

[1] الشيكر أيوب ، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات ،**الإدارة الالكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات** ،–العدد 1، 2019، جامعة لونيسي علي البليدة 2، الجزائر، ص 296.

دوريا حول مسائل الساعة الهامة، وذلك بغية نشر الثقافة القانونية، ووضع مصلحة الاستقبال والاستعلام والتوجيه في مختلف الجهات القضائية.

– كما يتيح موقع وزارة العدل (www.mjustice.dz) فضاء إعلامي خدمي يعرض ما تقوم به الوزارة من نشاطات مثل الاعلان عن المسابقات، والمناقصات، نشاطات الوزير.[1]

المطلب الثالث: قطاعي التكوين المهني والتربية الوطنية .

– قطاع التكوين المهني:

نتج عن برامج إصلاحية شاملة مست قطاع التكوين المهني، رؤية جديدة ترمي إلى حبل القطاع يساير برامج التكوين ذات الجودة العالية، خاصة مع التطور التكنولوجي النوعي، وضرورة الاستفادة من الثورة التكنولوجية، فتوجه التكوين المهني نحو تطبيق الخدمة العامة الالكترونية، يهدف أساسا للرفع من مردودية القطاع، والارتقاء بنموذج جيد للتسيير داخله.

– وتستفيد مؤسسات التكوين المهني العامة من شبكة الانترنت، تؤدي وظيفة الربط بين مختلف المصالح الإدارية ومراكز التكوين المهني، ومن ثم فقد استطاعت الربط بين مختلف المصالح الإدارية ومراكز التكوين المهني، ومن ثم فقد استطاعت هذه المؤسسة التوصل إلى بث دروس افتراضية عبر الشبكة المحلية، ويهدف[2] الربط الشبكي بين مؤسسات القطاع في برنامج واحد إلى بناء قاعدة معطيات بها شقين:

– المعلومات المتعلقة بالجانب الإداري، التجهيزات والموارد البشرية والمالية.

[1] عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره ص 150.

[2] نفس المرجع ص 152.

– المعلومات المتعلقة بالجانب البيداغوجي: مثل تسيير وهندسة التكوين وهو ما تؤديه ضمن عدد من الفروع والاختصاصات وكذلك رزنامة التكوين والمتربصين وقاعات الدروس والمحاضرات، إضافة إلى مشاريع أخرى خاصة بمؤسسات التكوين المهني في خريطة جغرافية رقمية، كما سعت مؤسسات التكوين إلى تدعيم ذلك بكتالوج حول مختلف التجهيزات بالقطاع وخصائصها التقنية ويجزء من التحاليل للإحصائيات وفقا للمعطيات الرقمية.[1]

– قطاع التربية الوطنية: سجل قطاع التربية في الجزائر انفتاحا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيره من القطاعات الأخرى، ولإبراز ما قام به هذا القطاع من مبادرات الخدمة الالكترونية كمدخل لترقية ما يقدمه للطلبة ويمكن رصد أهم هذه الخدمات على مستويين:

*مستوى التعليم النظامي: هنا تسجيل مبادرات محتشمة لا تتعدى شكل الخدمات الظرفية مثل ما يتعلق بالإعلان عن نتائج شهادة التعليم المتوسط، وشهادة البكالوريا على شبكة الهاتف النقال موبيليس و على شبكة الانترنت.

*مستوى التعليم عن بعد: يقدم هذا المستوى خدمات الكترونية للطلبة الذين يتلقون دروس التعليم عبر الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد (التعليم بالمراسلة) إذ يتيح الموقع الالكتروني الخاص بالديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد خدمات الكترونية للمسجلين بالمركز، تتعلق بإمكانية التسجيل وسب الاستمارة الالكترونية إضافة إلى التعريف بالمركز وفتح فضاء الكتروني للاتصال به والاستعلام، مع توفير خدمات الدروس المقررة وفق المنهاج التربوي، وغيرها من خدمات تعليم الإعلام الآلي واللغات الأجنبية، كما يقدم

[1] نفس المرجع، ص 153.

الموقع جملة من الفروض والامتحانات للتحميل الكترونيا وغيرها من الخدمات ()[1].www.m.education.yov.dz

المبحث الثالث: الرقمنة كآلية لتحسين الخدمة العمومية

إن انتقال المؤسسة العمومية الجزائرية الى تبني الرقمنة راجع ، لما تحمله من أثر في تحسين وترشيد الخدمة العمومية بصفة عامة، فهي تؤثر على منظمات الخدمة العمومية، وعلى الإدارة وعلى موظفي الإدارة، فتظهر مزاياها في كل عنصر من هذه العناصر، وترقى به نحو الأفضل والأمثل.

المطلب الأول: أثر تطبيق الرقمنة على فعالية منظمات الخدمة العمومية

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل إتصالات وشبكات إلكترونية ، في مجال الخدمات العامة، يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر (face-to.face.contact)، مع تسجيل السرعة في إنجاز المهام وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الالكترونية، توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري والمرض البيروقراطي، من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والإتصالات قاعدة متكاملة. من أدوات المعالجة والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية.

[1] الشيكر أيوب، مرجع سبق ذكره ص 298.

إن التوجه للخدمات العامة الالكترونية، وجعلها بالقرب من المواطنين، والزبائن والشركاء، سيمكن الإدارة الالكترونية للحكم من تسهيل وتوصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وإقامة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات[1] الحكومية

– ومن الأمثلة التي أحدثت نجاحا في هذا المجال بالنطاقات الأقل نموا في مجال التكنولوجيا نجد دولة الهند أي تتواجد الأكشاك المقامة وسط المجتمعات، حيث تدار بالكمبيوتر المعلومات الأساسية، وعمليات التوثيق والاستمارات التي يحتاجها المواطنون في المناطق الريفية وبهذا تعمل على توفير وقت المواطنين وأموالهم كما تعمل على توسيع نطاق تقديم الخدمات على المستوى المحلي.

– فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية، وتقديم بديل للنماذج القائمة في صورتها التقليدية، حيث تعد التقنية الحديثة آلية للتغيير التنظيمي إذ بإمكانها تغيير طريقة عمل الافراد داخل مؤسسات الخدمة العمومية وعلى رسالة أو هدف المنظمة من خلال تغيير الظروف وإزالة المشكلات التي تجابهها[2]. لأن من بين ما تسعى إليه الإدارة الالكترونية في مجال الخدمات العامة ما يلي:

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها وضرورة انتقاد المعلومات حول جوهر

[1] عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره ص 64.

[2] نفس المرجع السابق ،ص 64.

الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

- التركيز على النتائج: وهنا ينصب اهتمام الحكومة الالكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تحقيق العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت وتوفير خدمة مستقرة على مدار الساعة.
- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: أي إتاحة تقنيات الحكومة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي تمكن كل مواطن من التواصل
- تخفيض التكاليف: ونعني بذلك الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة.[1]

*التغيير المستر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب الزبائن أو بقصد التفوق في التنافس.[2]

المطلب الثاني: أثر تطبيق الرقمنة على فعالية الإدارة العمومية

إن التطور في الإدارة هو تطور في التنظيم، وإذا كان التخطيط هو الأكثر ارتباطا بالزمان فالتنظيم هو الأكثر ارتباطا بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي، فهو ترتيب للأنشطة بطريقة تساهم في تحقيق أهداف الإدارة ، وهذا التنظيم هو الذي يعطي للإدارة شخصيتها وميزتها الإدارية وهذا التنظيم يبرز من خلال الهيكل التنظيمي الذي يبين كيفية تقسيم

[1] د لبيد عماد، د موزاي بلال، **رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر، الواقع الآفاق التحديات**، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية – ط1، ألمانيا– برلين ، 2021، ص 86 .

[2] نفس المرجع ص 86.

الأعمال والمهام والموارد، وتجميعها في أقسام وإدارات والتنسيق بينها لتحقيق أهداف الإدارة، كما يظهر من خلال التقسيم الإداري، وهو قاعدة تجميع المركز والأنشطة والوظائف في إدارات وأقسام والخبرة التنظيمية في هذا المجال أوجدت التقسيمات الإدارية، أما المكون الأساسي الآخر للتنظيم. فهو سلسلة الأوامر، وهو يمثل خط السلطة المستمر الذي يمتد من مستويات التنظيم الأعلى إلى مستويات التنظيم الأدنى، كما أن من مكوناته كذلك الرسمية التي تتمثل في مجموعة اللوائح والسياسات والقواعد والإجراءات المكتوبة التي توجه العاملين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية المهام. وأخيرا من مكونات المركزية تركيز سلطة اتخاذ القرار في المستوى التنظيمي الأعلى واللامركزية، وهي بمثابة إعادة توزيع السلطة بشكل يجعلها أكثر اقترابا من المستويات التنظيمية الدنيا. وإذا كانت المركزية في المنظمات التقليدية تعمل على تقييد المنظمة أو الإدارة في كل مستوياتها وأقسامها وأفرادها 7444فإن اللامركزية تحقق ذلك التقييد في الإدارة ككل من جهة ومن جهة أخرى تبقى على ذلك التقييد على المستوى التنظيمي الواحد أو القسم الواحد. [1]

والتنظيم الالكتروني باستعمال الانترنت التي تعمل بالنقرات التي تنتقل بسرعة انتقال التيار الكهربائي وعبر الأقمار الصناعية، تساهم في الأعمال الالكترونية والعمل التنظيمي عموما، فقد أصبح اليوم وبدلا من تقسيمه إلى 24 ساعة في إدارات ما قبل الانترنت إلى آلاف دقة سوتش (sutch beat)، وتتطلب الانترنت القيام بأعمال ديناميكية من خلال مراكز قرار متعددة لا تتلاءم مع خصائص التنظيم التقليدي القائم على الهيكل التنظيمي الصلب والهرمية الرسمية وغيرها.

[1] محمد بن اعراب، مجلة العلوم الاجتماعية ،**ترجمة الإدارة الالكترونية بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي** ،الجزائر، العدد 58 – 2014، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف ، الجزائر ، ص 66.

ويظهر التأثير الإيجابي للرقمنة على الإدارة وتفعيلها من خلال إتاحة فرص التعرف على احتياجات المواطن التي تتباين تبعا للظروف البيئية والثقافية الخاصة بكل مجتمع فعلى مستوى الادارة المحلية مثلا يتطلب الأمر تمتعها بقدر من المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات بالإضافة إلى توافر الثقة والأمان والسرية في الخدمات الالكترونية بجلب المواطن المحلي للتعامل الالكتروني، ونظرا لتعدد الجهات المعنية بتقديم الخدمات الحكومية الالكترونية للمواطن المحلي والتي تختلف فيما بينها من حيث الشكل القانوني والتنظيمي، فإن الإدارة الالكترونية المحلية تعني تحقيق شراكة حقيقية مع المجتمع من خلال التنسيق والتكامل بين هذه الأطراف لتحقيق التلاحم بين فئات المجتمع المحلي المختلفة، بما يحقق أهداف التنمية ويعود على المواطن بالرفاهية، وكذا تطوير أسلوب تقديم الخدمات الإدارية من الأسلوب التقليدي من خلال الأوراق والمستندات التي تتسم بالبطء، والجمود وصعوبة التصحيح والتعديل إلى خدمات الكترونية مبتكرة عالية الجودة [1].

كما يترتب عنها كذلك آثار إدارية وتنظيمية أخرى والتي تشمل تغيرات جذرية في مفاهيم الإدارة ونظرياتها أي البعد الأكاديمي كما تشمل تغيرات كبيرة في الجوانب الهيكلية، التنظيمية، البشرية، الإجرائية والتشريعية أي البعد العملي للإدارة، وهذا يتضمن إعادة هيكلة مؤسسات القطاع الحكومي (إلغاء ودمج وإنشاء) بما يكفل تفعيلا للتوجه نحو حكومة الكترونية تتميز بالكفاءة والفعالية والسرعة والمشاركة والمسؤولية.[2]

إضافة إلى تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في بيئة العمل وذلك من خلال:

[1] نفس المرجع، بتصرف ص 67.

[2] مريم خالص، مرجع سبق ذكره ص 450.

- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي.

- الانتقال من التنظيم الهرمي التسلسلي القائم على سلسلة الأوامر من الرئيس إلى المرؤوس إلى نمط القيادة الالكترونية التي تجعل المدير في كل مكان ويملك كل المعلومات.

- الانتقال من الرقابة بمفهومها التقليدي إلى الرقابة الالكترونية المباشرة والآنية، أي انتقالها من مفهوم الضبط والمنع إلى الرقابة الإيجابية والبناءة ورقابة المرونة العالية في أداء الخدمات في أي مكان[1] وزمان.

المطلب الثالث: أثر تطبيق الرقمنة على فعالية أداء موظفي المؤسسة العمومية

يعكس الأداء قدرة الإدارة على تحقيق أهدافها ولاسيما طويلة الأمد منها، إذ أجمع المفكرون على أن الاهتمام بأداء الفرد في الإدارة، وإعطائه العناية اللازمة يصل بالإدارة إلى أسمى أهدافها، وبطبيعة الحال تسعى كل إدارة عامة إلى إنجاز أعمالها بكفاءة وفعالية عالية، وذلك من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف التي تم التخطيط لها مسبقا وبأقل تكلفة ممكنة.

وعليه فإن الأداء الصافي لجهود الفرد تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام ويعني هذا أن الأداء يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من الجهد والقدرات وإدراك الدور أو المهام من جهة ومن جهة ثانية هناك عناصر أخرى تعتبر من محددات الأداء للوظيفة كمتطلبات العمل وبيئة التنظيم الداخلية.[2]

[1] لبيد عماد، مرجع سبق ذكره ص 297.

[2] نفس الرجع ،ص 230.

فنشاط المرافق العامة يتوقف على نشاط موظفيها أو عمالها المدنيين الذين يعدون أداة الدولة لتحقيق أهدافها على نحو يمكن معه تقرير بأن الوظيفة العامة والنشاط الإداري وجهان متقابلان ومتلازمان في الوقت نفسه، فلا يوجد نشاط إداري بدون موظف عام، ولا يوجد موظف عام من خير اختصاص في ممارسة النشاط الإداري في المرفق الذي يؤدي فيه وظيفته ،ومن المتوقع أن تؤدي الإدارة العامة الالكترونية إلى تسيير إجراءات الأعمال المادية التي يقوم بها الموظفون في المرافق، من نسخ وتسجيل وتدوين وتوقيع وختم وإعادة النظر أو حدوث تغييرات في الأعمال القانونية اللازمة لتسيير المرفق العام.[1]

فالوظيفة العامة ليست حرفة كغيرها من الحرف، بل إنها قبل كل شيء وضع اجتماعي متميز يظهر من خلال العلاقة القانونية الخاصة بين الخاضعين لها وهم الموظفون، والمتعاملين مع المرافق العام.

كما تتوقف كفاءة الأداء في المرافق العامة على مدى قدرة الموظفين االقائمين بتنفيذ الأعمال المادية على تسيير الإجراءات الإدارية، وأداء العمل الحكومي في سهولة وفعالية وهو ما تهدف إلى تحقيقه الرقمنة من خلال ما يلي:

- تسهيل المعاملات اليومية للأفراد:

إن استخدام تقنية المعلومات أصبح أمرا حتميا يفرض نفسه على واقع الحياة في مختلف المجالات الوظيفية والخدمية، وهو أمر دعا الكثير من الحكومات إلى تطبيق فكرة الرقمنة بغرض إنجاز وإيصال خدماتها إلى المواطنين والمستفيدين كافة.

[1] عماد مختار، **تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية**، ماجستير تخصص تنظيم إداري، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، الجزائر، ص 77.

والملاحظ أن تسهيل المعاملات للأفراد من حيث أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية هو تطبيق للأعمال المادية للموظفين المنوط بهم تنفيذ القوانين والقرارات بصفة يومية في الحياة الجارية.

وفي نظام رقمنة الإدارة يكون حريا بالموظفين تسهيل معاملات الأفراد وحسن سيرها وهو ما يظهر فيما يلي:[1]

- التغلب على مشكل البيروقراطية: أدت البيروقراطية إلى عرقلة الخدمات الحكومية عن السير الصحيح لها وصارت مرضا خبيثا أعجز المرفق العام عن أداء منافعه، ووجه ذلك أن الأصل في خدمات المرفق العام أن تكون ميسر، وأن تؤدي المرافق العامة خدماتها دون أن يظهر المنتفعون منها إلى الالحاح والمطالبة. فالمرفق العام من خلال رقمنة الإدارة يسعى لتلبية احتياجات الأفراد دون حاجة لخوض رحلة التعب بين دواوين الحكومة، وعناء التنقل بين المكاتب وأروقة الوزارات وتقليب الموظفين للأوراق الموجودة على الرفوف.

كما سيؤدي تطبيق الرقمنة إلى تقليص البيروقراطية، والتخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها لأن المعاملات الالكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث يستبدل بها المستندات الإلكترونية ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع ورقي إلى مجتمع الكتروني، حتى الموظف نفسه سيتحول إلى "موظف عام الكتروني" يسهل على المتعاملين الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكيد مشقة انتقال الأفراد إلى مقر الجهة الحكومية والوقوف في طوابير أو صفوف

[1] نفس المرجع ،ص 78.

ومراجعة أكثر من موقع لمتابعة معاملته مما يوفر لديه الوقت والجهد لكي يستثمرها في الأمور الحياتية اليومية الأخرى.[1]

– فضلا عن العلاقة الإيجابية بين تطبيق الرقمنة وفعالية الأداء الوظيفي، فهي تحقق ما يلي:

1. تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب على ذلك من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.

2. تخفيض الأعباء الوظيفية الروتينية الملغاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة مما يسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

3. التأثير الإيجابي على الجانب المعنوي لدى المتعاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للإطلاع على المعلومات بشكل سهل يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.[2]

[1] نفس المرجع السابق ، ص 79.

[2] عائشة بنت أحمد الحسيني، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، **أثر تطبيق الأنظمة الالكترونية على الأداء الوظيفي** العدد 10 ،جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية، ص 83.

أصبحت الرقمنة أمرا حتميا وضروريا بالنسبة لمختلف القطاعات العمومية وذلك قصد تسهيل مختلف الأمور الإدارية، ولتسهيل تقديم الخدمة للمواطن، فالتقدم التكنولوجي الذي يشهده العالم حاليا، يفرض على الإدارات المحلية رقمنة مختلف الخدمات العمومية، قصد كسر الحواجز البيروقراطية، وتقريب الإدارة من مختلف العملاء، هذا ما يجعلها ذات جودة عالية، وجديرة بالاهتمام.

فضلا عن هذا ككل تطبيق الرقمنة أصبح أحد الرهانات الأساسية لتحسين الخدمة العمومية سواء على مستوى الإدارة أو على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بها أو على مستوى منظمات الخدمة العمومية ككل.

الفصل الرابع : دراسة حالة الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة

الفصل الرابع: دراسة حالة الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة

- **المبحث الأول : نبذة عن الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة .**

- **الطلب الأول :** تعريف وكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة
- **المطلب الثاني :** مهام وكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة
- **المطلب الثالث :** عصرنة وكالة التشغيل

المبحث الثاني : عرض وتحليل بيانات الدراسة

- **المطلب الأول :** عرض البيانات ومناقشتها في ضوء تساؤلات الدراسة
- **المطلب الثاني** : النتائج العامة للدراسة

يتناول هذا الفصل الجانب الميداني للدراسة، إذ يعرف الجانب الميداني للدراسة بأنه تدعيم وتكملة لما تم التوصل اليه في الخلفية النظرية للدراسة، وهذا التدعيم يكون من خلال ما يتوصل إليه من نتائج ذات قيمة علمية، عن طريق البيانات المتحصل عليها بواسطة الأدوات المشار إليها في الجانب المنهجي ، ومن خلال هذا الفصل سوف نتطرق إلى واقع الرقمنة بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة، انطلاقا من البيانات المستقاة من الدراسة الميدانية المعتمدة على المقابلة كأداة أساسية لجمع المعلومات مدعمة بالملاحظة.

المبحث الأول : نبذة من الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة:

سنحاول من خلال هذا المبحث التعريف بوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة كما سنعرض مهامها ، بالإضافة الى عصرنة الوكالة الوطنية بصفة عامة ، كون العصرنة متضمنة للرقمنة التي تعد الركيزة الأساسية في دراستنا

المطلب الأول : تعريف الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة

هي الملحقة المحلية للتشغيل وهي مؤسسة عمومية، ذات طابع اقتصادي، تعتبر ضمن هيكلة الوكالة الوطنية للتشغيل، تقوم بتسيير المرفق العمومي وتقديم الخدمات للوافدين من طالبي الشغل، تستقطب ما يزيد عن 300 شخص يوميا.

تقع جنوب شرق بلدية شلالة العذاورة بولاية المدية، تابعة لها 6 بلديات، بدأت نشاطها سنة 2012 تضم مجموعة من الموظفين والإطارات البالغ عددهم 12 موظف.

المطلب الثاني :مهام وكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة

لا تختلف مهام الوكالة عن مهام الوكالة الوطنية للتشغيل فكل الوكالات الموجودة عبر التراب الوطني لها نفس المهام وهي كالآتي:

- جمع عروض وطلبات العمل ووضعها في علاقة فيما بينها.
- استقبال طالبي العمل وإعلامهم وتوجيههم وتنصيبهم.
- القيام بالبحث عن عروض العمل لدى الهيئات المستخدمة وجمعها.

- تنظيم المقاصة بين عروض العمل والطلبات على المستوى المحلي.
- المشاركة في تنظيم وتنفيذ البرامج الخاصة بالتشغيل التي تقررها الدولة والجماعات المحلية.[1]

المطلب الثالث : عصرنة وكالة التشغيل:

إن من أهداف المرسوم التنفيذي رقم 77 – 06 المؤرخ في 18 فيفري 2006، المحدد المهام وكالة التشغيل، عصرنة أدوات التسيير بدءا بإدخال الإعلام الآلي في جميع العمليات والوصول إلى رقمنة الإدارة وجعلها إلكترونية، وعليه سعت الوكالة الوطنية للتشغيل إلى تحسين أدائها، وتطوير قدراتها من خلال الاعتماد على تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة والتوجه نحو عصرنة خدماتها بدءا بإنشاء قاعدة بيانات وطنية موحدة، إنشاء شبكة الكترونية فعالة، بعث بموقع الكتروني للوكالة الوطنية للتشغيل (www – anem. Dz)



شكل (1): الموقع الرسمي للوكالة الوطنية للتشغيل .

[1] مقابلة مع مدير الوكالة، السيد زميش مصطفى، الثلاثاء 10 ماي 2022، س 10:34

إنشاء مدونة موحدة للمهن والحرف الجزائرية (NAME)، بعث نظام معلوماتي " وسيط "، إنشاء بوابة الكترونية تحت اسم عملي إحداث نظام معلوماتي SID [1]



شكل 2: تسجيل عبر نظام وسيط اونلاين .

لمؤشر سوق الشغل كأداة بيانية إحصائية بالإضافة اندماج الوكالة الوطنية مع محيطها الخارجي من خلال صفحات عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

2 / الآفاق المستقبلية لعصرنة خدمات الوكالة الوطنية للتشغيل والتوجه الكلي نحو الإدارة الالكترونية:

تسعى الوكالة الوطنية للتشغيل جاهدة إلى تحويل خدماتها إلى خدمات عن بعد وقد قطعت في هذا المجال أشواط كبيرة إلا أن الطريق لا يزال مفتوح لمزيد من العصرنة والرقمنة، ومن أهم المحاور التي يمكن للوكالة الاستثمار فيها هي:

. إتاحة تجديد بطاقة طالبي العمل عن بعد عبر الموقع الإلكتروني.

. توسيع تعميم التطبيقات عن بعد.

. حصر وتوجيه مدونة المهن والحرف أثناء التسجيل.

[1] خلية الاتصال – **الوكالة الوطنية للتشغيل في ظل نفسي فيروس كورونا** ، الجزائر، مجلة الوكالة الوطنية للتشغيل، العدد الأول، ديسمبر 2020، ص6.

. إيجاد حلول فورية لمعالجة الفارق بين عقود الإدماج المنجزة في إطار عقود العمل المدعم والعدد المدمج حقيقة في سوق الشغل.

وعليه فإن كل المجهودات التي بذلت من طرف الوكالة الوطنية للتشغيل لاختراق سوق الشغل لضمان زيادتها كأداة وحيدة لقياس وتنظيم هذا السوق بات من الضروري والأكيد أن تدعم خدماتها أكثر نحو عصرنتها ورقمنتها مع الاستمرارية في تغيير أدوات التسيير.[1]

المبحث الثاني : عرض وتحليل بيانات الدراسة

من خلال هذا المبحث سنقوم بتحليل البيانات المتحصل عليها من مقابلاتنا مع مفردات العينة البحثية ومن خلال ملاحظتنا ، تحليل كمي وكيفي في ظل تساؤلات الدراسة يليها عرض نتائج كل محور ، ثم نعرض في الختام النتائج العامة للدراسة .

المطلب الأول : عرض البيانات ومناقشتها في ضوء تساؤلات الدراسة

قبل طرح الأسئلة الخاصة بالمحاور المعتمدة في دليل المقابلة، قمنا بطرح أسئلة تتعلق بالمعلومات الشخصية لممارسي الرقمنة داخل الوكالة وهم عينة ادراستنا ، وذلك من خلال معرفة المستوى العلمي، العمر، نوع التخصصات ، قصد استقاء بعض المعلومات التي ارتأينا أنها تفيدنا في الدراسة.

فيما يتعلق بجنس أفراد العينة تمكننا من الحصول على المعلومات التالية:

[1] نفس المرجع، ص6.

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	5	62.5%
أنثى	3	37.5%
المجموع	8	100%

جدول (1): عينة الدراسة حسب الجنس

بالنسبة لعينة الدراسة وهم ممارسي الرقمنة داخل الوكالة من حيث الجنس وحسب النتائج المتحصل عليها رأينا أن أغلبهم ذكور، حيث أن نسبة 62.5 % من ممارسي الرقمنة داخل الوكالة هم ذكور، بينما بلغت نسبة الإناث الممارسات للرقمنة داخل الوكالة 37.5 %، ومن خلال ملاحظتنا خلال الدراسة الميدانية رأينا أن الذكور أكثر كفاءة ومهارة ومرونة في ممارسة الرقمنة على عكس الإناث الذين يحتاجون المساعدة من الذكور في أغلب الأحيان ، خاصة عند حدوث خلل تقني أو صعوبة الولوج إلى أحد البرامج الرقمية التي تتبعها الوكالة في إنجازها للمهام.

أما فيما يخص عمر أفراد العينة فكانت البيانات كالآتي:

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
من 24 إلى 30	0	0%
من 30 إلى 40	5	62.5%
من 40 إلى 50	2	25%
من 50 فما فوق	1	12.5%
المجموع	8	100%

جدول (2): عينة الدراسة حسب العمر

تؤكد البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن أغلب ممارسي الرقمنة داخل الوكالة تتراوح أعمارهم من " 30 إلى 40 سنة " والتي قدرت بنسبة 62.5 % لتليها في المرتبة الثانية الموظفين الذين تتراوح أعمارهم من 40 إلى 50 سنة بنسبة 25%، تأتي في المرتبة الثالثة والأخيرة للموظفين الذين تتراوح أعمارهم من 50 فما فوق والتي قدرت بنسبة 12.5%، بينما نلاحظ انعدام وجود موظفين تتراوح أعمارهم بين 24 و 30 سنة.

ومن خلال ما رصدناه حول ملاحظتنا خلال الدراسة أن الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين " 30 إلى 40 " سنة أكثر نشاط وحركة ومرونة في أداء المهام بالإضافة إلى السرعة في الإنجاز على عكس من تتراوح أعمارهم بين 40 و 50 سنة والذين تتراوح أعمارهم من 50 فما فوق ،لاحظنا عليهم بعض الخمول بالإضافة إلى صعوبة الحركة والتنقل من مكتب إلى آخر في بعض الأحيان ومحاولة تأجيل التنقل إلى حين آخر.

أما فيما يخص المستوى العلمي لأفراد العينة كانت البيانات كالآتي:

المستوى العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
بكالوريا	0	0%
ليسانس	5	62.5%
ماستر	3	37.5%
المجموع	8	100%

جدول (3): عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

العنصر البشري المؤهل يعد بمثابة الكنز سواء للدولة بصفة عامة أو للمؤسسة التي يعمل بها بصفة خاصة، فالعنصر البشري هو الأساس الذي تقوم عليه عملية تنفيذ مشروع الرقمنة التي من متطلباتها الأساسية العامل الكفء والمؤهل علميا.

ومن خلال البيانات الموجودة في الجدول أعلاه، لاحظنا أن عينة الدراسة كلها تملكم مستوى علمي منها من هو متحصل على شهادة ليسانس ومنها من هو متحصل على شهادة الماستر.

فوجدنا في المرتبة الأولى أن أغلبية الموظفين المرتبط عملهم بالرقمنة متحصلين على شهادة ليسانس بنسبة 62.5 % لتليها في المرتبة الثانية المتحصلين على شهادة الماستر بنسبة 37.5%، بينما نلاحظ انعدام وجود موظفين يملكون شهادة البكالوريا أي أن الشهادة الجامعية تعتبر شرط أساسي لابد من توفره في ممارسي الرقمنة داخل الوكالة سواء ليسانس أو ماستر.

أما بالنسبة لعينة الدراسة حسب التخصص فكانت البيانات كالآتي:

تخصص أفراد العينة	التكرارات	النسبة المئوية
إعلام آلي	1	12.5%
علوم التسيير	2	.25%
إعلام واتصال	2	25%
حقوق	2	25%
علم اجتماع	1	12.5%
المجموع	8	100%

جدول (4): عينة الدراسة حسب التخصص

من خلال البيانات المتحصل عليها في الجدول أعلاه لاحظنا تنوع في التخصصات التي درسها أفراد العينة البحثية، حيث كان كل من تخصص علوم التسيير وإعلام واتصال وحقوق في الصدارة بنفس النسبة لكل تخصص والمقدرة ب 25% لكل تخصص بينما كان كل من تخصص إعلام آلي، علم اجتماع في المرتبة الثانية بنسبة 12.5% لكل تخصص منهما.

أي أنه هناك موظفين متحصلين على شهادة في علوم التسيير وموظفين متحصلين على شهادة في علوم الاعلام والاتصال وموظفين متحصلين على شهادة في الحقوق، وموظف متحصل على شهادة في علم الاجتماع وموظف آخر متحصل على شهادة في الإعلام الآلي .

رغم التنوع في التخصصات المتحصل عليها أفراد العينة إلا أننا لاحظنا أن الموظف المتحصل على شهادة في الإعلام الآلي يؤدي مهامه بنفس الطريقة التي يؤدي بها الموظف المتحصل على شهادة في علوم التسيير عمله ، أي يمكننا القول أن نوع التخصص ليس عائق في تطبيق الرقمنة داخل الوكالة.

المحور الأول: كيف تم تفعيل الرقمنة داخل الوكالة؟

- السؤال الأول: متى انطلق مشروع الرقمنة داخل الوكالة؟
- السؤال الثاني: كم استغرق الوكالة من الوقت لربطها بمشروع الرقمنة؟
- السؤال الثالث: هل عدد الموظفين المرتبط أدائهم بتفعيل الرقمنة داخل الوكالة كافي أم غير كافي؟
- السؤال الرابع: ما هي الوظائف التي يرتبط أدائها بالرقمنة داخل الوكالة؟

المحور الأول: تفعيل الرقمنة داخل الوكالة

تبني الرقمنة داخل أي مؤسسة عمومية تسبقه مجموعة من الخلفيات كالوقت المستغرق لربط بهذا المشروع ، التخطيط للوظائف التي لابد من ربطها بمشروع الرقمنة، وعدد الموظفين الذين يرتبط أداؤهم بتدخل الرقمنة حتى يسهل التفعيل ، وفي هذا المحور قمنا بالاستفسار عن كل هذه النقاط.

فيما يتعلق ب:

وقت انطلاق مشروع الرقمنة داخل الوكالة توصلنا إلى المعلومات التالية:

انطلاق المشروع	التكرارات	النسبة المئوية
سنة 2015	8	100%
المجموع	8	100%

جدول (5): وقت انطلاق مشروع الرقمنة داخل الوكالة

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن 100% من أفراد العينة أجمعوا على أن مشروع الرقمنة انطلق سنة 2015 داخل الوكالة.

وحسب ما صرح به مدير الوكالة أن انطلاق المشروع في هذه السنة هو " من خيارات الوكالة قصد مواكبة التطور ومحاولة تحليل المعلومات في ظرف وجيز "[1]، كما صرح بعض أفراد العينة المتكون عددهم من 3 أعضاء أن الوكالة المحلية للتشغيل كانت من بين الوكالات السباقة.

[1] ز ، م ، مدير الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ،10ماي 2022،

لتطبيق مشروع الرقمنة وكانت ضمن الوكالات الأولى ضمن الوطن ، التي طبقت المشروع على عكس بعض المؤسسات أو الهيئات، التي لا زالت تعتمد على النظام التقليدي المعتمد على الورق مثل: مفتشية الضرائب (les impots) ببلدية شلالة العذاورة والكثير غيرها .

نرى أن الوكالة المحلية للتشغيل، كانت من المؤسسات الأولى التي طبقت مشروع الرقمنة داخلها، ولم تكن بعيدة على قرار مشروع الجزائر الالكترونية2013 والذي يسعى لربط مختلف المؤسسات العمومية بالرقمنة، وذلك بالتخلي عن النظام التقليدي الذي يعتمد على الورق بشكل كبير واالتوجه نحو نظام رقمي.

فكانت الفترة بين مشروع الجزائر الالكترونية وتطبيق المشروع داخل الوكالة سنتين التي تعتبر فترة قصيرة جدا، مقارنة بالمؤسسات التي لا زالت لم تفكر إلى الآن بأن تربط وظائفها بالرقمنة.

أما بالنسبة للوقت الذي استغرقته الوكالة لربطها بمشروع الرقمنة فكانت النتائج كالآتي:

الوقت الذي استغرقته الوكالة	التكرارات	النسبة المئوية
لا زالت تواكب الرقمنة بالتدرج	5	62.5%
لم تستغرق أي وقت	3	37.5%
المجموع	8	100%

جدول (6): الوقت الذي استغرقته الوكالة لربطها بمشروع الرقمنة

من خلال الجدول أعلاه نرى أن أغلبية المبحوثين كانت إجابتهم بأن الوكالة لا زالت تواكب الرقمنة بالتدرج إلى الآن بنسبة 62.5% والمتمثل عددهم في 5 مبحوثين، والذين يرون أن كل سنة يوجد تغير وتحسن في الرقمنة خاصة في البرامج المطبقة داخل الوكالة ، فهي تخضع للتجديد في كل مرة منذ سنة 2015 إلى حد الآن، وكتأكيد على صحة إجابتهم الأغلبية ربطها ببرنامج منحة البطالة الذي خضع للتجديد والتغيير عدة مرات منذ بدء العمل به إلى حد الآن ولا يزال يتحسن في كل مرة رغم أنه وليد سنة 2022.

وهذا ما أكده لنا مدير الوكالة من خلال المقابلة التي أجريت معه فأكد أن " الرقمنة مشروع غير منتهي فهو مشروع متجدد باستمرار "[1] ، أي أن الرقمنة في كل مرة تخضع للتجديد والتغيير ولا يمكن ربطها بأي وقت، فالوكالة لا زالت إلى حد الآن تسعى لمواكبة تطوراتها.

تأتي في المرتبة الثانية، أن الوكالة " لم تستغرق أي وقت " بنسبة 37.5% يرى المبحوثين الذي كانت إجابتهم موافقة لهذه الإجابة، أن مشروع الرقمنة مشروع لا يتطلب وقت، وربط الوكالة بالمشروع كان في فترة وجيزة لا يمكن أن يقال عنها أنها وقت استغرقته الوكالة، هذا حسب وجهة نظرهم.

ونحن كباحثين ومن خلال ملاحظتنا – وما رأيناه من برامج رقمية، رأينا أن الرقمنة مشروع متجدد وأن الوكالة تواكب هذا التجدد في كل مرة وتسعى جاهدة لربط مختلف وظائفها بهذه البرامج أي أن الوكالة لا زالت تواكب الرقمنة بالتدرج.

أما بالنسبة لمعرفة مدى كفاية عدد الموظفين المرتبط أداؤهم بمشروع الرقمنة فكانت البيانات كالآتي:

[1] ز، م، مدير الملحقة المحلية لوكالة للتشغيل بشلالة العذاورة ، 10ماي 2022 .

	التكرارات	النسبة المئوية
كافي	5	62.5%
غير كافي	2	25%
غير كافي في بعض المرات	1	12.5%
المجموع	8	100%

جدول (7): مدى كفاية عدد الموظفين المرتبطة مهامهم بالرقمنة داخل الوكالة

أكدت نسبة 62.5% من المبحوثين أن عدد الموظفين المرتبطة مهامهم بالرقمنة " كافي "، كون الرقمنة وبرامجها سهلة التطبيق ولا تحمل أي صعوبات إذ يرى أحد المبحوثين أن " الرقمنة قلصت حجم العمال " [1] على عكس ما كان سابقا وح+سب نظره أن هذه النقطة من إيجابيات الرقمنة.

بينما يرى عدد من المبحوثين والذين قدرت نسبتهم ب 25% أن عدد الموظفين الممارسين للرقمنة داخل الوكالة " غير كافي " ولابد من زيادة عدد الموظفين القائمين على الرقمنة في الوكالة قصد تخفيف الضغط ، لتأتي في الأخير إجابة مفردة واحدة والتي قدرت بنسبة 12.5% والتي ترى أن عدد الموظفين غير كافي في بعض المرات، حيث ترى أنه في بعض المرات يتضاعف ضغط العمل فيصبح العدد غير كافي " مثل ما يحدث الآن وما تشهده الوكالات المختلفة من تسجيلات في منحة البطالة ".[2]

[1] ب. ع، مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 9ماي 2022.

[2] ص. ك. مستشار تشغيل مستوى 1 بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 12ماي 2022.

ومن خلال ملاحظتنا كباحثين لاحظنا أن العدد " كافي " في معظم الأيام لكن توجد بعض الأيام يكون فيها حجم تسجيلات طالبي العمل كبير نوعا ما، أو طالبي منحة البطالة ما يخلق نوع من الضغط على العمال في بعض الأحيان، فالوكالة في الفترة الحالية تستقبل بين 200 الى 300 شخص سواء طالبي العمل أو المقبولين في منحة البطالة يمكننا القول أن عدد الموظفين كافي بينما الضغط يعود الى سوء التنظيم من طرف السلطات العليا التي ترسل هذا الكم الهائل يوميا .

أما بالنسبة للوظائف التي يرتبط أداؤها بالرقمنة داخل الوكالة فكانت البيانات كالآتي:

	التكرارات	النسبة المئوية
جل الوظائف	8	100%
المجموع	8	100%

جدول (8): الوظائف التي يرتبط أداؤها بالرقمنة داخل الوكالة

أجمع كل المبحوثين أن جل الوظائف داخل الوكالة يرتبط أداؤها بالرقمنة، أي 100% ، الوظائف داخل الوكالة كلها لا تتم إلا في وجود الرقمنة، ومن خلال إجابات المبحوثين أن مختلف التسجيلات سواء طالبي العمل لأول مرة، أو التسجيل في الوكالة أو التسجيل في منحة البطالة لا يتم إلا عبر المنصات الرقمية، وهذا ما أكده أحد المبحوثين أن " الوكالة هي وسيط بين المستخدمين وطالب العمل وهذه الوساطة لا تتم إلا عبر توفر الرقمنة ".[1]

[1] و. س. مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة.8 ماي 2022.

ومن خلال ملاحظتنا كباحثين، لاحظنا أن جل الوظائف سواء معالجة طلبات العمل أو مصلحة المستخدمين، أو مصلحة DAP، أو التأكد من بيانات المواطن لا يتم إلا بوجود الرقمنة والولوج إلى برامجها وغيابها يجعل العمل يتوقف.

نتائج المحور الأول :

- تطبيق مشروع الرقمنة داخل الوكالة كان من خيارات الوكالة ولم يكن حتمية تشريعية نص عليها القانون.

- الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة كانت من المؤسسات العمومية السباقة التي تبنت الرقمنة.

- لا زالت الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، تواكب الرقمنة وتسعى لربط مختلف البرامج الحديثة بأداء وظائفها كون هذه الأخيرة تخضع لتجديد في كل فترة .

- الرقمنة مشروع متجدد باستمرار.

- الرقمنة لا تتطلب عدد كبير من الموظفين لتطبيقها، بل هي من قلصت عدد العمال لسهولة تطبيقها.

- جل الوظائف داخل الوكالة مرتبطة ارتباطا شديدا بالرقمنة وغيابها يجعل العمل يتوقف ، وذلك نظرا لأهميتها.

المحور الثاني: الوسائل المستخدمة لتطبيق مشروع الرقمنة داخل الوكالة

- السؤال الأول : ما هي المتطلبات اللازمة لتطبيق مشروع الرقمنة داخل الوكالة؟
- السؤال الثاني :فيما تمثلت التجهيزات التي قمتم بتوفيرها لتطبيق مشروع الرقمنة داخل الوكالة؟
- السؤال الثالث : ما هي البرامج التي تعتمدونها لتطبيق مشروع الرقمنة داخل الوكالة؟
- السؤال الرابع :هل تم تخصيص ميزانية لتطبيق مشروع الرقمنة داخل الوكالة؟

المحور الثاني: الوسائل المستخدمة لتطبيق مشروع الرقمنة داخل الوكالة

مشروع الرقمنة ليس بالمشروع السهل الذي يطبق بين ليلة وضحاها، بل يتطلب توفر مجموعة من الوسائل والمتطلبات التي حاولنا الكشف عنها من خلال هذا المحور.

المتطلبات اللازمة لإنجاز مشروع الرقمنة حسب عينة الدراسة

المتطلبات	التكرار	النسبة المئوية	الرتبة
المقر	3	10.70%	(3)
اليد العاملة المؤهلة	5	17.90%	(2)
برامج رقمية	2	7.14%	(4)
شبكة أنترنت جيدة	6	21.42%	(1)
دورات تكوينية في الرقمنة	2	7.14%	(4)
عتاد الإعلام الآلي	6	21.42%	(1)
الحماية الالكترونية	1	3.57%	(5)
مستلزمات مكتبية	2	7.14%	(4)
ترخيص من طرف مختلف الهيئات	1	3.57%	(5)
المجموع	28	100%	

جدول رقم (9): متطلبات تطبيق الرقمنة حسب عينة الدراسة

تؤكد البيانات الواردة في الجدول أعلاه، أن أغلبية المبحوثين يرون أن كل من " شبكة الأنترنت " الجيدة " وعتاد الإعلام الآلي " هما من المتطلبات الأساسية أي في المرتبة الأولى بنسبة 21.42% لكل عنصر منهما والممثلة ل 6 مبحوثين من مجموع 8 في كل حالة، فتطبيق الرقمنة لا يتم إلا بوجود (الحواسيب والعتاد الالكتروني) و (شبكة الأنترنت الجيدة) كونهما المطلبين الضروريين لبدء تطبيق مشروع الرقمنة في أي مؤسسة.

لتأتي في المرتبة الثانية " اليد العاملة المؤهلة " بنسبة 17.90% الممثلة ل 5 مبحوثين من أصل 8، فاليد العاملة المؤهلة هي التي تضمن سيرورة المشروع داخل المؤسسة ولا يمكن الانطلاق في المشروع بدون يد عاملة مؤهلة تتقن الرقمنة وتساعد على نجاحها.

تليها في المرتبة الثالثة " المقر " بنسبة 10.70% والممثلة ل 3 مبحوثين من أصل 8، فالمقر أكيد من الشروط الأساسية فهو المكان الذي سيطبق عليه هذا المشروع، وتوضع فيه مختلف الوسائل المادية التي يتم من خلالها تطبيق الرقمنة.

تأتي بعدها في المرتبة الرابعة كل من " البرامج الرقمية " و " دورات تكوينية في الرقمنة " و " المستلزمات المكتبية " بنسبة 7.14% لكل منهم أي بنفس الأهمية، فالرقمنة تعتمد على مجموعة من البرامج يتم ربطها بمختلف أجهزة الحواسيب مثل برنامج out look ، وبرنامج الوسيط ، وبرنامج الولوج إلى منحة البطالة، أما الدورات التكوينية فهي الدورات التي توفرها المؤسسة للموظفين الذين سيمارسون الرقمنة في أداء مختلف الوظائف، وهذا ما أكده لنا المدير من خلال المقابلة التي أجريناها معه وأخبرنا بأن " الوكالة تقوم في كل فترة ومع ظهور أي تجديد في البرامج الرقمية بتنظيم دورات تكوينية لهؤلاء الموظفين ".[1]

[1] ز. م. مدير الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 10ماي 2022.

أما بالنسبة للمستلزمات المكتبية، فيقصد بها العدد القليل جدا من الأوراق الذي يتم الاعتماد عليه في طباعة الوثائق لتسليمها للمواطن، وغيرها من الأقلام للإمضاء.

أما في المرتبة الأخيرة والخامسة ومن خلال النتائج وجدنا كل من " الحماية الالكترونية "و "الترخيص من طرف الهيئات" بنسبة 3.75% لكل منهما الممثلة لمبحوث واحد لكل منهما، إذ يرى المبحوث المرتبطة إجابته " بالحماية الالكترونية " أنه لابد من توفير حماية الكترونية من القرصنة ومختلف الجرائم الإلكترونية.

أما المبحوث المرتبطة إجابته بـ " ترخيص من طرف مختلف الهيئات فيرى أنه " يجب توفر ترخيص من طرف الهيئات والمؤسسات التي لها علاقة مع الوكالة أبرزها: وزارة التشغيل، وزارة التعليم، وزارة التكوين، وزارة الداخلية ".[1]

ومن خلال ملاحظتنا كباحثين لاحظنا أنه مختلف المتطلبات التي تم ذكرها من طرف المبحوثين متوفرة داخل الوكالة.

أما بالنسبة للتجهيزات المادية التي قامت بها الوكالة لتطبيق مشروع الرقمنة داخل الوكالة فكانت البيانات كالآتي:

	التكرارات	النسبة المئوية	الرتبة
توفير العتاد الخاص بالإعلام الآلي	8	72.7%	(1)
شبكة الأنترانت	3	27.27%	(2)

[1] ل.ب مستشار تتشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ،8 ماي 2022.

المجموع	11	100%	

جدول (10): التجهيزات المادية التي وفرتها الوكالة لتطبيق مشروع الرقمنة.

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه وجدنا أن الأغلبية الكبيرة من المفردات البحثية أجمعت بنسبة 72.7% على أنه تم توفير العتاد الخاص بالإعلام الآلي، إذ أكد بعض المبحوثين أن الوكالة قامت بتوفير طابعات وكابلات، و Boit de réseau، وهذه النسبة الكبيرة تعود لكون عتاد الإعلام الآلي على اختلافه شرط أساسي لتطبيق الرقمنة ولابد من توفره .

بينما 27.7 % من أفراد العينة البحثية صرحوا بأنه تم توفير شبكة الأنترانت، والتي تدخل ضمن المتطلبات التقنية والتي يتم تصميمها قصد مقابلة احتياجات العاملين في المنظمة أو المؤسسة بغرض تحسين مستوى الاتصالات وتعزيز الكفاءة المراد الوصول إليها في الأداء.

. أما بالنسبة للبرامج التي تعتمد عليها الوكالة لتطبيق مشروع الرقمنة فكانت البيانات كالآتي:

البرامج	التكرارات	النسبة المئوية	المرتبة
نظام الوسيط	5	38.46%	(1)
برنامج منحة البطالة	4	30.76%	(2)
برنامج out look	4	30.76%	(2)
المجموع	13	100%	

الجدول (11): البرامج التي تعتمد عليها الوكالة لتطبيق مشروع الرقمنة.

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه، نرى أن استخدام نظام الوسيط في المرتبة الأولى أي أنه من أهم البرامج المعتمد عليها في تطبيق الرقمنة داخل الوكالة، حيث نرى أن نسبة 38.46% من المبحوثين يؤكدون على استخدامه من قبل الوكالة وقد صرح أحد المبحوثين أن هذا النظام هو " نظام لجمع المعلومات "[1]، وهو القاعدة التي تقوم عليها الوكالة فهو يحمل كل المعلومات عن المواطن أو طالب العمل والذي يعتبر سري جدا.

ليأتي بعده في المرتبة الثانية كل من برنامج منحة البطالة وبرنامج out look فكانت نسبة 30.76% صرحت باستخدام برنامج منحة البطالة ونفس النسبة صرحت باستخدام برنامج out look ومن خلال ما صرح به أحد المبحوثين أن اعتمادهم على برنامج out look كونه " سريع في تبادل المعلومات والرسائل "[2]



الشكل (3) : المنصة الرقمية الخاصة ببرنامج منحة البطالة

[1] ب. ع. مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ،9ماي 2022.

[2] ع. ع. مستشار مساعد في التشغيل بالملحقة المحلية ل وكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 11ماي 2022.



شكل (4): برنامج out look

كما صرح أحد المبحوثين فيما يخص برنامج منحة البطالة أو المنصة الخاصة بمنحة البطالة، وأكد على نجاعته وأهميته إلى درجة اعتراف الدول الأوروبية به.

أما فيما يخص تخصيص ميزانية لتطبيق مشروع الرقمنة فكانت البيانات كالآتي:

	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	8	100%
لا	0	0
المجموع	8	100%

الجدول (12): مدى تخصيص ميزانية لتطبيق مشروع الرقمنة داخل الوكالة.

أجمع أفراد العينة البحثية على أنه تم تخصيص ميزانية لتطبيق مشروع الرقمنة داخل الوكالة إذ أكد المبحوثين أن هذه الميزانية تم تخصيصها من طرف الوكالة الوطنية وليست من ميزانية الوكالة ذاتها، ونحن كباحثين نرى أن مشروع الرقمنة أكيد يتطلب

ميزانية ولا يمكن الانطلاق فيه دون توفر ميزانية. فالعتاد الخاص بالإعلام الآلي ومختلف المتطلبات التي تم التطرق إليها في الإجابة عن السؤال الثاني من هذا المحور تتطلب ميزانية ولا يمكن توفيرها من العدم.

أما فيما يخص مدى كفاية الميزانية فكانت آراء الموظفين المبحوثين كالآتي:

	التكرارات	النسبة المئوية
كافية	5	62.5%
متوسطة	0	0
غير كافية	3	37.5%
المجموع	8	100%

جدول (13): مدى كفاية الميزانية الخاصة بمشروع الرقمنة

أكد أغلبية المبحوثين أن الميزانية كانت كافية والذين قدرت نسبتهم ب 62.5% بحسب الجدول، في حين يرى 3 من المبحوثين والمقدرة نسبتهم ب 37.5% أن الميزانية غير كافية، خاصة في ظل الظروف الراهنة وارتفاع أسعار العتاد الخاص بالإعلام الآلي.

نتائج المحور الثاني:

- عتاد الإعلام الآلي يعتبر من المتطلبات الأساسية لتطبيق مشروع الرقمنة داخل الوكالة بالإضافة إلى ربطه بشبكة الأنترنت الجيدة التي لا تقل أهمية عن العتاد الآلي.
- اليد العاملة المؤهلة، تعد الركيزة التي يقوم عليها مشروع الرقمنة.
- تعتبر شبكة الأنترانت من التجهيزات التي لابد أن نوفرها أي مؤسسة تسعى لتطبيق مشروع الرقمنة.
- أهم البرامج الرقمية التي تقوم عليها الوكالة هو نظام الوسيط والذي يحمل كافة المعلومات عن طالب العمل أو المواطن والذي يعتبر بنك المعلومات.
- خصصت الوكالة المحلية للتشغيل ميزانية من ضمن الميزانية الخاصة بالوكالة الوطنية لتطبيق مشروع الرقمنة داخلها.
- البرنامج الرقمي البارز في هذه الفترة في الوكالة هو برنامج منحة البطالة أو المنصة الرقمية الخاصة بمنحة البطالة.

المحور الثالث: سمات ممارسي الرقمنة داخل الوكالة

- السؤال الأول : ما هي الخصائص الواجب توفرها في ممارسي الرقمنة داخل الوكالة؟
- السؤال الثاني : على أي أساس يتم توظيف ممارسي الرقمنة داخل الوكالة؟
- السؤال الثالث :ما هي أهم التخصصات التي ترونها تتلائم مع مشروع الرقمنة داخل الوكالة؟
- السؤال الرابع :هل يعتبر ممارس الرقمنة المؤهل عامل في نجاح الرقمنة داخل الوكالة؟

المحور الثالث: سمات ممارسي الرقمنة داخل الوكالة

كل وظيفة إدارية تتطلب موظفين يتمتعون بسمات خاصة ومعينة كذلك هو الحال في ممارسي الرقمنة، ومن خلال هذا المحور حاولنا الاستفسار عن هذه السمات وتحديدها.

فيما يتعلق بالخصائص الواجب توفرها في ممارسي الرقمنة داخل الوكالة كانت البيانات كالآتي:

الخصائص	التكرارات	النسبة المئوية	المرتبة
متمكن في الإعلام الآلي	8	34.78%	(1)
الشهادة الجامعية	2	8.69%	(3)
الانضباط وروح المسؤولية والعمل	3	13.04%	(2)
نوع المؤهل العلمي	2	8.69%	(3)
حسن المعاملة والإصغاء	3	13.04%	(2)
الصبر	3	13.04%	(2)
تكوين	1	4.34%	(4)
اللغات	1	4.34%	(4)
المجموع	23	100%	

الجدول (14): الخصائص الواجب توفرها في ممارسي الرقمنة

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نرى أنه في المرتبة الأولى وبنسبة 34.78% خاصية التمكن في الإعلام الآلي أي أنها من الخصائص الضرورية التي لابد أن تتوفر في ممارس الرقمنة وذلك بإجماع العينة البحثية البالغ عددها 8 مفردات، ونحن كباحثين نرى أن هذه النتائج متوقعة بالنسبة لهذه الميزة، كون الرقمنة مرتبطة بالإعلام الآلي أشد الارتباط ولا تطبق بدون متمكن في الإعلام الآلي، يستطيع تسيير برامجها الرقمية المختلفة، وهذا ما أكده أحد المبحوثين من خلال المقابلة التي أجريناها معه وأخبرنا أن " ممارس الرقمنة لابد أن يكون ملم بأبجديات الإعلام الآلي ".[1]

كما أخبرنا مبحوث ثاني أنه من أهم السمات أو الخصائص "أن يكون ممارس الرقمنة متقنا للإعلام الآلي وذلك بأن يكون مكونا في إطار الرقمنة الخاصة بالبرامج ".[2]

بينما نجد في المرتبة الثانية الانضباط وروح المسؤولية بنسبة 13.04% وفي نفس المرتبة نجد كل من (حسن المعاملة والإصغاء)، و(الصبر) بنفس النسبة لكل خاصية، ومن خلال ما درسناه سابقا كجامعيين وباحثين تطرقنا إلى مهارات القائم بالاتصال، إذ نرى أن هذه المميزات تدخل ضمن هذا الإطار ولابد من توفرها في الموظف سواء الممارس للرقمنة أو غيره.

تليها في المرتبة الثالثة كل من الشهادة الجامعية ونوع المؤهل العلمي بنسبة 8.69% لكل ميزة أو خاصية، أي أن ممارس الرقمنة يجب أن يكون حامل لشهادة جامعية ونوع

[1] ع ،ع مستشار مساعد في التشغيل في الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 11ماي 2022.

[2] ب. ع مستشار تشغيل في الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 9ماي 2022.

المؤهل العلمي أو تخصص "خاصة في الاتصال والعلاقات العامة "[1]. كونها تندمج كثيرا مع الموظفين الممارسين للرقمنة داخل الوكالة.

فالوكالة تتعامل مع العديد من المستخدمين وطالبي العمل بالإضافة إلى الوزارات وهذا التعامل سواء من خلال الرسائل الإلكترونية أو وجها لوجه مع المسؤولين يتطلب موظفا متحصلا على مؤهل علمي في الاتصال والعلاقات العامة.

تأتي في المرتبة الرابعة والأخيرة كل من التكوين بنسبة 4.34% واللغات بنفس النسبة – التكوين هنا يقصد به التكوين في كيفية تسيير البرامج الخاصة بالرقمنة والكفاءة في أدائها حتى يتم تسيير الرقمنة بالشكل الأمثل.

أما اللغات أكيد لابد من توفرها وذلك كون البرامج الرقمية أغلبها بالفرنسية، بالإضافة إلى بعض الوثائق التي يرسلها المستخدمون إلكترونيا تتطلب تمكن الممارس للرقمنة من اللغة الفرنسية حتى يسهل عليه فهمها وبالتالي تنفيذ العمل.

ومن خلال ملاحظتنا رأينا توفر كل هذه الخصائص في ممارسي الرقمنة داخل الوكالة، بالإضافة إلى الخاصية التي لم يتم التطرق إليها رأينا روح العمل كفريق وجماعة، من خلال حبهم للعمل في هذا المجال وتوفير الحلول لكل من لديه مشكلة تقنية أو إدارية، هذه السمة تساعد في نجاح مشروع الرقمنة.

أما فيما يخص أساس توظيف ممارسي الرقمنة داخل الوكالة فكانت النتائج المتحصل عليها كالآتي:

[1] ز, م مدير الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 10ماي 2022.

على أساس	التكرارات	النسبة المئوية	المرتبة
مصالح الوكالة	1	07.69%	(3)
الخبرة في مجال الإعلام الآلي	3	23.07%	(2)
الكفاءة	1	7.69%	(3)
المستوى العلمي والشهادة	5	38.46%	(1)
نوع التخصص	1	7.69%	(3)
المقابلة الشفهية	1	7.69%	(3)
إتقان اللغة الفرنسية	1	7.69%	(3)
المجموع	13	100%	

الجدول (15): أساس توظيف ممارسي الرقمنة داخل الوكالة

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه، نجد في المرتبة الأولى في أساس التوظيف في الوكالة هي المستوى العلمي والشهادة بنسبة 38.46% والممثلة لعدد 5 مبحوثين من أصل 8 من أفراد عينة الدراسة، فالشهادة الجامعية أو المستوى العلمي تعد شرط أساسي وركيزة في توظيف ممارسي الرقمنة، وهذا شرط ضروري فلا يمكن أن يتم توظيف أي طالب عمل يريد أن يعمل في هذا المجال دون أن يكون متحصل على شهادة أو مستوى علمي.

تليها في المرتبة الثانية على أساس الخبرة في مجال الإعلام الآلي بنسبة 23.07% والممثلة ل 3 مبحوثين، كون الرقمنة مرتبطة بالإعلام الآلي، وطالب العمل الذي يتوفر فيه هذا الشرط يعتبر كفء، وأكثر ملاءمة لهذا المنصب.

لتأتي في المرتبة الثالثة والأخيرة كل من مصالح الوكالة والكفاءة ونوع التخصص، والمقابلة الشفهية بالإضافة إلى إتقان اللغة الفرنسية بنسبة 7.69% لكل شرط، إذ تعتبر هذه الشروط ثانوية نوعا ما، مقارنة بشرطي الشهادة الجامعية والإعلام الآلي.

أما فيما يخص التخصصات التي تتلاءم مع مشروع الرقمنة داخل الوكالة فكانت البيانات المتحصل عليها كالآتي:

التخصصات	التكرارات	النسبة المئوية	المرتبة
علم النفس	2	6.89%	(5)
الإعلام الآلي	8	27.58%	(1)
اعلام واتصال	7	24.13%	(2)
حقوق	4	13.79%	(4)
علوم اقتصادية	6	20.68%	(3)
علم اجتماع	2	6.89%	(5)
المجموع	29	100%	

الجدول (16): التخصصات التي تتلاءم مع مشروع الرقمنة

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نرى في المرتبة الأولى تخصص الإعلام الآلي بنسبة 27.58% والممثل ل 8 مفردات، أي العدد الإجمالي لعينة الدراسة أجمع أن الإعلام الآلي من أهم تخصصات التي تتلاءم مع مشروع الرقمنة، تليها في المرتبة الثانية تخصص علوم الإعلام والاتصال وذلك بإجماع 7 من أفراد العينة والمقدرة نسبتهم ب 24.13 %، والذين أكدوا أن هذا التخصص يتلاءم كثيرا مع مشروع الرقمنة

وهذا ما ذكره مدير الوكالة من خلال إجابته عن السؤال الأول من المحور الثالث عندما أخبرنا عن المؤهل العلمي الأنسب الذي يتمتع به ممارس الرقمنة هو " الاتصال والعلاقات العامة " والذي يدخل ضمن علوم الاعلام والاتصال، ويعد هذا التخصص الأنسب كونه يستطيع تسيير مشروع الرقمنة سواء في التعامل مع المستخدمين إلكترونيا أو وجها لوجه.

يليه في المرتبة الثالثة تخصص علوم اقتصادية بنسبة 20.68% والممثلة ل 6 مبحوثين من أصل 8 وليأتي بعده في المرتبة الرابعة تخصص حقوق بنسبة 13.79 % والممثلة ل 4 مبحوثين.

ليأتي في المرتبة الخامسة والأخيرة تخصص كل من علم اجتماع وعلم النفس بنسبة 6.89% لكل تخصص والممثلة لمبحوثين، وقد أكد أحد المبحوثين أن اختياره لعلم النفس " ليس من فراغ بل هناك بعض الحالات لطالبي العمل تتطلب وجود موظف يستطيع أن يفهمهم ويتعامل معهم كونهم يعانون من مشاكل نفسية كالأعصاب والقلق والانفعال بسرعة"[1]ونحن كباحثين من خلال ملاحظتنا خلال الدراسة لاحظنا انفعال كبير وقلق من طرف الأشخاص المقبولين في منحة البطالة، الذين يريدون التسجيل في المرحلة الثانية من التسجيل الكلي، هذا القلق يتبعه دائما تدخل الموظفين بطريقة التي رأينا أنها لا تتناسب في بعض المرات مع منصبهم، لذا لابد من توفر في كل مؤسسة عمومية سواء هذه الوكالة أو غيرها موظف متحصل على شهادة في علم النفس، كي يستطيع معالجة الوضع وتهدئة المواطن أو طالب العمل.

[1] – ص، ك ، مستشار تشغيل مستوى 1 بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 12ماي 2022

أما فيما يخص معرفة كون ممارس الرقمنة المؤهل يعتبر عامل في نجاح الرقمنة داخل الوكالة أم لا، كانت النتائج المتحصل عليها كالآتي:

	التكرارات	النسبة المئوية
نعم يعتبر عامل أساسي في نجاح الرقمنة	8	100%
لا يعتبر عامل أساسي في نجاح الرقمنة	0	0
المجموع	8	100%

الجدول (17): مدى مساهمة ممارس الرقمنة المؤهل في نجاح الرقمنة

من خلال الجدول أعلاه نرى إجماع المبحوثين على أن ممارس الرقمنة المؤهل يعتبر عامل في نجاح الرقمنة داخل الوكالة، على عكس ممارس الرقمنة غير المؤهل، حسب ما أكده جميع المبحوثين.

ومن خلال مقابلتنا مع أفراد الدراسة وتأكيدا لهذه النتائج كانت إجابة أحد المبحوثين كالآتي " العامل المؤهل في الرقمنة يسير المرفق العمومي والخدمة على أحسن وجه، أما إذا كان غير مؤهل فكل مصالح المواطن ستتعطل ".[1]أما مبحوث آخر فأخبرنا " أن العامل الممارس للرقمنة المؤهل يسمح بربح الوقت، ويتفادى الأخطاء، مما يسمح بعدم الوقوع في تصحيح الوثائق إلكترونيا مرة أخرى ".[2]

[1] و– س – مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 8ماي 2022.

[2] ع – ع – مستشار مساعد في التشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 11ماي 2022.

وموظف آخر أخبرنا أن الموظف المؤهل يكون سريع في استعمال الرقمنة ويساعد على نجاحها عكس الموظف البطيء ".[1]

وكوجهة نظرنا كباحثين نؤكد ما قاله جل المبحوثين فالموظف المؤهل في ممارسة الرقمنة يساهم كثيرا في نجاحها، من خلال سرعة في الأداء والسرعة في تسجيل طالبي الشغل إلكترونيا، فهو يستطيع أن يسجل كم هائل ويعالج العديد من الملفات في وقت قصير.

[1] د – س – مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 11ماي 2022.

نتائج المحور 3:

- أهم خاصية يجب أن يتمتع بها ممارس الرقمنة هي إتقان الإعلام الآلي.
- الانضباط وروح المسؤولية والصبر وحسن المعاملة كلها تدخل من الخصائص المهمة التي لابد أن يتسم بها ممارس الرقمنة.
- تخصص الاتصال والعلاقات العامة يعد التخصص الأمثل لممارسي الرقمنة.
- الشرط الأساسي في توظيف ممارسي الرقمنة هو المستوى العلمي والشهادة، بالإضافة إلى الخبرة في الإعلام الآلي.
- من الأحسن أن يكون ممارس الرقمنة متقنا للغة الفرنسية حتى يسهل عليه تطبيقها.
- يعد تخصص علوم الإعلام والاتصال وتخصص الإعلام الآلي وتخصص العلوم الاقتصادية من التخصصات الأكثر تماشيا مع مشروع الرقمنة.
- الموظف المؤهل في مجال الرقمنة يساهم كثيرا في نجاحها داخل أي مؤسسة.

المحور الرابع: انعكاسات الرقمنة على فعالية الأداء داخل الوكالة

- السؤال الأول : ما هي الانعكاسات الإيجابية للرقمنة على فعالية الأداء داخل الوكالة؟
- السؤال الثاني : ما هي الانعكاسات السلبية للرقمنة على فعالية الأداء داخل الوكالة؟
- السؤال الثالث : في رأيك هل ساهمت الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي داخل وكالتكم؟ كيف ذلك؟
- السؤال الرابع : كيف كان الأداء داخل وكالتكم قبل ربطها بمشروع الرقمنة؟
- السؤال الخامس : يمكنكم الآن الاستغناء عن الرقمنة في أدائكم لوظائفكم؟
- السؤال السادس : ما نوع العلاقة الموجودة بين الرقمنة والفعالية في الأداء حسب وجهة نظرك؟ لماذا؟
- السؤال السابع :هل تساهم الرقمنة في بقاء واستمرار الوكالة؟

المحور الرابع: انعكاسات الرقمنة على فعالية الأداء داخل الوكالة

نعلم أن الرقمنة تتمتع بأهمية كبيرة جعلت كل المؤسسات تسعى لتبنيها سواء الخاصة أو العمومية منها، وذلك لما لها من انعكاسات.

ومن خلال هذا المحور حاولنا الاستفسار حول هذه الانعكاسات وإيضاحها بدقة.

فيما يتعلق بالانعكاسات الإيجابية للرقمنة على فعالية الأداء داخل الوكالة كانت البيانات كالآتي:

الإيجابيات	التكرارات	النسبة المئوية	المرتبة
تسهيل العمل	5	19.23%	(2)
ربح الوقت	7	26.92%	(1)
تقليص الميزانية	2	7.69%	(4)
مساعدة المواطن	4	15.38%	(3)
القضاء على الورق والملفات الورقية	5	19.23%	(2)
محاربة التزوير والبيروقراطية	2	7.69%	(4)
تقليص عدد العمال	1	3.84%	(5)
المجموع	26	100%	

الجدول (18): الانعكاسات الإيجابية للرقمنة على فعالية الأداء داخل الوكالة

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه حول الانعكاسات الإيجابية للرقمنة على فعالية الأداء داخل الوكالة نجد في المرتبة الأولى (ربح الوقت) بنسبة 26.92% والممثلة لعدد 7 مبحوثين من أصل 8.

فمن أبرز إيجابيات الرقمنة هي ربح الوقت فأصبحت معالجة البيانات بسرعة والسرعة في استخراج الوثائق، والسرعة في إنجاز المهام، ومن خلال سرعة الولوج إلى المعلومة كلها تدخل ضمن ربح الوقت وبالتالي زيادة في فعالية الأداء.

تأتي بعدها في المرتبة الثانية كل من (تسهيل العمل) و (القضاء على الملفات الورقية) بنسبة 19.23% لكل عنصر منهما والممثلة ل 5 موظفين من أصل 8 مفردات في كل حالة.

فالرقمنة سهلت العمل كونها تحمل المعلومة والبيانات الصحيحة، وبالتالي " تجنب الوقوع في الأخطاء الخاصة بالمعلومات الشخصية للمواطنين فالرقمنة تحمل المعلومة الصحيحة [1]" وذلك حسب ما صرح به أحد المبحوثين.

أما بالنسبة " للقضاء على الورق والملفات الورقية " فحسب علمنا كباحثين نعلم أن الرقمنة هدفها الأسمى هو التخلي النهائي عن الورق وتصبح جل التعاملات عن طريق الوثائق الإلكترونية، إذ أكد لنا أحد المبحوثين هذه النقطة الإيجابية وأخبرنا أن " الرقمنة قللت من الوثائق المطلوبة من المواطن وتم تعويضها ببطاقة الهوية فقط، كما أصبح مكان تخزين المعلومات الشخصية للمواطن في الأرشيف الالكتروني بدل تخزين المعلومات في الوكالة في الأرشيف الورقي التي كانت تشغل مساحة كبيرة من الوكالة".[2]

[1] ب. ع – مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ،9ماي2022.

[2] ب. ع مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ،9ماي 2022.

كما أكد لنا المدير أيضا هذه النقطة وأخبرنا أن " الرقمنة معناها الوصول إلى 0 وثائق حتى لو بنسبة 80 % من خلال تفادي التخزين اليدوي والأرشيف اليدوي أيضا ".[1]

تأتي في المرتبة الثالثة " مساعدة المواطن " بنسبة 15.38% والممثلة ل 4 عمال من أصل 8 أي نصف المبحوثين يرى أن من إيجابيات الرقمنة أنها تساعد وتعود بالإيجاب على المواطن كذلك

ليس الموظف فقط وهذا ما أكده أحد المبحوثين الذي أخبرنا أن " الرقمنة قربت الإدارة من المواطن "[2] وأخبرنا أحد المبحوثين أيضا أن " الرقمنة تعود بالإيجاب أكثر على المواطن ".[3]

أما مبحوث آخر أخبرنا أيضا أن الرقمنة " قدمت خدمة أفضل للمواطن سواء من ناحية الوثائق المطلوبة أو التنقل بين الإدارات "[4]

نجد بعدها في المرتبة الرابعة كل من (تقليص الميزانية) و (محاربة التزوير والبيروقراطية) بنسبة 7.69 % لكل نقطة منهما والممثلة لعاملين 2 لكل حالة بالنسبة لتقليص الميزانية وحسب ما أكده المبحوثين أن الرقمنة لا تتطلب ميزانية كبيرة عكس النظام الكلاسيكي السابق الذي يتطلب كم هائل من الأوراق يوميا، كما يتطلب العديد من المستلزمات المكتسبة من ملفات وأقلام وغيرها.

[1] ز. م مدير الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 10ماي 2022.

[2] ل ، ب مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 8ماي 2022.

[3] ع ، ع مستشار مساعد في التشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 11ماي 2022.

[4] ب. ع مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 11ماي 2022.

وحسب ما أخبرنا به أحد المبحوثين أن " الميزانية أصبحت أقل مما كانت عليه في السابق، كنا نستخدم آلاف الأوراق يوميا "[1]

أما بالنسبة (لمحاربة التزوير والبيروقراطية) نرى أن الرقمنة حاربت الفساد بصفة كبيرة فقضت على ما يعرف بمصطلح " المعريفة " كونها تخضع لرقابة إلكترونية صارمة من طرف الجهات المسؤولة.

فأخبرنا أحدهم أن " الرقمنة تستطيع الكشف عن ازدواجية الاستفادة من أجهزة التشغيل "[2]وهذا ما نراه عن التسجيل في ملف منحة البطالة فإن كنت تعمل في مؤسسة خاصة ومستفيد من خدماتها سواء سابقا أو الآن يتم الرفض إلكترونيا، وذلك عن طريق الرقمنة، كما أخبرنا مبحوث آخر أن الرقمنة " حاربت البيروقراطية من خلال الحصول على شفافية أكثر " [3] أي أن الرقمنة ألغت شيء اسمه الفساد الإداري الذي يكون عن طريق التلاعب بالمعلومات.

وأخيرا نجد (تقليص عدد العمال) بنسبة 3.84 % والممثلة لمبحوث 1 وأخبرنا بأن " الرقمنة قلصت من العمال كونها لا تتطلب عدد كبير من الموظفين، فمثلا سابقا كان يوجد عامل مسؤول على حماية الأرشيف الورقي، أما الآن فأصبحت الحماية إلكترونية "[4]

[1] ل ، ب مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 8ماي 2022.

[2] ل ، ب مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 8ماي 2022.

[3] ب ، ع مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 11ماي 2022.

[4] ب ، ع مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 11ماي 2022.

من خلال ملاحظتنا كباحثين وخلال دراستنا لاحظنا توفر جل هذه النقاط الإيجابية للرقمنة، كما نستطيع إضافة نقطة إيجابية أخرى أن الرقمنة تحافظ على صحة الموظف وتلغي الجهد العضلي والفكري خاصة وبالتالي الرقمنة تزيد كثيرا من الفعالية في الأداء الوظيفي.

أما فيما يخص الانعكاسات السلبية للرقمنة على فعالية الأداء داخل الوكالة فكانت البيانات كالآتي:

السلبيات	التكرارات	النسبة المئوية	المرتبة
لا توجد سلبيات للرقمنة	4	50%	(1)
القرصنة الالكترونية والجوسسة	3	37.5 %	(2)
الرقمنة ليست دقيقة	1	12.5%	(3)
المجموع	8	100%	

الجدول (19): الانعكاسات السلبية للرقمنة على فعالية الأداء داخل الوكالة

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نرى في المرتبة الأولى وبإجماع عدد 4 مبحوثين من أصل 8 أن الرقمنة ليس لديها سلبيات تنعكس على فعالية الأداء الوظيفي بنسبة 50 % إذ أخبرنا أحد المبحوثين أن " سلبيات الرقمنة منعدمة ".[1]

[1] و– س – مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 8ماي 2022.

تليها في المرتبة الثانية نسبة 37.5% النقطة السلبية وهي القرصنة الإلكترونية والجوسسة ، والممثلة ل 3 مبحوثين، من سلبيات التكنولوجيا الحديثة بصفة عامة هي الجرائم الإلكترونية المتمثلة في القرصنة والجوسسة الإلكترونية التي يغيب فيها الضمير المهني في بعض المرات.

وهذا حسب ما أكده لنا أحد المبحوثين " النقطة السلبية الوحيدة في الرقمنة هي القرصنة الالكترونية من خلال سرقة المعلومات الشخصية للمواطن من طرف " الهاكر "[1]، " كذلك الجوسسة من طرف الموظفين على المعلومات الشخصية للمواطنين وفق ما يخدم مصالحهم وغياب الضمير المهني ".[2]وهذا ما يترتب عنه مشاكل عديدة في حالة معرفة الطرف الآخر وهو المواطن، وبالتالي حدوث مشاكل عويصة بالإدارة تؤثر سلبا على فعالية أداء جل العاملين بالإدارة وبالتالي تقل الفعالية في الأداء.

ونجد في المرتبة الأخيرة بنسبة 12.5 % نقطة سلبية متمثلة في كون الرقمنة ليست دقيقة بمعنى أن الرقمنة قد لا تخضع للتصحيح في بعض المرات، وبالتالي يمكن أن تحمل معلومات خاطئة وهذا ما أكده أحد المبحوثين " الرقمنة ليست دقيقة من خلال عدم وجود تنسيق محكم بين الإدارات فقد يكون هناك خطأ من إدارة واحدة، ينتقل إلى باقي الإدارات عن طريق الرقمنة "[3]، وبالتالي لابد من التصحيح كي لا تتأثر فعالية الأداء سلبا.

---

[1] ع ، ع مستشار مساعد في التشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 11ماي 2022.

[2] ب ، ع مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 11ماي 2022.

[3] ب ، ن ، مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 12ماي 2022

من خلال ملاحظتنا كباحثين يمكننا أن نظم رأينا إلى المبحوثين الذين أكدوا على انعدام سلبيات الرقمنة كوننا لم نلاحظ أي مشكل من المشاكل التي تم ذكرها خلال دراستنا.

أما فيما يخص مساهمة الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة فعاليته داخل الوكالة كانت البيانات المتحصل عليها كالآتي:

	التكرارات	النسبة المئوية
نعم ساهمت	8	100%
لا لم تساهم	0	0
المجموع	8	100%

الجدول (20): مدى مساهمة الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الفعالية

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ إجماع كل المبحوثين على أن الرقمنة حسنت الأداء الوظيفي داخل الوكالة، وهذا ما أكده كل المبحوثين من خلال ما تم التصريح به، وحسب ما صرح به أحد المبحوثين " نعم الرقمنة حسنت الأداء الوظيفي وزادت من الفعالية، فقد أصبح استخراج الوثائق على مستوى الشبكة، كذلك ساهمت بشكل كبير من خلال تسهيل الإجراءات على المواطن، حيث أصبحت وثيقة واحدة تحمل جل معلومات المواطن تكفي ".[1]

أما المبحوث الثاني فأخبرنا أن " أكيد الرقمنة حسنت الأداء وزادت من الفعالية فقبل في النظام الكلاسيكي القديم كان يتطلب الورق وجهد فكري. أما الآن أصبحت وثيقة واحدة

[1] و– س – مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 8ماي 2022.

تكفي وهي وثيقة الهوية، فالنظام الكلاسيكي كان يتطلب رزمة من الوثائق المختلفة التي نعالجها بصعوبة وفي وقت كبير، أي أن للرقمنة تأثيرا إيجابيا في تحسين الخدمة العمومية ".[1]

أما المبحوث الثالث أخبرنا الرقمنة ساهمت في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الفعالية " كونها سهلت العمل على الموظف من خلال ربح الوقت، ونقص التكاليف على جل الأعمال الإدارية داخل الوكالة، بالإضافة إلى تفادي مشاكل البيروقراطية من خلال تفادي جل التلاعبات الإدارية وإضفاء الكثير من الشفافية والمرونة في العمل ".[2]

أما المبحوث الرابع أخبرنا أن الرقمنة حسنت الأداء، وزادت في فعاليته " من خلال تحقيق حجم الوثائق، ومعالجة مئات الملفات في يوم واحد، من خلال الأرشيف الإلكتروني والسرعة في إيجاد الوثائق إلكترونيا دون الاعتماد على البحث اليدوي والاستعانة بالبحث الإلكتروني ".[3]

أما المدير أخبرنا أن الرقمنة زادت من فعالية الأداء من خلال " 0 وثائق فالنقص في الوثائق واعتماد الأرشيف الإلكتروني جعل التحقق والرجوع لأي ملف سهل وسريع، فالرقمنة سهلت العمل على المواطن وعلينا كموظفين وعلى المستخدمين ".[4]

أما مبحوث آخر أخبرنا أن " الرقمنة سرعت في الأداء على عكس قبل عندما كنا نستخدم الورق، فالسرعة في الأداء زادت أكثر من خلال البرامج الرقمية ".[1]

[1] ل ، ب مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 8ماي 2022.

[2] ع ، ع مستشار مساعد في التشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 11ماي 2022.

[3] ب – س – مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 11ماي 2022.

[4] ز, م مدير الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 10ماي 2022.

ومن خلال ملاحظتنا خلال الدراسة لاحظنا أن الرقمنة سهلت كثيرا الأعمال الإدارية، خاصة فيما يخص التسجيل، فيتم استقبال 300 شخص يوميا للتسجيل سواء في منحة البطالة أو طالبي الشغل الجدد وبالتالي حسنت الأداء الوظيفي وزادت من الفعالية في الأداء.

أما فيما يخص معرفة كيف كان الأداء داخل الوكالة قبل ربطها بمشروع الرقمنة فكانت النتائج كالآتي:

	التكرارات	النسبة المئوية
أداء (صعب، متعب)	6	75%
أداء (ضعيف، متدني)	2	25 %
المجموع	8	100%

الجدول (21): الأداء قبل ربط الوكالة بمشروع الرقمنة

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ إجماع 6 مبحوثين من أصل 8 المتمثلة بنسبة 75 % على أن الأداء قبل ربط الوكالة بمشروع الرقمنة كان أداء (صعب، متعب) ، ومن خلال المقابلة مع المبحوثين أخبرنا أحدهم على أن الأداء قبل الربط بمشروع الرقمنة كان صعب فقد كنا نستخرج الوثائق يدويا، وإذا غاب الورق لاستخراج الوثيقة، وبالتالي تتعطل مصالح المواطن ".[2]

[1] ص، ك ، مستشار تشغيل مستوى 1 بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 12ماي 2022

[2] و، س – مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 8 ماي 2022.

بينما مبحوث آخر أخبرنا أن الأداء صعب كونه يتطلب وقت ويتطلب أوراق، وأكد هذا مبحوث آخر والذي أخبرنا أن الأداء " كان صعب كوننا كنا نبذل مجهود فكري وعضلي، وكذلك الميزانية الكبيرة المقدمة من قبل الوكالة ".[1]

كما أخبرنا أحد المبحوثين أن " الأداء كان متعب مثلا البحث عن الوثائق يدويا، بين آلاف الأوراق يستغرق أيام عديدة تعب نفسي وجسدي على العامل، من خلال معالجة الأرشيف يدويا ومعالجة الملفات يدويا كذلك عروض العمل ".[2]

تليها نسبة 25 % الممثلة لمجموع العمال الذين يرون أن الأداء كان (ضعيف ، متدني)، إذ أخبرنا أحد المبحوثين أن " الأداء كان ضعيف وليس في المستوى المطلوب لعدم وجود شفافية وانعدام قاعدة معلوماتية – وتعطل مصالح المواطنين من خلال الوقت الذي يبذله في التنقل بين الإدارات جعل الأداء ضعيفا ".[3]

وأخبرنا المدير من خلال المقابلة أن " الأداء كان متدني كون الوكالة كانت تعمل ضمن العمل الكلاسيكي القديم والمعتمد على الورق والأقلام وغير مواكب للعصر فالأداء لم يكن سهل على العامل ".[4]

فالرقمنة سهلت الأداء وألغت الجهد العظلي والفكري المبذول في النظام الكلاسيكي السابق، فأصبح الأداء من متدني إلى متطور ومن صعب إلى سهل.

[1] ع ، ع - مستشار مساعد في التشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 11ماي 2022.

[2] ب، س – مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 11ماي 2022.

[3] ب ، ع مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 11ماي 2022.

[4] ز, م مدير الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 10ماي 2022.

أما فيما يخص القدرة على الاستغناء عن الرقمنة في أداء الوظائف الآن كانت البيانات كالآتي:

	التكرارات	النسبة المئوية
لا يمكن/ مستحيل	8	%100
يمكن	0	0
المجموع	8	%100

جدول (22): مدى قدرة الوكالة على الاستغناء عن الرقمنة في أدائها لوظائفها

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ إجماع كل المبحوثين على أنه يستحيل الاستغناء عن الرقمنة داخل الوكالة في أداء الوظائف، وهذا ما أكده جلهم من خلال الإجابات المتحصل عليها خلال المقابلة، فأحد المبحوثين أخبرنا أنه: "لا يمكن الاستغناء عن الرقمنة داخل الوكالة خاصة في ظل الظروف الراهنة التي من بينها تسيير الملف الخاص بمنحة البطالة".[1]

أما مبحوث آخر أخبرنا أنه: "لا يمكننا الاستغناء عن الرقمنة لأنها تعتبر مشروع ضمن مشاريع الجزائر الالكترونية".[2] بينما مبحوث آخر أخبرنا أنه لا يمكن الاستغناء عن الرقمنة: "لأنه طبيعة العمل في المصلحة (طلبات العمل) تتطلب استخدام الرقمنة التي

[1] و، س – مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 8ماي 2022.

[2]– ل ، ب مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 8ماي 2022.

تسمح بربح الوقت وتوفير الجهد وتسهيل العمل على الموظف والمواطن".[1]

في حين يرى مبحوث آخر أنه لا يمكن الاستغناء عن الرقمنة كونها وفرت أداء وظيفي حسن ونحن كباحثين ومن خلال ملاحظتنا يمكننا القول أنه يستحيل الاستغناء عن الرقمنة داخل الوكالة، فهي الركيزة التي يعول عليها في تسيير وأداء جل الوظائف، بالإضافة إلى أن العالم في تطور مستمر ومتجه دائما نحو الأمام قصد مسايرة الثورة المعلوماتية ولا يمكن الرجوع للخلف قصد التخلف.

أما فيما يخص نوع العلاقة الموجودة بين الرقمنة والفعالية في الأداء فكانت البيانات المتحصل عليها كالآتي:

نوع العلاقة بين الرقمنة والفعالية	التكرارات	النسبة المئوية
علاقة طردية	7	%87.5
علاقة عكسية	0	0
علاقة نسبية	1	%12.5
المجموع	8	%100

جدول (23): نوع العلاقة بين الرقمنة والفعالية في الأداء

[1]– ع ، ع مستشار مساعد في التشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 11ماي 2022.

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرون أن نوع العلاقة الموجودة بين الرقمنة والفعالية في الأداء علاقة طردية بنسبة 87.5% والممثلة ل 7 مبحوثين، ومن خلال مقابلتنا معهم وجدنا أنهم يرون كلما زادت الرقمنة زادت معها الفعالية في الأداء، إذ أخبرنا أحد المبحوثين "كلما توفرت الرقمنة زادت الفعالية في الآداء".[1]

مبحوث آخر أخبرنا أن العلاقة طردية "لأن طبيعة العمل داخل الوكالة المحلية تتطلب وجود الرقمنة من الأساس".[2]

ونحن كباحثين خلال دراستنا لاحظنا أن الأداء كله مرتبط بالرقمنة وتوفر الرقمنة يوفر السرعة في الأداء والجهد، والوقت وبالتالي تزيد الفعالية في الأداء أي أنه كلما توفرت الرقمنة زادت الفعالية في الأداء.

بينما نسبة 12.5% الممثلة لمبحوث "1" والذي يرى أنه هناك علاقة نسبية بين الرقمنة والفعالية في الأداء كون الرقمنة غير دقيقة بعض الأحيان وقد تحمل معلومات خاطئة تخضع في كل مرة للتصحيح مما يجعل الأداء ضعيف وتغيب الفعالية.

أما فيما يخص معرفة مساهمة الرقمنة في بقاء واستمرار الوكالة فكانت البيانات كالآتي:

[1]– ل ، ب مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 8ماي 2022.

[2]– ع ، ع مستشار مساعد في التشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 11ماي 2022.

	التكرارات	النسبة المئوية
نعم تساهم في بقاء واستمرار الوكالة	8	%100
لا تساهم الرقمنة في بقاء واستمرار الوكالة	0	0
المجموع	8	%100

الجدول (24): مدى مساهمة الرقمنة في بقاء واستمرار الوكالة.

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه نلاحظ إجماع المبحوثين بنسبة 100% على أن الرقمنة تساهم في استمرار وبقاء الوكالة، كون الوكالة جل وظائفها مرتبطة بالرقمنة ولا تتم إلا بتوفر الرقمنة وتوقف هذه الأخيرة يعني توقف أداء الوظائف.

فأحد المبحوثين أخبرنا أن الرقمنة تساهم حاضرا ومستقبلا فهي العامل الأساسي في رقي العمل في الوكالة"[1].

ومبحوث آخر أخبرنا أنه "إذا غابت الرقمنة يستحيل تسيير الوكالة، وعدم القدرة على الرجوع إلى النظام الكلاسيكي".[2] وكتأكيد على كل هذا كانت إجابة المدير كالآتي:

[1]– ع ، ع مستشار مساعد في التشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 11ماي 2022.

[2]– و، س مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 8ماي 2022.

"استمرار الوكالة مرتبط بالرقمنة فهي تملك استحداثات تسهل في ارتقاء الوكالة الوطنية بصفة عامة إلى مصف الدول المتقدمة".[1]

بينما أحد المبحوثين أخبرنا أنه الرقمنة تساهم بنسبة كبيرة جدا في بقاء واستمرار الوكالة " لكن لا يمكن أن نقول أنه لا يوجد وكالة فقط بوجود الرقمنة ".[2]

ومن خلال ملاحظتنا نرى أن استمرار الوكالة مرتبط ارتباط كبير بالرقمنة كون جل الوظائف تتم عن طريقها وأي تذبذب في الانترنت أو انقطاع التيار يجعل كافة المهام والأعمال داخل الوكالة تتوقف.

[1]– ز, م مدير الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 10ماي 2022.

[2]– ن. ب، مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 12ماي 2022 .

نتائج المحور 4:

1. أبرز إيجابيات الرقمنة داخل الوكالة هي توفير الوقت من خلال السرعة في معالجة البيانات واستخراج الوثائق وإنجاز المهام.
2. ساهمت الرقمنة في القضاء بشكل كبير على الملفات الورقية وألغت الأرشيف الورقي داخل الوكالة. – الرقمنة سهلت على المواطن الكثير، وألغت الكم الهائل من الأوراق وعوضتها ببطاقة الهوية.
3. الرقمنة حاربت نسبة كبيرة من مظاهر الفساد في الإدارة كالبيروقراطية و"المعريفة" والتزوير عن طريق الرقابة الالكترونية.
4. حققت الرقمنة الفعالية في الأداء من خلال ربح الوقت والسرعة في معالجة الملفات وسرعة استقبال وإرسال المعلومة، وأرشفة المعلومات الشخصية لطالب العمل إلكترونيا.
5. القرصنة الالكترونية والجوسسة تعتبر من أبرز سلبيات الرقمنة.
6. الرقمنة ساهمت في تسهيل وتحسين الأداء الوظيفي وزادت من فعاليته وذلك بإجماع نسبة 100% من المبحوثين.
7. تطور الأداء داخل الوكالة من متدني إلى متطور عن طريق الرقمنة.
8. إجماع نسبة 100% من المبحوثين على أنه يستحيل التخلي عن الرقمنة داخل الوكالة.
9. كلما توفرت الرقمنة زادت الفعالية في الأداء داخل الوكالة.
10. تساهم الرقمنة في بقاء واستمرار الوكالة.

المحور الخامس: معوقات تطبيق الرقمنة داخل الوكالة

1. ما هي الصعوبات التي واجهت الوكالة عندما كانت تسعى لتطبيق الرقمنة داخل الوكالة؟
2. كيف استطعتم تجاوزها؟

المحور الخامس : معوقات تطبيق الرقمنة داخل الوكالة

فيما يخص الصعوبات التي واجهت الوكالة وهي تسعى لتطبيق مشروع الرقمنة داخلها كانت البيانات كالآتي:

الصعوبات	التكرارات	النسبة المئوية
تذبذب شبكة الانترنت	7	87.5
لا توجد صعوبات	1	12.5
المجموع	8	%100

جدول (25): الصعوبات التي واجهت الوكالة وهي تسعى لتطبيق مشروع الرقمنة

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرون أنه من أبرز الصعوبات التي واجهت الوكالة هي تذبذب شبكة الانترنت، بنسبة 87.5% والممثلة ل 7 مبحوثين من أصل 8.

كتأكيد لهذا أخبرنا أحد المبحوثين أنه "شبكة اتصال مهترئة لا ترقى للممارسة الجيدة للرقمنة".[1]

[1]– ع ، ع مستشار مساعد في التشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 11ماي 2022.

ومن خلال ما رصدناه خلال دراستنا لاحظنا مشكل عويص في شبكة الانترنت ففي كل مرة تتوقف ومن ثم تتوقف جل مصالح المواطن، وأغلبية المواطنين لا يتفهمون مشكل نقص الانترنت أو ضعفها فتحدث نزاعات بين المواطنين والموظفين، مما يصعب أداء الوظائف في بعض المرات.

بينما مبحوث واحد كانت إجابته مخالفة لهؤلاء المبحوثين "وأخبرنا أنه لم تواجه الوكالة أي صعوبات لأنه تم توفير ميزانية كبيرة ساعدت على توفير كل المتطلبات"[1]

من خلال إجابته يمكننا القول أن الوكالة لم تواجه صعوبات من حيث نقص العتاد أو التحضيرات المادية بل المشكل الوحيد الذي واجهته الوكالة ولا زال قائما إلى الآن هو مشكل شبكة الانترنت المتذبذبة.

أما فيما يخص كيفية تجاوز هذه الصعوبات كانت البيانات كالآتي:

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
الانتظار إلى حين عودة الشبكة	4	%57.15
الاتصال بالجهات الوصية	3	%42.85

[1]– ب ، ع مستشار تشغيل بالملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة ، 11ماي 2022.

المجموع	7	%100

جدول (26): الحلول التي تجاوزت بها الوكالة الصعوبات التي واجهتها

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نرى أن أغلبية المبحوثين أخبرونا أنه تم تجاوز مشكل تذبذب شبكة الانترنت (بالانتظار إلى حين عودة الشبكة) نسبتهم 57.15% الممثلة ل 4 مبحوثين.

في حين بقية المبحوثين بنسبة 42.85% والممثلة ل 3 مبحوثين أخبرونا أنه يتم الاتصال بالجهات الوصية لمعالجة مشكل شبكة الانترنت.

ونحن من خلال ملاحظتنا خلال الدراسة الميدانية لاحظنا أنه في كل مرة ينقطع فيها الاتصال يتم الانتظار إلى غاية عودتها ، لكن إذا دام انقطاع الشبكة لأكثر من 4 ساعات يتم الاتصال بالجهات الوصية قصد معالجة الخلل.

نتائج المحور 5:

1. تذبذب شبكة الانترنت يعد المشكل الأساسي الذي تواجهه الوكالة في تطبيق الرقمنة.
2. تواجه الوكالة مشكل تذبذب الانترنت بالانتظار إلى حين عودة الشبكة.
3. مشكل الانترنت يعرقل مصالح المواطنين ثم مصالح الوكالة.
4. في بعض المرات مشكل تذبذب الانترنت يستوجب تدخل الجهات الوصية لمعالجة الخلل.

المطلب الثاني : النتائج العامة للدراسة

1. تطبيق الرقمنة داخل أي مؤسسة هو من خياراتها وليس للقانون أي دخل في ذلك، فهي التي ترقى بذاتها.
2. الرقمنة مشروع متجدد بصفة دورية، ولابد للمؤسسات من مواكبة هذا التجدد باستمرار.
3. الوظائف الإدارية جلها تتطلب تدخل الرقمنة حتى يسهل أدائها.
4. عتاد الإعلام الآلي، واليد العاملة المؤهلة من العوامل الأساسية لنجاح مشروع الرقمنة.
5. تطبيق مشروع الرقمنة يعتمد على برامج رقمية تختلف باختلاف نشاط المؤسسة.
6. تستخدم المؤسسات العمومية عند تطبيقها للرقمنة لشبكة الأنترانت التي تعد مطلب من المتطلبات التقنية , التي يتم تصميمها قصد مقابلة إحتياجات العاملين .
7. تطبيق مشروع الرقمنة يتطلب ميزانية توفرها الخزينة الولائية وليس خزينة المؤسسة.
8. المستوى العلمي والشهادة الشرط الأول الذي لابد من توفره في ممارس الرقمنة.
9. إتقان ممارس الرقمنة للغة الفرنسية يسهل عليه آدائها.
10. تخصص الاتصال والعلاقات العامة من التخصصات الأكثر تماشيا مع مشروع الرقمنة.
11. لابد أن يكون ممارس الرقمنة ملما بكل مهارات القائم بالاتصال.
12. إيجابيات الرقمنة عديدة من بينها توفير الوقت والجهد، والسرعة في معالجة البيانات.
13. ألغت الرقمنة الأرشيف الورقي وعوضته بالأرشيف الإلكتروني.
14. الرقمنة سهلت الكثير على المواطن وعلى المؤسسة.
15. الرقمنة حاربت مظاهر الفساد بنسبة كبيرة وذلك من خلال الرقابة الإلكترونية التي تكون من السلطات العليا.
16. حققت الرقمنة الفعالية في الأداء، من خلال ما تقدمه من إيجابيات من ربح للوقت والسرعة في معالجة الملفات، وأرشفة المعلومات الكترونيا.

17. الرقمنة تساهم في تحسين وزيادة فعالية الأداء الوظيفي بنسبة كبيرة جدا.

18. كلما توفرت الرقمنة داخل المؤسسة زادت الفعالية في الأداء.

19. من أكثر المشاكل التي تعترض المؤسسات التي تسعى لمواكبة الرقمنة هو التذبذب، في شبكة الأنترنت الذي لايزال قائما الى حد الآن.

خـــاتـــمـة

خاتمـــــــــة

من خلال ما تقدم في دراستنا الموسومة بأثر الرقمنة على فعالية الأداء داخل المؤسسة العمومية الجزائرية تأكدت أهمية الرقمنة وأثرها الكبير في تحسين وتسهيل الخدمة العمومية.

ويلحظ هذا من خلال ما توصلنا إليه من نتائج في الدراسة الميدانية.

ومن خلال مقارنتها بين النظام الكلاسيكي القديم والنظام الحديث الذي يعتمد على الرقمنة كمرتكز أساسي في أداء المهام تبين أن الأول كان يواجه صعوبات في سرعة وضبط وتنظيم الأداء أما النظام الحديث فهو عكس ذلك تماما بفضل تبني الرقمنة.

وما يميز الرقمنة أنها أثرت بالإيجاب على فعالية الأداء الوظيفي من نقص التكلفة وتوفير الجهد العضلي والفكري وتقليص فارق الوقت بالإضافة إلى تقليل الملفات والمستندات الورقية، وذلك بالاعتماد على الأرشيف الالكتروني، ورغم الكم الهائل من المميزات، إلا أنه لا تزال الكثير من المؤسسات العمومية الجزائرية لم تفكر في اعتماد الرقمنة وربطها بالأداء وذلك راجع إلى عدم جعل الرقمنة من الخيارات الأساسية للمؤسسة.

وعليه إذا أرادت مؤسساتنا الارتقاء بالأداء والوصول إلى مصف المؤسسات المتطورة العالمية ومواكبة العصر أن تعتمد على الرقمنة وتطويرها من خلال برامجها المتجددة وذلك بتخصيص جزء معتبر من ميزانية المؤسسة لخدمة هذا المشروع وكذلك الاقتداء بالمؤسسات التي تبنت هذا المشروع ونجحت فيه إلى حد بعيد.

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

1-إبراهيم أنيس وآخرون، المعجم الوسيط، مكتبة الشرق الدولية ،ط1، القاهرة، 1960.

2-ابن منظور، لسان العرب ،دار صادر ، المجلد 14، بيروت، (ب سـ).

3-إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتعليق، دار جرير للنشر والتوزيع ،عمان، 2013

4-أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنتظمات دار المعرفة الجديدة ، القاهرة، ، (ب سـ).

5-بودرن وفبريكو، المعجم النقدي لعلم الاجتماع، ط1، (بـ بـ نـ)، ترجمة سليم حداد ،1986.

6-بشرى حسين الحمداني، التربية الإعلامية ومحو الأمية الرقمية، دار وائل للنشر، ط1، عمان، 2015.

7-حسين مصيلحي، التحول الرقمي، إدارة الشؤون الفنية ، ط1، الجيزة ، 2021.

8-حسن حمادي مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية ، ط2، القاهرة ،1997.

9-ذوقان عبيدات وآخرون، البحث العلمي، دار الفكر ،(بـ ط) (بـ بـ ن)، ، 1974

10-ربحي مصطفى عليان، (البحث العلمي، أسسه، مناهجه، وأساليبه، إجراءاته) أنترناشيونال ايديز هوم (بـ ط)، عمان، (ب سـ).

11-سهيلة عباس، علي حسن، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر ، (بـ ط)، عمان، 2000.

12-صفية علية، آفاق النص الأدبي ضمن العولمة، مركز الكتاب الأكاديمي ط1، (بـ بـ ن)، (بـ سـ ن).

13- عبد الله عقلة، مجلي الخزاعة، الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية في الإدارة التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع ،(بـ ط)، عمان، 2009.

14- فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية ،ط1، الإسكندرية، 2002.

15- لبيد عماد، موزاي بلال، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر، الواقع، الآفاق التحديات ، المركز الوطني العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ط1، ألمانيا، برلين، ط1، ألمانيا، برلين، 2021.

16- مدحت أبو النصر، قواعد ومراحل البحث العلمي، مجموعة النيل العربية (بـ ط)، مصر، (بـ سـ ن).

17- محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب ، ط3، صنعاء، 2015.

18- موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات علمية، دار القصبة ،(بـ ط)، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، الجزائر، (بـ س ن).

19- محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير ،عالم الكتب ، ط3، القاهرة، 2004.

20- محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمة، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع ،(بـ ط)، مصر، 2002.

21- نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع ،ط1، (بـ بـ ن)، 2016.

22- وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار البازوري للنشر والتوزيع ،(بـ ط)، عمان، 2006.

23- يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي متكامل، مؤسسة الوراق للطبع ،ط1، عمان، 2006.

مقالات الدوريات:

1. ابتسام مسعود الرشيد، الرقمنة كواقع معاصر وأهميتها في الفن التشكيلي السعودي، مجلة الأكاديمي، السعودية، 2020، ع96.
2. الشيكر أيوب، الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، البليدة، جامعة لونيسي علي، 2019، ع 1.
3. المكي دراجي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، الوادي، جامعة الشهيد حمه لخضر، 2018، ع17.
4. بن يمينة خيرة وآخرون، دور الرقمنة والإدارة الإلكترونية في تثمين إدارة الموارد البشرية، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، إتحاد الجامعات العربية بالتعاون مع جامعة بني يوسف، ماي 2019، مج7ـ عدد 12.
5. خلية الاتصال – (الوكالة الوطنية للتشغيل في ظل نفسي فيروس كورونا)، مجلة الوكالة الوطنية للتشغيل ، الجزائر . ديسمبر 2020، ع 1.
6. سامية منذر، زرقة بولقواس، الإدارة العمومية في الجزائر وإستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية، بسكرة، جامعة محمد خيضر، ع1121ـ 70ـ21.
7. عبد الله بدران، الثورة الصناعية الرابعة منعطف هائل في تاريخ البشرية، مجلة التقدم العلمي، الكويت، 2018، ع103.
8. عبدالسلام عبد اللاوي،(أهمية رقمنة الإدارة في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون ،) ، مجلة صوت القانون ،جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة 2017،ع7

9. عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية المالية العامة،الجزائر ،2013،ع3.
10. عائشة بنت أحمد الحسيني ، أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية على الأداء الوظيفي ، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة ،جدة ، جامعة الملك عبد العزيز . ع10،
11. مسفرة بنت عبدالله الخثعمي ، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي ، مؤسسات المعلوماتية ،دراسة الاستراتيجيات المتبعة ، الرياض ، جامعة محمد بن سعود الإسلامية ، قسم دراسة المعلومات .
12. مريم خالص حسين ، الحكومة الإ لكترونية، مجلة العلوم الاقتصادية ،بغداد ،كلية العلوم الاقتصادية والإجتماعية، عدد خاص بمؤتمر الكلية .
13. محمد بن إعراب ،ترجمة الإدارة الإلكترونية بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي ،مجلة العلوم الاجتماعية ،سطيف ، جامعة محمد لمين دباغين ،كلية الحقوق والعلوم السياسية . ع58

المذكرات :

1. حورية بولعبيدات ،إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ،ماجيستير ، إتصال وع،عامة قسم الإعلام والإتصال ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2008 .
2. حاتم علي حسن رضا، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي ،دراسة ماجيستير في العلوم الإدارية ،أكاديمية نايف الأحمر الغربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003 .
3. زطال لطيفة ، الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين ، ماجيستير ، في علم الاجتماع التنظيم والعمل ، جامعة محمد الصديق بن يحي ، جيجل ، 2016.

4. سميرة مطر المسعودي ، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة ، من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية ، المملكة الجامعة المتحدة الإفتراضية الدولية .
5. عاشور عبد الكريم ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الوم أ والجزائر ، ماجيستير الديمقراطية والرشادة ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة منتوري قسنطينة، 2006 .
6. عماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، ماجيستير تخصص تنظيم إداري، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة الجزائر، 2007.
7. فارس خالد، المعاينة في البحث العلمي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص القياس النفسي وتحليل المعطيات، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2020.
8. مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر، ماجيستير في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي وتقني قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة 2006.

المؤتمرات:

1. بهجة بومهراني، إبن تازير مريم، إشكالية معالجة الحروف العربية ضمن مشاريع الرقمنة بالمكتبات الرقمية، المؤتمر الدولي الخامس للغة العربية.
2. فواثرة سامية، الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، الجزائر، الملتقى الدولي الإفتراضي، قسم الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أمحمد، بوقرة بومرداس، أيام 21ـ 22فيفري 2021.

المواقع:

1.أكاديمية الدراسة والتعليم في الجزائر، تعريف المؤسسة العمومية

https://www.seyf- educ.com/2019/10/moassassa-3omomiya

2.حسن أبو الأشبال الزهيري، كتاب دورة تدريبية في مصطلح الحديث،المكتبة

.https//almaktaba.org/book/32342

3.سارة نبيل ،مفهوم الآداء، منتدى الموارد البشرية ،

https ://hrdiscussion.com/hr49447.html

4.هدى حسين ، الفعالية، المرسال ، https://www.almrsal.com/post/997010.

5.يافا سلوم ،الثورة الرقمية Digital-Révolution ، المعرفة ،https://m.marefa.org

فهرس المحتويات

الفـــــــــــــــــــهرس	الصفحة
إشكالية الدراسة	10
تساؤلات الدراسة	11
أسباب إختيار الموضوع	12
أهداف الدراسة	13
أهمية الدراسة	13
نوع الدراسة	14
منهج الدراسة	14
أداة الدراسة	16
مجتمع البحث	17
عينة الدراسة	17
مفاهيم الدراسة	19
مجالات الدراسة	21
الدراسات السابقة	22
الفصل الأول : مدخل الى الرقمنة	31
المبحث الأول : مفهوم الرقمنة	32

المطلب الأول : التعريف اللغوي للرقمنة	32
المطلب الثاني :التعريف الإصطلاحي للرقمنة	33
المطلب الثالث : الرقمنة في النتاج الفكري العربي والعالمي	35
المبحث الثاني :نـــشأة وتطور الرقمنة	42
المطلب الأول : ما قبل نهضة رقمنة	42
المطلب الثاني :نهضة الرقمنة	45
المطلب الثالث :ما بعد نهضة رقمنة	48
المبحث الثالث :خصائص الرقمنة	49
المطلب الأول : خصائص تنظيمية تكنولوجية	49
المطلب الثاني :خصائص اقتصادية واجتماعية	42
المطلب الثالث :خصائـص إداريـة	55
المبحث الرابع : أشكال ومتطلبات الـرقمنـة	60
المطلب الأول :أشكال الرقمنة	61
الرقمنة في شكل صورة	61
أحـادي البايت	61
المستوى الرمادي	62
بالألوان	62

الرقمنة في شكل نص	62
الرقمنة في شكل إتجاهي	63
المطلب الثاني : متطلبات الرقمنة	64
متطلبات إدارية	64
المتطلبات تقنية	66
المتطلبات البشرية	70
المتطلبات المالية	71
المتطلبات الأمنية	71
الفصل الثاني : الإطار النظري والمفاهيمي للأداء الوظيفي	77
المبحث الأول : مفهوم الأداء الوظيفي	78
المطلب الأول: التعريف اللغوي للأداء الوظيفي	78
المطلب الثاني :التعريف الاصطلاحي للأداء الوظيفي	78
المبحث الثاني :أنواع الأداء الوظيفي	80
المطلب الأول :الأداء الفردي	80
المطلب الثاني :الأداء الجماعي	80
المطلب الثالث : الأداء المعياري	81
المطلب الرابع :الأداء الفعلي	81

المبحث الثالث : عناصر الأداء الوظيفي	82
المطلب الأول : أنشطة العمل والجوانب الثابتة والمتغيرة فيها	82
المطلب الثاني : العلاقات بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب للعمل	83
المطلب الثالث : المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل	84
المبحث الرابع : تقييم الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه	85
المطلب الأول : طرق تقييم الأداء الوظيفي	85
المطلب الثاني : العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي	92
المطلب الثالث : إجراءات تحسين الأداء الوظيفي	93
الفصل الثالث : العلاقة بين الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية في المؤسسة الجزائرية	101
المبحث الأول : المؤسسة العمومية الجزائرية في ظل رقمنة الإدارة	101
المطلب الأول :تعريف رقمنة الإدارة	101
المطلب الثاني :رقمنة الإدارة العمومية الجزائرية من خلال البرنامج الخماسي 2010-2014	102
المطلب الثالث:أهمية رقمنة الإدارة في عصرنة الخدمات العمومية	104
المبحث الثاني : نماذج قطاعية للخدمات العمومية المرتبطة بالرقمنة في الجزائر	105
المطلب الأول : قطاع التعليم العالي والبحث العلمي	105

المطلب الثاني :قطاع العدل	108
المطلب الثالث : قطاعي التكوين المهني والتربية الوطنية	112
المبحث الثالث : الرقمنة كآلية لتحسين الخدمة العمومية	114
المطلب الأول : أثر تطبيق الرقمنة على فعالية منظمات الخدمة العمومية	115
المطلب الثاني : أثر تطبيق الرقمنة على فعالية الإدارة العمومية	117
المطلب الثالث : أثر تطبيق الرقمنة على فعالية أداء موظفي المؤسسة العمومية .	120
الفصل الرابع :دراسة حالة الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة لعذاورة	126
المبحث الأول :نبذة عن الملحقة المحلية لوكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة	128
المطلب الأول : تعريف وكالة التشغيل ببلدية شلالة العذاورة	128
المطلب الثاني : مهام الملحقة المحلية للتشغيل ببلدية شلالة العذاورة	128
المطلب الثالث : عصرنة وكالة التشغيل	129
المبحث الثاني : تحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة	131
المطلب الأول : عرض البيانات ومناقشتها في ضوء تساؤلات الدراسة	131
المطلب الثاني : النتائج العامة للدراسة	187

الخاتمة	189
قائمة المصادر والمراجع	190
الملاحق	208

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
الجدول (1)	عينة الدراسة حسب الجنس	109
الجدول (2)	عينة الدراسة حسب العمر	110
الجدول(3)	عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	111
الجدول (4)	عينة الدراسة حسب التخصص	112
الجدول (5)	وقت إنطلاق مشروع الرقمنة داخل الوكالة	114
الجدول (6)	الوقت الذي إستغرقته الوكالة لربطها بمشروع الرقمنة	115
الجدول (7)	مدى كفاية عدد الموظفين المرتبطة مهامهم بالرقمنة داخل الوكالة	116
الجدول (8)	الوظائف التي يرتبط آداؤها بالرقمنة داخل الوكالة	117
الجدول (9)	متطلبات تطبيق الرقمنة حسب عينة الدراسة	121
الجدول (10)	التجهيزات المادية التي وفرتها الوكالة لتطبيق مشروع الرقمنة	123
الجدول (11)	البرامج التي تعتمد عليها الوكالة لتطبيق الرقمنة	124
الجدول (12)	مدى تخصيص ميزانية لتطبيق مشروع الرقمنة داخل	125

	الوكالة	
الجدول(13)	مدى كفاية الميزانة	126
الجدول (14)	الخصائص الواجب توفرها في ممارسي الرقمنة	129
الجدول (15)	أساس توظيف ممارسي الرقمنة داخل الوكالة	131
الجدول (16)	التخصصات التي تتلائم مع مشروع الرقمنة	132
الجدول (17)	مدى مساهمة ممارس الرقمنة المؤهل في نجاح الرقمنة	134
الجدول (18)	الانعكاسات الإجابية للرقمنة على فعالية الآداء داخل الوكالة	137
الجدول (19)	الإنعكاسات السلبية للرقمنة على فعالية الآداء داخل الوكالة	141
الجدول (20)	مدى مساهمة الرقمنة في تحسين الآداء الوظيفي وزيادة الفعالية	142
الجدول (21)	الأداء قبل ربط الوكالة بمشروع الرقمنة	144
الجدول (22)	مدى قدرة الوكالة على الإستغناء عن الرقمنة في آدائها لوظائفها	146
الجدول (23)	نوع العلاقة بين الرقمنة والفعالية في الآداء	147

	لوظائفها	
الجدول (24)	مدى مساهمة الرقمنة في بقاء واستمرار الوكالة	148
الجدول (25)	المعوقات التي واجهت الوكالة وهي تسعى لتطبيق مشروع الرقمنة	152
الجدول (26)	الحلول التي تجاوزت بها الوكالة الصعوبات التي واجهتها	153

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
الشكل (1)	الموقع الرسمي لوكالة التشغيل	107
الشكل (2)	تسجيل عبر نظام وسيط اونلاين	107
الشكل (3)	منصة منحة البطالة	125
الشكل(4)	برنامج Out look	125

الملاحق

دليل المقابلة:

المعلومات الأساسية للمبحوثين:

- **الجنس**
- **العمر**
- **المؤهل العلمي**
- **نوع التخصص**

المحور الأول: تفعيل الرقمنة داخل الوكالة

1/ متى انطلق مشروع الرقمنة داخل الوكالة؟

.....

.....

.....

2/ كم استغرقت الوكالة من الوقت لربطها بمشروع الرقمنة؟

.....

.....

.....

3/ هل عدد الموظفين المرتبط أدائهم بتفعيل الرقمنة داخل الوكالة كافي أم غير كافي؟

.....

.....

.....

4/ ما هي الوظائف التي يرتبط أدائها بالرقمنة داخل الوكالة؟

.....

.....

.....

المحو الثاني: الوسائل المستخدمة لتطبيق مشروع الرقمنة داخل الوكالة

1/ ما هي المتطلبات اللازمة لإنجاز مشروع الرقمنة؟

.....

.....

.....

2/ فيما تمثلت التجهيزات التي قمتم بتوفيرها لتطبيق مشروع الرقمنة داخل الوكالة؟

.....

.....

.....

3/ ما هي البرامج التي تعتمدونها لتطبيق مشروع الرقمنة داخل الوكالة؟

.....

.....

.....

4/ هل تم تخصيص ميزانية خاصة لتطبيق مشروع الرقمنة داخل وكالتكم؟

نعم ☐ لا ☐

5/ هل كانت هذه الميزانية:

كافية ☐

متوسطة ☐

غير كافية ☐

المحور الثالث: سمات ممارسي الرقمنة داخل الوكالة

1/ ما هي الخصائص الواجب توفرها في ممارسي الرقمنة داخل الوكالة؟

.....

.....

.....

2/ على أي أساس يتم توظيف ممارسي الرقمنة في وكالتكم؟

.....

.....

.....

3/ ما هي أهم التخصصات التي ترونها تتلائم مع مشروع الرقمنة داخل الوكالة؟

.....

.....

.....

4/ هل يعتبر ممارس الرقمنة المؤهل عامل في نجاح الرقمنة داخل الوكالة؟

نعم ☐ ☐

وضح ذلك:

.....

.....

.....

المحور الرابع: انعكاسات الرقمنة على فعالية الأداء داخل الوكالة؟

1/ الانعكاسات الإيجابية للرقمنة على فعالية الأداء داخل الوكالة؟

.....

.....

.....

2/ الانعكاسات السلبية للرقمنة على فعالية الأداء داخل الوكالة؟

.....

.....

.....

3/ في رأيك على ساهمت الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الفعالية داخل وكالتكم؟

نعم ☐ ☐

كيف ذلك:

.....

.....

.....

4/ كيف كان الأداء داخل وكالتكم قبل ربطها بمشروع الرقمنة؟

.....

.....

.....

5/ هل يمكنكم الآن الاستغناء عن الرقمنة في أدائكم لوظائفكم؟ مع التوضيح؟

.....

.....

.....

6/ ما نوع العلاقة الموجودة بين الرقمنة والفعالية في الأداء حسب وجهة نظرك؟ لماذا؟

.....

.....

.....

7/ هل تساهم الرقمنة في بقاء واستمرار الوكالة؟

.....

.....

.....

المحور الخامس: معوقات تطبيق الرقمنة داخل الوكالة

1/ ما هي الصعوبات التي واجهت الوكالة وهي تسعى لتطبيق الرقمنة داخل الوكالة؟

.....

.....

.....

كيف استطعتم تجاوزها؟

.....

.....

.....

إجابات المبحوثين:

المحور 01:

س1: متى انطلق مشروع الرقمنة داخل الوكالة؟

المبحوث الأول:

و. س. "انطلق مشروع الرقمنة داخل الوكالة سنة 2015".

المبحوث الثاني:

"سنة 2015" ل. ب ".

المبحوث الثالث:

"ب. س" "انطلق المشروع سنة 2015 وكانت وكالتنا من بين الوكالات السباقة لتطبيق هذا المشروع".

المبحوث الرابع:

ع. ع "المشروع انطلق سنة 2015 إذ كنا من الهيئات أو الوكالات الأولى التي طبقت المشروع على عكس الكثير من المؤسسات التي لازالت تعتمد على النظام القديم".

المبحوث الخامس:

ت. ب "سنة 2015".

المبحوث السادس:

ي. ع "تم تطبيق المشروع داخل الوكالة سنة 2015 فكانت وكالتنا على رأس قائمة الوكالات التي طبقت مشروع الرقمنة داخلها".

المبحوث رقم 07:

ك. ص "تم انطلاق لمشروع سنة 2015".

المبحوث رقم 08:

ز م "انطلاق المشروع داخل الوكالة انطلق سنة 2015 الذي كان من خيارات الوكالة وذلك قصد مواكبة التطور ومحاولة تحليل المعلمات في ظرف وجيز".

السؤال الثاني: كم استغرقت الوكالة من الوقت لربطها بمشروع الرقمنة؟

المبحوث 01:

و. س "لم تستغرق أي وقت" لأن مشروع الرقمنة مشروع سهل التنفيذ والربط ولا يستغرق وقتا.

المبحوث الثاني:

ل. ب "الرقمنة في تغير مستمر ومتجددة باستمرار ووكالتنا لازالت تواكب هذا التجدد باستمرار".

المبحوث 03:

ب. س "لا يوجد وقت معين استغرقته الوكالة فالرقمنة لا تتطلب أي وقت لتطبيقها داخل أي مؤسسة تعتبر فترة وجيزة جدا".

المبحوث 04:

ع. ع "كل سنة تتجدد الرقمنة ووكالتنا تساير هذا التجدد باستمرار فنحن الآن لا يمكن القول أن وكالتنا مرتبطة 100% بكل برامج وتغيرات الحادثة في الرقمنة ولكن لازالت . تواكبها بالتدرج وكمثال على ذلك برنامج منحة البطالة الذي لا زال إلى الآن يخضع للتغير وكل مرة يتغير، تواكب وكالتنا هذا التغيير".

المبحوث 05:

ت. ب "لا يمكننا أن نحدد فترة زمنية معينة كون الرقمنة غير منتهية وقائمة ومتجددة في كل فترة ووكالتنا في كل مرة تحدث تغييرات جديدة على مستوى برامجها الرقمية".

المبحوث رقم 06:

ب. ع "منذ سنة 2015 إلى الآن ونحن في كل مرة نطبق الرقمنة بأساليب وبرامج جديدة ونسعى في كل مرة أن نوفر هذه الأساليب ضمن إطارنا وكدليل على ذلك برنامج الرقمنة للحديث الخاص بمنحه البطالة والذي يعتبر برنامج جديد إلا أنه مرتبط داخل وكالتنا بجل حواسيب الموظفين الذي يطبقون الرقمنة ولا يتم الولوج إليه إلا برقم سري يعرفه الموظف فقط".

المبحوث رقم 07:

ك. ص "وكالتنا لم تستغرق أي وقت بمشروع الرقمنة مشروع سهل لا يتطلب أي وقت".

المبحوث رقم 08:

ز. م "نحن نسعى إلى الربط بالتدرج فكل سنة تتجدد من خلال تطور الحاصل في البرامج فمشروع الرقمنة غير منتهي فهو مشروع متجدد باستمرار".

السؤال 03: هل عدد الموظفين المرتبط أدائهم بتفعيل الرقمنة داخل الوكالة كافي أم غير كافي؟

المبحوث الأول:

و. س "نعم العدد كافي".

المبحوث الثاني:

ب. ب "عدد الموظفين كافي جدا فالرقمنة سهلة التطبيق ولا تحمل أي صعوبات التي تتطلب تدخل عدد كبير من الموظفين لتطبيقها".

المبحوث 03:

ب. س "أرى أن عدد الموظفين كافي كون الرقمنة لا تتطلب أي جهد".

المبحوث 04:

ع. ع "عدد الموظفين غير كافي فنحن في ضغط مستمر جراء الكم الكبير للتسجيلات المختلفة".

المبحوث رقم 05:

"أرى أن العدد غير كافي في بعض المرات خاصة حين يتضاعف الضغط في العمل وتتضاعف المهام الموجهة إلينا مثل ما يحدث الآن وما تشهده الوكالات المختلفة من تسجيلات في منحة البطالة".

المبحوث رقم 06:

ب. ع "بالعكس العدد كافي جدا فمن إيجابيات الرقمنة أيضا قلصت عدد العمال، فأصبح الموظف يتمتع بأريحية في مكتبه ويؤدي عمله على أكمل وجه دون ضغط في المكتب.

المبحوث رقم 7:

ك. ص "عدد العمال غير كافي نحن بحاجة إلا زيادة عدد العاملين لتخفيف الضغط المستمر".

المبحوث رقم 08:

ز. م "العدد كافي حسب رأي كمدير للوكالة".

السؤال 04: ما هي الوظائف التي يرتبط أدائها بالرقمنة؟

المبحوث 1:

و. س "جل الوظائف مرتبطة بالرقمنة فالوكالة هي وسيط بين المستخدمين وطالب العمل وهذه الوساطة لا يتم إلا عبر توفر الرقمنة ومختلف وظائفنا من تسجيلات سواء في الوكالة لأول مرة أو التسجيل في منحة البطالة".

المبحوث 02:

ل. ب "كل الوظائف مرتبطة بالرقمنة داخل الوكالة".

المبحوث 03:

ب. س "كل الوظائف تمارسها عن طريق الرقمنة، وتوقفها يجعلنا نتوقف عن العمل إلى حين عودة الشبكة".

المبحوث 04:

ع. ع "نحن نعالج طلبات العمل ومصلحة المستخدمين ومصلحة DAP وغيرها عن طريق البرامج الرقمية بمعنى جل وظائفها تطبق بوجود الرقمنة".

المبحوث رقم 05:

ن–ب "كل الوظائف تقوم على الرقمنة".

المبحوث رقم 06:

ب. ع "جل الوظائف ما عدا المقابلات الشخصية والملتقيات التكوينية والعلمية".

المبحوث رقم 07:

ك. ص "جل الوظائف مرتبطة بالرقمنة تتوقف الرقمنة تتوقف معها".

المبحوث رقم 08:

ز. م "جل الوظائف منها "تسجيلات الشبكة الوطنية عروض العمل، مقاربة عروض العمل مع طلبات العمل".

المحور الثاني: الوسائل المستخدمة لتطبيق مشروع الرقمنة داخل الوكالة.

السؤال 01: ما هي المتطلبات اللازمة لتطبيق مشروع الرقمنة؟

المبحوث 1:

و. س "المقر اللائق، العتاد الخاص بالإعلام الآلي، المستلزمات المكتبية، شبكة الانترنت جيدة، يد عاملة مؤهلة، برامج رقمية".

المبحوث الثاني:

ب. ل "يجب توفير ترخيص من طرف الهيئات والمؤسسات التي لها علاقة مع الوكالة من أبرزها وزارة التشغيل، وزارة التعليم، وزارة التكوين، وزارة الداخلية، توفير الانترانات اليد العاملة المؤهلة، البرامج الرقمية".

المبحوث الثالث:

ب. س "لابد من توفر مقر للممارسة للرقمنة بالإضافة إلى اليد العاملة المؤهلة".

المبحوث الرابع:

ع. ع "أجهزة الكمبيوتر بكل مستلزماتها، العمال المؤهلين، شبكة اتصالات جيدة، دورات تكوينية في الرقمنة".

المبحوث الخامس:

ن. ب "عتاد الإعلام الآلي، الانترنت اليد العاملة".

المبحوث السادس:

ب. ع "أجهزة خاصة بالإعلام الآلي، شبكة انترنت جيدة، الحماية الالكترونية من القرصنة والفيروسات".

المبحوث السابع:

ك. ص "يجي توفير العتاد الخاص بالإعلام الآلي".

المبحوث الثامن:

ز. م "توفير المقر بالإضافة إلى التكوين فوكالتنا في كل فترة ومع ظهور أي تجديد في البرامج الرقمية تقوم بتنظيم دورات تكوينية لهؤلاء الموظفين".

السؤال الثاني: ما هي التجهيزات التي قامت بها الوكالة؟

المبحوث الأول:

و. س تم توفير عتاد الإعلام الآلي.

المبحوث الثاني:

ل. ب تم توفير أجهزة الإعلام الآلي وعتادها.

المبحوث الثالث:

ع. ع تم توفير الأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي، بالإضافة إلى شبكة الانترانات وليس الانترنت.

المبحوث الرابع:

ب. س "قمنا بتوفير الأنترانات وأجهزة الإعلام الآلي بكل توابعها".

المبحوث 05:

ب. ن "وفرنا العتاد الالكتروني بالإضافة إلى الانترانات.

المبحوث 06:

ب. ع أجهزة الإعلام الآلي والأنترانات.

المبحوث 07:

ك. ص، قمنا بتوفير العتاد الخاص بالإعلام الآلي.

المبحوث 08:

ز. م "قمنا بتوفير عتاد الإعلام الآلي لكي تحمل الكم الهائل من المعلومات".

السؤال الثالث: ما هي البرامج التي تعتمد عليها الوكالة؟

المبحوث الأول:

س. و تعتمد على نظام الوسيط.

المبحوث الثاني:

ل. ب برنامج منحة البطالة البارز في الفترة الحالية وبرنامج OUT LOOK.

المبحوث الثالث:

ب. س برنامج الOUT LOOK المستعمل في البيانات والرسائل البريدية والذي يعتبر برنامج سريع جدا.

المبحوث الرابع:

ع. ع تعتمد على برنامج منحة البطالة في الفترة الحالية كثيرا كما نستخدم برنامج OUT LOOK كونه سريه في تبادل المعلومات والرسائل.

المبحوث الخامس:

ب. ت نستخدم برامج كثيرة من بينها نظام الوسيط الذي نعتمد عليه بشكل كبير.

المبحوث السادس:

ب. ع نظام الوسيط وهو نظام لجمع المعلومات وبرنامج OUT LOOK وبرنامج المنحة أو المنصة الخاصة لمنحة البطالة الذي اعترفت البلدان الأوروبية بنجاعته ونظام الوسيط هو قاعدة الوكالة وهو سري جدا لدرجة أنه لكل موظف رقم سري خاص به قصد حماية معلومات المواطن من جهة، والقضاء على البيروقراطية من جهة من خلال الرقابة المفروضة على هذا النظام من طرف السلطات المسؤولة، وهو برنامج ذكي نحن نقدم المعلومات حول الشروط الواجب توفرها في الأشخاص الذي سنوفر لهم مناصب شغل وهو يظهر لنا القائمة الاسمية لهؤلاء الأشخاص وهذه القائمة يظهر أسفلها اسم الموظف الذي استخرجها وهذا يدخل في ظل القضاء على البيروقراطية.

المبحوث السابع:

ك. ص نعتمد بدرجة كبيرة على نظام الوسيط.

المبحوث الثامن:

ز. م "تعتمد على مجموعة كبيرة من البرامج في أداء الوظائف من بينها نظام الوسيط الذي يرتبط ارتباطا كبيرا بمختلف الوظائف التي تؤديها الوكالة، كما نستخدم برنامج OUT LOOK الذي يعتبر برنامج سريه جدا في إرسال المعلومة والبيانات.

السؤال الرابع: هل تم تخصيص ميزانية لتطبيق مشروع الرقمنة داخل الوكالة وهل كانت كافية، متوسطة، غير كافية؟

المبحوث الأول:

س. ونعم تم تخصيص ميزانية وحسب رأي كانت كافية.

المبحوث الثاني:

ل. ب نعم تخصيص ميزانية كانت كافية.

المبحوث الثالث:

د، س نعم تم تخصيص ميزانية من طرف الوكالة الوطنية فمشروع الرقمنة يتطلب ميزانية والتي أرى أنها غير كافية خاصة في ظل الظروف الراهنة.

المبحوث الرابع:

ع. ع نعم تم تخصيص ميزانية من طرف الهيئات العليا وليس من طرف الوكالة في ذاتها والتي كانت كافية.

المبحوث الخامس:

ب. ن نعم تم تخصيص ميزانية والتي لم تكن كافية نظرا لما أراه الآن في قلة العتاد الحالي.

المبحوث السادس:

ب. ع نعم تم تخصيص ميزانية من طرف الوكالة الوطنية لأنه في 2015 بدأنا في مشروع الرقمنة وكان لكل وكالة تطبيق خاص بها تحمل أسماء الأشخاص المسجلين على مستوى الوكالة بمعنى لدينا شبكة محلية وفي سنة 2015 ربطنا بالشبكة الوطنية الميزانية كانت كافية حتى أنه تم شراء قسيمة اشتراك دولية كشركات عالمية.

المبحوث السابع:

ك. ص نعم تم تخصيص ميزانية من طرف الوكالة الوطنية ولكن غير كافية.

المبحوث الثامن:

ز. م نعم تم تخصيص ميزانية من طرف الوكالة الوطنية وليس من خزينة الوكالة لكن ليست كافية.

إجابات المبحوثين بالنسبة **للمحور الثالث:** سمات ممارسي الرقمنة داخل الوكالة

السؤال الأول: ما هي الخصائص الواجب توفرها في ممارسي الرقمنة؟

المبحوث الأول:

و. س "يجب أن يكون ممارس الرقمنة متمكن في الإعلام الآلي كما يجب أن يكون متحصل على شهادة جامعية كما يجب أن يتمتع بالانضباط وروح المسؤولية والعمل".

المبحوث الثاني:

ل. ب "أن يكون متمكن في الإعلام الآلي".

المبحوث الثالث:

ب. س "يجب أن يكون منضبط ويتمتع بروح المسؤولية وأن يكون متمكنا في متحكم في الإعلام الآلي إضافة إلى اللغات".

المبحوث الرابع:

ع. ع متمكن في استخدام الكمبيوتر، وأن يكون ملم بأبجديات الإعلام والتكوين".

المبحوث الخامس:

ن. ب الخصائص الواجب توفرها هي المؤهل العلمي والشهادة والاتقان في الإعلام الآلي وحسن المعاملة سواء مع العمال أو مع طالبي العمل والصبر".

المبحوث السادس:

ب. ع أن يكون متقنا للإعلام الآلي وذلك بأن يكون مكونا في إطار الرقمنة الخاصة بالبرامج" وتكون لديه خبرة كافية في الأنظمة المعلوماتية".

المبحوث السابع:

ك. ص "أن يكون متمكنا في الإعلام الآلي وروح العمل والصبر، كذلك حسن المعاملة والاصغاء أي أن يكون ملم بأساسيات التعامل مع طالب العمل".

المبحوث الثامن:

ز. م "المؤهل العلمي خاصة (الاتصال والعلاقات العامة بالإضافة إل الصبر وإتقان الإعلام الآلي".

السؤال الثاني: على أي أساس يتم توظيف ممارسي الرقمنة داخل وكالتكم؟

المبحوث 01:

و. س يتم التوظيف على أساس مصالح الوكالة أي وفق ما يخدم مصلحتها".

المبحوث 02:

ل. ب يتم التوظيف من خلال تحكم في الإعلام الآلي بغض النظر عن المستوى العلمي الذي يعتبر شرط مفروغ منه".

المبحوث 03:

ب. س "يتم التوظيف على أساس الكفاءة".

المبحوث 04:

ع. ع أول شرط هو الخبرة في الإعلام الآلي بالإضافة إلى المستوى العلمي.

المبحوث 05:

ب. ب "يتم التوظيف على أساس الشهادة".

المبحوث 06:

ب. ع "على أساس الشهادة والمستوى الدراسي بالإضافة إلى نوع التخصص والتي من رأي أن نكون تخصصات علمية إلا علوم الإعلام والاتصال".

المبحوث 07:

ص. ك إتقان الإعلام الآلي بالإضافة إلى الشهادة وإتقان اللغة الفرنسية".

المبحوث 08:

ز. م "يتم التوظيف على أساس المقابلة الشفهية، التي من خلالها نستطيع أن نعرف العديد من النقاط".

السؤال الثالث: ما هي أهم التخصصات التي ترونها تتلاءم مع مشروع الرقمنة داخل الوكالة؟

المبحوث الأول:

و. ل "الإعلام الآلي، إعلام واتصال، حقوق علوم اقتصادية".

المبحوث الثاني:

"الإعلام الآلي يجد أمثل تخصص".

المبحوث الثالث:

ب. س "علوم اقتصادية، علم اجتماع، إعلام واتصال، حقوق، بالإضافة إلى تخصص الإعلام الآلي".

المبحوث الرابع:

ع. ع "الإعلام الآلي والإعلام والاتصال".

المبحوث الخامس:

ت. ب "علوم اقتصادية وإعلام واتصال، حقوق، إعلام آلي.

المبحوث السادس:

"الأولوية للعلوم الاقتصادية والإعلام الآلي وعلوم الإعلام والاتصال يليها تخصص علم النفس".

المبحوث السابع:

ك. ص "إعلام واتصال، إعلام آلي، علوم اقتصادية، بالإضافة إلى علم النفس، واختياري بلعم النفس ليس من فراغ بل هناك بعض الحالات لطالبي العمل تتطلب وجود موظف يستطيع أن يفهمهم ويتعامل معهم كونهم يعانون من مشاكل نفسية كالأعصاب والقلق والانفعال بسرعة".

المبحوث الثامن:

اتصال وعلاقات عامة، حقوق، علم اجتماع والإعلام الآلي".

السؤال الرابع: هل يعتبر ممارس الرقمنة المؤهل عامل في نجاح الرقمنة داخل الوكالة؟

المبحوث الأول:

و. س نعم العامل المؤهل في الرقمنة يسير المرفق العمومي والخدمة على أحسن وجه أما إذا كان غير مؤهل فكل مصالح المواطن ستتعطل".

المبحوث الثاني:

ل. ب "فالموظف المؤهل يكون على دراية بالإعلام الآلي".

المبحوث الثالث:

ب. س "نعم يعتبر عامل في نجاح الرقمنة، فالموظف المؤهل يكون سريع في استعمال الرقمنة ويساعد على نجاحها عكس الموظف البطيء".

المبحوث الرابع:

ع. ع "نعم فالعامل الممارس للرقمنة المؤهل، يسمح بربح الوقت وتفادي الأخطاء مما يسمح بعدم الوقوع في تصحيح الوثائق الكترونيا مرة أخرى".

المبحوث الخامس:

ب. ن "نعم العامل المؤهل يعمل في وقت قصير ويستقبل العديد من الملفات ويعالجها في وقت قصير كما يسير العمل بإتقان".

المبحوث السادس:

ب. ع "نعم يعتبر عامل أساسي في نجاح الرقمنة، فالعامل المؤهل يؤدي وظيفة في إطار الرقمنة بطريقة سهلة دون تلقيه صعوبات على عكس العامل الغير مؤهل الذي سيتلقى صعوبات خاصة في الإعلام الآلي واستخدام الحاسوب".

المبحوث السابع:

ن. ك "نعم فهو أساس تسيير الرقمنة، فهو يقوم بهمله بسرعة ويواكبه ولا يتركه يتراكم عكس العامل الغير مؤهل".

المبحوث الثامن:

أكيد هو المركب –فالعامل إذا قدم معلومات خاطئة تأثر على جميع المؤسسات المرتبطة بالوكالة ليس الوكالة المحلية فقط".

إجابات المبحوثين بالنسبة للمحور الرابع:

ما هي الانعكاسات الإيجابية للرقمنة على فعالية الأداء داخل الوكالة؟

المبحوث الأول:

و.س "من إيجابيات الرقمنة توفير ربح الوقت، تسهيل العمل من خلال حسن التنظيم وتسيير المرفق العمومي على أحسن وجه، وقلة التكلفة على عكس ما كان يعمل به سابقا، في النظام الكلاسيكي المتدني".

المبحوث الثاني:

ل ب "الرقمنة قربت الإدارة من المواطن، ووفرت الوقت من خلال السرعة في استخراج الوثائق التخلي عن الكم الهائل من الرق وتعويضه ببطاقة الهوية، تستطيع

الرقمنة الكشف عن ازدواجية الاستفادة من أجهزة التشغيل، بميزانية أقل مما كانت عليه في السابق، كنا نستخدم آلاف الأوراق يوميا".

المبحوث الثالث:

ع. ع "سير العمل بسهولة على عكس النظام الكلاسيكي، تعود بالإيجاب أكثر على المواطن، أصبحت الأرشفة الالكترونية وإلغاء استخدام المستندات الورقية".

المبحوث الرابع:

د. س "ربح الوقت، وتسهيل العمل من خلال كسب راحة الموظف عضليا وفكريا".

المبحوث الخامس:

ب. ع "التقليل من الوثائق المطلوبة من المواطن وتعويضها ببطاقة الهوية، كما أصبح مكان تخزين المعلومات الشخصية للمواطن في الأرشيف الإلكتروني بدل تخزين المعلومات في الوكالة في الأرشيف الورقي، التي كانت تشغل مساحة كبيرة من الوكالة، قلصت عدد العمال كونها لا تتطلب عدد كبير من الموظفين فمثلا سابقا كان يوجد عامل مسؤول على حماية الأرشيف الورقي أما الآن أصبحت الحماية الالكترونية، ربح الوقت من خلال السرعة في إنجاز المهام، قدمت خدمة أفضل للمواطن سواء من ناحية الوثائق المطلوبة أو التنقل بين الإدارات، تسهيل العمل من خلال تجنب الوقوع في الأخطاء الخاصة بالمعلومات الشخصية للمواطنين فالرقمنة تحمل المعلومة الصحيحة، حاربت الرقمنة البيروقراطية من خلال الحصول على شفافية أكثر، سهلت الرقمنة عملية الرقابة من طرف لجان الرقابة (المديرية العامة DG).

المبحوث السادس:

ب. ن "وفرت الوقت والجهد، سهلت العمل فأصبح فردي لا يتطلب تدخل الآخرين".

المبحوث السابع:

ص. ك "الرقمنة وفرت الوقت والجهد".

المبحوث الثامن:

ز. م "ربح الوقت–الرقمنة معناها الوصول إلى 0 وثائق حتى ولو بنسبة 80% من خلال تفادي التخزين البدوي والأرشيف اليدوي أيضا، سرعة الولوج إلى المعلومة واستغلالها.

السؤال الثاني: ما هي الانعكاسات السلبية للرقمنة على فعالية الأداء داخل الوكالة؟

المبحوث الأول:

و. س "يمكن القول أن السلبيات منعدمة".

المبحوث الثاني:

ل. ب "ليس لدى الرقمنة سلبيات".

المبحوث الثالث:

ع. ع "النقطة السلبية الوحيدة للرقمنة هي القرصنة الالكترونية من خلال سرقة المعلومات الشخصية للمواطنين من طرف الهاكر

المبحوث الرابع:

ب. س. "لا توجد سلبيات في الرقمنة".

المبحوث الخامس:

ب. ن "الرقمنة ليست دقيقة من خلال عدم وجود تنسيق محكم بين الإدارات، فقد يكون هناك خطأ من إدارة واحدة، ينتقل إلى باقي الإدارات عن طريق الرقمنة".

المبحوث السادس:

ب. ع "الجوسسة" من طرف الموظفين على المعلومات الشخصية للمواطنين، وفق ما يخدم مصالحهم وغياب الضمير المهني".

المبحوث السابع:

ك. ص "لا توجد أي سلبيات للرقمنة".

المبحوث الثامن:

ز. م "القرصنة الالكترونية".

السؤال الثالث: في رأيك هل ساهمت الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي والزيادة من فعاليته داخل الوكالة؟

المبحوث الأول:

و. س "نعم الرقمنة حسنت الأداء وزادت من الفعالية فقد أصبح استخراج الوثائق على مستوى الشبكة، كذلك ساهمت بشكل كبير من خلال تسهيل الإجراءات على المواطن، حيث أصبحت وثيقة واحدة تحمل جل معلومات المواطن تكفي".

المبحوث الثاني:

ل. ب "أكيد الرقمنة حسنت الأداء وزادت من الفعالية فقيل في النظام الكلاسيكي القديم كان يتطلب الورق وجهد فكري أما الآن فأصبحت وثيقة واحدة، تكفي وهي وثيقة الهوية، فالنظام الكلاسيكي كان يتطلب رزمة من الوثائق المختلفة، التي نعالجها بصعوبة وفي وقت كبير، أي أن للرقمنة تأثير إيجابي في تحسين الخدمة العمومية".

المبحوث الثالث:

ع. ع "نعم الرقمنة ساهمت في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الفعالية كونها سهلت العمل على الموظف من خلال ربح الوقت ونقص التكاليف على جل الأعمال الإدارية داخل الوكالة، بالإضافة إلى تفادي مشاكل البيروقراطية من خلال تفادي جل التلاعبات الإدارية وإضفاء الكثير من الشفافية والمرونة في العمل".

المبحوث الرابع:

ب. س "نعم ساهمت من خلال تخفيف حجم الوثائق ومعالجة مئات الملفات في يوم واحد، من خلال الأرشيف الإلكتروني والسرعة في إيجاد الوثائق الكترونيا دون الاعتماد على البحث اليدوي والاستعانة بالبحث الالكتروني".

المبحوث الخامس:

ب. ن "نعم ساهمت فالرقمنة قلصت في الوقت والجهد كما قلصت التعب وقلصت حجم الأوراق ونقص في الأوراق المطلوبة من طرف طلب العمل".

المبحوث السادس:

ب. ع "نعم الرقمنة ساهمت في تحسين الأداء الوظيفي وزادت من فعاليته، من خلال تقليل الوثائق المطلوبة، كذلك وفرت بنك معلوماتي، قبل كان يتم طلب ملف كبير من الزبون أما الآن فأصبحت بطاقة الهوية تكفي، كما وفرت موقع الكتروني وطني خاص بالمعلومات الشخصية للمواطن، وموقع خاص بوزارة العمل تستطيع من خلاله معرفة مختلف المعلومات عن طالب العمل مثلا ومعرفة هل عمل سابقا أو لا مثل: منحة البطالة مثلا تستطيع دون التنقل إلى مختلف الهيئات التعرف على مختلف المعلومات إذا كان عمل سابقا فهو منتمي للضمان الاجتماعي

المبحوث السابع:

س. ك "نعم فالرقمنة سرعت في الأداء على عكس قبل عندما كنا نستخدم الورق، فالسرعة في الأداء زادت أكثر من خلال البرامج الرقمنة".

المبحوث الثامن:

ز. م "الرقمنة زادت من الفعالية في الأداء من خلال 0 وثائق فالنقص في الوثائق واعتماد الأرشيف الالكتروني جعل التحقق والرجوع لأي ملف سهل وسريع فالرقمنة سهلت العمل على المواطن وعلينا كموظفين وعلى المستخدمين".

السؤال الرابع: كيف كان الأداء داخل وكالتكم قبل ربطها بمشروع الرقمنة؟

المبحوث الأول:

و. س "الأداء قبل الربط بمشروع الرقمنة كان صعب فقد كنا نستخرج الوثائق يدويا، وإذا غاب الورق لا نستخرج الوثيقة وبالتالي تتعطل مصالح المواطن".

المبحوث الثاني:

ل. ب "كان أداء الوظائف صعب كونه يتطلب وقت ويتطلب أوراق".

المبحوث الثالث:

ع. ع "كان صعب كوننا كنا نبذل مجهود فكري وعقلي، وكذلك الميزانية الكبيرة المقدمة من قبل الوكالة".

المبحوث الرابع:

ب. س "الأداء كان متعب مثلا البحث عن الوثائق يدويا بين آلاف الأوراق يستغرق أياما عديدة، تعب نفسي وجسدي على العامل، من خلال معالجة الأرشيف يدويا ومعالجة الملفات يدويا كذلك عروض العمل".

المبحوث الخامس:

ب. ن "أداء صعب من خلال طلب عدد كبير من الأوراق من طالب العمل أو المواطن، وكذا استخدام عدد كبير من الأوراق مما يستنزف وقت من طرف العامل وبذل جهد".

المبحوث السادس:

ب. ع "الأداء كان ضعيف وليس في المستوى المطلوب لعدم وجود شفافية وانعدام قاعدة معلوماتية وتعطل مصالح المواطنين من خلال الوقت الذي يبذله في التنقل بين الإدارات جعل الأداء ضعيفا".

المبحوث السابع:

ص. ك "قبل الربط بمشروع الرقمنة كان الأداء متعب وضغط كبير، وعمل كبير على عكس الآن قل الضغط من خلال السرعة في تلبية رغبات المواطن أو طالب العمل، أصبح الاعتماد على الأرشيف الالكتروني على عكس ما كان عليه سابقا استخدام الأرشيف اليدوي".

المبحوث الثامن:

ز. م "الأداء كان متدني كون الوكالة كانت تعمل ضمن العمل الكلاسيكي القديم والمعتمد على الورق والأقلام وغير مواكب للعصر فالأداء لم يكن سهل على العامل".

السؤال الخامس: هل يمكنكم الاستغناء عن الرقمنة في أدائكم لوظائفكم؟ مع التوضيح؟

المبحوث الأول:

و. س "لا يمكن الاستغناء عن الرقمنة داخل الوكالة خاصة في ظل الظروف الراهنة، التي من بينها تسيير الملف الخاص بمنحة البطالة".

المبحوث الثاني:

ل. ب "لا يمكننا الاستغناء عن الرقمنة لأنها تعتبر مشروع من ضمن مشاريع الجزائر الالكترونية".

المبحوث الثالث:

ع. ع "مستحيل أن نستغني عن الرقمنة لأن طبيعة العمل في المصلحة (طلبات العمل) تتطلب استخدام الرقمنة التي تسمح بربح الوقت وتوفير الجهد وتسهيل العمل على الموظف والمواطن".

المبحوث الرابع:

ب. س "لا يمكن أن نستغني عن الرقمنة ففضلها كبير علينا على المواطن فقد سهلت علينا كل الوظائف".

المبحوث الخامس:

ب. ع "لا يمكن الاستغناء عن الرقمنة وهذا بسبب الأداء الوظيفي الحسن الذي وفرته".

المبحوث السادس:

ب. ن "لا تستطيع الاستغناء عن الرقمنة لأنه تعودنا على استعمال الرقمنة وعدم القدرة على العودة إلى ما كنا عليه سابقا، فالعالم في تطور يجب مواكبته".

المبحوث السابع:

ص. ك "لا يمكن الاستغناء عن الرقمنة مستحيل لأنه لا يمكن الرجوع إلى النظام الكلاسيكي المعتمد على الورق والعمل ببذل جهد عكس النظام الرقمي الجديد الذي يوفر الجهد".

المبحوث الثامن:

ز. م "مستحيل أن تستغني عن الرقمنة ليس نحن فقط أي مؤسسة لا يمكنها الاستغناء عن الرقمنة".

السؤال السادس: ما نوع العلاقة الموجودة بين الرقمنة والفعالية في الأداء حسب وجهة نظرك؟ لماذا؟

المبحوث الأول:

و. س "أكيد هناك علاقة طردية فكلما زادت الرقمنة زادت معها الفعالية في الأداء".

المبحوث الثاني:

ل. ب "هناك علاقة طردية كلما توفرت الرقمنة زادت الفعالية في الأداء".

المبحوث الثالث:

ع. ع "نعم هناك علاقة طردية بين الفعالية في الأداء والرقمنة لأن طبيعة العمل داخل الوكالة تتطلب وجود الرقمنة من الأساس".

المبحوث الرابع:

ب. س "نعم هناك علاقة طردية".

المبحوث الخامس:

ب. ن "توجد علاقة نسبية لعدم دقة الرقمنة وقد تحمل معلومات خاطئة تخضع في كل مرة للتصحيح".

المبحوث السادس:

ب ع نعم هناك علاقة طردية، كلما كانت الرقمنة فعالية الأداء أكثر لأنه كل شيء أصبح متعلق بالرقمنة".

المبحوث السابع:

ص. ك "نعم هناك علاقة طردية، كلما زادت الرقمنة زادت الفعالية في الأداء".

المبحوث الثامن:

ز. م "نعم هناك علاقة طردي، تزيد الرقمنة تزيد معها الفعالية تنعدم الرقمنة تقل الفعالية".

السؤال السابع: هل تساهم الرقمنة في بقاء واستمرار الوكالة؟

المبحوث الأول:

و. س "أكيد إذا غابت الرقمنة يستحيل تسيير الوكالة وعدم القدرة على الرجوع إلى النظام الكلاسيكي".

المبحوث الثاني:

ل. ب "أكيد تساهم في استمرار الوكالة بشكل كبير جدا".

المبحوث الثالث:

ع. ع "نعم الرقمنة تساهم حاضرا ومستقبلا فهي العامل الأساسي في رقي العمل في الوكالة".

المبحوث الرابع:

ب. س "نعم تساهم الرقمنة في بقاء واستمرار الوكالة ورقيها إلى الأفضل والأحسن".

المبحوث الخامس:

ب. ن "أكيد الرقمنة تساهم بنسبة كبيرة في بقاء واستمرار الوكالة لكن لا يمكن أن نقول أنه لا يوجد وكالة فقط بوجود الرقمنة".

المبحوث السادس:

ب ع "نعم تساهم كونها تملك أرشيف الكتروني يجمع البطالين أو المستخدمين (المؤسسة المتعامل معها إلى الرقمنة متجددة فإذا لم تتطور تضعف الرقمنة وبالتالي تضعف المؤسسة".

المبحوث السابع:

ص. ك "نعم تساهم الرقمنة في بقاء واستمرار الوكالة من خلال كسب ثقة الشعب والمواطن والرقمنة، عامل أساسي في إرضاء المواطن من خلال توفير وقت المواطن وعدم طلب أوراق كثيرة منه".

المبحوث الثامن:

ز. م "استمرار الوكالة مرتبط بالرقمنة فهي تملك استحداثات تسهل في ارتقاء الوكالة الوطنية بصفة عامة إلى مصف الدول المتقدمة".

المحور الخامس: معوقات تطبيق الرقمنة داخل الوكالة

السؤال الأول: ما هي الصعوبات التي واجهت الوكالة وهي تسعى لتطبيق مشروع الرقمنة داخل الوكالة؟

المبحوث الأول:

و. س "الشبكة المتذبذبة".

المبحوث الثاني:

ل. ب "تذبذب الانترنت".

المبحوث الثالث:

ع. ع "شبكة اتصالات مهترئة لا ترقى للممارسة الجيدة للرقمنة".

المبحوث الرابع:

ب. س "تذبذب الشبكة مشكل عويص".

المبحوث الخامس:

ب. ن "تذبذب في الشبكة".

المبحوث السادس:

ب. ع "لم تواجه الوكالة أي صعوبات لأنه تم توفير ميزانية كبيرة ساعدت على توفير كل المتطلبات".

المبحوث السابع:

ك. ص "نقص كبير في شبكة الانترنت".

المبحوث الثامن:

ز. م "تذبذب الشبكة عطل الكثير من المهام".

المبحوث الأول:

و. س "لا تتم معالجة المشكل في الشبكة بل ننتظر الى عودة الشبكة لكي تتم العمل".

المبحوث الثاني:

ل. ب "ننتظر إلى حين عودة الشبكة".

المبحوث الثالث:

ع. ع "مشكل الانترنت لا زال قائما في كل مرة ننتظر إلى حين عودة الشبكة".

المبحوث الرابع:

ب. س "لا توجد أي حلول غير الانتظار إلى حين عودة الشبكة".

المبحوث الخامس:

ب. ن "في كل مرة نواجه هذا المشكل نتصل بالجهات الوصية".

المبحوث السادس:

ص. ك "نتجاوز هذا المشكل بالاتصال بالجهات الوصية لمعالجة الخلل".

المبحوث السابع:

ز. م "الاتصال بالجهات الوصية".