



أثر الرقمنة على الخدمة العمومية في مديرية التربية لولاية مستغانم

دراسة ميدانية مصلحة الدراسة والإمتحانات

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال
تخصص إتصال تظيمي

إعداد الطلبة:

تحت إشراف الأستاذ :

* بوعمامة العربي

■ السيد : زحاف يوسف

■ السيدة : بشداد نصيرة

رئيسا	د.بن مصطفى الشيخ دحو
مناقشا	أ.بوغاري هوارية
مشرفا	د.بوعمامة العربي

السنة الجامعية : 2024 – 2025

تأليف
لجنة
الدكتور
العربي



أثر الرقمنة على الخدمة العمومية في مديرية التربية لولاية مستغانم

دراسة ميدانية مصلحة الدراسة والإمتحانات

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص إتصال تظيمي

تحت إشراف الأستاذ :

بوعمامة الحاج العربي

إعداد الطلبة:

■ السيدة : بشداد نصيرة

■ السيد : زحاف يوسف

السنة الجامعية : 2024 – 2025

إهداء

شكر و عرفان

قال الله تعالى: "لئن شكرتم لأزيدنكم"

الحمد لله حمدا يوافي نعمه ويكافئ مزيده، ونشكره على توفيقه لنا في إتمام هذا العمل

واقترء برسوله الذي حثنا على الشكر كما قال "الشكر قيد النعمة وسبب دوامها ومفتاح المزيد منها"

نسجل عظيم شكرنا إلى الأستاذة المشرف "بوعمامة العربي" حفظها الله ورعاها والتي لم تبخل علينا

بالإرشادات والتوجيهات وكانت على إتصال 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 من بعيد لإتمام هذا العمل

وختاما ندعو الله أن يتقبل هذا العمل خالصا لوجهه الكريم

إهداء

إلى قلب الذي زرع في نفسي العزم والطموح ، إلى التي استتارت لي الدروب ببركة دعائها
"امي"

الحبيبة أمد الله في عمرها.

إلى القلب الكبير والوجه المبتسم، إلى الذي احرق سنيا من عمره لينير لنا الدرب، والذي لا
ينفذ صبره من أجل الوصول بنا إلى بر الأمان "إلى روح
ابي رحمه الله"

إلى من تقاسمت معها الحياة حلوها ومرها

إلى كل من أعانني من قريب أو بعيد لإنجاز هذا العمل

زحاف يوسف

الفهرس

الصفحة	البیان
01	كلمة شكر
04	الإهداء
05	الملخص
06	الفهرس
07	المقدمة العامة
	الفصل الأول: الإطار المنهجي
09	الإشكالية
10	الفرضيات
10	الأسباب الموضوعية
10	أهمية الدراسة
10	أهداف الدراسة
11	محدود الدراسة (الزمنية-الجغرافية-البشرية)
11	مفاهيم الدراسة
12	منهج الدراسة
12	أدوات جمع البيانات
13	مجتمع الدراسة وعينتها
13	المقاربات النظرية
14	الدراسات السابقة
	الفصل الثاني: المفاهيم النظرية
19	المبحث الأول: ماهية الرقمنة
19	المطلب الأول: مجموعات حول الرقمنة
23	المطلب الثاني: الرقمنة الخصائص والأهداف
26	المطلب الثالث: متطلبات الرقمنة

33	المبحث الثاني: مبادئ وأهداف الخدمة العمومية
33	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
35	المطلب الثاني: مبادئ وأهداف الخدمة العمومية
38	المطلب الثالث: أنواع الخدمة العمومية
المبحث الثالث: رقمنة التعليم في المؤسسات التعليمية	
39	المطلب الأول: تعريف الرقمنة في التعليم
40	المطلب الثاني: تعريف التعليم الإلكتروني
40	المطلب الثالث: متطلبات التعليم الإلكتروني
42	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة	
44	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن مديرية التربية لولاية مستغانم
	المطلب الثاني: الميزكل التنظيمي لمديرية التربية لولاية مستغانم
47	المطلب الثالث: مهام وأهداف المصالح بالمديرية
48	المبحث الثاني: عرض المقابلات ونتائج الدراسة
53-49	المطلب الأول: عرض المقابلات
54	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها
خلاصة الفصل	
الخاتمة	
قائمة المراجع	
ملخص الدراسة	

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل
01	واجهة الدخول إلى موقع وزارة التربية الوطنية
02	واجهة الأرشيف الرقمية للدخول
03	الميكال التنظيمي لمديرية التربية
04	الميكال التطبيقي لمتطلبات الرقمنة

المقدمة:

في ظل التحديات التي تشهدها المؤسسات العمومية في العالم، تم تبني توجهات جديدة في المجال الإداري تقوم بشكل أساسي على تطبيق التقنيات الحديثة للإتصال، بداية من تحويل التعاملات من ورقية إلى إلكترونية، لذلك أصبح من الضروري وجود منظومة للتعامل الرقمي المتكامل يتم من خلالها التواصل بين كافة المؤسسات، وعلى امتداد عدة عقود زمنية سعى الإنسان لإكتشاف البيئة الإتصالية المحيطة به، إنطلاقاً من تطوير وسائل الإتصال بداية من الهاتف اللاسلكي وشبكات الحاسب الألي وصولاً إلى شبكة الإنترنت وتزامنها مع تراكمات وتطلعات لتحسين الخدمة العمومية، مما أتاح هذا الإكتشاف فرص التعامل السريع بين مختلف الأطراف وفي مناطق متباعدة، واصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط وظيفي من دون توفر تقنيات الحاسوب والإتصالات المختلفة، ولأن الجانب الإداري والمؤسستي يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة أصبح من المهم مواكبة التطور التقني الهائل، الذي حتم ضرورة الإستثمار في التقنيات الحديثة وثورة المعلومات وأولوية تطوير الاساليب الإتصالية خدمة للمجالات الإنسانية المختلفة.

وعرفت عدة دول عربية في الآونة الأخيرة تطورات متسارعة في مجال التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والإتصال لتتماشى مع المعطيات التقنية والمعرفية، وتمخض عن ذلك التطور التكنولوجي الذي شهده العالم نهاية القرن العشرين ثورة حقيقية مشت جميع القطاعات، وأخذت أبعاداً أعمق من الإستخدام التقني فحسب بل شملت نطاقاً واسعاً على غرار العمل الحكومي ليتفرع لنشاطات متعددة، ويحول مهمة الدولة من مفهوم ضمان الأمن والعدل إلى تحقيق الرفاهية وتحسين المرفق العام، خاصة مع إمتزاج التطور الرقمي وغنتشار الرقمنة التي جعلت المؤسسات المختلفة تسارع لتبنيها، لعصرنة الإدارة والإستثمار في الموارد المختلفة قصد تحسين طرق تقديم الخدمات وكسب ثقة الجمهور وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة، لذلك باتت الرقمنة مطلباً مهماً للتكيف مع المتغيرات الجديدة والوقوف على الطلبات المتزايدة للحصول على الخدمة بالشكل المناسب.

وقد أصبحت الدولة الحديثة تخوض عدة تحديات على غرار تحدي تأهيل مواردها حول طرق تقديم الخدمات العامة التي يحتاجها المواطن من جهة، ومن جهة أخرى تزايد تطلع الأفراد للمشاركة بآرائهم حول جودة تلك الخدمات والحرص على تطويرها من جهة أخرى وهذا ما أدى إلى ظهور دراسات عديدة ساهمت في تطوير المؤسسات عن طريق إعطائها مسؤولية تقديم الخدمات للجمهور بإستقبال نسبي عن السلة المركزية ومشاركة الجمهور بمقترحاته مع الموظفين في مختلف المؤسسات العمومية لإشراف على تنفيذ مطالبهم ورغباتهم وتحقيق مستوى راقى من الخدمة.

حيث تعتبر المداخل الحديثة والإستراتيجيات التي تتبناها الهيئات الحكومية دافعا يساعد على الإستفادة من تبعات التكنولوجيات الرقمية المتجددة لتحقيق أعلى جودة للخدمات، وتقريب الإدارة من المواطن وربط المؤسسات ببعضها البعض إلكترونيا، وما يسهل ذلك شبكة الإنترنت والتطبيقات المستحدثة للتعامل الرقمي التي أثرت على فاعلية وطرق العمل الإداري، ونوعية الخدمات العمومية وجعلت من مسألة تبني القاعدة الرقمية ذات الأبعاد المتعددة أمرا حتميا.

فأصبحت الرقمنة داخل القطاعات العمومية والإدارات ضرورة حتمية لا بد منها المواكبة للتطورات التكنولوجية الحالية لتحقيق رغبات المواطنين وتقليل التكاليف والأعباء على الإدارة العمومية فيجب السعي لتحقيقها.

الإشكالية

يشهد العصر الحالي العديد من التطورات المتسارعة والتغيرات المتلاحقة نتيجة الانفجار المعرفي وثورة المعلومات والاتصالات. لقد كان لاقتحام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لحياتنا أثرا عميقة سواء على المستوى الجزئي أو الكلي حيث أدت إلى ما يعرف بعصر المعلومات والمعرفة، عصر أصبحت فيها المعلومات موردا أساسيا يفوق أهمية باقي موارد الإنتاج الكلاسيكية المعروفة. مما جعل المؤسسات تحديات جديدة تختلف شكلا ومضمونا عن الفترات السابقة وتزداد شدة هذه التحديات على الدول النامية نظرا للتأخر المسجل في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال العمومي وفي الآليات الضرورية للإستفادة من هذه التقنيات.

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الإتصال، من خلال عصرنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالإعتماد على شبكة الأنترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية الإلكترونية، والإدارة أخذت النصيب الأكبر من هذا التغيير وذلك بعدما كانت تعتمد على المعلومات التقليدية من خلال إكتظاظ الملفات وإنعدام الشفافية، ومن أجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لإحداث تغييرات في المجال الإداري بتحديات هياكلها والإنتقال للإدارة الإلكترونية، حيث أصبحت هذه الأخيرة حتمية يجب السعي لتحقيقها لتسريع عملية إنجاز التعاملات إلكترونيا.

تعتبر مؤسسة مديرية التربية من بين المؤسسات التي تعاني ضغط كبير في تقديم خدماتها وذلك بسبب الطلب المتزايد على خدماتها خلال بداية السنة الدراسية مما يؤكد على ثقل حجم تعاملاتها مما يستوجب ضرورة عصرنة أداء خدماتها، لذا قامت بإعتماد الرقمنة كأسلوب جديد في تقديم الخدمات، من هنا يتبادر إلى ذهننا طرح التساؤل الموالي:

ما أثر الرقمنة على تحسين أداء الخدمة العمومية داخل مديرية التربية بمصلحة الدراسة والإمتحانات؟

➤ **التساؤلات**

وينبثق عن هذا التساؤل التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ماهو مستوى التطور الخدماتي في مديرية التربية بمصلحة الدراسة والإمتحانات من خلال تطبيق الرقمنة؟

➤ **الفرضيات**

- تساهم الرقمنة بشكل إيجابي في تحسين أداء الخدمة العمومية في مديرية التربية من خلال تسهيل عمليات الإتصال والتنظيم الداخلي.
- الرقمنة هي إدخال تكنولوجيا المعلومات داخل مصلحة الدراسة والإمتحانات، حيث يتطلب تطبيقها استقطاب أفضل الخبرات وتوفير الجو المناسب وتغيير الهيكل التنظيمي، وفق متطلبات الإدارة الإلكترونية.
- الخدمة العمومية عنصر أساسي في تحقيق التنمية، داخل المجتمع لذا فهي ترتبط بمدى جودتها وتقبل الأفراد لها، فهي تعمل بشكل مستمر على تحديث الأساليب المعمول بها داخل المديرية.
- **أسباب إختيار الموضوع:**

- **تتمثل أهم الدوافع لإختيار الموضوع مايلي :**

- **أسباب ذاتية:** الميول الشخصي لمثل هذه المواضيع وروح الفضول في الإكتشاف في خبايا الموضوع، وكذا إعلام مديرية التربية مصلحة الدراسة والإمتحانات بأهمية الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية من تسهيلات وإنجاز في المعاملات للمواطنين.
- **أسباب موضوعية:** بحكم التخصص العلمي المدروس الذي يتماشى مع الموضوع الحدائة واعتبار من أهم المواضيع الحديثة الذي يفرض نفسه على الساحة العلمية لأنه يواكب التطورات الحديثة

- **أهداف الدراسة:**

- يسعى موضوع الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- تسليط الضوء على دور الرقمنة في مديرية التربية مصلحة الدراسة والإمتحانات وكذا التعرف على المحاسن التي تقدمها الرقمنة للخدمات العمومية.
- ابراز أهمية الرقمنة وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك في تقديم الخدمات للمصلحة وكذا التعرف على الخدمات التي تقدمها المصلحة لزمائها.
- اثراء الرصيد المكتبي في البحوث الحديثة خاصة فيما يتعلق بموضوع الرقمنة وعلاقتها بالخدمة العمومية.

- **أهمية الدراسة:**

- إن موضوع دور الرقمنة في مصلحة الدراسة والامتحانات بمديرية التربية له أهمية بالغة من حيث الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وكذا التحول من المعاملات الورقية إلى الإلكترونية يعتبر من أهم التطورات التي تسعى الدولة لمواكبتها من خلال عصرنة الإدارة للحاق

بالتحولات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي تمكن أهمية دراستنا في معرفة دور الرقمنة في مصلحة الدراسة والإمتحانات.

- حدود الدراسة :

- حدود مكانية: حيث تم حصر الحدود المكانية في مديرية التربية لولاية مستغانم
- حدود زمنية: حيث امتدت من شهر جانفي إلى غاية شهر جوان
- حدود بشرية: يتكون المجتمع المستهدف من مجموعة عمال المصلحة بمختلف رتبهم.
- المفاهيم الأساسية:

يعد تحديد المفاهيم والمصطلحات امرا ضروريا لأي بحث او دراسة، إذ أن من الواجب الباحث عند صياغته للمشكلة تحديد المفاهيم التي يستخدمها، وكلما كان تحديد المفاهيم دقيقا، سهل على القراء الذين يتابعون البحث إدراك المعاني والافكار التي يريد الباحث التعبير عنها، من دون ان يختلفوا في فهم ما يقول.

ولابد أن يحدد الباحث المعاني والمفاهيم التي تتناسب أو تتفق مع اهداف بحثه وإجراءاته، وتعريف المصطلحات يساعد الباحث في وضع إطار مرجعي يستخدمه في التعامل مع مشكلة بحثه.¹

- تعريف الرقمنة:

لغة: عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها عملية إلكترونية لإنتاج الرموز الإلكترونية أو الرقمية، سواء من خلال وثيقة أو أي شئ مادي، أو من خلال إشارات الكترونية تناظرية، وهي أيضا العملية التي عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صورا أو بيانات نصية أو ملفات صوتية أو أي شئ آخر²

أصطلاحا: هو مصطلح حديث يقصد به ذلك التعليم الذي ينتقل إلكترونيا-جزئيا أو كليا- عن طريق متصفح الويب من خلال الأنترنت أو الوسائط المتعددة بشكل يتيح للمتعلم إمكانية التفاعل النشط مع المحتوى ومع المعلم سواء كان ذلك بشكل يتيح للمتعلم إمكانية التفاعل النشط مع المحتوى ومع المعلم، سواء كانت ذلك بصورة متزامنة أو غير متزامنة وإتمام ذلك التعلم في الوقت والمكان وبالسرعة التي تناسب ظروفه وقدراته فضلا عن إمكانية، إدارة هذا التعلم عن طريق تلك الوسائط³

¹ سعد سلمان المشهداني، مناهج البحث الإعلامي، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة الجمهورية اللبنانية، 2017، ص44، 43

² رضوان بن عيسى، بونس معمري، واقع عملية الرقمنة في الجامعة الجزائرية دراسة حالة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي أنموذجا، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، قسم العلوم الغنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي-الجزائر-2019/2020، ص37

³ إسماعيل عثمان، حسن أحمد، (تحديات التعليم الرقمي في الوطن العربي (رؤية تأصلية)، المجلة العربية لتربية التوعية، العدد 12، كلية التربية، جامعة إفريقيا العالمية، 2020، ص95.

تعريف الخدمة العمومية:

يعتبر مفهوم الخدمة العمومية من أهم المواضيع التي تستحوذ على إهتمام صناع والسياسيين، وإدراكهم بمسؤولية الدولة في توفير الخدمة للمواطنين وقد تطور هذا بتطور مفهوم الدولة ووظائفها، حيث أصبحت الدول تستمد مشروعيتها من فاعلية وجودة وسرعة توفيرها للخدمات المختلفة وتقديمها للمواطنين.

عرفها "أدريان بالمير" عن الخدمة هي عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس إما بجد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال لإشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد⁴

منهج البحث

إن في الدراسات العلمية يفترض على الباحث أن يعتمد على منهج محدد أو طريقة يتبعها للوصول على نتيجة معينة ، المنهج عند " موريس أنجرس " هو مجموعة الإجراءات والخطوات الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة بمعنى أن يتبع الباحث نشاطه البحثي باعتماده المنهج الملائم الذي يتماشى مع طبيعة البحث وعليه، فمنهج دراسة حالة يعتبر من أهم التقنيات والأليات التحليلية التي يستعين بها الباحث ،ذلك من خلال جمع المعلومات والبيانات العلمية المتعلقة بموضوع محل الدراسة قصد الإحاطة بالموضوع وتحليله وتشخيصه لمعالجته بطريقة سليمة، حيث تم توظيف هذا المنهج على حالة الخدمة العمومية على قطاع التربية بعد تبني نظام الرقمنة قصد الوصول إلى حقيقة مستوى الأداء من خلال جمع المعلومات والبيانات والتعمق فيها عبر مراحلها، ولمعرفة أهم العوامل والمؤثرات التي تحيط بهذه الظاهرة والحلول المناسبة لمعالجتها.

أدوات جمع البيانات:

يشير مفهوم الأداة إلى الوسيلة التي يجمع بها الباحث البيانات والمعلومات وكافة الحقائق التي تلزمه في البحث، واعتمدنا في بحثنا على أكثر من أداة حتى نستطيع أن ندرس الموضوع، ونلم بجميع أبعاده وتمثل هذه الأدوات في: الملاحظة والمقابلة.

***المقابلة:** تعد المقابلة أداة مهمة للتوصل لنتائج بحث دقيقة وذلك من خلال طرح أسئلة مباشرة المسؤولين والموظفين.

⁴حميد الطاني، بشير العلاق، تسويق الخدمات: مدخل وظيفي - استراتيجي تطبيقي، عمان، دار اليازوردي للطباعة والنشر، 2008، ص34

هي عبارة عن حوار يدور بين الباحث (المقابل) والشخص الذي تتم مقابلته (المستجيب) يبدأ هذا الحوار في خلق علاقة وئام بينهما، ليضمن الباحث الحد الأدنى من تعاون المستجيب... ثم يشرح الباحث الغرض من المقابلة ويبدو أن يشعر الباحث بأن المستجيب على استعداد للتعاون ويبدأ بطرح الأسئلة التي يحددها مسبقاً... ثم يسجل الإستجابة بكلمات المستجيب.

➤ مجتمع البحث:

يعرف مجتمع البحث على أنه " جميع المفردات أو الوحدات التي تتوفر فيها الخصائص المطلوبة لدراستها، وعادة ما يعرف مجتمع البحث باسم إطار مجتمع البحث الذي يشتمل عليه جميع أسماء وعناوين مفردات البحث. (1)

وقد قمنا باختيار مجتمع بحثنا في هذه الدراسة بناء على إبراز طبيعة المجتمع في حد ذاته والتمثل في عمال مصلحة الدراسة والإمتحانات .

المقاربة النظرية:

فالنظرية وعن طريق مجموعة إفتراضاتها، تلعب دورا أساسيا في العلم لأنها تساعد في توحيد وتوضيح ما يتم الأكد عليه حول الواقع المدروس وبالتالي تمنح الإنسجام للميدان المعرفي بفضل ما تقترحه من تفسيرات يحتمل ان تظل محل اختيار دائم على محك الوقائع والأحداث. قبل ان نصل للجانب النظري للدراسة لابد علينا ان نتطرق إلى النظريات التي يركز عليها موضوع بحثنا ومن أهم هذه النظريات التي سنستند عليها في دراستنا نذكر:

نظرية الإستخدامات والإشباع:

تهتم نظرية الإستخدامات والإشباع بدراسة الإتصال الجماهيري دراسة منظمة وظيفية، فخلال عقد الأربعينيات من القرن العشرين أدى إدراك عواقب الفروق الفردية والتباين الإجتماعي على إدراك السلوك المرتبط بوسائل الإعلام وكان تحولا من رؤية الجماهير على أنها عنصر سلبي غير فعال إلى رؤيتها على أنها فعالة في إنتقاء أفرادها لرسائل ومضمون مفصل من وسائل الإعلام.⁵ وتعرف نظرية الإستخدامات والإشباع بأنها تعرض الجمهور لمواد إعلامية لإشباع رغبات معينة، استجابة لواقع الحاجات الفردية.

(1) موريس انجرس : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ، ط1 ، الجزائر ، 2004 ، ص32

⁵باديس مجاني، مرابط فريد، نظريات الإتصال، ط1، منشورات الفا للوثائق، الجزائر، 2019، ص32

***فروض النظرية:**

تتلخص فروض نظرية الإستخدامات والإشباعات فيما يلي:

- 1- جمهور المتلقين هو جمهور نشيط، واستخدامه لوسائل الإعلام هو استخدام لتحقيق أهداف معينة.
- 2- يمتلك أعضاء الجمهور القدرة على تحديد احتياجاتهم وتحديد الوسائل المناسبة لتلبية هذه الاحتياجات، ويتحكم في هذا عوامل الفروق الفردية وعوامل التفاعل الإجتماعي وتنوع الحاجات
- 3- الفروق الفردية للأفراد هي التي تتحكم في حاجياتهم، واختيارهم لوسائل الإعلام ووسائلها.
- 4- التأكيد على أن الجمهور هو الذين يستخدمون وسائل الإتصال وليست الإتصال هي التي تستخدم الأفراد.

الإسقاط النظري للنظرية:

بعد الاطلاع على النظرية وفروضها نجد ان نظرية الإستخدامات والإشباعات تتفق مع دراستنا الحالية في مجموعة من النقاط:

ففي دراستنا نحاول معرفة مختلف اليات الرقمنة المستخدمة من طرف المصلحة ودوافع استخدام الرقمنة وماتحقق من اشباعات لحاجياتهم المختلفة وهذه هي نقطة ارتكاز النظرية.

الدراسات السابقة:

تكمن أهمية الدراسة السابقة بالنسبة للباحث في مساعدته على الإختيار السليم لموضوع البحث وتجنبه مشقة التكرار البحث وفي إطلاعه وتأكده على جوانب الموضوع بشكل شامل بالتالي تعريف الباحث بالصعوبات والمشاكل التي واجهت الباحثين الآخرين وعلى الحلول التي توصلوا إليها لمواجهة المشكلات التي اعترضت الباحثين الآخرين وان أمكن تجنبها بالإستفادة من تجارب الباحثين الآخرين كما تمكن الباحث بتزويده بالعديد من المصادر والمراجع.

الدراسة الأولى:

دراسة الباحث رضوان بن عيسى ولبنى رحموني تحت عنوان "**واقع عملية الرقمنة في الجامعة الجزائرية**"، دراسة حالة جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي انموذجا، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قسم العلوم الإنسانية 2019-2020.

تمحورت إشكالية الدراسة حول الرقمنة بإختيارها أحد أبرز المفاهيم الجديدة التي ظهرت في القرن 21 والتي تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيات الإتصال الحديثة، الأمر الذي حتم على كافة المؤسسات ضرورة تبني هذه العملية لاسيما المؤسسات الجامعية وذلك بتطبيق الأسس الخاصة بعملية الرقمنة في مختلف إدارتها، حيث تهدف هذه الدراسة في البحث عن واقع عملية الرقمنة في الجامعة الجزائرية من خلال التعرف عن واقع جهود الرقمنة ومدى الإعتماد عليها في جامعة العربي بن مهيدي وكذلك الإستراتيجيات المتبعة في ذلك وكان التساؤل الرئيسي للدراسة كالتالي:

1- ماهي مختلف مظاهر الرقمنة في جامعة العربي بن مهيدي في أم البواقي؟

2- ماهي الإستراتيجيات التي تطبقها إدارة جامعة أم البواقي من أجل تجسيد الرقمنة على مستوى الجامعة؟

3- ماهي الإمكانيات المخصصة من قبل إدارة الجامعة لتحسين الرقمنة على مستوى الجامعة؟

4- ماهي أبرز الفئات المستهدفة في عمليات الرقمنة على مستوى جامعة العربي بن مهيدي في أم البواقي؟

اعتمد الباحثان في دراستهما على منهج دراسة حالة بإعتباره انسب منهج للتعرف على واقع عملية الرقمنة ومشكلاتها وتحدياتها في هذه الجامعة الفتية واستخدم أداة المقابلة والملاحظة العلمية كأداتين الإستبيان في جميع البيانات وإنشاء الموضوع للدراسة فان مجتمع البحث يتمثل في جميع الموارد البشرية التي لها علاقة تسير عمليات الرقمنة في جامعة العربي بن مهيدي سواء على مستوى الإدارة المركزية أو على مستوى إدارات الكليات والأقسام ومسؤولي فرق التكوين والتخصصات المختلفة وتم اختيار عينة قصدية وهي عبارة على اختيار مجموعة مكونة من 6 ستة من مسؤولي الجامعة كل من د. فوزي شوق (نائب مدير الجامعة)، برهان قزامة (نائب مدير الجامعة المكلف بالبحث العلمي) طلبة زكرياء (مسؤول مركز الأنظمة وشبكات الإعلام الألي والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد)، وامل وسار (مسؤول ميدان كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية) أ.د بن زروال فتيحة (مسؤول ميدان كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية) أمليك محمد (مسؤول اختصاص سمعي بصري يقسم العلوم الإنسانية)، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى:

قمنا الباحثان بوضع تصور فقط للنتائج لأن الفترة انجاز فيها المذكرة هي فترة الحجر الصحي والظروف الصحية التي تمر بها الجزائر والعالم اجمع واستحالة التنقل لجمع البيانات.

الدراسة الثانية:

دراسة الباحث باشيوة سالم تحت عنوان "الرقمنة في المكتبات الجامعة الجزائرية، دراسة حالة مكتبة الجامعة المركزية-بن يوسف بن خدة"-مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير قسم علم المكتبات والتوثيق جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية السنة الجامعية 2008-2007

تمحورت هذه الدراسة حول موضوع الرقمنة في المكتبات الجامعية حيث بحثت في شقها النظري في الجوانب العامة والخاصة لتقنية الرقمنة وحاولت أن تؤسس الخلفية النظرية كافية وشاملة وتكون أرضية مخصصة لإلمام بالجوانب الأساسية لهذه التقنية وكان التساؤل الرئيسي للدراسة كالتالي: ماهو واقع الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية وكيف تصور مستقبلها

الدراسة الثالثة:

- 3/دراسة john bourn2002 بعنوان تحسين الخدمات الحكومية من خلال الحكومة الإلكترونية.
- هدفت الدراسة إلى تناول العلاقة بين الخدمات الحكومية الإلكترونية حيث ذكرت أن تقديم الخدمات الحكومية الكترونيا يؤدي إلى زيادة توقعات المستخدمين بحيث تكون الخدمات سريعة وشاملة وأتلبى كافة احتياجات المتعاملين معها، وكذلك الحاجة إلى إعادة هندسة الأعمال الإدارية التي تقدمها الحكومة، ذلك من خلال القيام بمراجعة العمليات الإدارية وأتمنتها الأمر الذي يؤدي إلى إختصارها وإستغلالها بطريقة أفضل.
- نتائج الدراسة: أن للحوافز التشجيعية دور في استقطاب المزيد من العملاء لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.
- ان حافز التعليم في مجال تصميم وتطوير ومراجعة برامج تعليم تكنولوجيا المعلومات يؤدي لنجاح تقديم الخدمات الحكومية الكترونيا لكل المواطنين والقطاع الخاص ويعمل على تقليل الفجوة ما بين من يعرف ومن لا يعرف.

تمهيد:

نتيجة لما أحرزه العلم من تقدم في المجال التكنولوجي والإنتشار الواسع للشبكة العنكبوتية وتأثيرها على الطبيعة وشكل النظم الإدارية الأمر الذي أدى إلى تراجع أشكال الخدمة التقليدية وتزايد الحاجة إلى ضرورة تبني أنماط وأساليب جديدة تركز على الأبعاد التكنولوجية وإعادة صياغة الخدمات العمومية بشكل يتواءم مع متطلبات التطور السريع في وسائل الإتصال، والتوجه إلى تبني نمط الإدارة الرقمية الذي يعد نموذجا لتسير الذي تبنته الجزائر في الإدارة المحلية.

وعليه سنتناول في هذا المبحث ثلاثة مطالب حيث المطلب الأول متعلق بماهية الرقمنة والمطلب الثاني بعنوان الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية والمطلب الثالث، الرقمنة كأداء الخدمة العمومية.

المبحث الأول: ماهية الرقمنة

تشكل الرقمنة لغة العصر وأدائه وهي التقنية الأكثر استخداماً في حياتنا لم يبق شيئاً إلا وغيرته الرقمنة لقد غيرت نظرتنا إلى الكثير من أمور حياتنا وأعمالنا وتصرفاتنا بشكل كبير وسنتناول في هذا المطلب إلى عدة فروع وهي كالاتي عموميات حول الرقمنة ومتطلبات تطبيق الرقمنة، عوامل النجاح والتحديات التي تواجه الرقمنة.

المطلب الأول: عموميات حول الرقمنة: يتمثل فرع عموميات الرقمنة في عدة عناصر منها التعريف بالرقمنة وخصائصها ثم أبعادها وأهميتها وأهدافها.

أ- تعريف الرقمنة: أسندت العديد من التعاريف لتوضيح مفهوم الرقمنة نذكر منها:

عرف سعيد يقطين الرقمنة بمصطلح آخر وهو الترقيم التناظري الذي يشير لكونه "عملية نقل أي صنف من الوثائق (أي من الورقي) إلى النمط الرقمي، وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة أو الصوت أو الملفات المشفرة إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أياً كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستعمال والإستقبال بواسطة الأجهزة المعلوماتية، كما يؤكد على أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلاً للمعاينة على أساس الحاسوب"⁶

كما أن الرقمنة هي "العملية التي بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب، وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي، يمكن عرضها على شاشة الحاسب"

والرقمنة: "هي إستخدام التقنيات الرقمية لتغيير نماذج الأعمال والعمليات وتوفير فرص جديدة لتوليد الثروة وللتنمية المستدامة"⁷

إذا عرفت الشبكة الكندية للمعلومات حول التراث، عملية الرقمنة بأنها: "العملية التي من خلالها يتم خلق صور رقمية (بمعنى محتوى الحاسوب) انطلاقاً من وثيقة ورقية، أو كيان ثلاثي الأبعاد"

⁶ أحمد فرج، **الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الإمام بن سعدون الإسلامية، العدد 12، 2009، ص 11.**
⁷ بضياف زهير، **دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق "خدمتي"** في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية مذكورة عن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي: الحوكمة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات نوفمبر 2021، ص 71

وقدم "دوج هودجر" مفهوم آخر تم تبنيه من جانب المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل: مقالات الدوريات والكتب والمخطوطات والخرائط وغيرها إلى شكل رقمي⁸

ومنه نستنتج من التعاريف السابقة أن الرقمنة عبارة عن عملية إلكترونية، الهدف منها تحويل البيانات المكتوبة والمطبوعة بالتماد على تقنيات وأجهزة مخصصة للحصول على نتائج رقمية.

ب- خصائص الرقمنة: الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيا الأخرى بالخصائص التالية:

1. تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونية متجاورة.

2. تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.

3. إقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة التفاعل والحواريين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

4. تكوين شبكات الإتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا والمعلومات من أجل تشكيل شبكات الإتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

5. التفاعلية: أي أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الإتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

6. اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والإتصالات ف الإنترنت مثلاً: تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت.

7. قابلية التوصل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الإتصلية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة المصنعة أو البلد المصنع على مستوى العالم.

⁸ أحمد فرج، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها دراسة في إشكالية ومعايير الاختيار، العدد 2009، ص 04، ص 11 تاريخ النشر جانفي 2009، تاريخ الإطلاع 30 جانفي 2023 على الساعة 22.51

8. **اللاجمهرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الإتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة المصنعة أو البلد المصنع على مستوى العالم.

9. **الشيوع والإنتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الإنتشار المنهجي لنمط مرن.

10. **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.

ت- **أبعاد الرقمنة:**

اتفق أغلب الباحثون على خمسة أبعاد أو مكونات تمثل البنية التحتية الأساسية للرقمنة المتجددة وهي (الأجهزة والمعدات والبرمجيات والأرشفة الرقمية، الإتصالات، الأفراد) والتي يمكن توضيحها كمايلي:

1. **الأجهزة والمعدات:** تشير إلى الأجهزة والمعدات التي تستخدم في إدخال البيانات و تخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبنها على شكل معلومات عند طلب المستخدم.

2. **البرمجيات:** مجموعة من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة تشغيل ولغات برمجية، وبرامج سلسلة من التعليمات المفهومة بالنسبة للحاسب، وتتضمن نوعين من البرامج هما برامج النظام اللازمة لتشغيل الكيان الصلب، وبرامج التطبيقات التي يتعامل معها المستخدم النهائي.

3. **الأرشفة الرقمية:** تمر عملية الأرشفة الإلكترونية بمراحل متعددة تبدأ بتحديد الوثائق والمستندات المراد أرشفتها بعد استبعاد الملفات المتكررة وغير المفيدة، ومن ثم مرحلة التصوير الضوئي بإستخدام الماسح الضوئي وترافق هذه المرحلة مع وجود عملية المسح والتخزين وتلي هذه المرحلة عملية الفهرسة ضمن مخطط وأسلوب محدد، تساعد الأرشفة الرقمية في الأمور الآتية:

- توفير الأمن وحماية للبيانات من دخول غير المخولين وقد تنوع الحماية من البسيطة التي تستخدم كلمة السر إلى الأكثر تعقيداً.

- تمثيل البيانات تبعاً لواقع المنظمة، إذ تكون المعلومات الموجودة في قواعد البيانات مطابقة لوضع المنظمة.

-القدرة على استعمالها لغات متعددة في كتابة التطبيقات وسهولة تطوير تلك التطبيقات.

4.نظم الإتصالات:الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتلف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيدين إجراء عملية الإرسال والتلقي.

5.الأفراد: تتمثل الموارد البشرية بمجموعة من المهارات والمعارف لإنجاز مهام المنظمة، ويعد المورد البشري أهم مكونة تقنية المعلومات إذ يمكن وصفه أنه تراكم ضمني لمعرفة في أدهان العاملين في المنظمة، وتعد تهيئة مهارات بشرية ذوي الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تقنية المعلومات ويتم ذلك عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة ويعد تفوق المنظمة بما تمتلكه من معلومات ومهارات وخبرات وقدرة المحافظة على مستوى متفوق منها داخل المنظمة بما يدعم ويعزز أداءها التنافسي عن طريق التطوير المبدع والإستراتيجية لمخرجاتها وبالنتيجة يمنحان القدرة على الإستجابة بشكل دائم لبيئة العمل المتغيرة بسرعة

ث-أهمية الرقمنة:لها فوائد كثيرة يمكن أن نذكر أهمها فيما يلي:

-إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها.

-سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها

-الحصول على المعلومات بالصوت والصورة وبالألوان أيضا

-نقص التكاليف للحصول على المعلومات

-إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى: الصوت، الصورة، الفيديو

ج-أهداف الرقمنة:أهداف الرقمنة متعددة وكثيرة، وزعها العلماء على مستويات كما يلي:

1.الحفظ:حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.

2.التخزين:أما بخصوص التخزين فإن قرصا مضغوطا يمكنه تخزين آلاف الصفحات، إذن فالرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.

3. الأقسام: من خلال الشبكات وخصوصا شبكات الأنترنت سمحت الرقمنة بالإطلاع على نفس الوثيقة من قبل ملفات الأشخاص في نفس الوقت

4. سرعة الإسترجاع وسهولة الإستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الإسترجاع، حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.

5. الربح المادي: من خلال بيع المنتج الرقمي على أقراص على أقراص مليزة أو إتاحة على شبكة ولا يقصد بالربح هنا الإتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامش من التكلفة لضمان استمرار العمليات.

المطلب الثاني: الرقمنة الخصائص والأهداف

أولا: خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:

تقليص الوقت: فالتكنولوجيات تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة

تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وبسهولة .

انقسام المهام الفكرية مع الألة:

نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين البحث ونظام النكار الإصطناعي مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

تكوين شبكات الإتصال: تتحد مجموعة التجهيزات والمستندات مع تكنولوجيا المعلومات من اجل تشكيل شبكات الإتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والسائقين. وكذا منتجي الألات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية الأنشطة الأخرى.⁹

التفاعلية: أي ان المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن ان يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشركين في عملية الإتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

⁹ صباح شارف ومرؤى كشرود، "دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية" مذكرة ماستر تخصص قانون إداري، جامعة العربي التبسي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، 2020، 2019، ص13

التلازمة: يعني إمكانية استقبال الرسائل في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت.

قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الإتصالية الصنع أي بغض النظر عن الشركة او البلد الذي تم فيه الصنع على مستوى العالم بأكمله.

قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال مثل: الحاسب الآلي، الهاتف النقال... الخ

قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى اخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة او مبروؤة.¹⁰

الاجماهيرية: وهي تعني إمكانية توجيه الرسائل الإتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

الشيوع والإنتشار: وهو قابلية هذه الشبكة إلى التوسع لتشمل أكثر مساحات غير محدودة في العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الإنتشار المنهجي للنمط المرن.

العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنط فيه هذه التكنولوجيا حيث المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بان يتدفق إلكترونيا¹¹

السرية confidentiality: وهي القدرة على إخفاء المعلومات وحمايتها من الأشخاص غير المخولين بالإطلاع عليها.

الجاهزية availability: وهي إمكانية الدخول إلى البيانات من أي مكان أو زمان يحتاج إليها المستخدم

¹⁰ مقدم عبد الغني ومنال عبد الفتاح "الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر-قطاع العدالة نموذجا"، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، تخصص سياسة عامة وإدارة محلية، جامعة الوادي، كلية العلوم السياسية، 2016-2017-ص37

¹¹ ليان قطبني، "تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مراكز خدمة المواطن"، مذكرة مقدمة في مؤتمر الشام الدولي الثالث، 2006، ص2

الإصالة authenticity: وهي خاصية عدم السماح لأي شخص أو هيئة أن تقوم بإجراء أية عمليات على الشبكة دون الحصول على إذن.

الخصوصية privacy: وهي حق الأشخاص والكيانات بمعرفة وتحديد الأشخاص أو الكيانات تتم مشاركة بياناتها معها.

ثانياً: أهداف الرقمنة:

***تحسين كفاءة تقديم الخدمات:** يمكن لتطبيقات الحكومة الإلكترونية امتدة العديد من المهام، مما يقلل من الوقت والجهد المطلوبين لتقديم الخدمات للمواطنين، على سبيل المثال، يمكن للمواطنين استخدام تطبيق تجديد رخص القيادة الخاصة بهم إلكترونياً، دون الحاجة إلى زيارة مركز خدمة المواطن شخصياً.

***توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات:** يمكن لمراكز خدمة المواطن استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية لتقديم خدماتها لمجموعة أوسع من المواطنين، بما في ذلك أولئك الذين يعيشون في مناطق نائية أو يصعب عليهم الوصول إلى مراكز الخدمة شخصياً. على سبيل المثال، يمكن للمواطنين استخدام تطبيق لدفع فواتيرهم إلكترونياً، دون الحاجة إلى إرسال شيك بالبريد أو زيارة مركز خدمة العملاء.

***تحسين رضا المواطنين:** يمكن لتطبيقات الحكومة الإلكترونية تحسين رضا المواطنين من خلال توفير خدمات سريعة وسهلة الاستخدام، على سبيل المثال، يمكن للمواطنين استخدام تطبيق لتقديم طلبات الحصول على تصاريح البناء إلكترونياً. وتتبع حالة طلباتهم، وتلقي إشعارات بالتحديات.

***تقليل التكاليف:** يمكن لتطبيقات الحكومة الإلكترونية تقليل تكاليف تقديم الخدمات من خلال أتمتة المهام وتقليل الحاجة إلى الموظفين. على سبيل المثال، يمكن استخدام تطبيق معلومات حول الخدمات الحكومية للمواطنين، مما يقلل من الحاجة إلى موظفي خدمة العملاء للإجابة على الأسئلة.¹²

¹² عماد ناصيف مكي، منظمة الأقطار العربية المصدرة للبترو، ابك- دور التحول الرقمي في تحسين أداء صناعة التكرير والبتروكيماويات" الكويت، سبتمبر 2021 ص 42

الفرع الثاني: متطلبات تطبيق الرقمنة

تمثل الرقمنة تحولا شاملا في الأساليب والإجراءات والهيكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط بل هي عملية معقدة تتطلب مجموعة من المتطلبات الأساسية حتى تؤتي ثمارها على الوجه المرجو منها ومن أهم هذه المتطلبات مايلي:

1. المتطلبات الإدارية: يتطلب تطبيق أسلوب الإدارة الرقمنة العديد من المتطلبات الإدارية نذكر منها:

- **وضع إستراتيجيات وخطط التأسيس:** إن الانتقال إلى الرقمنة يعتمد على رؤية واضحة لما يمكن أن تساهم به هذه التقنية الجديدة في تحقيق أهداف المؤسسة، لاسيما على المدى الطويل من خلال الحصول على المعلومات البيئية سواء الخارجية أو الداخلية، مما يمكنها من تحديد الفرص والتهديدات ونقاط القوة والضعف وصياغة أهدافها الإستراتيجية بكل وضوح ورصد الموارد المادية والكفاءات والمهارات البشرية اللازمة بأقل عناء وبأسرع وقت وبمنتهى الدقة.

- القيادة والدعم الإداري:

بعد دعم والتزام الإدارة العليا أمرا مهما وحيويا لنجاح أسلوب الرقمنة في المؤسسات فوجود قيادة إدارية قوية يساعد في تجاوز العقبات وتذليل الصعوبات التي تعترض تطبيق أسلوب الإدارة الرقمية نتيجة المحتمل من بعض القيادات التقليدية.

- الهيكل التنظيمي:

لا تستطيع الإدارة الرقمية العمل في هيكل تنظيمي هرمي يستند إلى قواعد تقليدية وروتين إداري وعمل يدوي، إذ أن المشاركة في صنع القرارات وتفويض الصلاحيات، هما من الجوانب المهمة في تطبيق أسلوب الإدارة الرقمية.

- التعليم، التدريب، التثقيف:

بما أن التقنية علم وثقافة وأداة عمل جديدة وغايرة لأدوات العمل الإدارة الرقمية بشكل كبير، فإنه لا يكفي تعليم العاملين بالإدارة وتدريبهم على أساليب العمل الجديدة والأجهزة وحسب، بل ينبغي أيضا تثقيفهم بالتقنية حيث تؤثر الثقافة التنظيمية للعاملين بدرجة كبيرة في نجاح تطبيق الإدارة الرقمية فكلما كانت ثقافة المؤسسة إيجابية في موقفها من التكنولوجيا الرقمية ازداد رضا العاملين على أدوارهم في المؤسسة وبالتالي نقل مقاومتهم للتغير.

2. المتطلبات البشرية: يعد العنصر البشري أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع

وفي أي مؤسسة فذلك يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الرقمية، حيث يعتبر هو

المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه التي يصبو إليها فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري.

3. المتطلبات المالية: يقترن تطبيق أسلوب الإدارة الرقمية بالإمكانيات المالية المتاحة للمؤسسات من خلال توفر السيولة النقدية لديها والتي تسهل تطبيقه وتضمن نجاحه حتى لا يتوقف في منتصف الطريق انتظارا للدعم مما قد يعطل المشروع زمن ضمن التكاليف التي تتحملها المؤسسات نتيجة التحول إلى أسلوب الإدارة الرقمية: تكلفة شراء الأدوات والمعدات وتكاليف الدورات التدريبية للعاملين في مجال استخدام الحواسيب والشبكات.

4. المتطلبات القانونية: يقدم أسلوب الإدارة الرقمية تحديات جديدة للجهات التشريعية، والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير التشريعات بحيث تتماشى مع متطلبات الإدارة الرقمية وفي هذا الصدد فإن هذا الأمر يتطلب ضرورة إعطاء الصيغة القانونية لأعمال ومعاملات الإدارة الرقمية وتحديد النشاطات السلبية منها والعقوبات المفروضة عليها لتحديد الأمن الوثائقي وتحديد متطلباته بما يحافظ على سرية العمل الإلكتروني وخصوصياته.

5. المتطلبات الأمنية: تتمثل المتطلبات الأمنية للإدارة الرقمية في ضمان وأمن معلوماتها، هذه الأخيرة تعد ثروة ذات قيمة عالية وقيمة مما يجعلها عرضة للتهديد والتعدي والخرق من قبل العابثين واللصيين وقرصنة الحاسوب، ويقصد بأمن المعلومات مجموعة الإجراءات والتدابير المستخدمة في المجالين الإداري والفني لحماية المصادر البيانية من التجاوزات والتدخلات الغير مشروعة التي تقع عن طريق أو عمدا عن طريق التسلل أو كنتيجة لإجراءات خاطئة أو غير الواقية المستخدمة من إدارة هذه المصادر.

ومن أجل حماية المعلومات من المخاطر التي تتعرض لها لابد من توفر مجموعة من العناصر التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتوفير الحماية الكافية للمعلومات وهذه العناصر هي:

- **السرية (التوثيق):** وتعني التأكد من أن المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها من قبل أشخاص غير مخولين بذلك.

- **التكامل وسلامة المحتوى:** إن عملية التكامل يقصد تكامل الرسائل المرسلة بين الأطراف وعبر الشبكات كشبكة الأنترنت وشبكة الإتصالات اللاسلكية حيث أنه لضمان التكامل بين الرسائل لابد من استلام

الرسائل نفسها بدون أن يتم إعتراضها أو تغيير محتواها وعادة يتم ذلك بتقنيات بسيطة لمعرفة ما إذ تم تغيير محتوى الرسالة أم لا.

إستمرارية توفر المعلومات: وهي تعني التأكد من استمرار عمل نظام المعلومات واستمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات وتقديم الخدمة لمواقع المعلومات، وضمان عدم تعرض مستخدمي تلك المعلومات إلى منع استخدامها.

عدم الإنكار: ومعناه عدم إنكار المرسل للرسالة التي أرسلها إلى أحد الأشخاص أو المؤسسات أي لا بد من استخدام طريقة تثبيت من أن الذي أرسل هذه الرسالة شخص معروف وتحمل توقيعه، ولا يمكن لأحد ما أن يقوم بتزوير هذا التوقيع ولا يمكن لمرسل هذه الرسالة أن ينكر أنه أرسل هذه الرسالة حيث تحمل توقيعه الإلكتروني المعتمد، وهناك العديد من نظم تأمين وحماية معاملات الإدارة الإلكترونية والتي تحقق البعد الأمني لأنظمتها وبتمثل أهمها في صفة أساسية فيما يلي:

***التشفير الإلكتروني:** هو استخدام خوارزمية أو رموز لتشويش المعلومات المرسله بحيث تصبح غير مقروءة حتى يتم فك التشفير والتشفير الإلكتروني يحمي المعلومات عندما تكون مخزنة في وسيط للتخزين كأقراص الصلبة أو عندما يتم تحويلها بر وسائط الإتصال، وبالتالي يحقق الضمانات التالية:

- لا يمكن تغيير المعلومات بعد إرسالها من المرسل ولا قبل وصولها إلى المستقبل

- لا يمكن معاينة المعلومات إلا من طرف المستقبل لها.

***التوقيع الإلكتروني:** يوفر التوقيع الإلكتروني درجة عالية من التأمين والحماية الخصوصية عند تنفيذ توفير معاملات الإدارة الرقمية لاسيما أن التوقيع الإلكتروني لا يمكن إعادة إنتاجه بإستخدام عمليات النسخ واللصق.

***التأمين والحماية ضد الفيروسات:** يعتبر الفيروس بأنه "برنامج يقوم بإختراق المعلومات عن طريق اختراق تغره في نظام الأمن المعلوماتي"، ويمكن إيجاز أهم وسائل التأمين والحماية ضد الفيروسات فيما يلي:

- استخدام برامج خاصة لتأمين وحماية برامج حواسيب المؤسسة من الفيروسات المختلفة.

- التحسين والتطوير للبرامج المضادة للفيروسات لضمان كفاءتها وفعاليتها عند استخدامها.

- استخدام برامج خاصة لتأمين وحماية برامج حواسيب المؤسسة من الفيروسات المختلفة.
- التحسين والتطوير للبرامج المضادة للفيروسات لضمان كفاءتها وفعاليتها عند استخدامها للقضاء على تلك الفيروسات.
- إعداد نسخ احتياطية من برامج المؤسسة تتضمن أعمالها وكل معاملتها وذلك بشكل دوري.
- إجراء نسخ احتياطية من برامج المؤسسة تتضمن أعمالها وكل معاملتها وذلك بشكل دوري .
- إجراء الإختبارات المطلوبة للتأكد من عدم وجود أية فيروسات على أية ملفات يتم الحصول عليها من شبكة الأنترنت وذلك قبل حفظ هذه الملفات على حواسيب المؤسسة.
- 6- **المتطلبات التقنية:** يتطلب نجاح وتحقيق فعاليات تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الرقمية وضرورة توفر بنية أساسية لشبكات المعلومات والإتصالات الإلكترونية وفيما يأتي عرض لأبرز العناصر والمكونات التي تمثل البنية التحتية لتطبيق الإدارة الرقمية.
- **عتاد الحاسوب:** يمكن أن نعرض على أهم المتطلبات المتعلقة بعتاد الحاسوب على النحو الآتي:
 - **جهاز الحاسوب:** تختلف أنواع الحواسيب باختلاف المهام التي صممت من أجلها كلما تختلف حاجة المؤسسات إليه بناء على طبيعة عملها وإمكانياتها وحجمها حيث يجب على المؤسسة اختيار ما يناسبها من أجهزة الحاسوب على احتياجها للتطبيق.
 - وحدات الإدخال:** للحاسوب وحدات إدخال متعددة والتي تعتبر الوحدات المسؤولة عن إدخال البيانات للحاسوب والتي سيتم تخزينها تمهيدا للإجراء عمليات المعالجة المطلوبة عليها ويرجع السبب في وجود العديد من وحدات الإدخال إلى اختلاف أنواع البيانات المطلوب إدخالها للحاسوب، ونذكر منها لوحة المفاتيح والفأرة الماسح الضوئي وغيرها.
 - وحدات الإخراج:** هي التي تقوم بعرض وإظهار البيانات بعد معالجتها من قبل الحاسوب وتشمل أنواع مختلفة منها: الطابعات، أجهزة تكبير الصوت وغيرها.
 - وسائط الإتصال:** هي الوسيلة التي تنتقل فيها المعلومات من جهاز إلى جهاز آخر عبر شبكة الإتصالات وتصنيف إلى نوعين رئيسيين هما:

***الوسائط السلوكية:** وهي التي تستخدم الأسلاك والكابلات في نقل المعلومات وتمثل:

الأسلاك المزدوجة المجدولة: وتتكون من مجموعة من الأسلاك النحاسية بشكل ثنائي وهي التي تستخدم في الخطوط الهاتفية العادية.

الكابلات المحورية: وتتكون من مادتين ناقلتين الأولى شكلها أسطواني مجوف وبالتالي هو سلك كهربائي عادي يتوسط المادة الناقلة الأولى ويغطي بمادة عازلة ويربط الحواسيب.

كابلات الألياف الضوئية: عبارة عن أسطوانة تتكون من مادة ناقلة للضوء ومغلقة بعازل تسمح بانتقال أشعة الليزر خلالها.

الوسائط اللاسلكية: نذكر منها:

الميكروويف: وهو عبارة عن موجات قصيرة ذات نطاق ترددي واسع تستخدم لبث الصوت والمعلومات الصوتية وهي تتميز بالسرعة الفائقة في حمل ونقل المعلومات.

الأقمار الصناعية: وهي أقمار مصطنعة تتحرك في مجالات ثابتة 22000 ميل فوق سطح الأرض وتكون لها القدرة على النقاط الإشارات من أجهزة البث حتى ولو كانت ضعيفة.

شبكات الإتصال: وتتمثل في شبكة الإتصالات المحلية، شبكة الأنترنت، التي لا يمكن تطبيق الإدارة الرقمية من دونها، وتقدم شبكة الأنترنت للإدارة الإلكترونية الخدمات التالية:

خدمة الإتصال عن بعد: قد يكون الإتصال بواسطة الميكروويف أو بواسطة الأقمار الصناعية.

خدمة البريد الإلكتروني: هو أحج أوجه استخدام الأنترنت فالرسالة المنقولة عبر البريد الإلكتروني لا يستغرق وصولها سوى ثوان إلى أية رقعة من العالم وتأخذ رسائل البريد الإلكتروني أشكال متعددة بحيث تكون في صورة بيانات بحوث كتب أو ملفات فيديو.

خدمات الحوارات: والتي تشمل خدمة تدعم كثيرا من المتحاورين حول موضوع معين من شبكة الأنترنت.

خدمة الملفات: تعتبر خدمة نقل الملفات وتبادلها بين المشتركين بالشبكة من مجالات الإستخدامات الشائعة في الوقت الحالي حيث يستطيع أي مستخدم ان ينقل الملف الذي يحتاجه من اي مكان في العالم خلال دقائق محدودة.

خدمة المحادثات: إذ تمثل وسيلة التخاطب بيت شعوب العالم، متقدم تبادل الملفات وفق أنماط ثلاثة.

- خدمة المحادثات المقروءة بواسطة الطباعة على الشاشة.

- خدمة المحادثات المسموعة بواسطة الصوت وتستخدم غالباً مع الطبعة.

- المحادثات المرئية عن طريق الكاميرات.

7. **المتطلبات السياسية:** وجود إدارة سياسية من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية والعمل على إدخال التغييرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة أي هذا الإلتزام من طرف القيادة السياسية بالجهود الهادفة التحول إلى الإلكترونية من خلال توفر الجهد والوقت والمتابعة يمثل العنصر الأساسي لنجاح عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية،

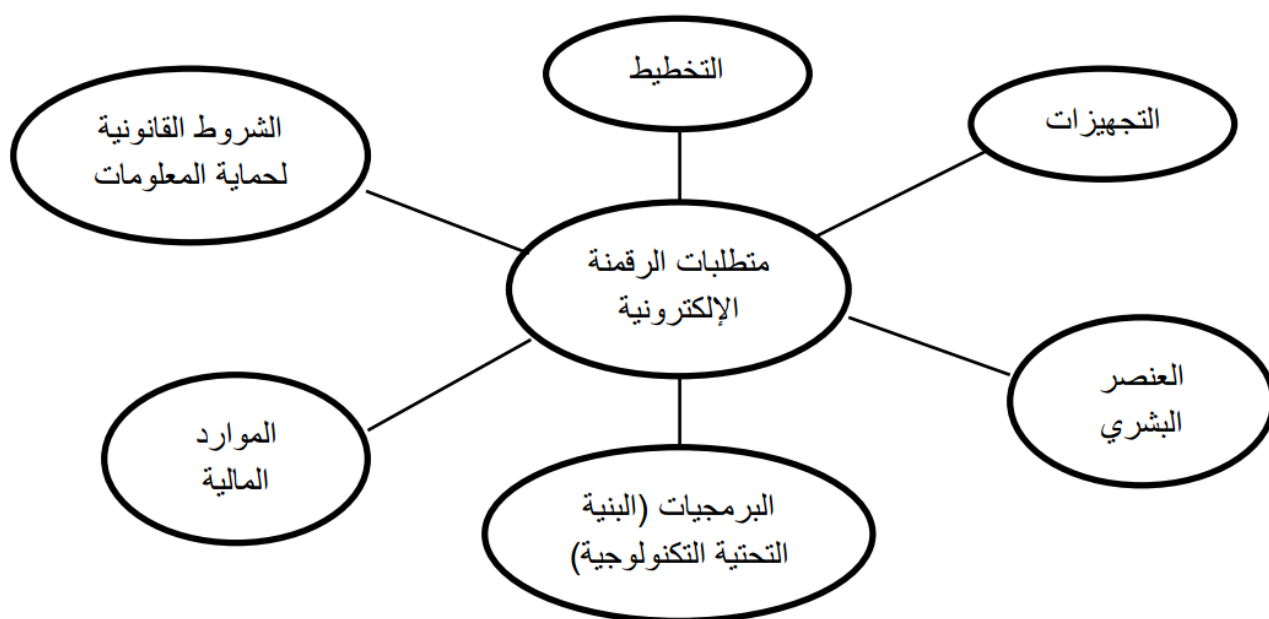
يتطلب التزام القيادات السياسية لتثبيت مشروع الإدارة الإلكترونية القيام بعدة إجراءات: ما يؤكد دور السياسة هو إعلان عن تنفيذ حكومة إلكترونية في غضون 180 شهراً.

- تقديم القيادات السياسية ودعمها للتغييرات الإدارية والتنمية التي يجب اتخاذها للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.

- دعم ومشاركة رؤساء الأجهزة ومساعدتهم في عملية التحول والتأكد عن أن موظفيهم والمتعاملين مع الجهاز الإداري يدركون الإلتزامات المسندة لهم لتنفيذ عملية التحول.¹³

-ميلودة حمدو، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص تنظيمات
13 سياسية وإدارية، جامعة قاصدي مزاب، ورقلة، 2021-2022.

شكل (01): متطلبات الرقمنة



المبحث الثاني: إطار مفاهيمي للخدمة العمومية

يتطرق هذا المبحث لمختلف المفاهيم المرتبطة بالخدمة العمومية من خلال التعرف على مصطلح الخدمة العمومية من خلال التعرف على مصطلح الخدمة العمومية وخصائصها وأنواعها وأهم المعايير التي يتميز بها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

الخدمة العمومية هي: "أي نشاط يهدف إلى تحقيق منفعة عامة، تقع على كاهل الدولة عن طريق مؤسسات سواء إقتصادية، أو إعلامية، وذلك عن طريق تدخل الإدارة العامة لضمان المنفعة العامة ولمراقبتها.

ويوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد، من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، ولذلك يركز الدكتور ثابت عبد الرحمان إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين أساسيين:

1- مفهوم الخدمة العامة كعملية (service process)، حيث يمكن اعتبار الخدمة العمومية التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاث أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

أ. الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطنين بذاتهم، مثال ذلك عندما يدخل مريض للمستشفى فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة، مثل محاكمة الأفراد وسرفهم وغيرها من الأمثلة.

ب. الموارد (matriales) حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي احد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكة الحديدية.

ج. **المعلومات (information):** تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل: خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

2- مفهوم الخدمة العامة كنظام:

إنطلاقاً من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام، يتكون من أجزاء مختلفة تشمل مايلي:

أ. نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة (service opération system) وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل (Inputs) على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

ب. نظم تسليم الخدمة (service délévré) ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة، ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن)

- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني غير ان بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية أو المنظورة في نظام الخدمة، وتعبير المكتب الخلف بالنسبة للأجزاء المرئية أو غير المنظورة.

كذلك نجد من أبرز التعاريف المخصصة للخدمة العمومية هو ذلك الصادر من طرف مدرسة الخدمة العمومية "الدولة ليست السلطة التي تقود السيارة إنها تآزر خدمات عمومية منظمة ومراقبة من طرف حاكمين...". زمن هنا يظهر مفهوم الخدمة العمومية على أنها: "هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الإجتماعي، وهي من طبيعة لا تجلها تحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين" كما يرى البعض ان الدولة هي تنظيم اجتماعي مشكل أساسا من طرف مجموعة من المصالح العمومية.

وتعرف هذه المصالح على أساس مجموعة من التنظيمات المخصصة لإرضاء بعض الحاجات والمصالح الفردية والجماعية للأمة.... المصالح العمومية هي التنظيمات المشكلة لهيكل الدولة."

من هذا التعريف يمكن استنتاج النقاط التالية:

- 1- الإدارة هي التي تنتج منافع للمصلحة العامة وإنها ممثلة من طرف الخدمات العمومية .
 - 2- لكي تصبح الخدمة خدمة عمومية لابد أن تتمتع الخدمة بمعياري ثنائي، فهي خدمة من جهة اقتصادية (صناعية تجارية) أو إدارية، ومن جهة أخرى مراقبة الدولة لها تجعلها سياسية.
 - 3- ما هو أساسي في المصلحة العمومية هو مفهوم الهدف، فأى نشاط لا يؤدي بمفهوم الفائدة العمومية والمصلحة العامة هو بالضرورة غير صادر من مصلحة عمومية.
- ونستنتج في الأخير أن الهدف الأساسي للخدمة العمومية ليس هو تعظيم الربح المادي بل تعظيم الربح الإجتماعي.

المطلب الثاني: مبادئ وأهداف الخدمة العمومية

إن سلطات الدولة موضوعة لإشباع المواطنين عن طريق الخدمات العمومية، ولكي تتسم الخدمة بالعمومية فهذا أنها تتمتع بمعيارين أساسيين منها الهدف، فأى نشاط لا يؤدي إلى مفهوم أو المنفعة أو المصلحة العمومية يفقد دوره كخدة عمومية، أما الآخر فهو الاستقلالية عن السوق، وتتجلى هذه الأخيرة في الرقابة العامة التي تخضع لها وكذا علاقة عدم البيع أو (غياب منطق السوق)، فالحديث عن الخدمة العمومية يجمع بين مقومين، الخدمي والعمومي واللذان يتميزان بخصائص معنية.

الفرع الأول: مبادئ الخدمة العمومية

مبادئ الخدمة العمومية يشكل مسعى ترمي من خلاله السلطات العامة إلى تحقيقه، فظلا عن كونه مطلباً شعبياً، وذلك بإستعمال اليات لتحسين الأداء الإداري بشكل خاص، أو لأفراد بشكل عام.

الفقرة الأولى: من منطق المصلحة العامة

تعتبر المصلحة العامة من أهم الركائز لتنمية وتطوير المجتمعات البشرية، الأمر الذي يستدعي مراعتها في مختلف التشريعات المنظمة لنشاط وسلوك الهيئات العامة والخاصة وحتى الأفراد على حد سواء، كما انها تمتد لتشمل كل مجالات الحياة ولفظ المصلحة في اللغة يرد بها أمرين هما: المنفعة والفعل الجانب والدافع لضرر، فكل في نفع سواء بالجلب والتحصيل لإكتساب الفوائد المشروعة أو بالدفع كإستبعاد

المضار والآلام، فهو جدير بأن يعتبر مصلحة، أما لفظ العامة في مفهوم المصلحة يفيد التمام والشمول، كما أنه يفيد الكثرة العددية والمجموعة الكبيرة العدد.

وعند تفريق بين مصطلح العامة ومصطلحي النظام العام والمنفعة العامة حيث يمكن أن تتطابق هذه المفاهيم بشرط أن يبقى وضوح المقصود من المصلحة العامة باعتبار أعم وأشمل من النظام العام والمنفعة العامة، وذلك من وجهين، الوجه الأول هو جلب المنافع والثاني هو دفع الأضرار والمفاسد والمشرع دائماً يقدم دفع الضرر على جلب المنفعة، فالقاعدة العامة تنص على أن "درء المفاسد مقدم على جلب المنافع عند التعارض"¹⁴

فتعتبر المحافظة على نظام من متطلبات المصلحة العامة، كما يعتبر تحقيق المنفعة العامة مصلحة عامة أيضاً ولكي يؤهل نشاط الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العمومية يجب ان يخضع لتلات قواعد موضوعية من قبل ROLLAND وتتمثل في:

مبدأ المساواة أمام فئتين: فئة مستعملة للخدمة العمومية وفئة غير مستعملة للخدمة العمومية.

مبدأ الملائمة: الذي يعني ضمان إستمرار الخدمة العمومية بصورة وبدون إنقطاع مهما كانت الظروف.

مبدأ الحيادية: الذي يعني أن تشتغل المصلحة العمومية بالأخذ بعين الإعتبار فقط المصلحة العامة، دون أي إعتبارات أخرى.

مبدأ المجانية: والذي يعني ان تشتغل المصلحة العمومية بدون مقابل.

إلا ان هذين المبدأين لا نأخذهما بعين الإعتبار، لأن الحياد ماهي إلا أثر المساواة، إذ أن من أهم الشروط المساواة الحيادية تماماً المجانية فلا معنى لها لأن المصلحة العمومية لا يمكن ان تستمر في الإنشغال بدون تحصيل موارد وتحقيق أرباح.

مبدأ الإستقلال عن السوق: إن الخدمات التي تقدمها الهيئات العمومية، سواء المجانية منها او التي يدفع عنها المواطن رسوما تفتقد إلى خاصية التبادل المباشر الذي يحدث في النشاط الإقتصادي بين المتعاملين، إذ يحصل الرتفق على الخدمة دون أن يدفع ثمنها بشكل مباشر أو واضح وبالتالي فإن رقابة الزبون التي تميز النشاط الإقتصادي تغيب في مجال الخدمة العمومية.

¹⁴ كلثوم عطاق ومكي الدراجي، الرقمنة الشبكية الإلكترونية الموحد- الوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر نيلدية ورقلة نموذجاً، مجلة الإجتهد القضائي، العدد 2001، 02.

كما أن الأمر يختلف بالنسبة للخدمات العمومية ذات الطابع الإداري والخدمات العمومية والتجارية، فالخدمات ذات الطبيعة الغدارية لها ما تبيع بالمعنى الحقيقي، إذ يوجد هنالك تبادل بين المستعملين ومقدمي الخدمة فقرار التعامل مع الخدمة الإدارية ليس قرار شراء ومن ثم لا يمكن إعتبار حجم عدد الزبائن كمؤشر ومعيار لمستوى الخدمة المقدمة، فالعدد الكبير من الأشخاص الذين يزورون البلدية يوميا لقضاء حاجاتهم لا يعتبرون معيار لمستوى نجاعة ونجاح هذه الإدارة عكس المؤسسة الخاصة التي تعتبر ذلك مؤشر لمدى كفاءتها.

أما النوع الثاني رغم كونها تتمتع بعلاقة سوقية مع مستعليها الذين يعتبرون حسب المنطق الإقتصادي زبائن لا يمكن إعتبار كثرتهم لكفائتها بسبب:

-كون هؤلاء الزبائن خاضعين لا خيار لهم ولا بديل امامهم التعامل مع الخدمات، كون الخدمة العمومية قطاعا محتكرا في غالب الأحيان ولا يتوفر للزبائن البدائل المناسبة التي يحتاجون إليها البريد-الكهرباء) فإن اللجوء إلى الخدمة العمومية ليس نتيجة إحتكار مفروض من قبل السلطات العمومية.

الفرع الثاني: أهداف الخدمة العمومية

يعتبر موضوع الخدمات العمومية من الموضوعات الهامة التي نالت اهتمام العديد من الإقتصاديين والكتاب المتخصصين في هذا المجال، كما أن مستوى الرفاهية التي ينعم بها الأفراد في اي مجتمع من المجتمعات بغض النظر عن الفلسفة الإقتصادية التي يؤمن بها وبغض النظر عن درجة نموه الإقتصادي سوف تتوقف على حجم الخدمات العامة المقدمة ومستوى جودة تلك الخدمات والذي يتوقف بدوره على حجم الموارد الإقتصادية المخصصة لذلك ومستوى الأداء داخل هذا القطاع، والعمل على تحسين حجم وجودة هذه الخدمات سوف يساهم مساهمة فعالة في زيادة معدل النمو الإقتصادي ورضا المواطن وتعلقه بقيادته ولكي يتم ذلك يجب تطبيق وظائف الإدارة العامة بفاعلية في مجال الخدمة العمومية بهدف توفير الخدمة المطلوبة في المكان والوقت المناسبين، ومراعاة مدى حاجة المواطن لها، من ثم كان التخطيط الواقعي والإستراتيجي لها أمرا أساسيا للدولة الوظيفية، فعنما يصبح ذلك التقديم مكلفا وغير ناجعا فإن ذلك يؤثر على جودة حياة الناس وعلى تنمية الوطن، حيث أن تكلفة الإقتصادية والتطور الإجتماعي اللذان يفتحان الباب أمام فرص أكبر لخلق ثروات وتحسين مستويات المعيشة وتتلخص في :

-إن الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومرتكزات التقدم للمجتمع، فالفرد يحتاج إلى الصحة، التعليم، الماء، الكهرباء، السكن، محيط نظيف... لكي يكون إنسان ذو تأثير إيجابي في المجتمع، حيث كلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية والنوعية المناسبة، كلما دل ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية حيث جوانب حيوية للتنمية الشاملة.

الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطنين وكلما جسدت هذه الأخيرة كان هناك وفاء للإلتزامات من قبل الحكومة وينعكس ذلك على كسب ثقة الجمهور-تحقيق الإستقرار الإجتماعي والإقتصادي والساسي، بكل اشكاله له تاثير على نمو وتطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج ويسهم في تسريع الإنجاز التنموي في كافة أبعاده والسلطة في اي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الإستقرار وتتجلى أهم محددات الإستقرار لتأمين الخدمات العمومية في :

-العمل السكن الرفاهي الإجتماعي الأمن بكل أبعاده، بالإضافة إلى العدالة الإجتماعية والتوزيعية واستمرارية في تقديمها للمجتمع.

-مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع، حيث كانت مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية سابقا تركز على مستوى الدخل والنواتج القومي ومعدل دخل الفرد وأصبحت اليوم مؤشرات جديدة هي التي يتم بها قياس مدى المجتمعات وهي مؤشرات التنمية البشرية من صحة، تعليم، سكن...إلخ

-من خلال فعالية الخدمات التي تقدمها الدول، وهي تصارع لتلبية الطلبات المتزايدة للمجتمع كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن تعاطي مع المهام الراهنة وهو ما أدى بها إلى البحث عن ترتيبات جديدة للمشاركة مع هيئات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص بغية الرفع من مستويات الخدمات المقدمة لمواطنيها.

المطلب الثالث: أنواع الخدمة العمومية

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة غير متجانسة من النشاطات المنظمة من طرف الدولة ويمكن حصرها في أنواع الخدمات التالية:

1-الخدمات الإدارية، وهي الخدمات التي تقدمها مصالح الحالة المدنية وقطاع العدالة

2-الخدمات الصناعية والتجارية،كالخدمات التي تقدمها مؤسسات الكهرباء والغاز والإتصالات والماء.

3-الخدمات الإجتماعية والثقافية،كالخدمات الصحية،التعليم.

4-الخدمات ذات الإستهلاك الإجباري والخدمات ذات الإستهلاك الإختياري.

ويرى البعض أنه يمكن أن نميز بين ثلاثة أنواع من الخدمات العمومية وفقا لتصنيفات اخرى وهي من حيث طبيعة الإستهلاك الخدمة،صنفان:

1-خدمة مجانية:تتحمل تكاليفها الخزينة العمومية كالإنارة العمومية،اللقاح الأمن العمومي.

2-خدمة بالمقابل:يتحمل كامل تكاليفها الزبون كالكهرباء.

3-خدمة مدعمة:يتحمل جزء من تكاليفها المستفيد من الخدمة وتتكفل السلطة بالباقي ،كالنقل العمومي والسلع الإستهلاكية ذات الإستهلاك الواسع.

المبحث الثالث:رقمنة التعليم في المؤسسات الجزائرية

المطلب الأول:-تعريف رقمنة في التعليم

لقد وفرت تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الكثير من الجهد والوقت لمستخدميه بفضل خصائصها التقنية،التي تسمح بتخزين،معالجة،أسترجاع ونقل الملفات بكل مرونة الأمر الذي جعل اغلب المؤسسات تسعى لإمتلاكها،والمؤسسات التعليمية على غرار الكثير من هذه المؤسسات تعمل على الإستفادة من هذه التقنية ودمجها في عملياتها التعليمية.

الرقمنة في قطاع التعليم تشير إلى إدراك التغيير التنظيمي من خلال طرق قائمة على التكنولوجيا الرقمية ونماذج الاعمال التي تهدف إلى تحسين من أداء المؤسسة ومن تقديم خدمة زبائن أحسن.

2-أسباب الحاجة إلى رقمنة التعليم:

-إيجاد طرق مميزة لعرض المناهج عبر شبكة الأنترنت

-إيجاد الحلول لمشكلة الأعداد الكبيرة للطلاب

-الإتصال الحقيقي وإمكانية الوصول للمناهج في اي وقت

-تعدد مصادر المعرفة نتيجة الإتصال بالمواقع المختلفة على الأنترنت

-تحقيق الإتصال التفاعلي بين الإدارة مما يحقق التوافق بين المتعلمين

-تعمل على الإستجابة لكافة متطلبات الجمهور، كما وتؤمن المهام، والإنضباط، والاهداف مع التعريف على طريقة التواصل من خلال الطرق التي يحتاجها المتعلم للنجاح.¹⁵

المطلب لثاني: رقمنة التعليم

1- مفهوم التعليم الإلكتروني:

يشير مفهوم التعليم الإلكتروني E-LEARNING إلى استخدام اليات الإتصال الحديثة من كنيوتر وشبكات ووسائط متعددة من صوت وصورة، ورسومات واليات بحث ومكتبات إلكترونية وكذلك بوابات الأنترنت سواء كان عن بعد او في الفصل الدراسي، والمهم هو استخدام التقنية بجميع أنواعها في إيصال المعلومة لمتعلم بأقصر وقت، وأقل جهد وأكبر فائدة.

2- متطلبات التعليم الإلكتروني وأنواعه:

-إنشاء مواقع للجميع المصالح يتضمن كافة المعلومات والبيانات المتعلقة بالقطاع.

-فتح ملف او صفحة خاصة بكل التلاميذ

¹⁵صباح شارف مسعودان وليندة رحال، "اثر الرقمنة على جودة الخدمة-دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية جيجيل. مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجيل 2021.2022

الشكل الاول: واجهة الدخول لموقع وزارة التربية الوطنية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التربية الوطنية

مرحبا بكم في الأرضية الرقمية لوزارة التربية

اختيار المديرية

اسم المستخدم

كلمة المرور

تسجيل الدخول

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل يظهر لنا التطور الذي عرفته الرقمنة ومدى أهميتها بنسبة للمؤسسات في هذه الفترات الأخيرة، مما أدى بالمجتمعات الإلتحاق بالركب تجنباً لإحتمالات العزلة والتخلف ومواكبة عصر السرعة والمعلومات، والتنافس في تقديم السلع والخدمات، خاصة عندما بدأت الرقمنة تهتم بقطاع الخدمات العمومية، وفق لمعايير الدقة، السهولة، والكفاءة، وذلك من أجل خلق بيئة وثقافة الرقمنة حديثة، تهدف إلى تحسين المستمر في الخدمة العامة، وتخفيض من تكاليف وربح الوقت، وذلك من خلال إشراك المواطنين في معاملات المؤسسة والحصول عليها وفق تسهيلات الجديدة من أجل مواصلة سيرورة العمل وفق تكنولوجيا الحديثة بما يوافق مع الخدمات العامة للمواطنين.

تمهيد:

تعمل المؤسسة على إعتقاد الرقمنة التي تلزم إعتقاد العديد من التقنيات الرقمية التي لديها إمكانية توصيل الخدمات عبر الأنترنت والسرعة في الإتصال التي يقر بها مجموع الموظفين والعاملين المعنين بمعالجة برامج أجهزة الرقمنة وتطوير البنية التحتية الرقمية عبر جميع المناطق التي تتواجد بها فروع المؤسسة لاسيما الريفية منها الأكثر ضعفا وإفتقارا إلى البنية التحتية للإتصالات والمعلومات حسب تصريحات موظفين أثبتت خدمات الرقمنة بمساعدة تكنولوجيا اجهزة الأنترنت والإتصالات أنها اكثر الطرق فعالية لإستمرار مؤسسة مديرية التربية مصلحة الدراسة والامتحانات كمصدر لإنتاج إمكانية التواصل بين مرافقها على مستوى ولاية مستغانم من خلال هذا المبحث نقوم على تحليل واقع الرقمنة في المؤسسة في الأعمال الإدارية وإعتقادا على معلومات رسمية من تصريحات في مقابلات ميدانية .

البطاقة الوصفية التاريخية لقطاع التربية بالولاية:

إعتمد النظام الجزائري مباشرة بعد الإستقلال النظام التربوي الموروث من الإستعمار الفرنسي، والذي اعتمد التعليم من خلاله انشاء أكاديميات تشرف على جميع أطوار التعليم الإبتدائي إلى الجامعي وتحولت التسمية من مفتشية الأكاديمية إلى مديرية التربية والثقافة بمقتضى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 1971/09/09 ويمكن تلخيص مسيرة مديرية التربية في المراحل التالية:

من حيث التسمية :

*مفتشية الأكاديمية: من سنة 1962 إلى سنة 1971

*مديرية التربية والثقافة: من سنة 1972 إلى سنة 1979

*قسم استثمار الموارد البشرية: من سنة 1980 إلى سنة 1986

*مديرية التربية: من سنة 1986 إلى يومنا هذا

كانت تضم المديرية 52 مكتبا موزعين كما يلي:

*مديرية التربية: 01 مكتب

-مكتب الأمانة: 04 مكاتب

-قاعة الإجتماعات: 01 مكتب

*الأمين العام: 01 مكتب

-الأمانة العامة: 02 مكاتب

*مصلحة البرمجة والمتابعة:

-رئيس المصلحة: 01 مكتب

-الأمانة 01 مكتب

- رؤساء المكاتب: 02

- مكاتب الموظفين: 02

*مصلحة المالية والوسائل:

- رئيس المصلحة: 01 مكتب

- الأمانة: 01 مكتب

- رؤساء المكاتب: 03

- مكاتب الموظفين: 05

*مصلحة المستخدمين:

- رئيس المصلحة: 01 مكتب

- الأمانة: 01 مكتب

- رؤساء المكاتب: 04

- مكاتب الموظفين: 04

*مصلحة الدراسة والامتحانات:

- رئيس المصلحة: 01 مكتب

- الأمانة: 01 مكتب

- رؤساء المكاتب: 04

- مكاتب الموظفين: 04

*مصلحة التكوين:

- رئيس المصلحة: 01 مكتب

- الأمانة: 01 مكتب

- رؤساء المكاتب: 03

- مكاتب الموظفين: 04

* مصلحة تسيير نفقات المستخدمين:

- رئيس المصلحة: 01 مكتب

- الأمانة: 01 مكتب

- رؤساء المكاتب: 04

- مكاتب الموظفين: 04

التعريف بمديرية التربية: هي منبع كل مؤسسات التربية التي تسيرها ولاية ما وتنقسم إلى عدة مصالح وهي:

1- مصلحة البرمجة والمتابعة: تتكون من مكتبين أساسيين وهما:

* مكتب البرمجة والخريطة المدرسية ومكتب البناءات والتجهيز المدرسي.

- تتكفل هذه المصلحة بمتابعة البرامج التنموية المسجلة على مستوى الولاية من منشآت مدرسية (مجمعات مدرسية، أقسام، مطاعم مدرسية، متوسطات وثانويات)

- إنشاء المؤسسات التربوية الجديدة

- تجهيز كل المنشآت المدرسية

- المتابعة الفيزيائية للمشاريع المدرسية

- دراسة البرامج السنوية.

2- مصلحة الدراسة والإمتحانات:

- تنظم المسابقات والإمتحانات المهنية

- إعداد الخرائط التربوية للمؤسسات التربوية

- متابعة تنفيذ البرامج

3- مصلحة المستخدمين:

-إعداد خريطة مدرسية للمناصب المالية المفتوحة للأطوار الثلاثة

-متابعة المسار المهني للموظف من بداية إلى نهاية التوظيف

4- مصلحة تسيير نفقات المستخدمين:

-تسوية رواتب الموظفين في أجالها المحددة حسب الرزنامة

-التحكم في عملية تقدير الإحتياجات المالية المختلفة بالأجور والمنح

-تسوية مختلف مخلفات موظفي القطاع في السنة المالية الخاصة بالأجور بهم

5- مصلحة المالية والوسائل:

-توزيع الميزانية مع المؤسسات التربوية باقي الإعتمادات المالية

-إنجاز الحصيلة النهائية للكتاب المدرسي الموزع على مختلف المؤسسات بمختلف أطوارها

6- مصلحة التكوين والتفتيش: والتي هي الأخيرة تعتبر مصلحة جد مهمة في مسار التكوين بحيث تهتم

ب:

-تنظيم عمليات التوجيه والتقييم المدرسي وتنفيذها.

-تنفيذ عمليات تكوين الموظفين وتحسين مستواهم وتجديد معارفهم.

-تنظيم نشاط أسلاك التفتيش وتنفيذه، لإتصال مع المصالح والأجهزة المعنية.

دور الرقمنة في فعالية المصلحة داخل المديرية

دليل المقابلة

المحور الأول: واقع الرقمنة في مصلحة الدراسة والإمتحانات

السؤال الأول: كيف ترى الإتصال داخل المصلحة؟ (جيد-ممتاز-ضعيف) لماذا؟

السؤال الثاني: ماهي أنواع الإتصال داخل المصلحة؟ (تصاعدي-تنازلي-الإثنين معا)؟

السؤال الثالث: ماهي وسائل الإتصال المستخدمة داخل المصلحة (شفهية-مكتوبة-رقمية)

السؤال الرابع: ماهي الوسيلة الأكثر إستخداما؟ (الشفوية-المكتوبة-الرقمية)

السؤال الخامس: ما مدى توظيف الرقمنة داخل المصلحة؟ (بشكل مكثف-متوسط-ضعيف)؟ كيف ذلك؟

المبحوث الأول في المقابلة الأولى: السيد بلقاسم بلعباس رئيس مكتب المسابقات و الإمتحانات حيث يعتبر المكتب حيوي نظرا لطبيعة الوظيفة التي لها علاقة مع المشوار الدراسي للتلاميذ على غاية اجتيازهم الامتحانات الرسمية.

المحور الأول: واقع الرقمنة في مصلحة الدراسة والإمتحانات بمديرية التربية لولاية مستغانم.

سؤال الأول: كيف ترى الإتصال داخل مصلحتك؟ (جيد-ممتاز-ضعيف) لماذا؟

الإجابة: الإتصال داخل المصلحة جيد لأن العمل في الإدارة منظم بوسائل إتصال ومعلومات خاصة بكل مكتب أو مصلحة والعمل بها أو إستخدامها في محيط الخدمة ،لذلك لا تشهد مصلحتنا أزمة أو نزاع في الإتصال بين الموظفين بل فعالية إتصال داخلي ما يعطي الحيوية في إدارة خدمات المؤسسة مديرية التربية.

السؤال الثاني: ماهي أنواع الإتصال داخل المصلحة؟ (تصاعدي-تنازلي-الإثنين معا)؟

الإجابة: أنواع الإتصال داخل مؤسستنا مديرية التربية-مستغانم غالبا نعتمد في إدارة العمل الإتصال التنازلي اتصالات ومعلومات أو قواعد وتوجيهات صادرة من السيدة المديرية أو وزارة القطاع لتصل بالتدرج

إلى المكتب كما ندرس نزاعات وشكاوي مواطنين نقدمها للجهة المعنية في شكل تقارير مفصلة ليتم الإجابة أو الرد بتقديم حل للشكوى أو النزاع المطروح من المواطن.

السؤال الثالث: ماهي وسائل الإتصال المستخدمة داخل مصلحتك؟ (شفهية-مكتوبة-رقمية)

الإجابة: وسائل الإتصال المستخدمة داخل المصلحة شفهية من خلال الإتصال المباشر في النقاش والإستماع المتبادل بين الموظفين والعمال والمواطنين ووسائل الإتصال المكتوبة من سجلات وتقارير لأهم الأعمال الإدارية للمصلحة وأفيما يخص الإمتحانات وهناك صفحات يتم عبرها التسجيل مثل موقع التسجيل في الإمتحانات المهنية <http://concours.onec.dz> أما الإمتحانات المدرسية bac.onec.dz bem.onec.dz

والوسائل الرقمية هي الوسائل الأكثر إستخداما في إدارة مصلحتنا وسائل سهلت علينا تقديم الوظائف في وقتها والتواصل بين الموظفين والعمال والوصول إلى المواطن والتأثير عليه لإستفادة من خدمات المؤسسة بالشكل الإيجابي.

السؤال الرابع: مامدى توظيف الرقمنة داخل مصلحتك؟ (بشكل مكثف-متوسط-ضعيف)؟ كيف ذلك؟

الإجابة: توظيف الرقمنة داخل المصلحة بشكل مكثف وبمعنى الكلمة في نظام العمل لنا أجهزة الرقمنة والخدمة المعلوماتية تختلف إستخداماتها بين مختلف المكاتب في المصلحة حيث أن مكاتب التمدرس يستعملونها لتسهيل الإتصال بين المؤسسة والإدارة .

المبحوث الثاني: السيد طيبي بغداد رئيس مصلحة الدراسة والإمتحانات بمديرية التربية لولاية مستغانم، نعمل على تجسيد مشروع وزارة التربية الوطنية، فيخا يخص تنظيم وضمان تمدرس التلاميذ وكذا العمل على برمجة الإمتحانات والمسابقات والسهر على إجراءها، وهذا يكون عن طريق عملية ووسيلة جيدة ومعاصرة الا وهي الرقمنة التي اصبحت حتمية لا بد منها وفق التطور التكنولوجي وهذا ماتسعى من وراءه الدولة الجزائرية وخاصة وزارة التربية الوطنية لضمان الشفافية والمصداقية في العمليات المتعلقة بالتلميذ والموظف مثلا:

1. تسجيلات البكالوريا

2. تسجيلات انتبات المستوى

3. تسجيلات المشاركة في المسابقة.

الشكل الثاني: واجهة الرقمية بعد الدخول

المبحوث الثالث: السيدة غبريني جميلة مسيرة مكتب شهادة البكالوريا ذات رتبة مكتب

السؤال الأول: هل سهلت الرقمنة القيام بالمهام داخل المصلحة؟

الجواب: نعم سهلت الرقمنة القيام بالمهام داخل المكتب وذلك من خلال استخدام أجهزة الحاسوب والإتصال عبر وسائل الانترنت التي سهلت طريقة تسيير العمل على الموظفين باختصار الوقت والجهد حيث انا من المعتمد مثلا في فترة تسجيل مترشحين البكالوريا الأحرار نقوم بإنشاء مكتب خاص لإستقبال المترشحين مما يخلق نوعا من الفوضى والضغط على الموظف عكس برنامج الرقمنة الذي يعتمد على صفر ورقة يتم التسجيل عبر موقع البكالوريا وبعدها يقوم المترشح بتصوير وثائقه عبر جهاز سكاينر وتحويله مجددا عبر الموقع .

السؤال الثاني: هل تأقلم الموظفون بسهولة عند إدخال الرقمنة داخل المؤسسة؟ لماذا؟

الجواب: الرقمنة مشروع حديث داخل المؤسسة لا يمكن التأقلم معها أو التمكن من اجهزتها وتطبيقاتها بسهولة فالعمل على برامج الرقمنة في الحاسوب تحتاج خبرة وتجربة عمل وحيانا كفاءة متخصصة في

الإعلام الالي هذا بالنسبة للإدارة ككل أما بالنسبة للزملائي فنحن متحكمون نوعا ما في التكنولوجيا وهذا مايساعدنا على تسهيل العمل وبذلك بحكم الممارسة فقط

المبحوث الرابع: السيدة قيزان خيرة متصرف إداري مسيرة في مكتب التعليم المتوسط

السؤال الأول: كيف ترى مستقبل مصلحتك في ظل الرقمنة؟ (ستتطور، ستبقى على حالها، ستسوء حالتها)

الجواب: الرقمنة مشروع حديث مقدم للمؤسسة لتسهيل العملية الإدارية بأفضل الوسائل وأسرعها لذلك فهو يحمل نتائج مستقبلية إيجابية تضمن تطورات في نظام الإتصال وطرق تقديم المعلومات والخدمات في محيط مديرية التربية وخاصة مصلحة الدراسة والإمتحانات.

المبحوث الخامس: مع السيد دحمان بونوة علي رئيس مكتب الدراسة للثانوي .

كانت المقابلة في جو معلوماتي مميز طرحنا الاسئلة للتوضيح اكثر لمحتوى موضوعنا :

السؤال الأول :- هل كل الموظفين يتحكمون في استخدام الحاسوب ؟

الجواب: نعم كل موظفين المصلحة متحكمين في استخدام الحاسوب وذلك بحكم الممارسة المستمرة وخاصة من خلال تطبيق الرقمنة في القطاع .

السؤال الثاني: هل توجد قاعات خاصة لعمليات الرقمنة؟

الجواب: لا توجد قاعات خاصة للرقمنة ،كل موظف يقوم بوظيفته الإدارية في مكتب مخصص له

السؤال الثالث: هناك صعوبة في التعامل مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة عن طريق الرقمنة؟

الجواب: الرقمنة مشروع حديث مقدم للمؤسسة لتسهيل الإتصال في الإدارة وطرق تقديم المعلومات والخدمات داخل وخارج محيط المؤسسة ،وبما ان المكتب له علاقة بين الأولياء والتلاميذ نواجه طيلة السنة وخاصة في الدخول المدرسي استقبال كبير للأولياء ولذلك لعدم اقتناعهم بدور الرقمنة وعدم الوعي التكنولوجي .

المبحوث السادس: السيد قايد أمين مسير مكتب الإمتحانات المهنية

السؤال الأول: هل تتوفر كل الوسائل الإلكترونية للطرفين (الإدارة والشركاء)

الجواب: تقوم الدولة بمجهودات جبارة بتوفير شبكات الأنترنت في كافة مناطق الظل عبر ولايات الوطن، أما بالنسبة للإدارة فتتوفر على كافة الوسائل الإلكترونية.

المبحوث السابع: السيد ضامن محمد مهندس الإعلام الألي بالمصلحة

السؤال الثاني: هل وصلت الإدارة إلى صفر ورقة بإستخدام الرقمنة؟

الجواب: تطبيقا لبرنامج السيد رئيس الجمهورية حول تعميم تطبيق الرقمنة وبالخصوص بوزارة التربية الوطنية قامت هذه الأخيرة بتوفير كافة التجهيزات البيداغوجية والمادية والتجهيزات الالكترونية للوصول إلى صفر ورقة.

المبحوث الثامن: السيد حمادي الشارف مقتش التعليم الإبتدائي ورئيس مكتب التعليم الإبتدائي والمتوسط

السؤال الأول: ماهو واقع الرقمة في مصلحة الدراسة؟

الجواب: رقمنة قطاع التربية هي عملية إستعمال وسائل تكنولوجيا الإعلام والإتصال في تسيير مختلف المنشآت الإدارية في قطاع التربية وهي كذلك إعطاء رقم تعريف لكل مؤسسة وموظف وتلميذ تابع إلى قطاع التربية من خلاله يتم إنشاء ملف إلكتروني خاص به يحتوي كافة المعلومات لهذه المؤسسة أو الموظف او التلميذ، كانت الإنطلاقة الأولى لرقمنة قطاع التربية سنة 2015 في حقبة وزير التربية السابقة نورية بن غبريط حيث فتحتوزارة التربية رابطا خاصا يمكن الدخول إليه بإختيار المديرية وبإخال اسم المستخدم ID او كلمة المرور MOT PASSE

الشكل 3 : واجهة الدخول إلى موقع وزارة التربية الوطنية

ويمثل الشكل كيفية الدخول إلى الموقع الرقمنة الذي تشرف عليه وزارة التربية الوطنية بواسطة مكتب خاص بالرقمنة تمنح كلمة المرور إلى مدير المؤسسة شخصيا أو المكلف بالرقمنة على مستوى المؤسسة التربوية ولايسلم إلا يد بيد بواسطة ظرف مغلق وهذا يدل على حرص التام الذي أولته الوزارة لهذه العملية

السؤال الثاني: إستخدام الرقمنة حقق الرضا الوظيفي وزاد من حافزك في العمل

أكد بما ان الرقمنة مشروع عالمي مراسها جل العالم اكيد يسهل ويحقق الرضا الوظيفي للعامل وللإدارة ككل ،كما سهل التعامل بين الاولياء واصبح التعامل الكترونيا كمثال فضاء الأولياء .

مقارنة نتائج الدراسة بالفرضيات

تمهيد:

تشهد مؤسسة مديرية التربية لولاية مستغانم فعالية خدمات وإهتمامات إجتماعية عززت سمعتها ومكانتها بين مؤسسات القطاع والخدمات إهتمامها بالجهاز الإداري سعيا وراء رفع مستوى القدرات الإدارية لحاجات نفسية وتصورات قانونية تضبط حركة الحياة في الإدارة الراهنة تثبيتها يعتبر احد الإستراتيجية الحاسمة الأكثر إحاحا ضمن مسيرة التنمية الشاملة في المؤسسة التي تكون المسؤولية فيها قادرة على تحقيق التناسق بين النسق الإجتماعي ونسق العمل الإداري في المؤسسة في الجهود المبذولة تكنولوجيا وسائل رقمنة المعلومات والاتصالات لإتاحة المعلومات والخدمات الجديدة التي يمكن تقديمها والإستفادة منها بجودة ودون تكلفة أو جهد ومما سبق من معلومات ميدانية يمكن تقديم النتائج الموضوعية التي فيها مقانة فرضيات الدراسة.

فرضيات الدراسة:

- تساهم الرقمنة بشكل إيجابي في تحسين أداء الخدمة العمومية في مديرية التربية من خلال تسهيل عمليات الإتصال والتنظيم الداخلي.
- الرقمنة هي إدخال تكنولوجيا المعلومات داخل مصلحة الدراسة والإمتحانات، حيث يتطلب تطبيقها استقطاب أفضل الخبرات وتوفير الجو المناسب وتغيير الهيكل التنظيمي، وفق متطلبات الإدارة الإلكترونية.

-الخدمة العمومية عنصر أساسي في تحقيق التنمية، داخل المجتمع لذا فهي ترتبط بمدى جودتها وتقبل الأفراد لها، فهي تعمل بشكل مستمر على تحديث الأساليب المعمول بها داخل المديرية.

نتائج الدراسة:

تهتم المؤسسة بإستخدامات الرقمنة في نماذج الاجهزة التكنولوجية التي تعبر عن مستوى التدرج في الحركة التنموية المستمرة للفعالية في العمل والمرونة أكثر في نظام المعلومات والاتصالات في الجهاز الإداري لمؤسسة مديرية التربية مصلحة الدراسة والإمتحانات حيث تشهد تعديل وفق الحركة الإجتماعية الجديدة ووفق مقتضيات حال البنية الرقمية في المصلحة لتصبح في مضمون خدماتها اكثر إقناعا ومصداقية وملمة بالظروف والإحتياجات في مجتمع ولاية مستغانم.

*تقوم مسؤولية مصادر المعلومات في مديرية التربية مصلحة الدراسة والإمتحانات على دراسة واقع مستجدات البيئة الرقمية وسائل الرقمنة تكنولوجيا المعلومات وشبكات الإتصالات متغيرات مستجدات وسائل المعلومات الأنترنت والوسائط الجديدة الظاهرة في مستوى الخدمة ونطاق المعلومة الشامل والمفعلة لعشرة مقاطعات على مستوى ولاية مستغانم.

*نتائج المقابلة تبين أن إستراتيجية الرقمنة في مديرية التربية جديدة تتطوي على دمج مزيج من التكنولوجيا الرقمية والمعلومات والموارد المادية الجديدة التي تسمح برفع قدرة الأداء البشري في تنمية نموذج الأعمال التي ستؤدي النجاح في تنفيذها إلى تصدر القدرة التنافسية الرقمية وفي جوهر الإستراتيجية العمل على تقديم التحولات والتقاط الميزة الرقمية التي تمنح فرص فهم الإضطرابات ومتغيرات الإتصالات والمعلومات والبرامج الإلكترونية التي تعطل قواعد البيانات ووسائل العمل الخاصة مديرية التربية مصلحة الدراسة والإمتحانات .

من مقارنة نتائج الدراسة بالفرضيات نستنتج أن الرقمنة فعلا مستخدمة في كل عمل تقدمه مديرية التربية مصلحة الدراسة والإمتحانات مسعى نحو مستوى الوظيفة المنظمة المواكبة للتغيرات الحالية في نوعية الخدمات الرقمية التي تفرضها التقنيات الجديدة التي يبحث عنها المواطن وجهود مجموع الموظفين والعمال في إدارة عمل مصالح تقديم خدمات مصلحة الإمتحانات مساعي مهمة لضمان رضا وراحة المواطن على مستوى ولاية مستغانم.

وختاما تعتبر مؤسسة مديرية التربية بمستغانم التطور في تفعيل نظام الرقمنة ضرورة وحتمية في حياة المؤسسة حاليا للتطور في التجهيزات والتطبيقات العلمية لتكنولوجيا وسائل الإتصالات والمعلومات فهو تراكيب لأدوار ووظائف المواد الرئيسية في برامج اجهزة الكمبيوتر لإعداد أفضل التصاميم للمشاريع والعقود والقوانين وهيكله التراكيب الإجتماعية التي هي الشكل المادي لفعالية المؤسسة في محتوى بيانات رقمية في نظام جهاز الكمبيوتر ومصادر شبكات الإتصال والمعلومات في وسائط ومصادر الكترونية التي تتيح لمقدمي الخدمات في المصالح الإدارية لمديرية التربية مصلحة الدراسة و الإمتحانات إمكانية التعايش مع مزايا مصادر المعلومات والملفات الرقمية وكيفية إتاحتها لإستخدام بين مستويات إدارة المصالح في مديرية التربية حيث أصبح من الصعب إدارة أنجاز الكثير من الأعمال والأشغال الإجتماعية أو توليد أي معلومة ونشرها دون تشغيل أو توظيف اجهزة الرقمنة وسائل الإتصالات والمعلومات

المتواجدة في مستويات الإدارة وفروع مديرية التربية من مراكز التفتيش بمختلف مقاطعتها على مستوى ولاية مستغانم

خاتمة الفصل:

يمكن القول في مضمون التكنولوجيا الجديدة وسيلة نجاح تنفيذ البرامج وتحقيق النتائج الجيدة والإستفادة من ادوات العمل والمعلومات في البيئة الرقمية في المؤسسة وبالتالي في وظائف الرقمنة تتكامل فعالية إستخدام الشبكات وتوجيه المعلومات والخدمات،وفقا لما سبق يمكن صياغة نتائج وتوصيات الدراسة كالآتي:

النتائج:

*انظمة التكنولوجيا وسائل المعلومات والخدمات ساهمت في إجتياز معظم العقبات ومعوقات المعلومات والوسائل القديمة.

*الرقمنة مشاريع بناء موارد أعمال حديثة وتوحيد نظام خدكاتها بالأشكال الرقمية دفعت بالمؤسسة إلى إضهار التحول الدائم بين الأنظمة الإدارية الجديدة والحلول الإفتراضية في الشبكات المميزة،والأنظمة والمنصات والبرامج والتطبيقات البسيطة والجديدة في جميع نظام إدارة عمل المديرية

*بروتوكولات الرقمنة الخاصة والناجحة تأثر بشكل كبير في إمكانيات ومستويات الإتصالات والخدمات والمستخدمين داخل المديرية وتحمل سيناروهات واساليب تعزز الاداء وتغطي الجوانب المادية والمعلوماتية للمديرية.

*تسريع عملية الرقمنة تشغيلها بنجاح يعزز فعالية المؤسسة ويعطي قيمة جديدة يمكن ان تطلب المؤسسة عبرها التأثير الكلي في بيئة العمل ومحيط الإتصالات والخدمات الإجتماعية.

*تطبيقات الرقمنة دليل الإدارة العامة الجديدة في تغطية البرنامج الوطني الحديث والقاعدة الصلبة لضمان توصيل الموارد وتأمين الجودة في تشغيل ومشاركة إستثمارات بيئة العمل المحلية على جميع مؤسسات القطاع في الجزائر.

*الرقمنة تحمل تأثيرات على صورة المؤسسة تستدعي حتمية السرعة والتقدم في البحث والدراسة لإكتشاف أدواتها ودورها في قدرة الأنظمة المعلوماتية وفعالية الهياكل التنظيمية والأداء داخل المديرية

التوصيات:

*تعزيز استخدام الرقمنة ووضع أجهزتها داخل المصلحة بكافة أنواعها بالطريقة الجديدة والكيفية الدقيقة مهمة لضمان جودة الخدمات.

*توفير مرافق تعليمية في مجال الرقمنة في المديرية

*تعزيز التحديات بشأن كيفية معالجة الآثار المحتملة من التكنولوجيا الرقمية في الخدمة الإجتماعية للمديرية مصلحة الدراسة والإمتحانات.

*تكييف الأنظمة المستخدمة مع تكنولوجيا المعلومات الحديثة من خلال إستقطاب البرامج الحديثة مثل برامج الذكاء الاصطناعي.

*تخصيص المؤنات (مبالغ مالية سنوية) لتكوين الأفراد الفاعلة في تسيير وتشغيل البرامج الرقمية في المنصات الإلكترونية.

الخاتمة:

ساهمت تكنولوجيا الرقمنة في وقتنا الحالي بدرجة كبيرة في تحسين جودة التعليم وتسهيل الوصول إلى المعلومات وتعزيز الكفاءة الإدارية، حيث كان إدخالها على قطاع التربية والتعليم ضرورة الواقع الحديث فهي تتيح الفرصة للتخلص من العديد من المشاكل التي كان يعاني منها هذا القطاع.

في نهاية دراستنا التي تناولت موضوع الرقمنة في قطاع التربية والتعليم، وبالتحديد دراسة حالة مصلحة الدراسة والإمتحانات، ومن خلال تناولنا للجانب النظري فيما يخص ماهية الرقمنة ومتطلبات تطبيقها ومراحل التحول إليها وبعد دراسة دور الرقمنة في تحقيق اهداف التربية وكذا دراسة الجانب التطبيقي توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات يمكن أن تسهم في تحسين وتطوير عملية الرقمنة في هذا القطاع الحيوي.

الملخص:

في الملخص نشير إلى محتوى الدراسة يعبر عن محتوى مفاهيم الرقمنة متغيرات وتطورات الأدوات والأجهزة التكنولوجية التي تمكن من التحول الرقمي في إدارة المعلومات في واقع المؤسسة العمومية في الجزائر.

تركز الدراسة على توضيح فعالية الرقمنة في مشاريع خدمات التكنولوجيا الجديدة دورها في تحديات الثقافة التنظيمية وتحديات تنفيذ مشاريع للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الرقمية التي تزد من خلالها مدى الكفاءة والفعالية في إجراءات العمل داخل المؤسسة وفي تطبيقات الاتصالات والخدمات والتفاعلات بين المؤسسات القطاع العمومي، مدى فعالية خدمات الرقمنة يتردد بشكل واضح في رضا جمهور المستخدمين للمعلومات الرقمية في التصريحات والتفاعلات التي تسجل عن المعلومات الإلكترونية للمؤسسة العمومية مديرية التربية لولاية مستغانم التي نخصها بالذكر والتوضيح لأهم التحديات التكنولوجية الجديدة وسائل خدمات الرقمنة دورها في حيوية المعلومات والاتصالات والخدمات داخل المؤسسة ودورها في فعالية الإنجازات والنجاح في مجالات الخدمة الإجتماعية على مستوى الولاية.

لتحقيق ذلك سعت الدراسة للإجابة على التساؤل الرئيسي ممثلا في مدى مساهمة الرقمنة في فعالية مضمون الوظيفة الإدارية وتطبيقات العمل في المديرية الإدارة للاتصالات والمعلومات والخدمات الرقمية على مستوى مؤسسات قطاع كما ساعدت الرقمنة في تسهيل زيادة تحسين مستوى النية التحتية للمؤسسة في تقديم الأعمال ومشاركة الحلول الرقمية الخاصة بقطاع التربية عبر منصات رقمية مستحدثة في جميع مجالات المؤسسة العمومية.