

دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الادارة الجزائرية. الوكالة الولائية لتشغيل بسكيكدة نموذجا

The role digitization in improving public service in the Algerian administration. The state agency For operating skikda is a model

رشيد مرابط

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
mrabetrachid@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2024/05/24

تاريخ الاستلام: 2024/04/02

الملخص :

تحاول هذه الورقة البحثية معرفة دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الادارة الجزائرية ، وهذا من خلال دراسة تحليلية ميدانية بالوكالة الولائية لتشغيل بسكيكدة والتي عرفت مجموعة من الخطط و الاستراتيجيات تهدف لرقمنتها و تحسين خدماتها العمومية، و لتحقيق أهداف الدراسة استعملنا المنهج الوصفي التحليلي و تمثلت الادوات البحثية في الاستمارة و الملاحظة و المقابلة ، فتطبيق المشروع الرقمي يجعل الإدارة أكثر قربا من المواطنين عن طريق تسهيل الولوج الى الملفات الادارية، وهذا من شأنه بناء علاقة اتصال ناجحة بين الإدارة والمواطنين وتحسين المرفق العام، من خلال التحكم في الآليات الحديثة لتقنيات المعلومات ، و من هذا المنطلق رصدت السلطات العمومية كل الامكانيات لتطبيق الاستراتيجية الوطنية للرقمنة .

الكلمات المفتاحية: الرقمنة ، الادارة الجزائرية ، الخدمة العمومية ، تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.

Abstract :

Service in the Algerian administration through a field analytical study in the Directorate of Employment in Skikda, which identified a set of plans and strategies aimed at digitizing it and improving its public service. To achieve the objectives of the study, we used the descriptive analytical approach, and the research tools were: The form, observation, and interview. The application of the digital project brings the administration closer to citizens by facilitating access to administrative files. This will build a successful communication relationship between the administration and citizens and improve the public facility, by controlling modern mechanisms of information technology, and from this standpoint. Public authorities have monitored all possibilities to implement the national digitization strategy.

Keywords: digitization, Algerian administration, public service, information and communication technology

مقدمة :

عرفت الادارة الجزائرية ومنذ عقود زمنية عدة مظاهر بيروقراطية انتشرت في أغلب الادارات العمومية أو الخاصة، مما جعلها تصطدم مع التحولات التي أحدثتها الثورة التكنولوجية التي دفعت المؤسسات الحديثة إلى التفكير في البدائل التنظيمية والإدارية التي تلبي حاجات المجتمع المتزايدة وهذا ما جعل المؤسسات تسعى لرفع مستوى أدائها، والوصول إلى مراتب الإبداع والاحترافية المهنية من خلال وضع ضوابط وأسس موضوعية تراقب أداء الفرد العامل داخل المؤسسة، ومن خلال الاستثمار في أرس المال البشري وتأهيله لمواجهة التغيرات الظرفية خاصة أثناء تبني استراتيجيات تقنية عالية المستوى، تلك الجوانب المهمة تتطلب الاهتمام بالموارد البشري، وتحقيق الاتصال العمومي الفعال لخدمة مصلحة الإدارة من جهة والمواطن من جهة أخرى إلا أن تلك الجوانب لم يتم الاهتمام بها في القطاع العمومي الجزائري و يعتبر غياب التكوين و الرسكلة أحد أهم الرهانات الفاعلة في الجزائر رغم اعتمادها أولوية في عدة دول من العالم.

ومن هذا المنطلق تتبنى المؤسسات الحديثة أولوية الاهتمام برقمنة مصالحها المختلفة والتي لا تقتصر على علاقة المؤسسات ببيئتها الخارجية فقط بل يتعدى مجال اهتمامها إلى خلق تناسق و انسجام داخلي يساهم فيها كافة الأفراد العاملين فيها، مما يجعل كفاءة المورد البشري أحد الرهانات الواقعية التي جعلت الجزائر متأخرة في تبني التحول الرقمي العالمي، وعجزها على تطبيق الاحتواء المجتمعي للمبادرات الرقمية بسبب انتشار الأمية الرقمية، حيث يبرز التوجه الجديد في الفكر العالمي المعاصر إلى التحديث القائم على استخدام التكنولوجيا، ووضع استراتيجية تنعكس على زيادة أدائها وتحسين مستواها، رغم الخدمات التي تقدمها الإدارة من خلال عرض سياسات المؤسسة والتعريف بها، إلا أنها لا تزال تعاني من سوء فهم أدائها وأهدافها واختصاصاتها بسبب كثرة الملفات الورقية، ويثار الجدل الواسع حول توجه المؤسسات المختلفة للاهتمام بالتكنولوجيات الحديثة التي ظهرت الحاجة إليها بجلاء، ويعد مشروع الإدارة الالكترونية الجزائري من أحدث المشاريع على المستوى الإقليمي، و يعتبر من المشاريع التي راهنت عليها الحكومة، من خلال إدراج نظام إلكتروني شامل في المؤسسات عن طريق إرساء استراتيجية الجزائر الالكترونية، والعمل على تعميم استخدام الانترنت وترقية البحث و التطوير التكنولوجي، مما سمح بدمج نظم المعلومات وتقنيات الاتصال في قطاع البريد والاتصالات والبنوك وقطاع التعليم والتكوين والنقل وغيرها، وهذا التأخير في مجال تطبيق الرقمنة لا يمنع

وجود أفكار ومقترحات من طرف صناع القرار والبرلمانيين وجمعيات المجتمع المدني الرامية لإعداد الاستراتيجية الوطنية للرقمنة، رغم مبادرات وضع بوابة إلكترونية على شبكة الانترنت وتقديم بعض الخدمات للمواطنين، إلا أنها تعتبر إنجاز متواضعا مقارنة بما توصلت إليه الدول في المجال التكنولوجي، وهذا يتطلب تشخيصا للواقع ودراسة الأسباب، باعتبار أن تجسيد المشاريع الرقمية في الجزائر على أرض الواقع سيساهم في تقرب الإدارة من المواطن وتمكينه من الحصول على خدماتها في أسرع وقت وأقل جهد وتكلفة ولا سيما في المناطق المعزولة، خاصة وأن مشروع الإدارة الإلكترونية عرف عدة عراقيل لذلك لا تزال المؤسسات العمومية في الجزائر تعاني الكثير من خلال تعقد إجراءات حصول المواطن على خدماتها، مما يتطلب إعادة التفكير في استراتيجية رقمية واعدة مع الشركاء الإدارة، المواطن، المشرعين، الحكومة، رجال المال والأعمال، القطاع العمومي، الاتصال لتحقيق التكامل والإسراع في إيجاد الحلول للعراقيل التي رغم كثرتها وتفاقمها تبقى مسألة تسويتها أمر ممكن في ظل توفر الإرادة السياسية وتعاون جميع الأطراف الرسمية وغير الرسمية والرقابة على متابعة إنجاز المشاريع الرقمية في أقرب الآجال.

ومن هذا المنطلق سعت الوكالة الولائية لتشغيل بسكيكدة من خلال محاولتها تبني استراتيجية رقمية قصد تحسين خدماتها المقدمة لطالبي العمل عن طريق وصد مجموعة من الاليات و الاجراءات ضمن تحسين جودة أدائها. وبناءا على ما سبق تتمحور اشكالية الورقة البحثية حول معرفة:

ما مدى مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالوكالة الوطنية لتشغيل بسكيكدة؟ و للإجابة على هذا التساؤل الرئيسي نطرح الاسئلة التالية:

إلى أي مدى يؤدي استعمال تكنولوجيا الاتصال إلى تحسين جودة الخدمة العمومية بالوكالة الولائية لتشغيل بسكيكدة ؟

إلى أي مدى يؤدي استعمال نظام المعلومات إلى تحسين جودة الخدمة العمومية بالوكالة الولائية لتشغيل بسكيكدة ؟

هل أدى تطبيق الرقمنة إلى تحسين جودة الخدمة العمومية داخل الوكالة الولائية لتشغيل بسكيكدة؟

أولاً: الإطار النظري للدراسة

1 أهداف الدراسة

حاولت الدراسة تحقيق الأهداف التالية:

- توضيح مدى تأثير الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، من خلال محاولة معرفة مدى نجاعة التقنيات الاتصالية الحديثة كآلية مهمة في ترقية وتحسين الخدمة العمومية.
- المعرفة الحقيقية لواقع الرقمنة في الجزائر من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت بإحدى المرافق العمومية التي تدعي التحول إلى النظام الرقمي بشكل كلي تقريبا وهي الوكالة الولائية لتشغيل بسكيدة.
- مناقشة استراتيجية الوكالة الولائية لتشغيل بسكيدة و مراحل تبني الرقمنة كأحد الاليات المهمة في تحسين خدماتها العمومية من خلال الوقوف على ميكانزمات تبسيط وتسريع الاجراءات الادارية عن طريق سهولة الولوج للفضاء الرقمي للوكالة.

2 أهمية الدراسة

اصبح مصطلح الرقمنة الاكثر تداولاً داخل المرافق والمؤسسات العمومية، هذا راجع إلى حتمية استغلال التكنولوجيا الحديثة التي بإمكانها أن تمحي نهائياً النظام الخدماتي القديم الذي يعتمد على الاساليب التقنية غير القادرة على مواكبة المتطلبات الحديثة أو ما يعرف بعصرنة الادارة. ومن هنا تكمن الاهمية البالغة لدراسة في معرفة مدى مواكبة المرافق العمومية المتمثلة في دراستنا في الوكالة الولائية لتشغيل بسكيدة لاستراتيجية الرقمية التي تنتهجها السلطات من اجل تحسين الخدمة العمومية، باعتبار أن المهنية في الادارة الجزائرية تستدعي فعالية الادارة الرقمية وهو ما يؤكد فشل المؤسسات التي لا تتبناها ولا تواكب التطورات الحديثة داخل هيكلها التنظيمي .

3 مفاهيم الدراسة

1.3 الرقمنة : تتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة وذلك وفقاً لسياق الذي تستخدم فيه، فتنظر "شارلوت بيرسي" buresi charlotte " إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل

البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي¹. يشير هذا التعريف إلى الرقمنة باعتبارها عملية آلية .

وجاء في القاموس الموسوعي للمعلومات و التوثيق بأنها عملية إلكترونية أو رقمية سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي أو من خلال إشارات إلكترونية تناظرية. وينظر "تيري كاني " "kun terry" إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها مثل الكتب والدوريات والتسجيلات والصور الثابتة إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي bits وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، ويتم القيام بهذه العملية بفضل مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة².

كما عرفت الرقمنة على أنها عملية استنساخ تمكن من تحويل شيء مادي إلى سلسلة من الأرقام بغرض تمثيلها في ملفات مقروءة بواسطة الحاسوب، وهي كل عملية يتم بموجبها تحويل المعطيات إلى رموز ثنائية مفهومة من طرف الحاسوب باستخدام آلات المسح، وعموما يمكن القول أن الرقمنة هي عملية تحويل أي شيء من الشكل المادي التناظري إلى شكل لا مادي³.

من خلال التعاريف السابقة يمكن ان نقول أن الرقمنة هي عملية استخدام التقنيات الرقمية لتغيير نماذج الاعمال والعمليات وتوفير فرص جديدة لتوليد ثروة ولتنمية المستدامة. ويمكن النظر إلى الرقمنة بأنها تحويل العمليات إلى نسخة ورقية، والغاء حواجز بين البشر وتقنية المعلومات والاتصال باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحقيق مردود اقتصادي وانتاجية أعلى .

2.3 الخدمة العمومية :

تعرف الخدمة العمومية على " أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الانسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الاساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين⁴.

كما عرفت الخدمة العمومية كذلك بأنها" جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها و مراقبتها⁵.

من خلال هذه التعاريف نستنتج أن الخدمة العمومية هي القدرة على تلبية الحاجات الضرورية لأفراد و المجتمع و ضمان تأمين الرفاهية من خلال عصرنة المرفق العمومي بما يتماشى و التطور العلمي و التكنولوجي.

3.3 الخدمة العمومية الإلكترونية :

تعرف الخدمة العمومية الإلكترونية على أنها /تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا، وهي كذلك ذلك الفعل أو الاداء الذي يحقق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية.⁶

وتعرف الخدمة العمومية الإلكترونية على أنها كل الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية إلكترونيا، والانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني الرقمي من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد، أو بمعنى آخر هي إنجاز المعاملات الادارية وتقديم الخدمات عبر شبكة الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الادارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم.⁷

ومنه فالخدمة العمومية الإلكترونية هي مجموع الخدمات التي تقدم للمواطنين بالطريقة الإلكترونية من خلال استخدام التكنولوجيات الحديثة كالأنترانت، التطبيقات، المواقع الإلكترونية... الخ في شتى المجالات والقطاعات العمومية.

4.3 الإدارة :

وهي العملية التي "بواسطتها تنفيذ غرض معين والإشراف عليه، كذلك هي عملية استخدام الموارد من المواد الخام والعنصر البشري لتحقيق أهداف معينة، وتتضمن تنظيم الأشخاص وتوجيههم وتنسيقهم وتقييمهم لتحقيق هذه الأهداف

كما ان الادارة هي " الاستخدام الفعال والكفاء للموارد البشرية والمادية والمالية والمعلومات والأفكار والوقت من خلال العمليات الإدارية المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بغرض تحقيق الأهداف.

وعليه نفهم ان الادارة هي قيادة وتوجيه وتنظيم وتنسيق جهود الجماعة لبلوغ الأهداف المحددة، وتنفيذها في ضوء الخبرة والموهبة والقدرة على السيطرة على أغلب الظروف الداخلية و الخارجية.

ثانيا :الاطار المنهجي للدراسة

1.مجالات الدراسة :

1.1.المجال المكاني: أجريت هذه الدراسة بالفرع الولائي لتشغيل لولاية سكيكدة ، ولقد قمنا باختيار هذا المرفق العمومي دون الملاحق المحلية الاخرى الموجودة على مستوى الولاية (لقل، تمالوس، الحروش وعزابة)قصدنا لتواجهه بمركز مدينة سكيكدة ، كما ان هذا المرفق هو الاكبر في الولاية من حيث توفير الخدمات، و عدد العاملين به وكذا من حيث الضغط الكبير الذي يشكله التوافد الكبير من طرف طالبي العمل

• الخدمات الرقمية التي توفرها الوكالة الولائية لتشغيل بسكيكدة: الخدمات المتوفرة

على Wassitonline

متوفر في كل وقت ومن أي مكان، وسيط عبر النت WassitOnLine يسمح بفعالية أكثر ويضمن الشفافية ناهيك عن تقليص زمن معالجة المعطيات وعروض العمل، يوفر على طالبي العمل والمستخدمين عناء التنقل إلى الملاحق من اجل الاستفادة من الخدمات المتوفرة «Online» «Wassit» هذا النظام يرافق طالب العمل لمحصل عن عرض العمل الذي يتوافق ومؤهله المهني هذا من جية ومن جهة أخرى يرافق المستخدم في عمليات التنصيب التي يقوم بها من أجل الكفاءة التي يبحث عنها وسيط على النت WassitOnLine يشجع مرافقي الوكالة من أجل استخدام مجمل الخدمات الرقمية للوكالة الوطنية لتشغيل.

2.1.المجال الزمني : وهي الفترة الزمنية التي قضاها الباحث في اعداد و اجراء الدراسة النظرية و الميدانية ، وبالنسبة لبحثنا هذا شرعنا مع بداية شهر جانفي 2024 حيث تم فيه صياغة التصور النظري ضبطنا فيه الاشكالية البحثية و تم تحديد اهداف و اهمية الدراسة ثم انتقلنا الى الجانب الميداني حيث قمنا بزيارات استطلاعية لميدان البحث المتمثل في الوكالة الولائية للتشغيل بسكيكدة و هذا من اجل تصميم وضبط الادوات البحثية كالاستمارة و المقابلة .

3.1.المجال البشري: توزع المجال البشري لدراستنا الراهنة على مرفق عمومي بعماله سواء الموظفين أو الاطارات، وهذا حتى تكون الدراسة شاملة لجميع أصناف مستخدمي الرقمنة داخل الوكالة الولائية لتشغيل و شملت الدراسة مختلف أنواع العنصر البشري المعني باستخدام لرقمنة و هم فئة الموظفين و الاطارات البالغ عددهم 31 مبحثا .

2. منهج الدراسة :

يشير منهج البحث إلى الكيفية أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة مشكلة موضوع البحث وفي ضوء ما تطرقنا إليه حول موضوع الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية في الادارة الجزائرية فإن المنهج المناسب لدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتناسب و طبيعة اشكالية البحث و الاقدر على تشخيص و تحليل الظاهرة تحليلاً دقيقاً من خلال كشف العلاقة بين متغيرات الدراسة.

3. ادوات جمع البيانات :

1.3 الاستبيان : اعتمدت هذه الدراسة أداة الاستبانة كأداة رئيسية للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، و تحقيقاً لهذا الهدف قام الباحث بتصميم استبيان من اجل قياس دور استخدام الرقمنة في المؤسسة الجزائرية في تحسين جودة الخدمة العمومية ويتكون الاستبيان من اربعة محاور وهي :

المحور الاول و يتضمن البيانات الشخصية لأفراد العينة مثل الجنس و العمر....

المحور الثاني ويشتمل على اسئلة لقياس مدى استعمال الموظف بالوكالة الولائية لتشغيل بسيكدة لتكنولوجيا الاتصال.

المحور الثالث ويشتمل على أسئلة حول استخدام الموظف لنظام المعلومات داخل الوكالة الولائية لتشغيل بسيكدة .

المحور الرابع و يقيس مستوى تحسين الخدمة العمومية في ظل تطبيق الرقمنة داخل الوكالة الولائية لتشغيل بسيكدة

هذا وقمنا بتجريب الاستمارة و تحديثها قصد استدراك النقائص الموجودة على مستواها ثم قمنا بتوزيع 31 استمارة

2.3 المقابلة: هي من أهم أدوات جمع البيانات، وقد كانت لنا مجموعة من المقابلات مع المواطنين الوافدين (طالبى العمل) على مستوى الوكالة الولائية لتشغيل بسيكدة قصد التعرف على رأيهم في مدى جودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسة خاصة في ظل التحول الرقمي الذي تزعمه، وقد أفادتنا هذه المقابلات المفتوحة في الحصول عمى عدد من المعلومات والبيانات تمثلت في زيادة المعرفة بميدان البحث.

4. العينة و طريقة اختيارها: اعتمدت هذه الدراسة على اسلوب المسح الشامل حيث تم اخذ جميع موظفي الوكالة البالغ عددهم 31 موظف وهم المعينين بتطبيق نظام الرقمنة و تحسين جودة الخدمة العمومية بالوكالة المحلية لتشغيل بسكيكدة و هو ما يتلاءم مع إشكالية دراستنا .

جدول(1)

توزيع المبحوثين حسب الجنس

العينة	الاحتمال	التكرار	النسبة %
ذكر		18	58
أنثى		13	41
المجموع		31	100

تشير البيانات الاحصائية الواردة في الجدول اعلاه المتعلق بنوعية جنس المبحوثين إلى ان 18 مفردة من المبحوثين من الذكور ما يمثل نسبة 58% ذكور و 13 مفردة من أفراد مجتمع الدراسة إناث بنسبة 41 % ويرجع هذا التنوع والتقارب بين الجنسين إلى السياسة المتبعة من قبل الدولة وهي إعطاء فرصة المساواة للمرأة و إعطاء مبدأ الكفاءة على حساب الجنس وتراجع الدهنيات الراضية لخروج المرأة للعمل بالإضافة إلى المستوى التعليمي الذي بلغته المرأة الجزائرية في ظل الانفتاح الثقافي.

جدول(2)

توزيع المبحوثين حسب الوظيفة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
عون اداري	3	9
مستشار في التشغيل	26	83
تقني في الاعلام الآلي	2	6
المجموع	31	100

تشير الشواهد الاحصائية الواردة في الجدول اعلاه و المتعلقة بالمركز المهني لمجتمع البحث إلى ان 26 مفردة من مجتمع البحث ما يمثل نسبة 83% هم من رتبة مستشار في التشغيل و 3 مفردة هم من رتبة عون إداري بنسبة 9% بينما مفردتين من المبحوثين بنسبة 6% في رتبة تقني في الاعلام الآلي. نستنتج من هذه المعطيات أن معظم الموظفين من صنف مستشار في التشغيل، وهذا راجع لطبيعة الخدمة التي تقدمها الوكالة الولائية لتشغيل والتي تتمثل في الاستشارة و النصائح حول التشغيل.

5 الاساليب الاحصائية المستخدمة:

تم معالجة البيانات المحصل عليها من الدراسة الميدانية إحصائيا باستخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) حيث قمنا بما يلي:

- ترميز متغيرات الدراسة بطريقة واضحة حتى لا يحدث خلط في دلالة الرموز المعطاة، وقمنا بتسجيل كل متغير والرمز الذي أعطي له في قائمة لكي يتم الرجوع إليها عند الحاجة.
- إدخال بيانات الاستمارة المصححة مسبقا إلى الحاسوب، وذلك بعد ترقيمها حتى يمكن الرجوع إليها. لتأكد من بيانتها عند الحاجة لذلك.
- ولتحليل البيانات، تم استخدام الادوات الاحصائية التالية:
 - التوزيعات التكرارية البسيطة والنسب.
 - المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .
 - معامل ارتباط بيرسون coefficient corrélation Pearson لدراسة شدة واتجاه العلاقة الارتباطية بين متغيرين من نوع الفئة أو النسبة.

ثالثاً : تحليل وتفسير البيانات الميدانية

جدول (3)

استخدام الموظف لتكنولوجيا الاتصال يساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية داخل الوكالة الولائية
لتشغيل بسيكدة

الرقم	مضمون العبارة	التكرار والنسبة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	المستوى
01	لدى الوكالة سرعة تدفق الانترنت عالية	التكرار	6	20	1	4	0	3.90	مرتفع
		النسبة	19.4	64.5	3.2	12.9	0		
02	توفر الوكالة حاسوب لكل موظف	التكرار	5	24	2	0	0	4.10	مرتفع
		النسبة	16	74.4	6.5	0	0		
03	هناك عدالة في توزيع النهام	التكرار	7	21	3	0	0	4.13	مرتفع
		النسبة	22.6	67.7	9.7	0	0		
04	يوفر الانترنت عليك الوقت بقدر كافي	التكرار	6	18	6	1	0	3.9	مرتفع
		النسبة	19.4	58.1	19.4	3.2	0		
05	لدى الوكالة تنوع في تقديم الخدمات	التكرار	4	26	1	0	0	4.10	مرتفع
		النسبة	12.9	80.9	3.2	0	0		
06	تستعمل الوكالة البريد الالكتروني في مراسلتها	التكرار	15	16	0	0	0	4.48	مرتفع
		النسبة	48.4	51.6	0	0	0		
07	لدى الوكالة منصات ارضية يمكن الولوج إليها	التكرار	9	20	2	0	0	4.23	مرتفع
		النسبة	29	64.5	6.5	0	0		
08	لدى الوكالة شبكة داخلية	التكرار	11	20	0	0	0	4.29	مرتفع
		النسبة	35.2	64.5	0	0	0		
09	حاسبك الشخصي مرتبط بالشبكة الداخلية	التكرار	11	18	2	0	0	4.03	مرتفع
		النسبة	36.5	58	6.5	0	0		
10	سمحت الشبكة الداخلية بسهولة بين الموظفين	التكرار	6	20	4	0	0	4.1	مرتفع
		النسبة	19.1	64.4	16.1	0	0		
11	لدى الوكالة صفحة رسمية على مواقع التواصل	التكرار	6	22	3	0	0	4.3	مرتفع
		النسبة	19.4	71.0	9.7	0	0		
12	لدى الوكالة بوابات لتقديم الخدمات عن بعد	التكرار	7	23	1	0	0	4.19	مرتفع
		النسبة	22.6	74.4	3.2	0	0		

من خلال النتائج الموضحة في الجدول فإننا نسجل معظم المتوسطات الحسابية مرتفعة في ما يخص استجابات المبحوثين حول عبارات محور تكنولوجيا الاتصال، حيث نسجل أعلى متوسط حسابي (4,8 من 5) خاص بالعبارة 6 الخاصة باستعمال الوكالة البريد الالكتروني في مراسلتها الادارية حيث نجد 6.51 موافق و 4.48 موافق بشدة.

وثاني متوسط حسابي مسجل (4,35 من 5) خاص بالعبارة رقم 8 الخاصة بامتلاك الوكالة شبكة داخلية خاصة بها، حيث نجد 64,5 موافق و 35,5 موافق بشدة.

وثالث أكبر متوسط حسابي مسجل (4,29 من 5) خاص بالعبارة رقم 9 والتي تخص مدى ارتباط حاسوب الموظفين بالشبكة الداخلية الخاصة بموظفي الوكالة حيث نجد 58,1 موافق و 35,5 موافق بشدة و 5.6 محايد. ورابع أكبر متوسط حسابي مسجل (4,19 من 5) خاص بالعبارة رقم 12 الخاصة بامتلاك الوكالة بوابات الكترونية توفر خدمات عن بعد لمتعاملين حيث نجد 74,1 موافق و 22,6 موافق بشدة و 3,2 محايد. كما نجد آخر عبارة تمتلك متوسط حسابي (3,93 من 5) في العبارة رقم 1 الخاصة بامتلاك الوكالة بوابات الكترونية توفر خدمات عن بعد لمتعاملين حيث نجد 74,2 موافق و 22,6 موافق بشدة و 3,2 محايد. كما نجد آخر عبارة تمتلك متوسط حسابي (3,93 من 5) هي العبارة رقم 1 الخاصة بامتلاك الوكالة لسرعة تدفق عالية لأنترنت نجد 64,5 موافق و 19,4 موافق بشدة و 3,2 محايد و 19,9 غير موافق رغم تباين الاجابات إلى أنها تسير في اتجاه واحد والمتمثل في استعمال الكبير من الوكالة لتكنولوجيا الاتصال قصد تحسين مستوى الخدمة العمومية.

أما فيما يخص نتائج استجابات الموظفين لمحتوى استخدام تكنولوجيا الاتصال وعلاقته بتحسين الخدمة العمومية في الوكالة الولائية لتشغيل ، فقد تبين من النتائج السابقة بأن معظم أفراد مجتمع البحث قد اجمعوا بأن استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال في مجال عملهم حسن من خلال تقديمهم لخدمات عمومية راقية وعصرية للوافدين من مختلف ضواحي وأنحاء مدينة سكيكدة، حيث أن معظم إجابات المبحوثين كانت بعبارات ايجابية.

جدول(4)

استخدام الموظف لنظم المعلومات يساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية داخل الوكالة الولائية لتشغيل

بسيكدة

الرقم	مضمون العبارة	التكرار والنسبة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	المستوى
13	تكنولوجيا المعلومات التي تستعملها سهلة	التكرار	9	22	0	0	0	4.29	مرتفع
		النسبة	29.0	71.0	0	0	0		
14	المعلومات التي تنتجها تكنولوجيا المعلومات حديثة	التكرار	2	24	4	1	0	3.87	مرتفع
		النسبة	6.5	77.4	12.9	3.2	0		
15	تستعمل تكنولوجيا نظم المعلومات في إعداد التقارير	التكرار	3	26	2	0	0	4.2	مرتفع
		النسبة	9.7	83.1	6.5	0	0		
16	لدى الوكالة مبرمجون ذوي كفاءة عالية	التكرار	2	25	3	1	0	3.90	مرتفع
		النسبة	6.5	80.6	9.7	3.2	0		
17	توفر الوكالة الرأسمال البشري و المادي من اجل تطبيق نظام المعلومات	التكرار	1	27	2	1	0	3.9	مرتفع
		النسبة	3.2	87.1	6.5	3.2	0		
18	تولي الوكالة اهمية كبيرة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في خدماتها	التكرار	8	20	3	0	0	4.16	مرتفع
		النسبة	25.8	64.7	9.5	0	0		
19	عن طريق تكنولوجيا المعلومات تخزين الملفات يكون رقمي	التكرار	10	14	5	2	0	4.03	مرتفع
		النسبة	32.3	45.2	16.1	6.5	0		
20	من خلال نظام المعلومات اسبحت الوكالة تقدم خدماتها عن بعد	التكرار	10	20	1	0	0	4.29	مرتفع
		النسبة	32.3	64.5	3.2	0	0		
21	ساهم نظام المعلومات في خلق العديد من التطبيقات	التكرار	7	23	1	0	0	4.19	مرتفع
		النسبة	22.6	74.2	3.2	0	0		
22	تستخدم الوكالة التكنولوجيا الحديثة لتحسين خدماتها	التكرار	8	23	0	0	0	4.26	مرتفع
		النسبة	26.4	74.6	0	0	0		
23	توفر الوكالة وسائل وتقنيات المعلومات	التكرار	5	25	1	0	0	4.13	مرتفع
		النسبة	16.8	80.6	3.2	0	0		
24	تحظى الوكالة ببرنامج لحماية نظام المعلومات	التكرار	7	22	2	0	0	4.16	مرتفع
		النسبة	22.0	71.0	6.5	0	0		

من خلال النتائج الموضحة في الجدول فإننا نسجل أن معظم المتوسطات الحسابية مرتفعة في ما يخص استجابات المبحوثين حول عبارات محور نظم المعلومات، حيث نسجل أعلى متوسط حسابي 4,29 من 5 خاص بالعبارة 14 و 21، العبارة 14 تحتوي على نظم و تكنولوجيا المعلومات التي تستعملها سهلة الاستعمال حيث سجل 29 موافق بشدة 71 موافق أما العبارة 21 نجد من خلال نظام المعلومات اصبحت الوكالة تقوم بتقديم خدماتها عن بعد حيث نجد 32,2 موافق بشدة و 64,5 موافق و 3,2 محايد.

ثالث أكبر متوسط حسابي (4,64 من 5) خاص بالعبارة رقم 23 والتي تقر باستخدام الوكالة لتكنولوجيا حديثة لتحسين خدماتها المقدمة حيث نجد 8.25 موافق بشدة و 2.74 موافق رابع أكبر متوسط حسابي (4,19 من 5) خاص بالعبارة رقم 22 والتي أقر فيها أفراد العينة على مساهمة نظام المعلومات في خلق العديد من التطبيقات الداخلية و الخارجية للوكالة حيث نجد 22,6 موافق بشدة و 74,2 موافق و 3,2 غير موافق.

وأخيرا أصغر متوسط حسابي (3,87 من 5) الخاص بالعبارة رقم 15 الخاصة بالمعلومات التي تنتجها تكنولوجيا المعلومات مكتملة و حديثة حيث نجد 5.6 موافق بشدة و 77,4 موافق و 12,9 محايد و 2.3 غير موافق.

وما يمكن ملاحظته من خلال اجابات أفراد العينة حول بعد استخدام نظم المعلومات و علاقته بتحسين الخدمة العمومية بالفرع الولائي لتشغيل بمدينة سكيكدة هو أن غالبية أفراد مجتمع الدراسة أقروا بأن لتكنولوجيا ونظم المعلومات دور فعال و كبير في تحسين الخدمة العمومية، وهذا من خلال الجودة المقدمة والعمل على تقريب الادرة من المواطن.

جدول(5)

تحسن الخدمة العمومية في ظل تطبيق نظام الرقمنة داخل الوكالة الولائية لتشغيل بسكيكدة

الرقم	مضمون العبارة	التكرار والنسبة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	المستوى
01	المشاركة في تقديم الخدمة العمومية بسرعة تقديم الخدمات	التكرار	9	20	2	0	0	4.23	مرتفع
		النسبة	29.0	64.5	6.5	0	0		
02	المشاركة في تحسين الخدمة العمومية عن طريق التحكم في التكنولوجيا الحديثة	التكرار	5	24	2	0	0	4.10	مرتفع
		النسبة	16.1	77.4	6.5	0	0		
03	هناك رضا من طالبي العمل على الخدمات الرقمية للوكالة	التكرار	6	20	3	0	2	3.87	مرتفع
		النسبة	19.4	64.5	9.7	0	6.5		
04	جمع متعاملي الوكالة يحصلون على نفس الفرص	التكرار	5	19	5	0	2	3.94	مرتفع
		النسبة	16.1	61.3	16.1	0	6.5		
	الوسائل التكنولوجية تساعد على تقديم الخدمات في وقتها	التكرار	8	20	2	0	1	4.13	مرتفع
		النسبة	25.8	64.5	6.5	0	3.2		
05	ارتفعت جودة الخدمة بالاعتماد على البرمجيات الحديثة	التكرار	4	26	1	0	0	4.10	مرتفع
		النسبة	12.9	83.9	3.2	0	0		
	يخضع الموظفين لتدريب المستمر وفق التحولات الرقمية	التكرار	4	20	3	0	4	3.81	مرتفع
		النسبة	12.9	64.5	12.9	0	9.7		
06	غياب النظام الرقمي يؤدي إلى رداءة الخدمات	التكرار	8	22	1	0	0	4.23	مرتفع
		النسبة	25.8	71.0	3.2	0	0		
	البرمجيات سهلت عملية الوساطة بين المستخدمين و طالبي العمل	التكرار	9	21	1	0	0	4.26	مرتفع
		النسبة	29.0	67.7	3.2	0	0		
07	ساهمت التكنولوجيا الحديثة في التقليل من الاخطاء المهنية	التكرار	6	23	2	0	0	4.13	مرتفع
		النسبة	19.4	74.2	6.5	0	0		
08	ساهمت الرقمنة في تحسين الخدمة على مستوى الوكالة	التكرار	13	18	0	0	0	4.42	مرتفع
		النسبة	41.9	58.1	0	0	0		

من خلال النتائج الموضحة في الجدول فإننا نسجل معظم المتوسطات الحسابية مرتفعة في ما يخص اجابات المبحوثين حول عبارات محور تحسين الخدمة العمومية، حيث نسجل أعلى

متوسط حسابي (4,42 و 5) خاص بالعبارة 36 و التي أقر فيها المبحوثين على مساهمة الرقمنة في تحسن الخدمة على مستوى الوكالة الولائية لتشغيل حيث نجد 41,9 موافق بشدة و 58,1 موافق.

ثاني أكبر متوسط حسابي (4,26 من 5) خاص بالعبارة رقم 34 التي أقر فيها مجتمع البحث بأن البرمجيات وقاعدة البيانات المستخدمة من طرف الوكالة (بوابات ، منصات) سهلت عملية الوساطة بين طالبي العمل والمستخدمين حيث نجد نسبة 29,3 موافق بشدة و 67,7 موافق و 2.3 محايد.

ثالث أكبر متوسط حسابي (4,23 من 5) خاص بالعبارتين رقم 26 و 33 ، العبارة 26 أكد فيها أفراد مجتمع البحث على إمكانيتهم المشاركة في تحسين الخدمة العمومية بسرعة تقديم الخدمات حيث نجد نسبة 29,3 موافق بشدة و 64,5 موافق و 5.6 محايد ، أما العبارة رقم 33 فأقر فيها أفراد العينة على أن خلل النظام الرقمي يؤدي إلى رداءة الخدمات المقدمة من طرف الوكالة حيث نجد نسبة 25,8 موافق بشدة و 71,3 موافق و 2.3 محايد.

رابع أكبر متوسط حسابي (4,13 من 5) خاص بالعبارتين رقم 33 و 35 العبارة 33 أكد فيها مجتمع البحث بأن الوسائل التكنولوجية الحديثة المعتمدة الآن مقارنة بالتقليدية تساعد الموظفين على تقديم الخدمة في وقتها للمتعاملين حيث نجد نسبة 25,8 موافق بشدة و 64,5 موافق و 5.6 محايد و 2.3 غير موافق، أما العبارة رقم 35 أكد فيها أفراد مجتمع الدراسة بأن التكنولوجيا الحديثة ساهمت في التقليل من الاخطاء المهنية حيث نجد 19,4 موافق بشدة و 74,6 موافق و 5.6 محايد.

وأخيرا نجد أدنى متوسط حسابي خاص بالعبارة رقم 29 التي أقر فيها المبحوثين بأن جميع متعاملي الوكالة يحصلون نفس الفرصة في تقديم الخدمة لهم ، حيث نجد نسبة 16,1 موافق بشدة و 61,3 موافق و 16 محايد و 6 غير موافق .

رابعا : مناقشة نتائج الدراسة في ضوء تساؤلات الإشكالية

جدول (6)

معاملات ارتباط بيرسون بين تكنولوجيا الاتصال وتحسين الخدمة العمومية

تحسين الخدمة العمومية	تكنولوجيا الاتصال		
0.236	1	معامل بيرسون	تكنولوجيا الاتصال
1	0.236	معامل بيرسون	تحسين الخدمة العمومية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نظام spss

بمعالجة البيانات واستخدام معامل الارتباط بيرسون جاءت نتيجة اختبار التساؤل كما يعبر عنها
الجدول أعلاه كالتالي :

تبين وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين تكنولوجيا الاتصال وتحسين الخدمة العمومية وقد قدر
معادل الارتباط 0.236 وبذلك يمكننا القول بأنه توجد علاقة ارتباطية ذات دالة إحصائية بين
تكنولوجيا الاتصال وتحسين الخدمة العمومية .

جدول (7)

معاملات ارتباط بيرسون بين نظام المعلومات وتحسين الخدمة العمومية

تحسين الخدمة العمومية	نظام المعلومات		
0.662	1	معامل بيرسون	نظام المعلومات
1	0.662	معامل بيرسون	تحسين الخدمة العمومية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نظام spss

بمعالجة البيانات واستخدام معامل الارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المتغيرات ارت جاءت
النتيجة كما يعبر عليها الجدول أعلاه كالتالي :

تبين وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين نظم المعلومات وتحسين الخدمة العمومية وقد قدر
معامل 0.662 وبذلك يمكننا القول بأنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نظم

المعلومات وتحسين الخدمة العمومية قد أظهرت وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين متغيرات الدراسة.

خامسا : نتائج الدراسة

انطلاقا من الكشف عن طبيعة العلاقة بين الرقمنة و تحسين جودة الخدمة العمومية و الكشف عن الواقع الفعلي للرقمنة بالمجال المكاني لدراسة المتمثل في الوكالة الولائية لتشغيل بسكيكدة فقد اظهرت الدراسة في جانبها النظري و الميداني ان مستويات التحكم في الرقمنة و ضبطها في سبيل تحسين جودة الخدمة العمومية يبدو مقبولا جدا، وهذا ما يعكسه تحول الخدمة التي تقدمها الوكالة الولائية لتشغيل بسكيكدة من شكلها التقليدي الورقي إلى الشكل التكنولوجي الرقمي مما أدى إلى نقص التكلفة و السرعة في تقديم الخدمة العمومية بطريقة بسيطة و سهلة و الدور الفعال لاستخدام تكنولوجيا الاتصال و نظام المعلومات في تحسين و تطوير الخدمة العمومية .

فقد أوضحت البيانات الكمية و التحليلات الاحصائية وجود جملة من العلاقات الارتباطية بين المتغيرات و الابعاد التي تضمنتها تساؤلات الدراسة ، حيث ان متغير استخدام تكنولوجيا الاتصال وعلاقته بتحسين الخدمة العمومية أظهر وجود علاقة ارتباطية حيث أن مجتمع البحث أقر بأن استعمال تكنولوجيا الاتصال قد ساهم في تحسين تقديم خدمات عمومية راقية وعصرية. كما أن متغير استخدام نظام المعلومات وعلاقته بتحسين الخدمة العمومية بالوكالة بين وجود علاقة ارتباطية، حيث أن أفراد مجتمع البحث أقررو بأن نظام المعلومات له دور فعال وكبير تحسين الخدمة العمومية وذلك عن طريق الخدمات الرقمية المقدمة وفق هذا النظام المعلوماتي، كما أن تحسن الخدمة العمومية بالوكالة الولائية لتشغيل بسكيكدة كان بعد تطبيق نظام الرقمنة.

خاتمة:

لقد سارعت العديد من الدول لتطوير مؤسساتها تزامنا مع متطلبات العصر المعلوماتي، حتى تتمكن من تقديم وظائفها المختلفة بدقة وجودة عالية، فراهنت الجزائر على عدة تحديات لتحسين الخدمات العمومية كما هو الحال في نموذج الوكالة الوطنية لتشغيل، التي اتسمت بتأخر إجراءات الحصول على خدماتها من طرف المواطنين، ومع الولوج لثورة المعلوماتية تحتم على كل الدول أن تعيد هيكلة المؤسسات بما يتلاءم ومتطلبات الثورة الرقمية والتقنية، ما يساعد على تفعيل أداء العنصر البشري باختصار الجهد والوقت، وذلك بفضل العمل الرقمي وقيام معظم الأنشطة عبر الحاسوب الشخصي .

استنادا إلى هذا التحول رسمت الوكالة الوطنية لتشغيل عدة خطط لمواكبة الرقمنة، من خلال نظام رقمي يتم فيه القيام بتقديم معظم الخدمات بطريقة رقمية تكنولوجية، دون الولوج إلى المرفق العمومي، أي عن بعد. لقد عرفت الوكالة الوطنية لتشغيل في السنوات الاخيرة تطورا كبيرا في مجال تقديم خدماتها بجودة عالية، من خلال تطبيقها للرقمنة ولقد بينت لنا نتائج الدراسة ذلك ميدانيا، و في الاخير إن نتائج بحثنا هذا خاصة بالفرع الولائي لتشغيل بسكيكدة، لذلك لا يمكن تعميمها على باقي المؤسسات الجزائرية .

قائمة المراجع :

- 1 احمد، فرج احمد ، 2009 ، : الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامع الامام محمد بن سعد الاسلامية، *مجلة دراسة المعلومات* العدد 04، 2009، ص11.
- 2 احمد، فرج احمد، المرجع السابق ، ص11 .
- 3 باشو، سالم ، 2008 ، *الرقمنة في المكتبات الجزائرية*، دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية، بن يوسف بن خدة، رسالة ماجستير ،كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة الجزائر، ص32 .
- 4 العربي، بوعمامة: الاتصال العمومي و الادارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، *مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية*، العدد 09 ، ص 40
- 5 بشير ، العلاق ، 2009 ، *ثقافة الخدمة* ، دار اليازوري لنشر والتوزيع، الاردن، عمان، ص37.
- 6 كريمة ، جالم ، 2014 ، *فعالية الحوكمة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية*، مع الاشارة إلى حالة الجزائر، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي العلمي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية .
- 7 شبكة ضياء: ملتقى استراتيجية الانتقال إلى الادارة الالكترونية في الرابط التالي:
<https://net.diae.org/14287> /تاريخ 18 :00 الساعة، 02/05/2023 .