

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

فعالية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية

دراسة ميدانية على عينة من موظفي مديرية الخدمات الجامعية بمستغانم

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في تخصص اتصال وعلاقات عامة

إشراف:

مجاهد حنان

إعداد الطالبتين:

بلخيرة دليلة

بوشليط فاطمة الزهرة

الصفة	الأستاذ
رئيسا	صالح فلاق شبرة
مشرفا	حنان مجاهد
مناقشا	حنان يحيى تنفير

السنة الجامعية: 2024/2023

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

فعالية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية

دراسة ميدانية على عينة من موظفي مديرية الخدمات الجامعية بمستغانم

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في تخصص اتصال وعلاقات عامة

كلية
العلوم
الاجتماعية
والانسانية
مستغانم
إشراف:
مجاهد حنان



إعداد الطالبتين:

بلخيرة دليلة

بوشليط فاطمة الزهرة

الصفة	الأستاذ
رئيسا	صالح فلاق شيرة
مشرفا	حنان مجاهد
مناقشا	حنان يحيى تنفير

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء :

بسم الله الذي خلق الإنسان وميزه عن المخلوقات بسم خالق بسم الحب والنوى الذي ألف بين قلوب
المؤمنين ورجبهم، أشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أن محمد رسول الله صلى الله عليه وعلى آله
المطهرين وعلى من اتبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

أهدي ثمرة هذا الجهد وتعب 05 سنوات إلى روح والدي رحمه الله وأسكنه فسيح جناته إلى روح والدتي
رحمها الله وغفر لها كانت السند الحنين.

إلى الأعمدة التي أرتكز عليها للصمود، إخوتي وأخواتي أطال الله في عمرهم.

إلى كل الأهل والأصدقاء

إلى كل من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي

بوشليط فاطمة الزهرة

الإهداء :

ما سلكننا البدايات إلا بتيسيره وما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه وما حققنا الغايات إلا بفضلته تم بحمد الله
وفضله تخرجي.

إلى العزيز الذي حملت اسمه فخرا يردد إسمي عاليا في عنان السماء حاملة شرق لقبك وبكل اعتزاز أنا
لهذا الرجل ابنة إلى والدي حفظه الله.

إلى من فقدتها ويرتعش قلبي لذكرها إلى من فارقتني وروحها ما زالت ترفرف في سماء حياتي إلى تلك
الروح الطاهرة والدتي رحمها الله.

إلى السند والكتف الثابت إلى الأيدي الطاهرة التي أزلت من طريقي أشواك الفشل " أخواتي وأخي "
إلى كل من كان لهم أثر على حياتي

بلخيرة دليلة

الشكر :

قال الله تعالى : " لئن شكرتم لأزيدنكم "

الحمد لله رب العالمين الذي وفقنا و أعاننا على إتمام هذا العمل المتواضع فبنعمته تتم الصالحات والصلاة والسلام على أشرف عباد الله سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذة المشرفة مجاهد حنان حفظها الله ورعاها والتي لم تبخل علينا بالإرشادات والتوجيهات وكانت على اتصال دائم معنا طوال مدة إنجاز هذه المذكرة ولن يتسع المقال لمقامك وفضلك جزاك الله خيرا.

كذلك نتوجه بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة وكل من قدم لنا يد المساعدة من قريب أو بعيد الإتمام هذا العمل.

وختاما ندعو الله أن يتقبل هذا العمل خالصا لوجهه الكريم.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الإهداء
	الشكر
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	ملخص الدراسة
(أ)	مقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
13	01.الإشكالية
13	02.التساؤلات الفرعية
14	03.أسباب اختيار الموضوع
14	04.أهمية الدراسة
14	05.أهداف الدراسة
15	06.تحديد مفاهيم الدراسة
17	07.منهج الدراسة
18	08.أداة جمع البيانات
20	09.مجتمع وعينة الدراسة
20	10.مجالات الدراسة
21	11.الدراسات السابقة

26	12. صعوبات الدراسة
الإطار النظري	
27	تمهيد
27	المبحث الأول: مفهوم الرقمنة
30	المبحث الثاني: نشأة الرقمنة
31	المبحث الثالث: خصائص الرقمنة
33	المبحث الرابع: المراحل التي مرت بها الرقمنة في الجزائر
34	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني ماهية الخدمة العمومية	
36	تمهيد
36	المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية
39	المبحث الثاني: نشأة الخدمة العمومية
40	المبحث الثالث: معايير ومزايا الخدمة العمومية
41	المبحث الرابع: أنواع الخدمة العمومية
42	خلاصة الفصل الثاني
الإطار الميداني	
44	01-تعريف بالديوان الوطني للخدمات الجامعية
49	02-تحليل وتفسير نتائج الدراسة
56	03-نتائج الدراسة العامة
58	خاتمة

59	قائمة المراجع
64	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
48	جدول يبين السمات العامة لأفراد العينة اثناء إجراء المقابلة	01

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمة بمديرية الخدمات الجامعية بولاية مستغانم .

وقد اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة الحالة ولبلوع هدف الدراسة قمنا باستخدام أداة المقابلة لجمع البيانات اللازمة على عينة قصدية مكونة من 6 أفراد من الموظفين العاملين في مصلحة الايواء، الإطعام، المنح والنقل بمديرية الخدمات الجامعية بولاية مستغانم.

- توصلت الدراسة في الاخير إلى جملة من النتائج أهمها:

1. أن تطبيق الرقمنة ساهم في تحسين فعالية الخدمة بالمؤسسة.
2. من البرامج المستخدمة برنامج Progress، My bus ، Wolet
3. أغلبية المبحوثين يتحكمون في استخدام البرامج المستخدمة بالعمل.

الكلمات المفتاحية : الفعالية ، الرقمنة ، الخدمة.

Summary of the study

This study aimed to identify how digitization contributes to improving the quality of service at the University Services Directorate in Mostaganem state .

In our study, we relied on the case study approach and to achieve the study objective, we used the interview tool to collect the necessary data from an intentional sample of 6 employees working in the Department of accommodation, food, grants and transportation at the University Services Directorate in Mostaganem state.

- The study finally reached a number of results, the most important of which are :
- 1. The application of digitization has contributed to improving the effectiveness of the service in the organization
- 2. Some of the programs used are Wolet, My bus, Progress
- 3. The majority of respondents control the use of programs used at work .

Keywords: efficiency, digitization, service.

يشهد العالم اليوم ثورة تقنية هائلة تعرف باسم "الثورة الرقمية" والتي أدت إلى تغييرات جذرية في مختلف مجالات الحياة راجع ذلك لعجز الطرق التقليدية عن تقديم المعلومات وعدم مواكبتها لتطورات العصر بحيث شكلت عبئاً ثقيلاً على مختلف قطاعات الجزائر عامة وعلى قطاع التعليم العالي خاصة، لذا سعى قطاع التعليم العالي لمواظبة التطور الحادث وتطبيق مشروع الرقمنة في ظل الاستراتيجيات التي أقرتها الوزارة.

ومن هذا المنطلق ظهر ما يعرف بالرقمنة على مستوى مديرية الخدمات الجامعية بمستغانم، حيث تعد الرقمنة واحدة من الأدوات الرئيسية التي يمكن استخدامها لتعزيز جودة الخدمة وتحسينها، فتوظيف التكنولوجيا الرقمية يؤدي إلى تسهيل العمليات الإدارية وتحسين تجربة الطلاب والعاملين في المديرية، باعتبارها مفهوم جديد تعني إلغاء الوثائق في إيداع الملفات ووقف استخدام الورق والقلم على مستوى الإدارات واللجوء بدلها إلى الاعتماد على المعطيات الإلكترونية والتطبيقات الحديثة.

ولمعالجة موضوع الدراسة الموسوم بـ "فعالية الرقمنة في تحسين الخدمة بمديرية الخدمات الجامعية بمستغانم"، ارتئينا تقسيم الدراسة إلى:

الإطار المنهجي الذي تناولنا فيه الإشكالية والأهداف والأهمية، أسباب اختيار الموضوع، المنهج المستخدم، الأداة المستخدمة، تحديد المفاهيم، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، مجالات الدراسة، الدراسات السابقة، صعوبات الدراسة.

ثم تطرقنا إلى الإطار النظري الذي ينقسم إلى فصلين:

- الفصل الأول: ماهية الرقمنة احتوى على أربعة مباحث: مفهوم الرقمنة، نشأة الرقمنة، خصائص الرقمنة، المراحل التي مرت بها الرقمنة في الجزائر.

- الفصل الثاني: ماهية الخدمة العمومية، احتوى على أربعة مباحث: مفهوم الخدمة العمومية، نشأة الخدمة العمومية، معايير ومزايا الخدمة العمومية، أنواع الخدمة العمومية.

ثم تطرقنا إلى الإطار الميداني الذي يحتوي على:

- تعريف بالديوان الوطني للخدمات الجامعية.

- تحليل وتفسير نتائج الدراسة.

- نتائج الدراسة العامة.

وفي الأخير الخاتمة التي احتوت على أهم الخلاصات التي وجدناها في الدراسة.

الإطار المنهجي

1. إشكالية
2. التساؤلات الفرعية
3. أسباب اختيار الموضوع
4. أهمية الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. تحديد مفاهيم الدراسة
7. منهج الدراسة
8. أداة جمع البيانات
9. مجتمع و عينة الدراسة
10. مجالات الدراسة
11. الدراسات السابقة
12. صعوبات الدراسة

01. الإشكالية:

أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في السنوات الأخيرة ضرورة في المؤسسات الجزائرية، حيث لم يعد استخدام الاتصال الرقمي اختياري بل أصبح في هذا العصر واقعا رقميا للسير بالتطورات التي قدمتها الثورة التكنولوجية فعرفت الجزائر خلال السنوات الأخيرة محاولات عديدة من طرف الحكومة من أجل تطبيق وإنجاح عملية الرقمنة. هذا وقد عملت الجزائر على إجراء عدة إصلاحات في المجال الإداري ، للتكيف مع المتطلبات الراهنة في مجال الرقمنة وتخفيف الإجراءات الإدارية، من خلال التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية سعيا منها لتحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن من جهة ، ورفع العوائق البيروقراطية من جهة ثانية.

من هذا المنطلق باشرت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مجموعة من الإصلاحات لرقمنة مختلف الخدمات المقدمة من طرفها، وتحديدًا بمديرية الخدمات الجامعية التي تعتبر مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تعمل تحت وصاية الديوان الوطني للخدمات الجامعية التي تقدم خدمات متعددة لطلاب كالمنح، الإيواء، النقل والإطعام.

و من هذا المنطلق تتبلور اشكالية الدراسة: **كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة بمديرية الخدمات الجامعية بمستغانم؟**

02. التساؤلات الفرعية: هذا ويندرج ضمن التساؤل العام للدراسة مجموعة من

التساؤلات الفرعية نوردها كما يلي:

- ما هي التطبيقات والبرامج المعتمدة في العمل؟
- ما مدى تحكم الموظفين في التطبيقات الرقمية؟
- ما هي المشاكل التي واجهت الموظفين في تطبيق الرقمنة؟
- هل تلقى الموظف تدريب وتكوين عن كيفية استخدام الرقمنة؟

03. أسباب اختيار الموضوع

يعد اختيار موضوع البحث خطوة حاسمة في مشوار الباحث العلمي تتطلب منه اتباع منهجية علمية منظمة تضمن جودة البحث، ولذلك لا ينبغي ان يتم اختيار الموضوع بشكل عشوائي، بل يجب أن يكون مبنيا على أسباب ذاتية وموضوعية ومن الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع، نذكر منها:

الأسباب الذاتية:

- التجربة الشخصية في استخدام الرقمنة في تسجيلات المنحة، الإيواء، والنقل.
- الميل الشخصي لدراسة المواضيع التي لها علاقة بالرقمنة.

الأسباب الموضوعية:

- انتهاج الدولة لسياسة الرقمنة بالخدمات.
- أهمية الموضوع وأنيته والتحول الرقمي الذي طرأ بمديرية الخدمات الجامعية.

04. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تعالج موضوع الرقمنة حيث تكتسي هذه الأخيرة بدورها أهمية كبيرة خصوصا فيما يتعلق بالأعمال الإدارية ويتجلى ذلك من خلال مساهمتها في تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة وذلك من خلال امكانية اتاحة الوصول إلى المعلومة في وقت وجيز ما ينعكس على سرعة الإنجاز.

05. أهداف الدراسة :

يسعى موضوعنا لتحقيق الأهداف التالية:

- رصد مدى مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمة بمديرية الخدمات الجامعية بمستغانم.
- معرفة التطبيقات والبرامج المعتمدة في العمل.
- التعرف على مدى تحكم الموظفين في التطبيقات الرقمية.
- التعرف على طبيعة المشاكل التي واجهت الموظفين في تطبيق الرقمنة.

➤ معرفة استفادة الموظفين من تدريب وتكوين عن كيفية استخدام تطبيقات الرقمنة.

06. تحديد مفاهيم الدراسة:

تشكل مفاهيم ومصطلحات البحث العلمي أحد أهم الركائز الأساسية التي تدعم محتوى البحث العلمي، فكثيرا ما تتعد المفاهيم والمعاني الخاصة ببعض المصطلحات العلمية المستخدمة في الأبحاث ، لذلك لا بد أن يحدّد الباحث المفاهيم التي تتفق مع أهداف بحثه وإجراءاته، وذلك لأن هذه المفاهيم العلمية تساعد في تحديد الخطوط العريضة للبحث العلمي¹.

ونظرا لأهمية تحديد المفاهيم التي تعد أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث لأي دراسة فقد قمنا بضبط المفاهيم المتعلقة بموضوع دراستنا وهي:

• الفعالية:

اصطلاحا تتمثل في مجموعة الآراء والأحكام التي تحصل عليها من الخبراء والمتخصصين والذين على علاقة بالمؤسسة.

- عرفها إتروني : "على أنها الدرجة التي تحقق بها المؤسسة أهدافها"².

إجرائيا : الفعالية تعني الإنجاز على كفاءة وجودة من طرف موظفي مديرية الخدمات الجامعية.

• الرقمنة:

- لغة: يعني رقم الشيء ترجمه إلى رقمنة على وزن فعلة حوله باستخدام حاسوب إلى ترقيمية على وزن تفعيلية وتعنى لغة الأرقام³.

- إصطلاحا: الرقمنة Digitazation وذلك من خلال مراجعته في معجم أكسفورد على الخط المباشر الذي تم التوصل إلى استخدامه لمصطلحات Digitize،Digitise ،

¹ بلقبي فطوم، الأسس المنهجية لتحديد المصطلحات والمفاهيم في البحوث الاجتماعية، مجلة المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 9 العدد 1 جانفي 2022، ص 518

² عبد القادر بن برطال ، نجاج الهاشمي ، خنيش يوسف، الفعالية التنظيمية في الفكر الإداري، مجلة العلوم الإدارية والمالية ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، المجلد (1) العدد1 ديسمبر 2017، ص 201.

³ أبو بكر سلطان أحمد الرقمنة إلغاء الحواجز بين البشر وتقنية المعلومات، السعودية. 2020 متاح على

<http://www.alarabiya.net/qafilah/209/11/18/20/05/2020> تاريخ الاطلاع 2024/02/25 على الساعة 22:54

Digitalize كمقابل للفعل يرقمن المشتق من مصطلح رقمي Digit ، والذي عرفه بأنه تحويل (الصور أو الصوت) إلى شكل رقمي يمكن معالجته بواسطة جهاز الحاسب.¹

إجرائياً: الرقمنة هي عملية تحويل البيانات من شكلها التقليدي (مثل الأوراق والصور) إلى شكل رقمي مثل (ملفات نصية أو صور رقمية) باستخدام تطبيقات بواسطة أجهزة الكمبيوتر و تتمثل في:

- صفحة في مواقع التواصل الاجتماعي.
- مراسلات إلكترونية.
- رقمنة قسم بيانات المنح بوضع موقع إلكتروني لاستقبال ملف رقمي للتسجيل في المنحة للطلبة بدون أوراق (عن بعد).

• الخدمة:

عرفت Stanton1997 الخدمة على أنها: "نشاطات غير محسوسة والتي تحقق منفعة للزبون أو المستفيد، والتي ليست بضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى". أما P. Kother فقد عرف الخدمة على أنها أي نشاط أو إنجاز و منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج منها أية ملكية وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أولاً يكون مرتبطاً به.²

الخدمة العمومية:

- لغة: الخدمة العامة وهي عمل ونشاطات ذات منفعة عامة كالإدارة الحكومية.
- الخدمة هي نشاطات غير ملموسة والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية، أو هي عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس أو كعنصر جوهري من منتج ملموس.¹

¹ نجلاء أ حمد يس ، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع القاهرة، ط1 ، 2013، ص15 ص 16.

² يغني سامية، مديني عثمان، عوادي مصطفى، الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة (تحليل تجربة مؤسسة الضمان الاجتماعي الفرع الولائي بالوادي) مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال ، المجلد 04 ، العدد 01، جوان 2021، ص 710

- اصطلاحاً: هي مجموعة الخدمات العامة الموجهة للأفراد للاستعمال الشخصي وعادة تتطلب هذه الخدمات اتصالاً مباشراً.²
- إجرائياً: الخدمة هي عبارة عن نشاط يتم تقديمها من طرف الموظفين بمديرية الخدمات الجامعية بهدف تحقيق فائدة الطلبة.

07. منهج الدراسة:

عند القيام بأي بحث علمي يجب اتباع خطوات منهجية، و يعتبر المنهج ضروريا في أي دراسة.

تعتمد صحة أي بحث علمي وبدرجة كبيرة على المنهج المستعمل، فيقدم المعجم الفلسفي تعريف للمنهج بأنه: " وسيلة محددة توصل إلى غاية معينة" ويعرف بصفة عامة على أنه الترتيب الصائب للعمليات العقلية التي تقوم بها بصدد الكشف عن الحقيقة والبرهنة عليها.³ بمأن دراستنا تتمحور حول فعالية الرقمية في تحسين الخدمة العمومية بمديرية الخدمات الجامعية فإن المنهج المناسب هو منهج دراسة الحالة.

- منهج دراسة الحالة:

يهتم منهج دراسة الحالة بتجميع الجوانب المتعلقة بشيء أو موقف واحد على أن يعتبر الفرد أو المؤسسة أو المجتمع أو أي جماعة كوحدة للدراسة ويقوم منهج دراسة الحالة على التعمق في دراسة المعلومات بمرحلة معينة من تاريخ حياة هذه الوحدة، أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها.⁴

¹ فوزية صادقي ، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر " دراسة تحليلية للجماعات المحلية " أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث تخصص إعلام وإتصال ، قسم الإتصال والعاقات العامة : كلية علوم الاعلام والاتصال وسمعي بصري، جامعة قسنطينة 3، سنة 2021/2020، ص 56

² نفس المرجع ص56

³ عبود عبد الله العسكري. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، سلسلة منهجية البحث العلمي، دمشق الطبعة 1: 2002 ، الطبعة 2 : 2004، دار النمير دمشق حلبوني، شارع مسلم البارودي ، سنة 2002، ص 01 - ص 08.

⁴ عبود عبد الله العسكري نفس المرجع: ص 177

08. أداة جمع البيانات:

أي بحث يحتاج في دراسته إلى أداة أو أدوات تساعده في بحثه، بحيث يستخدمها للحصول على معلومات حول إشكالية الموضوع، فتم الاستعانة في دراستنا على أداة المقابلة.

• **المقابلة** : تعد المقابلة استبياناً شفويًا يقوم من خلاله الباحث بجمع المعلومات والبيانات الشفوية من المفحوص.¹

- هي سيرورة البحث العلمي تستعمل فيها سيرورة الاتصال الشفوي لجمع معلومات لها علاقة بالهدف من البحث وتبدو كتقنية مباشرة.²

- هي مجموعة من الأسئلة والاستفسارات والإيضاحات التي يطلب الإجابة عليها والتعقيب عليها وجه لوجه بين الباحث والأشخاص المعنيين بالبحث أو عينة ممثلة لهم.³

• **التحكيم**: وباعتبار أداة المقابلة من أفضل الطرق المستخدمة في جمع البيانات قمنا باستعمالها كوسيلة بحث، وقد تم عرض أسئلة أداة المقابلة للتحكيم عليها من قبل الأستاذتين بشعبة علوم الإعلام والاتصال بجامعة مستغانم وهما: - أ - بن علي مليكة و - أ - بن نونة نادية.

هذا وقد اشتمل دليل المقابلة على:

➤ **السمات العامة** ضمت المتغيرات التالية: الجنس السن، الخبرة والمؤهل العلمي،

إضافة إلى ثلاثة محاور هي كالتالي:

➤ **المحور الأول**: والمعنون ب: "رقمنة خدمات الديوان الوطني للخدمات الجامعية". وقد

ضم 5 أسئلة.

➤ **المحور الثاني**: المعنون ب: "تكوين الموظفين حول استخدام الرقمنة" وقد ضم 4

أسئلة.

➤ **المحور الثالث**: المعنون ب: "مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمة" وقد ضم 6 أسئلة.

¹ ذوقان عبيدات وعابد عبد الحق وعبد الرحمان رزق، البحث العلمي ومفهومه وأدوات وأساليبه، دار الفكر، ط17، عمان 2015، ص116.

² موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، ترجمة صحراوي بوريد و آخرون، دار القصة، الجزائر، 2004، ص 197.

³ إياد يوسف الحاج إسماعيل : محاضرات في منهج وفلسفة البحث العلمي، العلا للنشر والتوزيع، الطبعة 1، جامعة الموصل، 2009 ص 54.

09. مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع البحث: يتمثل مجتمع البحث في موظفي مديرية الخدمات الجامعية مستغانم. **مفهوم العينة:** هي كل مجموعة من الأفراد يمكن أن تعمم على نتائج أي دراسة المراد دراستها، ولكي يتحقق هذا التعميم يجب أن تكون العينة ممثلة لهؤلاء الأفراد. تعرف العينة بأنها: " مجموعة من وحدات المعاينة تخضع للدراسة التحليلية أو الميدانية، ويجب أن تكون ممثلة تمثيلاً صادقاً ومتكافئاً مع المجتمع الأصلي، ويمكن تعميم نتائجها عليه". ويعد اختيار العينة هدفاً مهماً وواعياً لكل الدارسين والباحثين، يتوقف عليه استخلاص النتائج ومن ثم تعميم نتائج الظاهرة المقاسة لمجتمع الأصل الذي اشتقت منه الظاهرة العلمية موضع للدراسة.¹

• **العينة القصدية:** وفيها يقصد الباحث اختيار عينة بحث يتحقق في كل منهم شروط معينة ويعتقد الباحث عند اختياره هذه العينة أنها تمثل المجتمع أفضل تمثيل.² حيث يكون الاختيار في هذا النوع من العينات على أساس حر، من قبل الباحث وحسب طبيعة بحثه، بحيث يحقق هذا الاختيار هدف الدراسة.³ قمنا باستخدام العينة القصدية في دراستنا حيث تم اختيارها ضمن مجتمع البحث المدروسة في مديرية الخدمات الجامعية بولاية مستغانم من مصالح: النقل، الإيواء المنحة و الإطعام، وبالتالي هي الأنسب لهذه الدراسة.

10. مجالات الدراسة:

• المجال الزمني:

يقصد به الفترة المخصصة لإجراء الدراسة، استهلكت بجمع تراث وثائقي الذي يؤسس للجانب النظري لدراستنا وقد تم الشروع في ذلك منذ أواخر شهر جانفي، ثم تم تحديد المشكلة البحثية بدقة وما يتبعها من إجراءات منهجية وضبط مسار وخطة البحث والشروع

¹ سعد سلمان المشهاني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن - عمان، ط1، سنة 2019، ص 87.

² رحيم بونس كرو العزاوي، منهج البحث العلمي، دارجلة ناشرون ط1، 2008، ص173.

³ عامر إبراهيم قندلجي، منهجية البحث العلمي، دار اليازوري، د، ط، عمان، 2008، ص146.

في استكمال عناصرها مباشرة أما الجانب الميداني فقد استغرقت عملية جمع البيانات 5 أيام في الفترة الممتدة من 10 مارس 2024 إلى غاية 15 مارس 2024.

• المجال مكاني:

تم إجراء الدراسة في المديرية للديوان الوطني للخدمات الجامعية فرع مستغانم.

11. الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة أحد أهم الأجزاء الذي يحتويها البحث العلمي، إذ لا يمكن للبحث العلمي أن يكون بحثا علميا صحيحا متكاملًا إن لم يحتوي على جزء الدراسات السابقة كمبرك رئيسي هام من مكونات البحث.¹

فيقصد بالدراسات هي تلك البحوث التي قام بإجرائها باحثون آخرون في موضوع أو المواضيع المشابهة، ومن خلال بحثنا لاحظنا العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع الرقمنة، وتناولت الموضوع من منطلقات مختلفة، واختلفت تلك الدراسات في دراسة المتغيرات وتأثيرها وتحديد الإضافات التي تقدمها لبحثنا.

إخترنا مجموعة من الدراسات السابقة المتمثلة في:

الدراسة الأولى: لفوزية صادقي بعنوان "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر الدراسة تحليلية للجماعات المحلية).

هدفت هذه الدراسة إلى تحسين مستوى الاتصال العمومي ومحاولة التطرق لموضوع الرقمنة من جوانب عديدة ومختلفة وتوضيح أثر ذلك على تحسين الخدمة العمومية وصورتها الداخلية والخارجية.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على الاستبيان والمقابلة الموجهة كأدوات لجمع البيانات وتم اختيار عينتين عشوائيتين وهما المواطنين الذين يقصدون المؤسسة لطلب الحصول على خدمات رقمية، والموظفين بالمؤسسة الذين يتعاملون رقميا لتوفير الخدمات.

¹ إبراهيم يحيوي ، الدراسات السابقة أهميتها وكيفية توظيفها في بحوث العلوم الاجتماعية، مجلة علوم الإنسان والمجتمع ، المجلد 10، العدد: 01، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، الجزائر، ص 321، مارس 2021.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تساهم الرقمنة في تقليص المسافات والزمن.
- تطوير مستوى الخدمة العمومية.
- ضرورة تحسين الكفاءة والأداء الوظيفي.
- العمل بالتحول الرقمي في مؤسسات الجزائر لتكامل بين دعائم الرقمنة وللمساهمة في تأسيس ثقافة رقمية قوية.
- تحقيق خدمات أكثر وضوحا و جودة من قبل الجماعات المحلية.¹

الدراسة الثانية: لميلودة حمدو بعنوان: "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي" (دراسة حالة بلدية أنقوسة ولاية ورقلة 2021/2022).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تقوم به عملية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية على مستوى البلدية والتعرف على جهود السلطات الجزائرية في تحسين الخدمة العمومية واستكشاف الدوافع التي أدت بهذا المرفق العمومي إلى استخدام تطبيق الرقمنة وأهم معوقات التي تواجه عملية التحول الرقمي ومدى فعالية الرقمنة في إنجاز أعمال المؤسسة العمومية إضافة إلى معرفة علاقة الرقمنة بجودة الخدمات العمومية. اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإحصائي، أما فيما يخص أدوات جمع البيانات تم الاعتماد على الاستبيان و المقابلة حيث تم اختيار عينة من موظفي البلدية مع رئيس مصلحة التنظيم والشؤون العامة لبلدية أنقوسة ولاية ورقلة بوضع 15 سؤال صالحا للدراسة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن للرقمنة دور في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي برغم من الصعوبات التي تعاني منها الإدارة.

¹ فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر (دراسة تحليلية للجماعات المحلية)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، تخصص إعلام واتصال، قسم الاتصال والعلاقات العامة، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة قسنطينة 3 السنة 2021/2020.

➤ حققت الرقمنة الرضا الوظيفي وزادت من حافزية الموظف.

➤ ساهمت الرقمنة في التخفيف من العديد من الإجراءات الإدارية وقلصت من إنجاز

الوظائف والجهد المبذول بالنسبة للموظف.¹

الدراسة الثالثة: لسعيدى ضيف الله بعنوان: "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل أزمة كورونا" (دراسة حالة لعمال بلدية المغير خلال 2023).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الرقمنة في مؤسسات الخدمة العمومية وإزالة الغموض والتعرف على الرقمنة وتأثيرها في تحسين الخدمة العمومية خاصة في الأزمات ومثال على ذلك هو وباء كورونا المستجد.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وعلى الاستبيان كأداة للدراسة حيث تم توزيع 40 عينة بطريقة عشوائية على مجموعة من الموظفين بمختلف فئاتهم داخل البلدية باستخدام برنامج SPSS.

وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

➤ معرفة الدور الفعال الذي تقوم به عملية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية وأنه لا

يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتطبيق الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية ببلدية

المغير.²

¹ ميلودة حمود، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي (دراسة حالة بلدية أنقوسة ولاية ورقلة)، مذكرة تخرج لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، قسم العلوم السياسية كلية الحقوق، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة سنة 2021/2022.

² سعيدى ضيف الله ، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل أزمة كورونا (دراسة حالة العمال بلدية المغير خلال 2023) ، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة أعمال شعبة علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم المالية، التسيير جامعة قاصدي مرباح ولاية ورقلة، السنة 2022 / 2023.

الدراسة الرابعة: للشيكور أيوب، دريوش نور الهدى، مسراتي خولة بعنوان "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية" دراسة حالة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيومترية لبلدية أحمر العين).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تحسين عملية إنجاز الوظائف وتقديم خدمات إلكترونية تمتاز بالكفاءة والفعالية حيث شهدت البلدية حصة كبيرة من هذه الإصلاحات باعتبارها همزة وصل بين الدولة والمواطن.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وأداة الاستبيان لجمع المعلومات حيث استخدم عينة وهي المواطنين القاصدين المصلحة وتم اختيار 200 استمارة صالحة للدراسة.

وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها :

أن الرقمنة استراتيجية وطنية تعمل على عصنة الإدارة العمومية من خال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إجراء المعاملات وتسهيلها، كما أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين الرقمنة و الاستجابة للمواطنين.¹

الدراسة الخامسة : لحنان أبودية بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية الحالة الدراسية (call center).

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة Call center والتعرف على دورها في تحسين الاستجابة بين الموظف والمواطن وتعزيز الثقة بينهم والتعرف على أن الرقمنة وفرت متطلبات الدعم اللوجستي (الأدوات، التدريب).

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات وتحليلها بأدوات وهي الاستبيان والمقابلة حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة تقدر ب 144 من متلقي الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية.

¹ الشيكور أيوب، دريوش نور الهدى، مسراتي خولة ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية لدراسة حالة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيومترية لبلدية أحمر العين، مجلة النمو الاقتصادي وريادة الأعمال، المجلد 5، العدد 2، جامعة البلدة 2، الجزائر، 31 ماي 2022 ، ص 94 ص 109.

بينت نتائج هذه الدراسة أن:

➤ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($a \leq 0.5$) في دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المؤهل العلمي).

➤ أن الرقمنة عبارة عن نظام إلكتروني يتلقى البيانات ويتم إدخالها بواسطة الموظف أي أن النظام صمم لتقديم الخدمة العامة الشعب.¹

الدراسة الخامسة :

التعليق على الدراسات:

- تشترك دراستنا مع الدراسات السابقة في كونها تعالج موضوع الرقمنة.
- تختلف دراستنا مع الدراسات السابقة في الاعتماد على منهج دراسة الحالة أما الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي.
- تختلف دراستنا مع الدراسات السابقة في أن دراستنا اعتمدت على أداة المقابلة لجمع البيانات من المبحوثين فيما اعتمدت أغلب الدراسات السابقة على أداة الإستبيان.
- ساعدنا الاطلاع على الدراسات السابقة في بناء الإشكالية وصياغة التساؤلات الفرعية.

12. صعوبات الدراسة:

- صعوبة جمع المعلومات حول الرقمنة داخل مديرية الخدمات الجامعية وبالأخص مصلحة المنح.
- تحفظ بعض موظفي المديرية على التزويد ببعض المعلومات المتعلقة بالموضوع.
- نقص وقلة المراجع المتعلق والمتخصصة بمجال هذا الموضوع.

¹ حنان أبودية ادورالرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية (دراسة حالة call center). مجلة إدارة المدرسة الوطنية للإدارة، المجلد 30 ، العدد 57، وزارة الداخلية رام الله. دولة فلسطين 31 ديسمبر 2022 ص53 ، ص84.

الإطار النظري

- الفصل الأول: ماهية الرقمنة

- المبحث الأول: مفهوم الرقمنة
- المبحث الثاني: نشأة الرقمنة
- المبحث الثالث: خصائص الرقمنة
- المبحث الرابع: المراحل التي مرت بها لرقمنة بالجزائر

- الفصل الثاني: ماهية الخدمة العمومية

- المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية
- المبحث الثاني: نشأة الخدمة العمومية
- المبحث الثالث: معايير ومزايا الخدمة العمومية
- المبحث الرابع: أنواع الخدمة العمومية

الفصل الأول

ماهية الرقمنة

تمهيد:

أصبحت الرقمنة مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحالي فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لتطوير المجتمعات والمؤسسات أكثر فأكثر، حيث تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة للتفاعل الرقمي الذي يعتمد على تكنولوجيات المعلومات والاتصالات.

المبحث الأول : مفهوم الرقمنة

الرقمنة مفهوم حديث ارتبط ظهوره مع بروز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي نتج عنه التحول من استخدام الطرق التقليدية في نقل المعلومات والمعارف إلى استخدام الأرقام في نقل هذه المعلومات والمعارف بتوظيف هذه التكنولوجيا الحديثة في هذا الميدان.¹ عرفت الرقمنة على أنها استنساخ رقمية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها و وعائها إلى سلسلة رقمية *chaine numérique* يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقم.² الرقمنة *Digitization* هي عملية تحويل المواد المطبوعة أو المخزنة على الميكروفيلم أو الميكروفيش، والمواد ذات الشكل التناظري ، والتي من نماذجها الأشرطة الصوتية، وأشرطة الفيديو مرئية عن طريق المسح الضوئي أو إعادة الإدخال ، إلى مواد ذات شكل رقمي و هو الشكل الذي يستطيع الحاسب التعامل معه، وذلك بتنظيمها إلى وحدات منفصلة من البيانات يطلق عليها "Bytes" وتخزينها على وسائط تخزين داخلية كالأقراص الصلبة، أو خارجية كالأقراص المليزة ، وأقراص الفيديو الرقمية أو إتاحتها عبر شبكة الأنترنت.³

¹ ياسين حفصي بونبعوا أهمية استخدام الرقمنة النهوض بقطاع تعليم عالي مع الإشارة إلى بعض النماذج الرائدة . المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد4، العدد الخاص، جوان 2021، ص02

² مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر (دراسة للواقع وتطلعات المستقبل)، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي وتقني. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري - قسطينة 2005/2006 ، ص 81

³ نجلاء أحمد يس ، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013 ص 21.

- ينظر "تيري كاني" إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها مثل : الكتب والدوريات والتسجيلات الصوتية والصور الثابتة إلى شكل مقروء بواسطة الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البينات bites) وتعتبر البيانات وحدة المعلومات الأساسية وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام ثنائية يمكن أن يطلق عليها الرقمنة.¹
- و تشير " شارلوت بيرسي " إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات و المعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.²
- لأن مفهوم الرقمنة مفهوم مستجد لذلك نجد إختلاف كبير تحديد تعريف دقيق له، وعلى العموم يمكن تعريفه مبدئيا بأنه مجال افتراضي ينتاج تكنولوجيا المعلومات، يتكون من مجموعة عناصر لكل عنصر فيها وظيفة واختصاص يتفاعل في إطار مهمته مع بقية العناصر الأخرى وفق منظومة لإنجاز مهام محددة، بما يسهل على الانسان تفاعله معها واستفادته منها في مختلف مناحي الحياة
- ويمكن تعريف الرقمنة بأنها تحويل الملفات الورقية إلى ملفات رقمية مهما كانت هذه الملفات سواء كانت كتب، مجلات، رسائل، كما لا يقتصر التحويل على الملفات الورقية بل يتعدى ذلك إلى العناصر الأخرى المتمثلة في المواد السمعية والبصرية، وذلك لأجل تسهيل معالجتها إلكترونيا.³

¹ بريزة بوزعيب، الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الإدارية، المجلد (05)

العدد 02، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة الجزائر، ديسمبر 2022، ص68.

² بضياف، زمير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية - الرهانات والتحديات تطبيق "خدمتي" في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي: الحكومة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، نوفمبر 2021، ص 70.

³ عايدي جمال ، الرقمنة وأثارها التنظيمية في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الموظفين، مجلة دراسات إقتصادية، المجلد 16 ، العدد 01، 2022، ص 561

- تعرف الرقمنة على أنها العملية التقنية لتحويل الإشارات التناظرية إلى شكل رقمي لذلك رقمنة الخدمات العامة تعني إدخال الخدمات للعامة الرقمية داخل الحكومة من خلال تطبيق تقنيات الرقمنة على سياقات اجتماعية ومؤسسية وتوسيع تلك العملية.¹

- تنبع الرقمنة من ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتعرف بانها "ترجمة إشارة تناظرية إلى شكل رقمي، فالرقمنة هي عملية رقمي ديناميكية تسير جنباً إلى جنب مع التطور التكنولوجي.²

¹ عبد الكريم عاشور، دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية "الجزائر أنموذجاً"، مجلة أبحاث، المجلد 6 ، العدد2، ديسمبر 2021 ، ص 281

² Chiara Bartoli, consumer self-concept and digitalization, Italian Journal of Marketing, 2022, P421

المبحث الثاني: نشأة الرقمنة

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا منذ الخمسينيات حسب همرتون من خلال النتائج المحققة لإخفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية، وكذلك في الإعارات من المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفادها توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994 بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الأنترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات ، ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى، ومن أهمها اجتماع بروكسل 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للنازا التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة ستة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.

- إن الرقمنة هي عبارة عن تحول جاء نتيجة التحديات عرفتتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم استراتيجيتها لتنمية أدائها، هذا التطور الهائل في مجال معلومات الاتصال يعود إلى توظيف البرمجيات والأنترنت ليصل إلى المفردات والمصطلحات.¹

¹ بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية - الرهانات والتحديات تطبيق "خدمتي" في قطاع الموارد المادية ، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية ، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي : الحوكمة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات ، نوفمبر 2021 ص 70

المبحث الثالث: خصائص الرقمنة

تميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:

- تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونيا متحاورة.
- تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الاصطناعي ، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- تكوين شبكات الاتصال : تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على التكنولوجيا والمعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات للأخرى.
- التفاعلية: أي أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار و هو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالإنترنت مثلا: تتمتع باستمرارية عملها في كل حوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت.
- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة صنع أي بغض النظر عن الشركة المصنعة أو البلد المصنع على مستوى العالم.¹

¹ بضياف زهير، مرجع سبق ذكره ، ص71

- قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقله أي من أي مكان عن طريق وسائل إتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال...
- قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة.
- اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنوية بدل توجيهها بضرورة إلى جماهير ضخمة وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.
- الشبوع والانتشار وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن.
- العالمية والكونية وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً.¹

¹بضياف زهير، مرجع سبق ذكره، ص 72

المبحث الرابع: المراحل التي مرت بها الرقمنة في الجزائر

الرقمنة هي عبارة عن تكنولوجيا تعمل على تحويل مصادر المعلومات من شكلها التقليدي الكلاسيكي سواء المطبوع أو الميكروفيلم أو الشفافات ومهما كان نوع مصادر المعلومات إلى شكل رقمي يمكن من قراءته وعرضه من فعال شاشات الحاسوب وتجدر الإشارة إلى أن فكرة الرقمنة تعود أساسا إلى ظهور الفاكس الذي يقوم على نسخة والاحتفاظ بالأصل، وقد طور هذا المبدأ إلى تقنيات المساحات الضوئية التي يمكن من الحصول على وثائق الكترونية.¹ وقد مرت رقمنة الإدارات الجزائرية بعدة مراحل، فمشروع الجزائر الكترونية الذي طرح سنة 2005 ولم ير النور وقتها، عاد لي طرح من جديد سنة 2013، حيث سطرت وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية آنذاك خطة بعدة محاور لتحقيق هدف " إي - الجيري" أو الجزائر الكترونية، إلا أن هذا المشروع بقي حبيس أدرج الحكومة للمرة الثانية على التوالي بسبب ضعف شبكة الانترنت والبيروقراطية وغياب إرادة حقيقية لإنجاح التحد ، وشهدت بعدها الجزائر عدة مشاريع للرقمنة في مجموعة من القطاعات على مر السنوات، إلا أنها هي الأخرى لم تحقق المطلوب منها بسبب غياب التنسيق بين الوزارات²، ما منع من توفير شبكة أو منصة رقمية وطنية توحى بتوجه عام للحكومة للرقمنة إلى غاية سنة 2019. حيث تم إعادة فتح هذا الملف من جديد من طرف رئيس الجمهورية عبد المجيد تبون ، والذي شهد انتعاشا كبيرا في مختلف القطاعات الدولية خاصة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، من خلال استحداث نظم وتقنيات حديثة، في محاولة منها للرقمي بالقطاع ومجابهة تحديات العصر، والنهوض بمستوى الكفاءات البشرية فيه.³

¹ نائل حن الله و ديماء الضامن، الوسائط المتعددة، دار وائل، عمان، الأردن، طبعة 1، 2008، ص131

² ضياء الدين بن فردية ، دور الرقمنة في تطوير البحث العلمي و الرفع من مستوى التحصيل الأكاديمي للطلبة، مجلة مقاربات في التعليمية، المجلد3، العدد4، ديسمبر2022، ص56-57.

³ ضياء الدين بن فردية، مرجع سبق ذكره ، ص50

خلاصة

في هذا الفصل تم توضيح أن مفهوم الرقمنة هو مفهوم واسع وعملية تتمتع بالعديد من المزايا، و من بين أبرز هذه المزايا يتم تسجيل المعلومات وتخزينها بشكل فعال وتوفير إمكانية الوصول إلى مصادر المعلومات ومصادر المعرفة بسهولة. ولا يمكننا أن ننسى أن الرقمنة تقلل من الوقت المستغرق في الوصول إلى المعلومات، ويمكن الوصول إليها من أي مكان بالإضافة إلى ذلك تمكن الرقمنة من تبادل المعلومات بين الأشخاص والمؤسسات بشكل سهل وفعال وتسهل عملية تبادل المعلومات بشكل رقمي.

الفصل الثاني

ماهية الخدمة

العمومية

تمهيد

تعد الخدمة العمومية أحد العوامل الرئيسية التي تسهم في تحقيق التنمية والرفاهية في المجتمعات، حيث تعددت تعاريف هذا المصطلح بواسطة العديد من المفكرين وذلك بهدف إعطاء تعريف شامل للمفهوم و بناء على ذلك سنحاول توضيح مفهوم الخدمة العمومية والأنواع التي تتميز بها.

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية

أ- مفهوم الخدمة:

- عرف GONAROOS الخدمة بأنها نشاط أو سلسلة من النشاطات ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضروريا أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الانظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل
- أما كوتار وأرم مسترونغ فقد عرفا الخدمة بأنها نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة أو غير محسوسة ولا يترتب عليها أية ملكية فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي تو لا يكون.
- في حين يعرف محل من Zaithmal Bitiner الخدمة على أنها تمثل أعمال عمليات وإنجاز وأن جميع الاعمال والعمليات تقود إلى انتاج شئ غير ملموس.¹
- يعرف فيليبس كوتلر الخدمة على أنها: أي عمل أو أداء ملموس يقدمه طرف إلى آخر دون أن ينجز عن ذلك ملكية أي شئ ونتاجية الخدمة يمكن أن تكون مرتبطة أو غير مرتبطة بالسلع المادية.

¹ دلال السويسي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاسشفاية لدراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الشهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نظام المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2011/2012، ص 37،38.

- كما عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمة بأنها: الأنشطة أو المنافع التي

تعرض للبيع أو تقدم مع السلع المبيعة.¹

ب- مفهوم الخدمة العمومية:

يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الادارية والمنظمات العامة.²

- الخدمة العمومية وفقا للقانون الاداري الفرنسي. الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على دارتها مبادئ المساواة و الاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام.

- تعريف بيار بوبي PIERRE BAUBY : هي ثمرة الزمان والمكان، وتحديات التي تواجه المجتمع.

- تعريف كوتلر KOTLER هي نشاط أو أداء خاضع للمبادلة غير ملموس و لا ينتج عنه نقل للملكية، ويمكن أن يرتبط بمنتج مادي.

- تعريف دانيال شافيز DANIEL CHAVEZ الحاجات الضرورية لحفظ حياة الانسان و تأمين رفاهيته، والتي يجب توفير ما بنسبة لغالبية المجتمع وهي المحرك الاساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المواطن.

- تعريف اللجنة الاوروبية 2007: هي إنشاء حق لكل مواطن فالاستفادة من بعض الخدمات الاساسية والضرورية.³

¹ أوماحي عائشة وبوادي مصطفى، ترشيد الخدمة العمومية مؤشر للتنمية المحلية في الجزائر، المجلد 10، العدد 01، 2023، 2023/12/14، ص437

² يحيواوي إلهام دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر البطاقة الذهبية نموذجا، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد 3 ، العدد01، جوان 2022، ص 67.

³ د. عتاب كلنوم ، د. مكي الدراجي ، الخدمة العمومية المعاصرة (ضرورة التغيير وحتمية التطوير)، دراسة متأصلة في المفاهيم والمبادئ ، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية ، المجلد5، العدد 2 أكتوبر 2021، ص 288.

- عرف أدريان بالمر (Adrian palmer) أن الخدمة هي عملة انتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس، أما بحدي ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس، حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال التبادل إشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد.¹
- عرفت الخدمة كذلك على أنها نشاط أو تتابع من الانشطة لمدة أو موضع (محل) محددين تنجز بفضل الوسائل البشرية والمادية لغرض تقديم منفعة إلى الزبون، وفقا لتطورات وسلوكان محددة مسبقا.²
- يأخذ مفهوم الخدمة العمومية معنيين، المعنى الأول هو معنى عضوي: يأخذ شكل الشخص العمومي (الدولة، الجماعات المحلية والمؤسسات العامة) التي تقدم مباشرة الخدمات أو تزود الجمهور بخدمات معينة، أما المعنى المادي للخدمة العمومية فيأخذ شكل نشاط وليس كشخص: العدالة، الدفاع أو الشرطة.
- عرف الأستاذ رومين Remun : على أنها مهمة الصالح العام المرتبطة بالشخص العمومي.
- وحسب باتريس قارونت Pathice Garant ، فإن الخدمة العمومية هي نشاط مضمون من طرف الإدارة العامة في إطار المصلحة العامة.
- وبشكل عام يمكن القول أن الخدمة العمومية هي تلك الخدمة التي تقدمها الدولة أو أحد أعوانها عن طريق مختلف نشاطاتها وذلك إنطلاقا من وجود حاجة يجب تلبيتها بحيث يفترض أن تخضع هذه الخدمة المقدمة لمبادئ معينة.³
- يعرفها عبد القادر براينيس بأنها: كل وظيفة يكون أدائها مضمونا و مضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا تجعلها تحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين.⁴

¹ بشير العلق ، ثقافة الخدمة، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع سنة 2012 ، ص38.

² بشير بودية ، طارق قندفل، أصول ومضامين تسويق الخدمات، دارصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط 1 ، سنة 2016 م ، ص122

³ كمال فار، الخدمة العمومية المقاربة النظرية والجذور التاريخية ، مجلة المفكر، المجلد4، العدد 2 ماي 2020 ، ص186، ص 187.

⁴ أوماحي عائشة وبوداوي ،مصطفي، مرجع سابق ذكره ص 437.

المبحث الثاني: نشأة الخدمة العمومية

رغم أن مفهوم الخدمة العمومية قد ارتبط بمفهوم الدولة الحديثة إلا أنه كان موضوع أفكار و فلسفات من قبل المفكرين الأوائل في العهد اليوناني والروماني لاعتبارهم أول من ميز بمفهوم المصلحة العامة والمصلحة الخاصة، وكانت أفكا رهم ترمي إلى أولوية المصلحة الجماعية على المصلحة الخاصة.

إن تصميم الدولة الحديثة الذي نشأ و تطور تدريجيا لتظهر بطريقة أنجح و خاصة بعد الثورة الفرنسية سنة 1989م والتي تبلورت فكرة الاعتراف القانوني بأن الخدمة العمومية هي مهمة الحكومات وتبرير سلطاتهم.

يقول الفقيه شوفالييه أن الخدمة العمومية هي أساس وحدة سلطة على سواء، حيث بلور اقتراب جديد لنظرية الدولة بمعنى أن السلطة في الماضي كانت تمارس لصالح الحاكم وتقوم على مصدر إلهي، فإنه بزوال هذه الأفكار أصبحت السلطة تمارس لصالح الأفراد مواطني الدولة.

فالخدمة العمومية حسب الفقيه شوفالييه إحدى مفاصل النظام الدولي وضمان لحسن استعمال القوى، ومن الناحية الأيديولوجية ساهم ظهور الخدمة العمومية على إعادة تشكيل صورة الدولة عند الأفراد باعتبارها تهتم وتسهر على راحة الأفراد وخدمتهم.

فالخدمة العمومية كنشاط هي نظريا مبدأ لحدود موضوعية للسلطة الإدارية، فهي موجودة لا لتسود ولكن للخدمة، والسلطات التي تتوفر عليها تستمد شرعيتها من خلال إرضائها وتلبيةها لرغبات الأفراد ، لقد كانت وظائف الدولة و الجيش (الدولة الحارسة) وذلك إلى غاية القرن 18 م، إلا أن هذا الدور توسع ليشمل عدة مجالات. فالخدمة العامة أصبحت مهمة الإدارة الأساسية ولا يمكن للدولة الاستغناء عنها لأنها تستمد منها شرعية وجودها.¹

¹ رشيد بن عياش ، مفهوم المصلحة العامة المتوفر على الموقع الإلكتروني التالي: [HTTPS://WWW.AHEWAR.ORG](https://www.ahewar.org)

تاريخ الاطلاع 2024/03/06 على الساعة 11:30

المبحث الثالث: معايير ومزايا الخدمة العمومية

أ- معايير الخدمة العمومية :

- قدم اسماعيل شريف مجموعة من المعايير التي تتميز بها الخدمة العمومية هي على النحو الآتي:

- معيار المساواة : عدم التمييز بين المواطنين عند تقديم الخدمة.
- معيار الاستمرارية: تقديم الخدمة يكون بصورة دائمة دون انقطاع.
- معيار الشمولية والاحتكار الطبيعي: أن تكون الخدمة موجهة للجميع ودون احتكار
- معيار التطور والمجانبة النسبية: يجب أن تتكيف الخدمة مع التطورات الحاصلة وأن تكون إما مقابل رمزي في شكل رسوم أو بالمجان.
- معيار الفعالية والتضامن: يجب أن تتسم الخدمة العمومية بفعالية من حيث تهيئة وتنمية المناطق وتحقيق الانسجام الاجتماعي والتوزيع العادل لموارد المجتمع.

ب- مزايا الخدمة العمومية:

- سرعة إنجاز الخدمة المقدمة.
- زيادة الإلتقان: تمتاز الخدمات المقدمة الالكترونية بالدقة والإلتقان.
- تبسيط الإجراءات والقضاء وامتصاص البيروقراطية والتعقيدات الإدارية التي يعاني منها المواطنين.
- تخفيض التكاليف وتحقيق الكفاءة في الأداء والتحول من الأسلوب الورقي إلى الأسلوب الإلكتروني.
- تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات عن كافة الأنشطة الحكومية.
- القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية حيث يستطيع المواطن أن يحصل على خدماته دون تردد على المصالح الحكومية وذلك عن طريق الشبكة الإلكترونية.¹

¹ أوما حي عائشة بوادي مصطفى مرجع، سبق ذكره ص 440 ، ص 441.

المبحث الرابع : أنواع الخدمة العمومية

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة من الخدمات المقدمة من طرف الدولة، ويمكن حصر أهمها في مجموع الخدمات التالية:

- خدمات عمومية مرتبطة بسيادة الدولة: وهي خدمات مرتبط أساسا بالدور التقليدي للدولة مثل: الأمن الدفاع الوطني...
- خدمات عمومية ذات طابع اجتماعي وثقافي: وهي الخدمات التي تشمل التعليم، الصحة، والمساعدات الاجتماعية.
- خدمات ذات الطابع الاقتصادي والتجاري: ظهرت هذه الخدمات مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية، وفي تحقيق رفاهية للأفراد في مجال احتياجاتهم الأساسية مثل : النقل، الاتصالات والطاقة ... وغيرها.
- الخدمات الإدارية: مثلا خدمة الحالة المدنية بالبلديات، الجنسية والسوابق العدلية من قطاع العدالة وغيرها من الخدمات.¹
- خدمات رأسمالية مكلفة لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة.
- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه...
- خدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته (الخدمات التي لا يمكن الاستغناء عنها).²

¹ الشيكور أيوب ، دريؤس نور الهدى امسراتي ،خولة ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية (دراسة عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيومترية لبلدية أحمر العين (مجلة النمو الاقتصادي وريادة الأعمال، المجلد 5، العدد(2) جامعة البليدة2 الجزائر، 31 ماي 2022: ص 99.

² قديد ياقوت بن عيسى إلهام ، عراقيل تقديم الخدمة العمومية وأساليب الإرتقاء بها، . المجلة الجزائرية للمالية العامة ، العدد 8 ، المركز الجامعي لعين تموشنت ، ديسمبر 2018، ص189.

خلاصة :

نستخلص أن الخدمة العمومية تُعتبر عنصراً أساسياً حيث تُعبر عن الحاجات الضرورية التي يجب على الدولة توفيرها، بهدف تحقيق رضا المواطنين من خلال تقديم الخدمات بشكل فعال.

الإطار الميداني

- تعريف بالديوان الوطني للخدمات الجامعية
- تحليل وتفسير نتائج الدراسة
- نتائج الدراسة العامة

1. تعريف بالديوان الوطني للخدمات الجامعية

- أنشأ الديوان الوطني للخدمات الجامعية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 95/84 المؤرخ في 22 مارس 1995، المعدل و المتمم بموجب المرسوم التنفيذي 03/312 المؤرخ في 14 سبتمبر 2003.¹

- ان اهم ما يمكن تسجيله بخصوص تطور مؤسسة الديوان الوطني للخدمات هو مرور بمرحلتين أساسيتين:

- **المرحلة الاولى:** يمكن اعتبار هذه المرحلة بالانتقالية حيث بعد أن كانت الخدمات الجامعية عبارة عن مراكز للخدمات الجامعية والاجتماعية (COUS) تحوي أحياء جامعية موزعة عبر الولايات الجامعية تحت إشراف مديرية مركزية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي تحت اسم "مديرية النشاطات اجتماعية والثقافية DASC" جاء المرسوم التنفيذي رقم 95/84 المذكور سابقا لتصبح الخدمات الجامعية عبارة عن الديوان الوطني للخدمات الجامعية ويحل بذلك محل مراكز الخدمات الجامعية وتعطى لاستقلالية الكاملة في التسيير لأحياء الجامعية إلى هيئة رقابية تسمى " الاقامات الجامعية باطضافة إلى هيئة رقابية أخرى سميت "المندوبية الجهوية".
- **المرحلة الثانية:** عرفت هذه المرحلة إعادة هيكلة الديوان الوطني للخدمات الجامعية وذلك عن طريق تعديل و اتمام احكام المرسوم التنفيذي رقم 95/84 المتضمن إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية.²

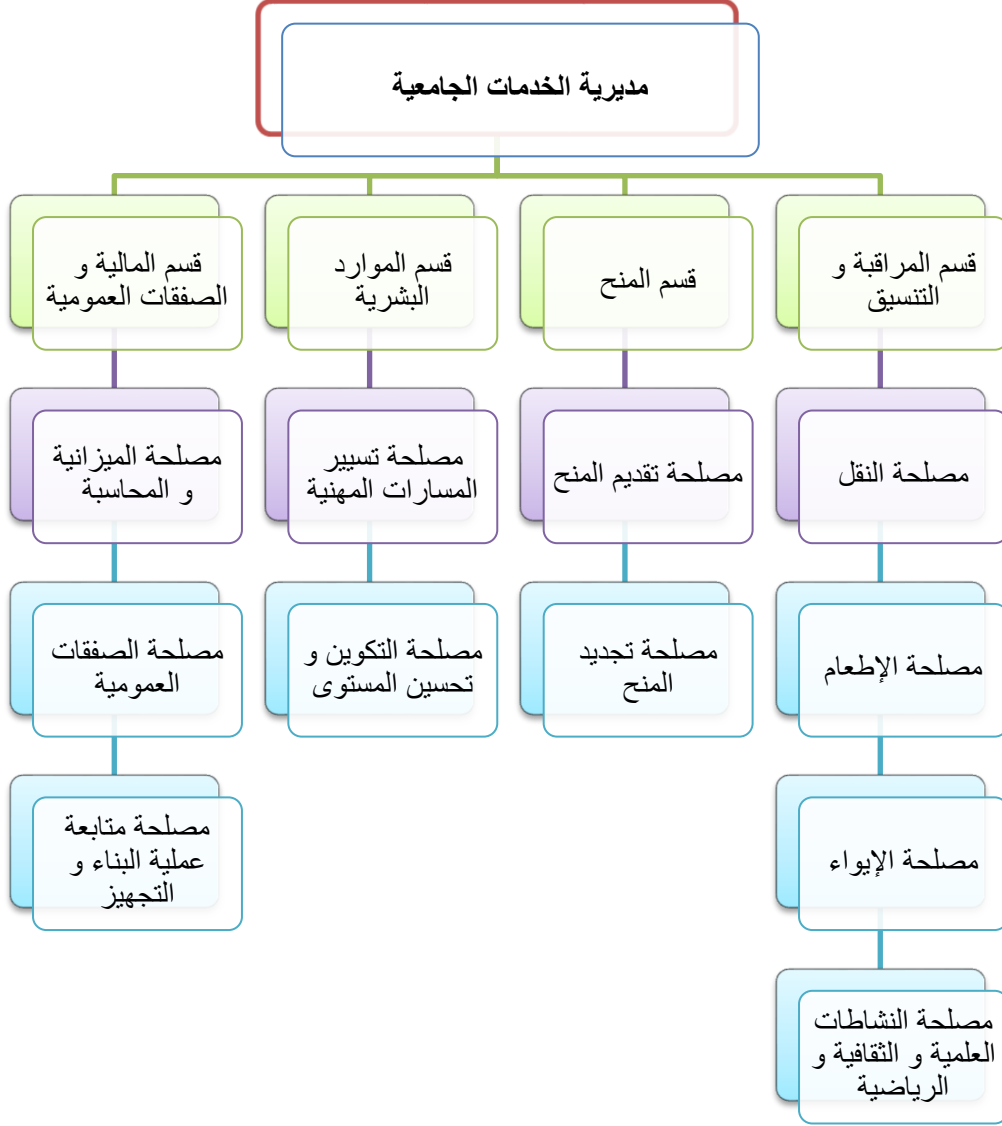
بعد موجب المرسوم التنفيذي رقم 03/312 المؤرخ في سبتمبر 2003، ليصبح بذلك للديوان الوطني للخدمات الجامعية والاقامات الجامعية وتلحل بذلك مديريات الخدمات الجامعية

¹ الديوان الوطني للخدمات الجامعية <http://doumisla.site123.me> تاريخ الاطلاع 2024/04/25 على 14سا30.

² الديوان الوطني للخدمات الجامعية <http://www.dou-aintemouchent.d2/onou/> تاريخ الاطلاع 2024/04/25 على الساعة 15سا00

محل المندوبيات الجهوية، في عملية الرقابة والتسيير على الاقامات الجامعية وذلك باعطائها الاستقلالية المالية أكثر في التأسيس.¹

- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 95-84 المؤرخ في 21 شوال عام 1415 الموافق 22 مارس سنة 1995 والمتضمن إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية وتنظيمه وعمله، المعدل والمتمم لاسيما المادة 6 منه.²



الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية مستغانم

¹ مرجع سابق ذكره الديوان الوطني للخدمات الجامعية.

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية : العدد 08 ، 17 ذو الحجة عام 1424 هـ 8 فبراير سنة 2004 م.

2. الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية مستغانم ومهامه:

تشمل مديرية الخدمات الجامعية الهياكل الآتية:

- قسم المراقبة والتنسيق.
- قسم المنح.
- قسم الموارد البشرية.
- قسم المالية والصفقات العمومية.
- يتكفل قسم المراقبة والتنسيق بما يأتي:
 - إعداد مخططات النقل الجامعي الخاصة بالإقامات الجامعية التابعة لمديرية الخدمات الجامعية ومتابعة تنفيذها.
 - متابعة نشاطات الخدمات الجامعية المقدمة من طرف الإقامات الجامعية التابعة لمديرية الخدمات الجامعية ومراقبتها وتنسيقها.
 - اقتراح كل تدبير لعقلنة استعمال الوسائل البشرية والمادية والمالية المخصصة لنشاطات الخدمات الجامعية.
 - دراسة برامج النشاطات العلمية والثقافية والرياضية والسهر على تطبيقها بعد الموافقة عليها من طرف مدير الخدمات الجامعية.
- ويشمل قسم المراقبة والتنسيق المصالح الآتية:
 - مصالحة النقل ، مصالحة الإطعام، مصالحة الإيواء، مصالحة النشاطات العلمية والثقافية والرياضية.
- يتكفل قسم المنح بما يأتي :
 - ضمان معالجة ملفات الطلبة المستفيدين من المنح ومتابعتها.
 - ضمان تجديد المنح بالتنسيق مع المؤسسات الجامعية الموجودة في مجال اختصاص مديرية الخدمات الجامعية.
 - ضمان الدفع المنتظم للمنح.

- ضمان معالجة منح الطلبة الأجانب والتكفل.
- يشمل قسم المنح المصالح الآتية: مصلحة تقديم المنح، مصلحة تجديد المنح.
- يتكفل قسم الموارد البشرية بما يأتي:
- تسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين لمديرية الخدمات الجامعية.
- ضمان وضع حيز التنفيذ مخططات التكوين وتحسين المستوى للمستخدمين التابعين لمديرية الخدمات الجامعية.
- يشمل قسم الموارد البشرية المصالح الآتية: مصلحة تسيير المسارات المهنية، مصلحة التكوين وتحسين المستوى.
- يتكفل قسم المالية والصفقات العمومية بما يأتي:
- تسيير الوسائل المادية والمالية الموضوعة تحت تصرف مديرية الخدمات الجامعية.
- ضمان التكفل برواتب المستخدمين التابعين لمديرية الخدمات الجامعية.
- ضمان التكفل بمختلف مراحل عقد الصفقات العمومية ومتابعة تنفيذها من قبل الإقامات الجامعية.
- ضمان متابعة عمليات بناء وتجهيز الإقامات الجامعية بالتنسيق مع المصالح المعنية.
- يشمل قسم المالية والصفقات العمومية المصالح الآتية: مصلحة الميزانية والمحاسبة ، مصلحة الصفقات العمومية مصلحة متابعة عمليات البناء والتجهيز .

3. تحليل وتفسير نتائج الدراسة

جدول يبين السمات العامة لأفراد العينة اثناء إجراء المقابلة:

المصلحة	الخبرة	المستوى التعليمي	الجنس	العمر	مبحوث
الإطعام	11 سنة	ماستر 2 في الامداد و النقل الدولي	ذكر	47	01
الاطعام	7 سنوات	ماستر في المحاسبة و المالية	أنثى	32	02
النقل	12	ليسانس في قانون الأعمال	ذكر	42	03
الإيواء	12 سنة	دراسات تطبيقية قانون أعكال	أنثى	54	04
الإيواء	6 سنوات	ماستر 2 في الاعلام الآلي	ذكر	31	05
المنح	11 سنة	ماستر 2 علوم الاعلام و الاتصال	أنثى	34	06

4. التعليق على الجدول

- نلاحظ من خلال الجدول نصف أفراد العينة ذكور و النصف الاخر إناث ثم نلاحظ أن المستوى التعليمي لدى موظفين هذه المديرية أكثرهم جامعيين، ومن خلال هذا ما يوضح لنا أن المديرية تحتاج إلى المستوى الجامعي.
- نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الموظفين لديهم أقدمية في العمل أكثر من 10 سنوات.

5. تحليل و تفسير نتائج الدراسة:

المحور الأول : رقمنة خدمات الديوان الوطني للخدمات الجامعية

1. ما هي البرامج المعتمدة في العمل؟

يتضح لنا من خلال محاوره المبحوثين حول البرامج المستخدمة في العمل على مستوى مديريةية الخدمات الجامعية فرع مستغانم أنه يتم استخدام 03 برامج معتمدة في العمل تختلف من مصلحة لأخرى، حيث صرح المبحوث رقم 01، ذكر، ماستر 2 في الإمداد والنقل الدولي، خبرة 11 سنة بمصلحة الاطعام: "البرمجة المعتمدة في العمل هي تقنية Wolet"، فيما صرح المبحوث رقم 03، ليسانس في قانون للأعمال: خبرة 12 سنة بمصلحة النقل: " البرمجة المعتمدة في العمل هو تطبيق My bus الذي يعمل بتقنية GPS التي تتتبع من خلاله سير الحافلات وأوقات الانطلاق وتوقفها"، فيما صرح المبحوث رقم 05، ذكر ماستر في الإعلام الآلي، خبرة 6 سنوات بمصلحة الإيواء: " البرمجة المعتمدة هي تصميم موقع ويب Progress والذي يسمح بتسجيل الطلبة عن بعد سواء ا للطلبة الجدد أو القدامى"

- من خلال النتائج التي تحصلنا عليها يمكن القول أن كل مصلحة تستخدم تطبيق خاص بها لتقديم خدماتها للطلبة، باستثناء مصلحة المنع والإيواء يستخدمان نفس التطبيق وهو Progress ، فتعدد هذه التطبيقات انعكس بشكل إيجابي على عمل الموظفين.

2. ما مدى تحكمكم في ذلك؟

أجمع المبحوثين أنهم متحكمين في استخدام البرامج الرقمية المعتمدة في العمل، حيث يرى المبحوث رقم 05 ذكر ماستر في الإعلام الآلي ، خبرة 6 سنوات. بمصلحة الإيواء: " القيام بعمليات التسجيل باستخدام موقع progress بلغت نسبتها 90% ". من خلال النتائج التي توصلنا إليها، يمكننا استنتاج أن جميع موظفي مديرية الخدمات الجامعية بمستغانم متحكمين في استخدام البرامج الرقمية في العمل، لانه تم تطبيق الرقمنة منذ سنة، فقد تمكن موظفون خلال هذه الفترة من اكتساب الخبرة اللازمة في استخدام البرامج وتنفيذ المهام.

3. هل واجهتم صعوبات في تطبيق الرقمنة أو التحول من المعاملات الورقية إلى

المعاملات الرقمية ؟ إذا كانت الإجابة تنعم فما هي طبيعتها ؟

هناك إجماع بين المبحوثين على مواجهة صعوبات في تطبيق الرقمية و التحول الرقمي، وهذا ما صرح به المبحوث رقم 06، أنثى، ماستر 2 علوم الإعلام والاتصال، خبرة 11 سنة بمصلحة المنح: " نعم واجهنا صعوبات كثيرة، طبيعته : عدم توفر الأنترنت، ونقص الإمكانيات المادية، انعدام التكوين".

ووفقا للنتائج التي تم الوصول إليها، تبين أن المبحوثين تلقوا صعوبات أثناء التحول من العمل الورقي إلى العمل الرقمي، حيث تمثلت هذه الصعوبات في توقف الأرضية الرقمية عن العمل في بعض الأحيان بسبب مشاكل تقنية، بالإضافة إلى صعوبة تأقلم للطلبة مع عملية التسجيل عن بعد.

4. هل يتم الرقمنة في كل التعاملات، إذا كانت الإجابة لا ماهي الأسباب؟

صرح أغلب المبحوثين أنهم يعتمدون على الرقمنة في كل التعاملات حيث ذكرت المبحوثة رقم 06 ، أنثى، ماستر 2، علوم الإعلام والاتصال، خبرة 11 سنة بمصلحة المنح: "نعم يتم اعتماد الرقمنة في كل التعاملات، فيما صرح البعض الآخر بأنهم ليسوا معتمدين على

الرقمنة في كل التعاملات، حيث صرحت المبحوثة رقم 04 ، أنثى، دراسات تطبيقية قانون أعمال، خبرة 12 سنة، بمصلحة الإيواء: " لا يتم اعتماد الرقمنة في كل التعاملات للأسباب التالية: هناك عاملات لم يتم اعتماد رقمتها بعد وهي في الطريق إلى الرقمنة".

- تشير النتائج المتحصل عليها، إلى أن أغلبية الموظفين في مصالح المديرية يعتمدون على الرقمنة في جميع المعاملات على مستوى مصلحتي الإطعام والمنح يتم التعامل بشكل رقمي بسبب التفاعل المباشر مع الطلاب ومع ذلك لا زالت المصالح الأخرى تعتمد على الأوراق في بعض أعمالها يحدث ذلك بسبب وجود معاملات لا يمكن تحويلها إلى الصيغة الرقمية.

5. ما تقييمكم للإمكانات المرصودة لرقمنة الخدمات؟

من خلال تقييم نصف المبحوثين للإمكانات المرصودة لرقمنة الخدمات أن تلك الإمكانات محدودة حالياً، فيما صرحت المبحوثة رقم 06 أنثى ماستر علوم الإعلام والاتصال، خبرة 11 سنة بمصلحة المنح: إن الإمكانات المرصودة لرقمنة الخدمات غير كافية تحتاج لمزيد من الدراسة"، فيما ذكر مبحوث آخر أن الإمكانات كافية، حيث صرح هذا المبحوث رقم 03 ، ذكر، ليسانس قانون أعمال، خبرة 12 سنة بمصلحة النقل: ثم توفير كل الإمكانيات المادية والبشرية في سبيل رقمنة الخدمات".

- من خلال النتائج التي تحصلنا عليها يمكن القول أن كل موظف قيم الإمكانات المرصودة حسب مصلحته فهناك مصالح توفرت فيها كل الإمكانيات الرقمنة الخدمات، عكس ذلك يوجد مصالح لم تتوفر فيها بعد لأن تطبيق الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية مستغانم لازال حديثاً.

المحور الثاني: تكوين الموظفين حول استخدام الرقمنة

1. هل تلقيتم تدريب على استخدام البرمجيات المستخدمة في العمل؟

- من خلال إجابات المبحوثين يتضح لنا أن نصفهم قد تلقوا تدريباً على استخدام البرمجيات المستخدمة في العمل، وهذا ما صرح به رقم 03، ذكر، ليسانس في قانون

الاعمال، خبرة 12 سنة بمصلحة النقل: " نعم كانت هنالك أيام تكوينية فيها ورشات زيادة عن ورشات بطريقة تقنية التحاضر عن بعد، أما النصف الآخر من المبحوثين لم يتلقى أي تدريب عن استخدام البرمجيات المستخدمة في العمل حين صرح المبحوثة رقم 02 أنثى، ماستر في المحاسبة، والمالية خبرة 7 سنوات بمصلحة الإطعام:" لا لم نتلقى تدريباً على استخدام البرمجيات المستعملة في العمل".

- توصلت نتائج الدراسة الى أن مديرية الخدمات الجامعية طبقت تدريباً يستهدف فقط رؤساء المصالح على استخدام البرمجيات المستخدمة في العمل، وذلك راجع لتطبيق المفاجئ للرقمنة على مستوى المديرية كما ينبغي تدريب الموظفين الآخرين على كيفية استخدام البرمجيات من أجل تسهيل عملية تطبيق الرقمنة في العمل.

2. إذا كانت الإجابة نعم كم كانت مدته؟

- يتضح لنا من خلال محاولة 3 مبحوثين حول مدة التدريب أنها قد اختلفت حسب عمل كل مصلحة هذا ما صرح به المبحوث رقم 01، ذكر، ماستر في الإمداد و النقل الدولي، خبرة 11 سنة بمصلحة الاطعام: "نعم كانت مدة التدريب 5 أيام، يومين بولاية المدية، ويومين بولاية تلمسان، و يوم واحد بولاية الجزائر العاصمة، فيما صرح المبحوث رقم 03، ذكر، ليسانس في قانون الاعمال خبر 12 سنة، بمصلحة النقل: "نعم كانت مدة التدريب أسبوع فقط أما عن المبحوثة رقم 04، أنثى، دراسات تطبيقية قانون الأعمال، خبرة 12 سنة، بمصلحة الإيواء: "نعم كانت مدته 4 أيام ويومين عن بعد".

- من خلال النتائج التي تحصلنا عليها تبين لنا أن مدة التدريب لموظفين مصالح المديرية الخدمات الجامعية مستغانم اختلفت وفقاً لكل مصلحة وذلك بسبب طبيعة عمل كل مصلحة، استناداً إلى اجابات المبحوثين تشير إلى أن مدة التدريب قصيرة غير كافية حيث تحتاج إلى مدة أطول لاكتساب المهارات اللازمة لاستخدام الرقمنة بشكل فعال.

3. ما تقييمكم لهذا التكوين؟

وفق إجابات المبحوثين الذين تلقوا تدريباً فإن تقييمهم كان مرضي، هذا ما صرح به المبحوث رقم 01، ذكر، ماستر في امداد و النقل الدولي، خبرة 11 سنة بمصلحة الإطعام: "تكوين كان في المستوى".

أما المبحوث رقم 03 ، ذكر، ليسانس في قانون الأعمال خبرة 12 سنة بمصلحة النقل: "كان التكوين جيد برغم من قصر المدة". أما عن المبحوثة رقم 04، أنثى، دراسات تطبيقية قانون الأعمال، خبرة 12 سنة بمصلحة الإيواء: "هذا التكوين لا بأس به لأن الرقمنة تحتاج لمدة أطول وهذا لتكون النسبة 100%".

- بناءً على النتائج المتوصل إليها يمكن استنتاج بأن كل موظف خضع للتكوين قيمه حسب ما استوعبه من هذا التدريب لكن بالإجماع فإن تقييمهم كان إيجابياً.

4. هل ترون أن هناك ضرورة لبرمجة دورات تكوينية دورية خاصة بالرقمنة؟

أجمع المبحوثين على أن هناك ضرورة لبرمجة دورات تكوينية دورية خاصة بالرقمنة وهذا ما صرح به المبحوث رقم 5، ذكر، ماستر في الاعلام الآلي، خبرة 6 سنوات بمصلحة الايواء: " نعم، هناك ضرورة لبرمجة دورات تكوينية خاصة بالرقمنة وذلك من أجل الوصول إلى استعمال متقن للمعدات المستعملة في الرقمنة.

وتتضح لنا من خلال النتائج أن جل المبحوثين أكدوا بأنه من الضروري توفير دورات تدريبية وتكوينية لتأهيل الموظفين بمجال الرقمنة لتسهيل وتطوير العمل بكل مصلحة واتقان برمجيات الرقمنة الحديثة.

المحور الثالث : مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمة

1. هل لمستم تحسن تسيير المؤسسة من خلال رقمنة الخدمات من قبلكم؟

هناك إجماع بين المبحوثين في هذه الدراسة على أنهم لا مساوا تحسن في تسيير المؤسسة من خال رقمنة الخدمات، وهذا ما صرح به المبحوث رقم 01 بمصلحة الإطعام: "نعم تلقينا تحسن في التسيير من سنة 2023 إلى 2024 تحسن كبير يفوق 65% لأن النفقات التي كانت لدينا سنة 2023 تقلصت في سنة 2024.

- وفقا للنتائج التي تم الوصول إليها من طرف الموظفين، فإن تطبيق الرقمنة يسهم بشكل فعال في تحسين وتعزيز كفاءة العمل من خلال تقنيات حديثة وأدوات تكنولوجية متقدمة.

2. هل هناك انعكاسات إيجابية للرقمنة في مجال تحسين الخدمة وما هي طبيعتها؟

يشير جميع المبحوثين بأن هناك انعكاسات إيجابية للرقمنة، حيث صرحت المبحوثة رقم 04، أنثى، دراسات تطبيقية قانون أعمال، خبرة 12 سنة بمصلحة الإيواء: "نعم هناك انعكاسات إيجابية للرقمنة في مجال تحسين الخدمة وطبيعتها ساهمت في تقليص الوقت حيث هذه الخدمات حاليا لا تأخذ جهد ووقت موازاة مع السنين الماضية".

- توصلت نتائج الدراسة بأن الرقمنة على مستوى مديرية الخدمات الجامعية كل انعكاساتها كانت لصالح الموظف والمؤسسة بشكل إيجابي وذلك بتحسين الخدمة وتقليل الضغط على المديرية من جهة وقلة عناء الطلبة من جهة أخرى.

3. هل تؤثر الرقمنة على الوقت المخصص لأداء الخدمة وكيف ذلك؟

من خلال إجابات المبحوثين أجمعوا بأن الرقمنة تؤثر على الوقت المخصص لأداء الخدمة و هذا ما صرح به المبحوثة رقم 02 أنثى، ما ستر في المحاسبة والمالية، خبرة 7 سنوات، بمصلحة الإطعام: "نعم وهذا باكتساب سرعة استقبال المعلومات".

- من خلال النتائج المتحصل عليها يمكن القول أن فعلاً الرقمنة تؤدي إلى تغيير وتقليص الوقت في تأدية الخدمة وذلك بالأداء السريع وريح الوقت فالرقمنة مكنت بعض المصالح من الاستغناء عن العمل الورقي.

4. هل تؤثر هذه التطبيقات على الإجراءات أي الخطوات الخاصة بتقديم الخدمة؟

أجمع المبحوثين بأن هذه التطبيقات تؤثر بتقديم الخدمة حيث يرى المبحوثة رقم 04، أنثى، دراسات تطبيقية في قانون الأعمال خبرة 12 سنة بمصلحة الإيواء: "نعم تؤثر هذه التطبيقات على الإجراءات أي تساهم بطريقة إيجابية لتفعيل الخدمة بحيث تكون سهلة".
- استنادا إلى النتائج التي تم التوصل إليها، يتضح لنا أن هذه التطبيقات قد أثرت بشكل فعال على خدمة الموظف ، وقد تجلى تأثيرها في زيادة مستوى الكفاءة وتنمية المهارات، وكذلك في توفير الوقت والجهد المبذولين.

5. هل تطبيق الرقمنة أدى إلى تسهيل العمل على الموظفين؟

أجمع كل مبحوثين المصالح على مستوى المديرية بإجابة واحدة مشتركة بنعم تطبيق الرقمنة أدى إلى تسهيل العمل، وهذا ما صرح به المبحوثة رقم 02، أنثى، ماستر في المحاسبة والمالية، خبرة 7 سنوات بمصلحة الإطعام: " نعم تطبيق الرقمنة أدى إلى تسهيل العمل علينا".

وفقا للدراسة توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يسهل على الموظفين تقديم خدماتهم بشكل أكثر سهولة وفعالية، فمع زيادة الاعتماد على التقنيات الرقمية يتم تقليل الجهد المبذول في معالجة الملفات، ويقلل من العمل الورقي.

6. كيف تفاعل معكم الطلبة فيما يخص عملية رقمنة الخدمات؟

صرح أغلب مبحوثين المديرية بأن تفاعل الطلبة معهم كان توما سلبيا، وهذا ما صرح به المبحوث رقم 01، ذكر، ماستر في الإمداد والنقل الدولي، خبرة 11 سنة بمصلحة الإطعام: "كان لديهم رفض لكن إلزامية تطبيق البرمجة من قبل مصالحننا جعل الطلبة يلتزمون بتطبيقها، في حين صرح مبحوث آخر بأنهم تفاعلوا معهم بشكل إيجابي و هو مبحوث رقم 03 ، ذكر، ليسانس قانون أعمال، خبرة 12 سنة، بمصلحة النقل: "تفاعل إيجابي والدليل على ذلك نقص الشكاوي في هذا الصدد".

- من خلال النتائج التي حصلنا عليها يمكن القول أن بمصلحة الإطعام، الإيواء والمنحة قد كان تفاعل الطلبة معهم تفاعل سلبي وذلك بسبب أن في البداية تلقى الطلبة الكثير من الصعوبات في استخدام المنصات بحكم أنها جديدة وليس لديهم مكتسبات قبلية عن التطبيقات عكس مصلحة النقل بالرغم من أنها أيضا جديدة لكن تفاعلهم معها كان إيجابيا وذلك راجع لخدمة تطبيق النقل الجامعي My Bus المخصص للطلاب.

نتائج الدراسة العامة:

1. أثبتت نتائج الدراسة أن البرامج المعتمدة في العمل هناك 3 برامج وقد تختلف من مصلحة لأخرى حيث تستخدم مصلحة الإيواء Progress والمنح Progress ، النقل My Bus و الإطعام wolet.
2. أكد أغلبية المبحوثين تحكهم في استخدام البرامج المستخدمة في العمل.
3. بينت الدراسة أن هنالك إجماع بين المبحوثين على مواجهة صعوبات في التحول الرقمي تمثلت في مجملها في: عدم توفر الأنترنت، نقص الإمكانيات المادية، انعدام التكوين، توقف الأراضية الرقمية عن العمل في بعض الأحيان بسبب مشاكل تقنية.
4. توصلت الدراسة إلى أن مصلحتي الإطعام والمنح يتم التعامل معها بشكل رقمي أما مصلحة النقل والإيواء تعاملهم لازال شبه ورقي أكدت الدراسة أن رؤساء المصالح فقط من تلقوا تدريباً حول استخدام الرقمنة.
5. أجمع المبحوثين على ضرورة برمجة دورات تكوينية دورية خاصة بالرقمنة.
6. بينت الدراسة أن هنالك انعكاسات إيجابية للرقمنة في مجال تحسين الخدمة.
7. نستنتج من خلال نتائج الدراسة أن تفاعل الموظفين في خدماتهم مع الطلبة فيما يخص عملية رقمنة الخدمات بين وجهتين إيجابيا وسلبيا.

8. أثبتت نتائج الدراسة أن فعلا يتم استخدام تطبيق الرقمنة بمصالح مديرية الخدمات الجامعية.

9. من خلال البحث الميداني استنتجنا أن الرقمنة ساهمت في تسهيل وتطوير الخدمة العمومية.

10. من خلال الدراسة التي أجريناها توصلنا إلى أن المديرية طبقت الرقمنة وسعت إلى توفير الوسائل الحديثة لنجاحها.

خاتمة

وختاماً نصل الى ان التحول الرقمي يعد اليوم عنصراً هاماً لا غنى عنه لأي منظمة تسعى إلى النجاح والازدهار في عالم يزداد رقمنةً. فهو يوفر العديد من الفوائد التي تُمكن المنظمات من تعزيز مكانتها التنافسية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية فتطبيق الرقمنة هو تطبيق اعتمده الوزارة كمشروع أو تقنية لتحسين الخدمات في مختلف المؤسسات الجزائرية لتوفير خدمات جديدة ومبتكرة، وكذا قد سمح هذا التطبيق للموظف على التخلص من المشاكل الناتجة عن استخدام التقنيات التقليدية حيث سهل عليه القيام بمهامه بطريقة أكثر كفاءة وفعالية ، مما انعكس إيجاباً على عمله.

ومما سبق ذكره نستخلص عدد من الاقتراحات والتوصيات التي قد تساهم في تحسين

الخدمة بالرقمنة في المديرية:

1. يتعين على مديرية الخدمات الجامعية أن تكون ملتزمة بتنفيذ استراتيجية شاملة للرقمنة ، تهدف إلى تحويل كل العمليات التقليدية إلى عمليات رقمية متكاملة.
2. تحديث الأنظمة والبرامج المستخدمة لتطوير خدماتهم.
3. ينبغي توفير دورات تكوينية تدريبية أكثر للعاملين في المديرية بهدف تعزيز قدراتهم في استخدام التقنيات الرقمية وتطبيقها بشكل فعال في أعمالهم اليومية.

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

01. أنجرس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة صحراوي بوزيد وآخرون، دار القصة، الجزائر، 2004.
02. العسكري عبود عبدالله، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. سلسلة شارع مسلم البارودي، 2002.
03. المشهداني سعد سلمان منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط1، 2019.
04. إياد يوسف الحاج إسماعيل، محاضرات في منهج وفلسفة البحث العلمي، العلا للنشر والتوزيع، ط1، جامعة الموصل، 2009.
05. بشير بودية، طارق قندوز، أصول ومضامين تسويق الخدمات، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، ط1، 2016.
06. بشير العلق، ثقافة الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019.
07. ذوقان عبيدات وعابد عبد الحق وعبد الرحمان رزق، البحث العلمي و مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر، ط17، عمان، 2015.
08. رحيم يونس كرو العزاوي، منهج البحث العلمي، دار دجلة ناشرون، ط1، 2008.
09. عامر إبراهيم قنديلجي، منهجية البحث العلمي، دار اليازوري، ط1، عمان، 2008.
10. نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة ط1، 2013.

ثانيا : الأطروحات والدراسات العلمية :

01. دلال السويسي ، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية لدراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة، مذكرة مقدمة للإستكمال متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص نظام المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2012/2011.

02. سعدي ضيف الله، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل أزمة كورونا، دراسة حالة لعمال بلد المغير خلال 2023، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي تخصص إدارة أعمال الشعبة علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم المالية والتسيير، جامعة قاصدي مرباح ولاية ورقلة، 2022، 2023.

03. فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، دراسة تحليلية للجماعات المحلية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، تخصص إعلام وإتصال، قسم الاتصال والعلاقات العامة، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة قسنطينة 3 2021/2020.

04. مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر ، دراسة للواقع وتطلعات المستقبل مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي وتقني، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة ، 2006/2005.

05. ميلود حمدو، دور الرقمية في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بلدية أنفوسة ولاية ورقلة ، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية ، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2022/2021.

ثالثا: المجلات العلمية

1. الشيكري أيوب ، دريوش, نور الهدى مسراتى خولة، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية، دراسة حالة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيومترية لبلدية أحمر العين : مجلة النمو الاقتصادي وريادة الأعمال: المجلد 5 العدد2، جامعة البليدة 2 ، الجزائر، 31 ماي 2022
2. أو ماحي عائشة وبوادي مصطفى، ترشيد الخدمة العمومية مؤشر للتنمية المحلية في الجزائر، المجلد 10، العدد
3. إبراهيم يحيوي، الدراسات السابقة أهميتها وكيفية توظيفها في بحوث العلوم الاجتماعية ، مجلة علوم الإنسان والمجتمع المجلد 10 ، العدد01 ، جامعة محمد لمين دباغين سطيف2، الجزائر، مارس 2021.
4. بريزة بوزعيب، الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الإدارية ، المجلد 05 العدد 02 جامعة 20 أوت 55 فل سكيكدة الجزائر ديسمبر 2022.
5. بضياف زهيرة، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية. الرهانات والتحديات تطبيق خدمتي" في قطاع الموارد المائية ، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي: الحوكمة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات نوفمبر 2021.
6. بلقبي فطوم ، الأسس المنهجية لتحديد المصطلحات والمفاهيم في البحوث الاجتماعية، مجلة المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد 09، العدد 01 جانفي 2022.
7. حنان أبودية، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية، دراسة حالة call center . مجلة إدارة المدرسة الوطنية للإدارة، المجلد 30، العدد 57، وزارة الداخلية رام الله ، دولة فلسطين 31 ديسمبر 2022.

8. ضياء الدين بن فردية، دور الرقمنة في تطوير البحث العلمي والرفع على مستوى التحصيل الأكاديمي للطلبة، مجلة مقاربات في التعليمية : المجلد3، العدد 4 ديسمبر 2022.
9. عبد الكريم عاشور، دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية "الجزائر أنموذجاً"، مجلة أبحاث، المجلد16 ، العدد2 ديسمبر 2021.
10. عايدي جمال ، الرقمنة وآثارها التنظيمية في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الموظفين، مجلة دراسات إقتصادية، المجلد 16 ، العدد 2022،01.
11. عبد القادر بن برطال، نجاح الهاشمي، حنيش يوسف، الفعالية التنظيمية في الفكر الإداري : مجلة العلوم الإدارية والمالية ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر المجلد 01 ، العدد 01 ديسمبر 2017 .
12. عطاب كلثوم ، مكي الدراجي ، الخدمة العمومية المعاصرة (ضرورة التغير و حتمية التطوير)، دراسة متأصلة في المفاهيم والمبادئ المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد5، العدد2، أكتوبر 2021.
13. قديد ياقوت ، بن عيسى الهام ، عراقيل تقديم الخدمة العمومية وأساليب الارتقاء بها : المجلة الجزائرية للمالية العامة ، العدد 8، المركز الجامعي لعين تموشنت ديسمبر 2018.
14. كمال فار، الخدمة العمومية المقاربة النظرية والجزور التاريخية ، مجلة المفكر، المجلد 4 ، العدد 2 ماي 2020.
15. ياسين حفصي بونبعو، أهمية استخدام الرقمنة للنهوض بقطاع التعليم العالي مع الإشارة إلى بعض النماذج الرائدة ، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي ، المجلد 4، عدد الخاص.
16. يحيوي إلهام ، دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية الجزائرية : البطاقة الذهبية نموذجا، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد 3 ، العدد01، جوان 2022.

17. يغني سامية ، مديني عثمان، عوادي مصطفى ، الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة لتحليل تجربة مؤسسة الضمان الاجتماعي الفرع الولائي بالوادى، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 04، العدد 01، جوان 2021.

18. Chiara Bartoli, consumer self-concept and digitalization, Italian Journal of Marketing, 2022, P421

رابعا المواقع الإلكترونية

1. أبو بكر سلطان أحمد ، الرقمنة إلغاء الحواجز بين البشر وتقنية المعلومات، السعودية 2020 متاح على : <http://www.alarabiya.net/qafilah/2019/11/18>

[20/05/2020](http://www.alarabiya.net/qafilah/2019/11/18) تاريخ الاطلاع: 25/02/2024 على الساعة 22:54.

2. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية : العدد 08 ، 17 ذي الحجة عام 1314هـ، فبراير سنة 2004م.

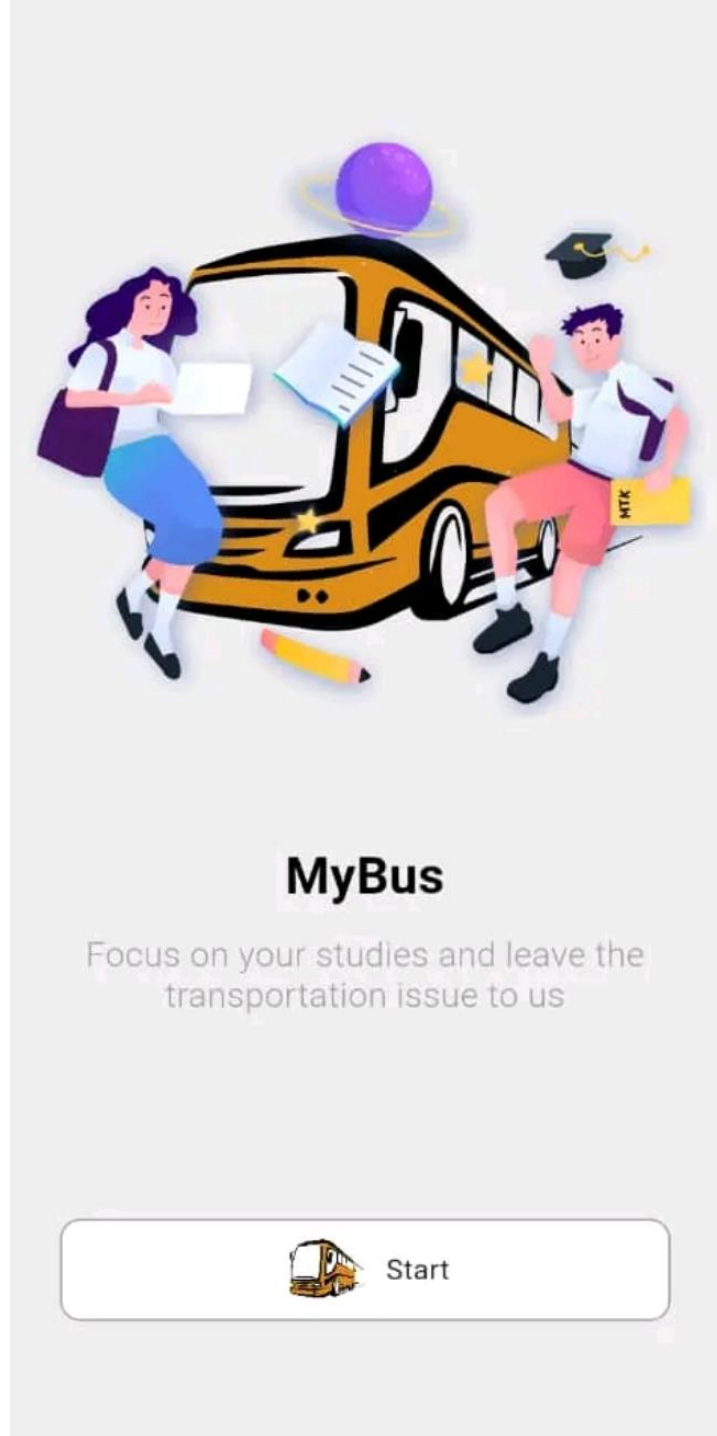
3. الديوان الوطني للخدمات الجامعية <http://www.dou-aintemouchent.dz> تاريخ الاطلاع : 2024/04/25 على الساعة 15:00

4. الديوان الوطني للخدمات الجامعية <http://www.doumsila.site123.me> تاريخ الاطلاع: 25/04/2024 على الساعة 14:30.

5. رشيد بن عياش، مفهوم المصلحة العامة : متوفر على الموقع الإلكتروني التالي WWW.AHEWAR.ORG تاريخ الاطلاع 2024/03/06 على الساعة 11:30.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: صور لتطبيق my bus و progress





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي 
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Progiciel de Gestion Intégré

Portail étudiant

 Entrer votre matricule

 Entrer votre mot de passe

SE CONNECTER

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Copyright © 2022

الملحق رقم 02: دليل المقابلة.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم-
كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الانسانية
شعبة علوم الإعلام والاتصال

إشراف:

مجاهد حنان

إعداد:

بلخيرة دليلة

الموضوع:

فعالية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية
دراسة ميدانية على عينة من موظفي مديرية الخدمات الجامعية بمستغانم

بوشليط فاطمة الزهرة

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في تخصص اتصال وعلاقات عامة موسومة
ب فعالية الرقمنة في تحسين الخدمة بمديرية الخدمات الجامعية -مستغانم- أنموذجا- نرجو
منكم الاجابة على الأسئلة الواردة في المقابلة.

السمات العامة:

- الجنس
- المؤهل العلمي
- الخبرة
- المصلحة

المحور الأول: رقمنة خدمات الديوان الوطني للخدمات الجامعية

1. ما هي البرامج المعتمدة في العمل؟
2. ما مدى تحكمكم في ذلك؟
3. هل واجهتم صعوبات في تطبيق الرقمنة أو التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الرقمية؟ إذا كانت الإجابة نعم فما هي طبيعتها؟
4. هل يتم اعتماد الرقمنة في كل التعاملات، إذا كانت الإجابة لا ما هي الاسباب؟
5. ما تقييمكم للإمكانات المرصودة لرقمنة الخدمات؟

المحور الثاني: تكوين الموظفين حول استخدام الرقمنة

1. هل تلقيتم تدريباً على استخدام البرمجيات المستخدمة في العمل؟
2. إن كانت الإجابة نعم كم كانت مدته؟
3. ما تقييمكم لهذا التكوين؟
4. هل ترون أن هناك ضرورة لبرمجة دورات تكوينية دورية خاصة بالرقمنة؟

المحور الثالث: مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمة

1. هل لمستم تحسن في تسيير المؤسسة من خلال رقمنة الخدمات من قبلكم؟
2. هل هناك انعكاسات إيجابية للرقمنة في مجال تحسين الخدمة وما هي طبيعتها؟
3. هل تؤثر الرقمنة على الوقت المخصص لأداء الخدمة وكيف ذلك؟
4. هل تؤثر هذه التطبيقات على الاجراءات أي الخطوات الخاصة بتقديم الخدمة؟

5. هل تطبيق الرقمنة أدى إلى تسهيل العمل على للموظفين؟
6. كيف تفاعل معكم الطلبة فيما يخص عملية رقمنة الخدمات؟