الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف – المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قســـم علـــــم الإجتمـــــاع

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية

دراسة ميدانية ببلدية بوسعادة

مذكرة مكملة من مقتضيات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

إعداد الطالبة :

– ذباح بوثينة

إشراف الأستاذ (الدكتور):

– تالي جمال

السنة الجامعية : 2025/2024

فهرس المحتويات

الرقم	العنوان	الصفحة
01	شكر وعرفان	
02	إهداء	
03	ملخص الدراسة	
04	مقدمة	أ–ب
	الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة	
05	الإشكالية	02
06	الفرضيات	04
07	أهداف الدراسة	04
08	أسباب اختيار الموضوع	04
09	أهمية الدراسة	05
10	تحديد المفاهيم والمصطلحات	06
11	دراسات سابقة	08
12	الخلفية النظرية للدراسة	11
	الفصل الثاني : الجماعات المحلية والرقمنة	
13	تمهيد	14
14	البلدية ودورها في تقديم الخدمات	15

15	البلدية	15
16	دور البلدية كهيئة في تقديم الخدمات العمومية	15
17	الرقمنة في مصالح البلدية	16
18	مفهوم الرقمنة	16
19	تطبيقات الرقمنة على مستوى مصالح البلدية في الجزائر	16
20	معوقات تطبيق الرقمنة	18
21	استراتيجيات الرقمنة	19
22	التحديات التي تواجه عملية الرقمنة	22
23	خلاصة الفصل	25
الفصل الثالث: جودة الخدمة العمومية		
24	تمهيد	27
25	جودة الخدمة العمومية	28
26	ماهية جودة الخدمة العمومية	28
27	أهداف الخدمة العمومية	30
28	مبادئ الخدمة العمومية	31
29	ترشيد الخدمة العمومية بواسطة الرقمنة:	32
30	أنواع الخدمة العمومية	33

31	آليات الخدمة العمومية	34
32	خلاصة الفصل:	35
الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة		
33	تمهيد	37
34	تقديم وعرض المؤسسة محل الدراسة	38
35	نشأة بلدية بوسعادة	38
36	التعريف بميدان الدراسة	38
37	حدود ومتغيرات الدراسة	38
38	متغيرات الدراسة	40
39	التعريف بمجتمع وعينة الدراسة	40
40	أدوات جمع البيانات	41
41	مناقشة الفرضية الأولى	75
42	مناقشة الفرضية الثانية	76
43	مناقشة الفرضية الثالثة	78
44	مناقشة الفرضية العامة	80
45	النتائج العامة للدراسة	81
45	الخاتمة	83

46	المصادر والمراجع	

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	جدول يوضح مجتمع الدراسة	40
02	جدول يوضح حجم عينة الدراسة	41
03	الجدول رقم 1: توزيع أفراد العينة حسب الجنس	42
04	الجدول رقم 2: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	43
05	الجدول رقم 3: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	43
06	الجدول رقم 4: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	44
07	الجدول رقم 5: توزيع الإجابات حسب الجنس حول مساهمة البنية التحتية التكنولوجية للبلدية في تحسين جودة الخدمات	45
08	الجدول رقم 6: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأثير رقمنة خدمات البلدية في تسهيل المعاملات الإدارية	46
09	الجدول رقم 7: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأثير توفر الإنترنت والأنظمة الرقمية في البلدية على التقليل من وقت الانتظار	48
10	الجدول رقم 8: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأثير استخدام التكنولوجيا في تقليل وقت انتظار الخدمات	49

11	الجدول رقم 9: توزيع الإجابات حسب الجنس حول توفر المنصات الرقمية الإلكترونية في البلدية لتقديم الخدمات عن بعد	50
12	الجدول رقم 10: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأهيل الموظفين في البلدية لاستخدام التكنولوجيا بشكل فعال في تقديم الخدمات	51
13	الجدول رقم 11: توزيع الإجابات حسب الجنس حول استفادة المواطنين بشكل كامل من الخدمات الرقمية التي تقدمها البلدية	52
14	الجدول رقم 12: توزيع الإجابات حسب الجنس حول استثمار البلدية في تحسين البنية التحتية التكنولوجية	53
15	الجدول رقم 13: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأثير تعزيز التكنولوجيا في البلدية على تحسين الشفافية ومكافحة الفساد	55
16	الجدول رقم 1: توزيع الإجابات حسب الجنس حول توفير البلدية تدريبًا مستمرًا لموظفيها على استخدام الأنظمة الرقمية	56
17	الجدول رقم 2: توزيع الإجابات حسب الجنس حول وجود دعم تقني داخل البلدية لحل المشكلات التقنية بسرعة	57
18	الجدول رقم 3: توزيع الإجابات حسب الجنس حول استخدام البلدية لأنظمة رقمية حديثة في إدارة خدماتها	58
19	الجدول رقم 4: توزيع الإجابات حسب الجنس حول وجود تعاون رقمي بين مختلف أقسام وإدارات البلدية	59
20	الجدول رقم 5: توزيع الإجابات حسب الجنس حول توفر شبكة إنترنت قوية داخل مقرات البلدية لدعم العملية الرقمية	61

21	الجدول رقم 6: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تحديث وفعالية الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في البلديات	62
22	الجدول رقم 7: توزيع الإجابات حسب الجنس حول وجود شركات مع جهات تقنية لدعم التحول الرقمي في البلديات	63
23	الجدول رقم 8: توزيع الإجابات حسب الجنس حول توفر بوابة إلكترونية تفاعلية للمواطنين لإنجاز معاملاتهم عن بعد	64
24	الجدول رقم 9: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأثير استخدام المنصات الرقمية لتقديم الشكاوى والاقتراحات في تحسين الاستجابة لمطالب المواطنين	65
25	الجدول رقم 10: توزيع الإجابات حسب الجنس حول الفرق في جودة الخدمات البلدية بعد إدخال الخدمات الرقمية	66
26	الجدول رقم 11: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تفضيل الحصول على الوثائق الإدارية إلكترونيًا بدلاً من الذهاب إلى مقر البلدية	67
27	الجدول رقم 12: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأثير تحسين الوصول إلى الإنترنت في المناطق الريفية على تحسين الخدمات العمومية	69
28	الجدول رقم 13: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأثير تقليص الفجوة الرقمية في تحسين التواصل بين البلدية والمواطنين	70
29	الجدول رقم 14: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأثير نقص المعرفة الرقمية في ضعف الثقة في استخدام الخدمات الإلكترونية	71

30	الجدول رقم 15: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأثير الفجوة الرقمية على فرص التوظيف حيث تتطلب معظم الوظائف الحديثة مهارات رقمية	72
31	الجدول رقم 16: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأثير قلة الوعي بأهمية التكنولوجيا على الفجوة الرقمية	73
32	الجدول رقم 17: توزيع الإجابات حسب الجنس حول مواجهة صعوبة في الوصول إلى خدمة حكومية بسبب عدم توفر خيار رقمي	75

شكر وعرفان

قال الله تعالى « رَبِ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ »(19).

سورة النمل الآية 19

وقال صلى الله عليه وسلم «من لم يشكر النّاس لم يشكر الله»

الحمد لله الذي أنار لي درب العلم والمعرفة وأعانني ووفقني في إنجاز هذا العمل المتواضع أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على إنجاز هذا العمل أن أتقدم بأسمى التقدير وجزيل الشكر إلى الأستاذ الفاضل والمشرف عليا الدكتور **تالي جمال**. الذي لم يبخل عليا بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي مهدت لي الطريق لإتمام وكان عوننا لي في اتمام هذا البحث ولا يفوتني أن أشكر كل أساتذة قسم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل الذين كذلك لم يبخلوا عليا بتوجيهاتهم وتعاملاتهم وتقديم نصائح وكذا كل العاملين بقسم علم الاجتماع

الإهداء

اهدي نجاحي إلى من كلل العرق جبينه ومن علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار إلى النور الذي أنار دربي والى غائبي الذي مازال حاضرا في قلبي, لشمعتي المشعة التي لم يغلبها ليل ولم تطفئها الرياح" **لروح أبي"** وجسده الطاهر الذي واراه التراب عن ناظري ولكنه لم يغب عن بالي, والذي حتى في غيابه تساندني ذكراه فكانت لي دافعا ومرشدا

" رحمك الله أبي الغالي"

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها إلى الإنسانة العظيمة التي لطالما تمنت أن تقر عينها لرؤيتي في يوم كهذا

"أمي الحبيبة" حفظها الله وأطال عمرها

إلى الرفيق الأول منذ نعومة الأظافر حتى الشباب والمشيب, إلى سندي ورفيق خطواتي ذاخرتي التي أواجه به هذا العالم وصعوباته,

" أخي الغالي سليمان"

إلى ضلعي الثابت وأماني أيامي إلى ما شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع ارتوي منها إلى خيرة أيامي وصفوتها إلى قوتي حين ضعفي, وحيلتي وقت عجزي

"عبير, , صباح, منى , وتوأمي أشواق "

لكل من كان عونا وسندا في هذا الطريق للأصدقاء الأوفياء ورفقاء السنين لأصحاب الشدائد والأزمات إلى من فاضني بمشاعره ونصائحه المخلصة

" هنية , زهراء, سارة"

إليكم عائلتي أهديكم هذا الانجاز وثمرة نجاح التي لطالما تمنيته ها أنا اليوم أكملت وأتممت أول ثمراته بفضله سبحانه وتعالى الحمد لله على ما وهبني وان يجعلني مباركا وان يعينني أينما كنت فمن قال أنا لها فانا لها وان أبت رغما عنها أتيت بها فالحمد لله شكرا وحبا وامتنانا على البدء والختام وآخر دعواه ...

"الحمد لله رب العالمين"

بوثينة

مقدمة

مقدمة:

عرف العالم في الآونة الأخيرة ثورة تكنولوجية هائلة بفعل التطورات التي عرفتها تقنيات المعلومات والاتصالات، بحيث أصبح الفرد يعتمد على التكنولوجيا في كل جوانب حياته اليومية، وذلك لما تملكه من مميزات زادت من أهميتها لدى الفرد والمؤسسات داخل المجتمع، وفي هذا السياق فقد سارعت معظم دول العالم إلى التوجه نحو دمج وإدخال التكنولوجيا الحديثة في مختلف قطاعاتها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وحتى الإدارية، على اعتبار أن الإدارة هي الجهاز الذي من شأنه أن يسهل عمل مؤسسات الدولة ويمكّن لها تنفيذ مختلف سياساتها في كافة المجالات.

وعليه فالرقمنة نتيجة حتمية لتطور مراحل متعددة طبعت تطور الأساليب المعتمدة في الإدارة، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي في الاستفادة من منجزات الثورة المعلوماتية، باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنيت في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة رقمية، تساهم بفعالية في تجاوز العديد من الإكراهات الإدارية سواء داخل محيط المؤسسة أو خارجها، بالإضافة إلى إيجابيات ومميزات الإدارة الرقمية من سرعة في إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد والتكلفة.

فالبلدية اليوم وهو موضوع دراستنا لم تعد تقتصر وظيفتها على تقديم الخدمات فقط، بل أصبحت مطالبة بتحقيق الجودة في تلبية طلبات المواطنين، وبالتالي فإن الانتقال من الخدمات التقليدية في إطار الادارة التقليدية إلى الخدمات الرقمية في ظل الادارة الرقمية، من شأنه الرفع من فعالية ونجاعة وتحقيق الجودة في الخدمة المقدمة، حيث أصبحت الوسائل التكنولوجية جزء لا يتجزأ من عمل الادارة، لما تتيحه من إمكانات هائلة في مجال نقل وحفظ المعلومات ومعالجتها، وتسريع وثيرة العمل الشيء الذي يساعد على تجويد العمل الاداري وهو ما لم يكن ممكنا في ظل الادارة التقليدية.

وتتكون دراساتنا الحالية من جانين أحدهما نظري والاخر ميداني، حيث يحتوي الجانب النظري على ثلاث فصول تناول الفصل الأول إشكالية الدراسة والفرضيات وعرض للأهمية

والأهداف المتوخاة من الدراسة، كما تم تحديد المفاهيم الرئيسية للدراسة، لينتهي الفصل باستعراض للدراسات السابقة وتقديم قراءة لكيفية الاستفادة منها.

وتناول الفصل الثاني الجماعات المحلية والرقمنة ، أما الفصل الثالث فقد تناو جودة الخدمة العمومية، واما الفصل الرابع يحتوي على الدراسة الميدانية ببلدية بوسعادة وعرض نتائج وتفسيرها.

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

1- الإشكالية:

في ظل التحديات التي تشهدها المؤسسات العمومية في العالم، تم تبني توجهات جديدة في المجال الإداري تقوم بشكل أساسي على تطبيق التقنيات الحديثة للاتصال، لذلك أصبح من الضروري وجود منظومة للتعامل الرقمي المتكامل يتم من خلاله التواصل بين كافة المؤسسات، وعلى امتداد عدة عقود زمنية سعى الإنسان لاكتشاف البيئة الاتصالية المحيطة به، انطلاقا من تطوير وسائل الاتصال بداية من الهاتف اللاسلكي وشبكات الحاسب الآلي وصولا إلى شبكة الانترنت وتزامنها مع تطلعات لتحسين الخدمة العمومية مما أتاح هذا الاكتشاف فرص التعامل السريعة بين مختلف الأطراف في المناطق البعيدة، ولان الجانب الإداري والمؤسساتي يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة به، أصبح من المهم مواكبة التطور التقني الهائل الذي حتم ضرورة الاستثمار في التقنيات الحديثة وثورة المعلومات وتطوير أساليب الاتصال أي وسائل الاتصال.

وفي الوطن العربي بدوره شهد تطورات متفاوتة في مجال رقمنة الإدارات العمومية وتحسين جودة الخدمات العامة، فقد استفادت بعض الدول من التطورات التكنولوجية العالمية بشكل ملحوظ، وحققت قفزات نوعية في هذا المجال، على سبيل المثال الإمارات العربية المتحدة والسعودية استثمرت بشكل كبير في البنية التحتية الرقمية وابتكرت حلولا الكترونية متطورة، مثل الخدمات الحكومية عبر الانترنت وتطبيقات الهواتف الذكية مما أسهم في تسهيل وصول المواطنين الى الخدمات وتحسين كفاءتها، ومن جهة أخرى هناك دول لا تزال تواجه تحديات في هذا المجال بسبب نقص الموارد وضعف البنية التحتية التكنولوجية، أو قلة الكفاءات المدربة، ورغم ذلك تتزايد الجهود في مختلف أنحاء العالم العربي لتعزيز الرقمنة وتحقيق التنمية المستدامة من خلال اعتماد التكنولوجيا كأداة لتحسين جودة الحياة.

والجزائر كغيرها من الدول تسعى جاهدة منذ مطلع الألفية الثالثة إلى مواكبة الثورة الرقمية والاستفادة مما توفره من إمكانيات هائلة، هذه الثورة أسهمت بشكل كبير في تحسين وسائل التواصل، تقليل الجهد خفض التكاليف واختزال الزمن مما جعلها أداة فعالة لدعم التنمية

الاقتصادية والاجتماعية وقد وضعت الجزائر استراتيجيات متعددة تهدف إلى تعزيز التحول الرقمي، سواء من خلال الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجيا، وتعزيز قدرات الموارد البشرية في هذا المجال، أو تطوير القوانين والسياسات التي تشجع على الابتكار واستخدام التقنيات الحديثة في مختلف القطاعات.

حيث شهدت القطاعات العمومية عدة إصلاحات ومجالات، هذا ما دفعها لتبني العديد من الإصلاحات في مجال الإدارة العمومية والعمل على عصرنة الجهاز الإداري من اجل تحسين عملية انجاز الوظائف، وذلك من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة خاصة ما يتعلق باستخدام التكنولوجيا وبرامج المعلوماتية ووسائل الاتصال الحديثة، لذا عمدت الرقمنة العديد من الخدمات قصد التحسين من عملية تقديمها وتجاوز سلبيات الطرق والتقليدية في أدائها.

وقد شهدت البلدية في إطار تقريب الإدارة من المواطن وبهدف تحقيق فعالية العمل البلدي تمت برمجة عدة إصلاحات قانونية وهيكلية وأصبحت أكثر انفتاحا على المواطن من خلال ما يسمى بالشبابيك المفتوحة، من خلال توفير منافذ متعددة يمكن من خلالها أن يتقدم المواطن لطلباته الإدارية وحتى الاستفسارية ومختلف الخدمات، وبصفة أخرى لقد شهدت القطاعات العمومية مجملا تغيرا بهدف السياسة الإصلاحية ومحاولة الانتقال من السياسة التقليدية

بمعوقاتها إلى السياسة الحديثة عن طريق الرقمنة بهدف تحسين جودة العمل الإداري وذلك لما لها من مميزات وإبعاد تطورية تجعل هذه القطاعات تواكب الحداثة وعصر التكنولوجيا.

ورغم الجهود المبذولة لتحقيق الإصلاحات المنشودة إلا إنها لم تحقق النتائج المرجوة، مما أدى إلى الحاجة المستمرة لإجراء تعديلات وإصلاحات متكررة هذا الوضع يعكس وجود معيقات حقيقية تواجه عملية رقمنة هذا القطاع الحيوي قد تكون مرتبطة بضعف البنية التحتية، نقص الكفاءات المؤهلة أو غياب التخطيط الاستراتيجي الواضح، وهو ما يتطلب البحث في الأسباب الجذرية لهذه التحديات ووضع استراتيجيات فعالة لتجاوزها بهدف ضمان تحقيق الأهداف المرجوة وتعزيز كفاءة القطاع، وهو ما دفعنا إلى القيام بهذه الدراسة من اجل معرفة هذا

الواقع والكشف عن دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية بوسعادة، حيث تنطلق دراستنا من سؤال رئيسي مفاده

ما هو دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية بوسعادة؟

وفي حين يتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية

_هل البنية التحتية التكنولوجيا تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية بوسعادة؟

_هل الكفاءة الإدارية الرقمية تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية بوسعادة ؟

_هل تقليص الفجوة الرقمية تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية بوسعادة؟

2- الفرضيات:

أ- الفرضية العامة

للرقمنة دور في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية بوسعادة

ب- الفرضيات الفرعية:

_البنية التحتية التكنولوجية تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية بوسعادة

_الكفاءة الإدارية الرقمية تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية بوسعادة

_تقليص الفجوة الرقمية تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية بوسعادة

3- أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى:

_محاولة توضيح بعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بموضوع الرقمنة والخدمة العمومية

_محاولة إعطاء فكرة عن واقع تطبيق الرقمنة في بلدية بوسعادة من ناحية خدماتها المقدمة

_إبراز دور فعالية الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية، من خلال تبسيط وسرعة الإجراءات الإدارية وتخفيف الأعباء على الموظف.

4- أسباب اختيار الموضوع:

تم اختيارنا لموضوع الدراسة نظرا لجملة من الدوافع والأسباب والتي يمكن حصرها في ما يلي:

_الشعور بقيمة وأهمية الموضوع .

_محاولة تسليط الضوء على الرقمنة والدور الذي تلعبه في تحسين جودة الخدمة العمومية

أ- **أسباب ذاتية:** ترجع رغبتنا في دراسة هذا الموضوع: إزالة الغموض والإبهام اللذان يحيطان بهذا النوع من المواضيع.

_محاولة تكوين صورة تتسم بالوضوح والشفافية لموضوع الرقمنة والأدوار التي تقوم بها في المؤسسات العمومية ومدى الاهتمام بالتكنولوجيا.

ب- أسباب موضوعية:

- البحث عن أساليب واليات التطوير لتحسين الإدارة الجزائرية التي من شانها أن ترفع من مستوى الأداء وتقديم خدمات بسرقة ودقة .

- أهمية الموضوع والهدف الذي تسعى لتحقيقه المؤسسات العمومية عن طريق اعتماد الرقمنة وتحسين جودة الخدمة.

5- أهمية الدراسة:

يعد موضوع الرقمنة من المواضيع التي لها أهمية كبيرة بسبب التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم والانتقال من النظام التقليدي إلى النظام الحديث الذي يقوم بتسهيل عملية تقديم الخدمة للمواطن بدون بذل جهد، لذلك تكمن أهمية الدراسة في حداثة الموضوع، حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، إضافة إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجديد للرقمنة من خلال مسايرة مؤسسة الخدمة للتطورات التكنولوجيا، كما انه من المهم التعرف على واقع تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية، ومدى وعيها بدور هذه التكنولوجيا الحديثة واستخداماتها الفعالة في تحسين جودة خدماتها خاصة بعد أن عرفت هذه التكنولوجيا تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة، حيث أصبحت الرقمنة ضرورية لتحسين جودة الخدمة العمومية، فهي تمثل احد ابرز الأدوات التي تساعد الحكومات على تقديم خدمات أكثر كفاءة وشفافية للمواطنين، وبالتالي فأهمية هذه الدراسة تأتي من العناصر التالية:

_التأكيد على أولوية تطبيق الرقمنة في الجماعات المحلية من اجل تحقيق الجودة في الخدمات، ربح الوقت، تقليل التكلفة، وتشخيص دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية.

_وتكمن أهمية الدراسة كذلك في تطرقها لموضوع مهم يختص بتطوير الجماعات المحلية، فهي بأمس الحاجة إلى استعمال التكنولوجيا الجديدة للرقمنة.

6- تحديد المفاهيم والمصطلحات:

1- الرقمنة:

أ- **لغة:** عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها عملية الكترونية لإنتاج رموز الكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو شيء مادي أو من خلال إرشادات الكترونية تناظرية.

ب- اصطلاحا: 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 لان هذا التحويل هو الذي يسمح الوثيقة أيا كان نوعها بان تصير قابلة للاستعمال والاستقبال بواسطة الأجهزة المعلوماتية، كما يؤكد على أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعاينة على أساس الحاسوب[1].

و الرقمنة هي استخدام التقنيات الرقمية لتغيير نماذج الأعمال والعمليات وتوفير فرص جديدة لتوليد الثروة والتنمية المستدامة[2].

وقدم دووج هودجز بمفهوم 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[3].

1- احمد فرج، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الإمام بن سعود الإسلامية، العدد:12، 2009، ص 11.

2- احمد أبو بكر سلطان، زيارة الموقع يوم 05فيفري2025، إلغاء الحواجز بين النشر وتقنية المعلومات، مجلة القافلة، ارامكو السعودية

3- احمد فرج، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها دراسة في إشكاليات معايير الاختبار، العدد4، 2009، ص 11، بتاريخ05فيفري2025، سا:11:57www.reseachgate.net، .

ج- إجرائي: من التعريفات السابقة أن الرقمنة عبارة عن عملية الكترونية، الهدف منها تحويل البيانات المكتوبة والمطبوعة بالاعتماد على تقنيات وأجهزة مخصصة للحصول على نتائج رقمية.

2/الخدمة العمومية:

أ- لغة: الخدمة العمومية تعني تقديم المساعدة أو العمل لصالح الجمهور أو العامة وهي مشتقة من كلمة "خدمة" التي تشير إلى تقديم منفعة أو أداء واجب، وعمومية تدل على ارتباطها بالمجتمع ككل.

ب- اصطلاحا: تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية، حيث قدمت العديد من التعريفات للخدمة العمومية لاختلاف وجهات النظر حولها[1].

عرفت الخدمة العمومية بأنها كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من طرف الحاكمين لان تأدية هذه الوظيفة يعد أمرا ضروريا لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل الحاكمين[2].

ج- الإجرائي: هي القدرة على تلبية الحاجات الضرورية للمواطن وضمان تامين رفاهيته بمراعاة مصلحة الغالبية في المجتمع لتحسين المستوى المعيشي للفرد

نستنتج من خلال التعاريف السابقة بان الخدمة العمومية تلبي حاجات المنفعة العامة الأمر الذي يستدعي تماشي الخدمة العمومية مع تطور الحاجات العامة.

4- برانيس عبد القادر، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، ط1، 2014، ص56.

2- رقاع شريفة، نحو ادماج مفهوم الاداء في الخدمة العمومية في الدول النامية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008/2007، ص3.

7- دراسات سابقة:

* **الدراسة الأولى(الجزائر):** بعنوان "تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر" دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس بالجزائر العاصمة للأستاذ عبان عبد القادر، وإشراف الدكتور دبلة عبد العالي، وهي أطروحة (منشورة) لمتطلبات لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علم اجتماع، تخصص إدارة وعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية 2016/2015.

تضمنت هذه الدراسة ستة فصول فصل تمهيدي، فصلين نظريين و ثلاث فصول تطبيقية، ثم صياغة الإشكالية الرئيسية كالآتي "ما هي التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر؟" وتم تحلي التساؤل الرئيسي ضمن أسئلة فرعية لتسهيل تحليلها كيفيا وكميا للوصول لأهداف الدراسة، والأسئلة الفرعية للدراسة تمثلت في:

_هناك إمكانية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر؟

_ما درجة مساهمة الإدارة الالكترونية في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر؟

_هل هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الإدارة الالكترونية، ودرجة مساهمتها في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر؟

كما ركزت الدراسة على الفرضية الأساسية التالية: هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر، ويمكن تحليل الفرضية الرئيسية لإشكالية الدراسة إلى الفرضيات وهي كالآتي:

_هناك إمكانية كبيرة لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.

_تساهم الإدارة الالكترونية بدرجة كبيرة في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر.

_هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الإدارة الالكترونية ودرجة مساهمتها في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر.

وتهدف هذه الدراسة لدراسة تأثير الإدارة الالكترونية وعلى الإدارات التقليدية في الجزائر.

مناقشة الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي وهذا ما يتطابق مع منهج دراستنا، كذلك تم الاعتماد على الأدوات البحثية كالمقابلة والملاحظة والاستبيان، وتمت دراسة عينة الجمهور وعينة الموظفين، بينما دراستنا ركزت على عرض وتحليل بنود كل محور ككل ثم تحليل وتفسير نتائج كل سؤال، وكذلك الرقمنة تعتبر ظاهرة علمية ولنا تسليط الضوء عليها من خلال دراستنا.

* **الدراسة الثانية(الجزائر):** دراسة الباحث باشيوة سالم تحت عنوان" الرقمنة في مكتبات الجامعة الجزائرية" دراسة حالة مكتبة الجامعة المركزية _بن يوسف بن خده_ مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير قسم علم المكتبات والتوثيق جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية السنة الجامعية2008/2007.

تمحورت هذه الدراسة حول موضوع الرقمنة في المكتبات الجامعية حيث بحثت في شقها النظري في الجوانب العامة والخاصة لتقنية الرقمنة وحاولت أن تؤسس لخلفية نظرية كافية وشاملة وتكون أرضية مخصبة للإلمام بالجوانب الأساسية لهذه التقنية، وكان السؤال الرئيسي للدراسة كالتالي: ما هو واقع الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية وكيف يمكن تصور مستقبلها؟

وتندرج تحت الأسئلة الفرعية:

_ما هو واقع الرقمنة في المكتبة الجامعية الجزائرية؟

_هل الشروط التقنية المادية المالية والبشرية في المكتبات الجامعية الجزائرية كافية لتطبيق تكنولوجيا الرقمنة؟

_هل هناك استيراتيجية وطنية تهتم باستثمار تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية الجزائرية؟

_هل تعد الرقمنة مطلبا اجتماعيا جديدا يستجيب لرغبات المستفيدين من المعرفة؟وهل يمكن اعتبارها خيار استراتيجيا في بيئة مكتباتنا الحالية؟

وقد اعتمد الباحث على مجموعة من الفرضيات المتمثلة فيما يلي :

_هناك مبادرات ومحاولات الاستفادة من تكنولوجيا الرقمنة.

_تملك المكتبات الجامعية الجزائرية الشروط التقنية المادية والمالية والبشرية لتطبيق تكنولوجيا الرقمنة.

_هناك إشراف وتنسيق جماعي رسمي مشترك لجهود الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية.

_تعد الرقمنة اختيارا وحتمية سوسيو مهنية في تحسين خدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية الجزائرية.

واعتمد الباحث في هذه الدراسة على منهج دراسة الحالة حيث يعد من أكثر المناهج ملائمة لموضوع البحث ويقوم برصد وتشخيص الواقع وتوصيته واعتمد في جمع المعلومات من الميدان على أداتي المقابلة وتحليل المحتوى واقتصر مجتمع الدراسة على المكتبة الجامعية لجامعة الجزائر.

* **الدراسة الثالثة(مصر):** دراسة وائل محمد يوسف تحت عنوان "دور البلديات الالكترونية في تنمية المدينة" بحث مقدم لمؤتمر الأزهر الهندسي الدولي التاسع، مصر، يتناول البحث دور البلديات الالكترونية في تنمية المدينة، ويستعرض تجربة البلديات الالكترونية بمدينة الإسكندرية ودورها في تحقيق التنمية الشاملة بالمدينة والهدف من البحث دراسة مدى وأهمية دور البلديات الالكترونية في تنمية المدينة بصفة عامة ومدينة الإسكندرية بصفة خاصة باعتبارها تجربة رائدة في مصر يمكن الاستفادة منها في مدن مصرية وعربية أخرى سنة دراسية 2007.

الفرضية: أن البلديات الالكترونية دور تنموي هام في المدينة من خلال استغلال تقنية الاتصالات والمعلومات في إدارة العمران وتقديم الخدمات البلدية بطرق أكثر كفاءة وفعالية، وان تجربة مدينة الإسكندرية في مجال البلديات الالكترونية ساهمت في تحقيق التنمية بالمدينة من خلال تقديم خدمات البلدية الالكترونية.

أهم نتائج الدراسة:

_تأكيد أهمية البلديات الالكترونية في تنمية المدينة بصفة عامة والمدينة العربية والمصرية بصفة خاصة.

_تحديد الدور التنموي للبلديات الالكترونية بالإسكندرية والتأكيد على تطويرها وتعميمها.

مناقشة الدراسة:

ركزت هذه الدراسة على الدور الأساسي الذي يمكن أن تلعبه البلديات الالكترونية في دولة مصر ومساهمتها في تحقيق التنمية المحلية، حيث أن هذه الدراسة توافقت بشكل جزئي مع دراستنا وهذا الجزء يتمثل في التنمية المحلية أي الفائدة الاجتماعية للبلدية الالكترونية مع عدم الاهتمام بالفائدة المهنية والإدارية على العاملين ومواطني البلدية.

8- الخلفية النظرية للدراسة:

أ- المقاربات النظرية:

المقاربة البنائية الوظيفية: تم استخدام هذه النظرية من قبل علماء الاجتماع، ركزت هذه النظرية على دور الفرد في المجتمع كونه يشارك في بنائه، والمساهمة من خلال وظائفه داخل النسق الاجتماعي، ويمكن توظيف هذه النظرية في دراستنا من خلال الاعتماد على التفسير انطلاقا من دراسة أنشطة الجماعات المحلية الذي من خلالها يستمر النظام الوظيفي، من منطلق أن المؤسسات العمومية تمثل نظاما يساهم في سير الوظائف المرتبطة بالجماعات المحلية ومحاولتها توظيف الرقمنة لتوضيح التفاعل بين مكوناتها وظيفيا قصد المحافظة على بنائها لتحسين الخدمة العمومية، فالرقمنة أداة وظيفية تعزز تكامل المجتمع،حيث تضمن استقرار النظام من خلال تحسين الاتصال وتوزيع المعلومات ودعم التنمية المستدامة.

ب- النظرية الحتمية التكنولوجية:

تم اختيار النظرية الحتمية التكنولوجيا التي جاء بها مارشال ماكلوهان لأنها الأنسب لموضوع الدراسة، حيث تم توظيف هذه النظرية في استخدام المفاهيم والإشكالية، فاهتمت هذه النظرية بدراسة الوسائل التكنولوجيا التي تعد موضوع دراساتنا على اعتبار أن تطور هيكلة الإدارية أصبح رهانا.[1]

1- مي العبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، بيروت_لبنان، 2006.

التعريف بالنظرية: تعتبر النظرية التي جاء بها مارشال ماكلوهان في الستينات من القرن العشرين أكثر النظريات الإعلامية انتشارا ووضوحا في الربط بين الرسالة والوسيلة الإعلامية، والتأكيد على أهمية الوسيلة في تحديد نوعية الاتصال وتأثيره، فهذه النظرية عبارة عن تصورات لتطور وسائل الاتصال.[1]

من فروض النظرية: أن العالم أصبح قرية صغيرة (القرية العالمية) من خلال تطور وسائل الاتصال وهذا ما يتلازم مع دراستنا هذه في تحليل أبعاد التحول المجتمعي نحو الرقمنة وهذا ما يكرس إلزامية تحكم الفرد داخل المجتمع في التقنيات التي فرضها التحول الرقمي،كذلك فرضية أن الوسيلة هي الرسالة لان الوسيلة نفسها تشكل طابع الاتصال.[2]

وقسم ماكلوهان تطور الاتصال إلى مراحل تعكس في رأيه التاريخ الإنساني وهي:

ا/ المرحلة الشفوية: أي مرحلة ما قبل التعلم، المرحلة التي كانت تعتمد على الاتصال

ب/ مرحلة الكتابة: والتي ظهرت في اليونان القديمة واستمرت ألفي عام.

ج/ مرحلة وعصر الطباعة: والتي ابتدت من عام 1500الى عام 1900تقريبا.

د/ مرحلة وسائل الإعلام الالكترونية: والتي ابتدأت من عام 1900 تقريبا حتى الوقت الحاضر

من جهة اعتبر ماكلوهان بان المواصفات الأساسية لوسيلة الاتصال المسيطرة في زمنية هي التي تؤثر على التفكير وكيفية تنظيم المجتمعات أكثر.

فمن خلال ما تم التطرق إليه في هذه النظرية يمكننا القول أن النظرية الحتمية التكنولوجيا ركزت على وسائل التكنولوجيا، فالواقع المؤسسة الجزائرية اليوم تعمل على تغيرات على مستوى الإدارات فنجد دخول التطبيقات الجديدة على المؤسسات مثل الرقمنة التي تحمل في طياته انتقال من نمط قديم إلى نمط جديد.

1- منال هلال مزاهرة، نظريات الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، 2012، ص361.

2- مرجع سبق ذكره.

الفصل الثاني

الجماعات المحلية

والرقمنة

تمهيد:

تعتبر الجماعات المحلية ركيزة أساسية في تحقيق التنمية وتعزيز الحوكمة المحلية، إذ تسهم في تقديم الخدمات العامة للمواطنين بطريقة فعالة وسريعة، ومع التطورات التكنولوجية المتسارعة أصبح من الضروري اعتماد الرقمنة كأداة لتحديث وتطوير عمل هذه الجماعات مما يسهم في تحسين جودة الخدمات، إن الرقمنة في الجماعات المحلية تشمل عدة جوانب مثل: تبسيط الإجراءات الإدارية، وإطلاق منصات الكترونية للتواصل مع المواطنين، واعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة في صنع القرار.

أولا: البلدية ودورها في تقديم الخدمات.

سنتطرق إلى تعريف البلدية ودورها في تقديم الخدمات العامة.

1- البلدية:

تعتبر البلدية الخلية الأساسية في الدولة وهي عبارة عن أسلوب من أساليب التنظيم الإداري في الدولة وتمثل القاعدة اللامركزية الإدارية تتضمن إقليم وسلطة متمثلة في رئيس المجلس الشعبي البلدي ومجلس بلدي منتخب تتميز بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

وعرفها المشرع الجزائري بموجب المادة الأولى من القانون 10_11المؤرخ في:22 جويلية 2011 المتعلق بالبلدية على أنها الجماعات الإقليمية القاعدية في الدولة تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب قانون .

في حين عرفها ذات القانون في مادته الثانية على أنها قاعدة إقليمية لامركزية ومكان لممارسة المواطنة وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية.[1]

ومن خلال ما سبق يمكن القول إن البلدية هي إحدى الركائز الأساسية في الدولة أنشاها المشرع بغية تفعيل مبادئ اللامركزية الإدارية وفي نفس الوقت تعتبر نقطة وصل بين الدولة والشعب كما تنظم البلدية مجموعة من المصالح الإدارية تهتم أساسا بتسيير شؤون المواطنين.

2- دور البلدية كهيئة في تقديم الخدمات العمومية:

تلعب البلدية دورا هاما في مجال تقديم الخدمات العمومية للمواطنين وذلك من خلال:

_ تلبية حاجات المواطنين بما يتلاءم مع عصرنة الخدمات الإدارية.

_ تقريب الإدارة من المواطن عن طريق وضع بوابات رقمية تمكن المواطن من الولوج إليها وطلب وثائقه عن بعد.

_ تعمل البلدية على تطوير الإجراءات الإدارية لتتلاءم مع التطورات الحديثة في التسيير الإداري.

1/ القانون 10_11المؤرخ في :22جويلية2011 المتعلق بالبلدية: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد37، الصادرة في 03 جويلية2011، ص 07.

ثانيا- الرقمنة في مصالح البلدية:

1- مفهوم الرقمنة:

تعتبر الرقمنة مصطلح حديث الاستعمال، وتعرف عموما أنها عملية تحويل البيانات من الشكل التناظري إلى الشكل الرقمي.[1]

وتعرف أيضا: أنها عملية تحويل الأشياء المادية إلى أشياء رقمية في الحاسوب، مثلا مجموعة من النصوص المكتوبة والصور من الحالة الورقية العادية، إلى شكل رقمي يكون في شكل ملفات بواسطة أدوات تكنولوجية كالماسح الضوئي.

أو هي عملية الكترونية راقية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها من طبيعتها الأصلية الجامدة من اجل فهرستها على شكل نص مرقمن.[2]

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول إن، << الرقمنة هي عملية تحويل بطريقة الكترونية لمحتوى مادي ملموس(كتابا أو صور مثلا) إلى شكل مقروء بواسطة أجهزة متخصصة كالكمبيوتر.

2- تطبيقات الرقمنة على مستوى مصالح البلدية في الجزائر:

عملت الدولة الجزائرية على إدخال التكنولوجيا الرقمية على الإدارات العمومية لمواكبة التطور التكنولوجي وتجسيد الإدارة الالكترونية، واتخذت عدة خطط للإسراع في تجسيد البرامج المسطرة لعل من أهمها مشروع البلدية الالكترونية هذا في إطار الوصول إلى بلدية عصرية ومتطورة من خلال ربح الوقت، وتحسين جودة الخدمة العمومية فقد أطلقت الدولة مشروع البلدية الالكترونية لتحقيق الأهداف التالية:

- تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال ربح الوقت وتفادي طوابير الانتظار.

1/ ريمي ريفيل، الثورة الرقمية، ثورة ثقافية؟ ترجمة سعيد مبخوت، الكويت، عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، 2018، ص27.

2/ صليحة حدوش، اثر الرقمنة الإدارية المحلية في تحقيق الرضا لدى المواطن في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، البلدية، جامعة علي يونسي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2008/2007، ص18.

– إدراج خدمات جديدة يمكن الولوج إليها عن طريق شبكة الانترنت من خلال العديد من القنوات كالشبابيك الموحدة والبوابات الالكترونية.[1]

أ– رقمنة سجلات الحالة المدنية: مثلت عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية أولى انجازات وزارة الداخلية والجماعات المحلية، ورفعت من خلاله تحدي رقمنة أكثر 98 مليون صورة لشهادات الميلاد والوفاة وعقود الزواج[2]، وتم تشكيل قاعدة بيانات على مستوى البلديات تسعى بالشبكة المحلية (RESEQUX LOCAL)، والأخرى قاعدة بيانات وطنية (RESEAUX NATIONAL)، وسمحت هذه الخدمة بتخفيف العبء على المواطنين، حيث أصبح بإمكانهم استخراج وثائقهم في اقل من دقيقة من أي بلدية أو ملحقة على المستوى الوطني، عكس ماكان عليه الوضع سابقا، الذي يتطلب التنقل إلى مكان الميلاد الأصلي، باعتبار انه كانت شبكة محلية فقط.

ب– رقمنة شهادة الميلاد الأصلية S12: تعتبر شهادة الميلاد الأصلية الخاصةS12 الحالة المدنية لكل المواطنين، وهي تحتوي على رقم التعريف الوطني الذي بدوره متغير من شخص لأخر، ففي سابق الأمر كان استخراج هاته الشهادة محصور على البلدية الأصلية للمواطن وهي ضرورية في استخراج بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر[3]، إلا أن اليوم أصبح استخراجها يتم عن طريق بوابة الكترونية، بعد ملء المعلومات الخاصة بطالب الشهادة، بعد رقمنتها من البلديات الأصلية وربطها بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

ج– رقمنة المصلحة البيومترية وتعميم الشباك الالكتروني الموحد: تشمل المصلحة البيومترية على مستوى البلدية استخراج الوثائق البيومترية (بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، رخصة السياقة البيومترية، وجواز السفر البيومتري)، وكما هو معلوم كان استخراج هاته الوثائق

1/ تبنية حكيم، تطبيقات مشروع البلدية الالكترونية في الجزائر، قراءة في بعض نماذج الخدمة العمومية، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، العدد3، سبتمبر2020، ص536.

2/ مجلة الداخلية، العدد 2، جويلية2018، ص29.

3/ لعمري محمد، الآليات المستحدثة في تسيير الخدمة العمومية وتفعيل الدور الاقتصادي للبلدية كوحدة إقليمية، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، العدد05، جوان2018، ص187.

بطريقة تقليدية، بحيث يتقدم المواطن إلى مكتب البلدية مرفوقا بملف ورقي، مع الانتظار لمدة معينة. اليوم وبفضل إدراج الأساليب الجديدة الرقمية أصبح المواطن يطلب استخراج وثائقه عن طريق الولوج إلى البوابة الرقمية وحجز موعد حيث أصبح بإمكانه استخرج وثيقته في ظرف وجيز، بالإضافة إلى خدمة متابعة طلبه[1]، وفي سبيل تبسيط الإجراءات الإدارية على المواطن فانه يعفى من المعطيات البيومترية يحوز مسبقا على جواز سفر عند طلبه لبطاقة التعريف الوطنية، هذا ما نصت عليه المادة 15 من المرسوم الرئاسي رقم 143-17المؤرخ في 18ابريل سنة 2017، كما تم تعميم الشباك الالكتروني للوثائق البيومترية في كل بلديات الوطن، حيث تستقبل البلديات على مستوى المصلحة البيومترية الطلبات المختلفة وتسجيلها بطريقة آنية في قاعدة معطيات مركزية، مع إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية، على اعتبار استخراجها من السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، الأمر الذي يساهم في تقديم خدمات ذات جودة من حيث الاستقبال والسرعة في معالجة الملفات وهو ما من شانه المساهمة في عصرنه الخدمة العمومية على مستوى البلديات.

3- معوقات تطبيق الرقمنة:

ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الرقمنة وتباينها من منطقة إلى أخرى، وقلة الدافعية للتغيير عند بعض المؤسسات العمومية.

- **التجربة الرقمية في الجزائر بين الإمكانيات المتاحة وواقعية التجسيد:** تبينت الجزائر العديد من الطرق ورصدت بذلك إمكانيات ضخمة وأغلفة مالية في مجال تطبيق التكنولوجيا الحديثة للاتصال والمعلومات، وذلك قصد تمكين الجماعات المحلية من رفع كفاءة العنصر البشري من جهة وتقديم أفضل الخدمات العمومية من جهة أخرى، وهذا ما يجعل المؤسسات العمومية تحقق أهدافها الواضحة حيث يعتبر الجانب التقني إحدى الرهانات الكبرى ومتغير محوري نحو استيراتيجية التحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الرقمية، انطلاقا من دعم مشاريع الإدارة

1/ مرسوم رئاسي رقم17_143مؤرخ في: 18ابريل سنة 2017، يحدد كيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، الجريدة الرسمية، العدد25، الصادرة في 19ابريل2017، ص09.

الالكترونية تم اعتماد نظم لإصلاح الخدمة العمومية، وتبني نظام شبكي للانترنت تم ربطه إقليميا ودوليا وانجاز مشاريع مشتركة ووضع برامج لتكوين المستخدمين الذين يقومون بالخدمات الرقمية.[1]

4- استراتيجيات الرقمنة:

يجب على المؤسسات العمومية تبني الآليات الاستيراتيجية للرقمنة قصد تحسين الخدمات المقدمة للمواطن.

أ- **البنية التحتية الرقمية:** يعد استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال إحدى المتطلبات المهمة لتبني استراتيجيات رقمية لدعم سياسة وطنية تهتم بالتطور الرقمي، والجزائر على غرار العديد من الدول سارعت في تبني الرقمنة قصد تمكين الجماعات المحلية من الارتقاء بكفاءة الموارد البشرية وتنفيذ الخطط والسياسات بفعالية، لذلك انطلقت الجزائر في تنفيذ السياسة الوطنية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال التي تقوم على تطوير البنية القاعدية للاتصالات من خلال:

_ إيجاد بنية قاعدية قوية وواسعة ومتكاملة.

-الاستثمار في العنصر البشري وتطوير الكفاءات.

ب- اعتماد رؤية استيراتيجية لتطوير الإدارات العمومية: إن وجود رؤية استيراتيجية لتطوير المؤسسات العمومية، تتجاوز تلك المقاربة الضيقة التي أفرزتها الإصلاحات الإدارية الجزائرية في الآونة الأخيرة، لان تلك المبادرة لها أهمية في توفير خدمة عمومية ذات فعالية وجودة تتماشى مع تطلعات المواطن بداية من استحداث أجهزة رقمية لإتاحة التبادل ألمعلوماتي داخل

1/ سامية يتوجي، اطر رقمنة الإدارة العمومية، مشروع الجزائر2013، زيارة الموقع يوم::25فيفري2025، سا:15:06 ،https:||www.dspace.univ_bouira.dz

الجماعات المحلية وتحقيق التناغم بين الأنظمة المعلوماتية التابعة لمختلف الأجهزة الإدارية، ليصبح مشروع الرقمنة وسيلة لخدمة المواطنين وتحسين العلاقة بينهم وبين الإدارة[1].

ج- استيراتيجية الأمن ألمعلوماتي في الإدارة العمومية: تحرص الاستيراتيجية المحافظة على المعلومات في كل المؤسسات، فعملية إدخال الرقمنة في الإدارة العمومية تعد إحدى الآليات المهمة التي ستمكن من تحسين وإرساء علاقات متميزة مابين الإدارة والمواطن مع ضمان الأمن المعلوماتي والأنظمة الرقمية من عمليات القرصنة[2]، والتعامل الالكتروني يضمن الشفافية الإدارية ويمهد الطريق، فمن حق المواطن الاطلاع على الوثائق و بذلك يتم إصلاح الإدارة وتنميتها وتطويرها وتأهيلها بهدف تحسين جودة الخدمات الإدارية، كما إن الرقمنة تعتبر من أهم العوامل المؤثرة على نمو وتطور المعلومات في المجتمعات.

د- استيراتيجية الرفع من كفاءة الجهاز الإداري: يعتبر الدفع بمجلة التنمية الإدارية الهاجس الرئيسي لمختلف الفاعلين الإداريين، لما لها من دور في تحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن والقضاء على البيروقراطية، يتطلب الرفع من كفاءة الجهاز الإداري ودفع الجماعات المحلية إلى استعمال تقنيات حديثة للرقي بعملية التسيير الإداري وتلبية احتياجات المواطنين، وتحسين خبرات الموظفين أثناء التعامل مع طلبات الخدمة وخلق بيئة مميزة للعمل الإداري يستطيع من خلاله الموظف اكتساب المهارات والكفاءات المطلوبة في استخدام التكنولوجيات الحديثة للإدارات العمومية و تحسين الآليات التواصلية مع المواطنين.

هـ- ومن أهم الاستراتيجيات:

1- استيراتيجية توفير المشاركة الالكترونية: من أهم أهداف الجماعات المحلية هي توفير المشاركة الالكترونية الفعالة للمواطن بهدف التخلي عن المنهج التقليدي باستعمال المعلوماتية في الإدارة العمومية من خلال الإجراءات التالية:

1- رفيق مرسلي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر 2001_2011، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، 2011، ص39.

2- قصد مبارك ألهاجري، العقود الإدارية عبر الانترنت، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص35.

_التطبيقات التي تتيح للمواطن أو القطاع الخاص أو المجتمع المدني أن يبدي ملاحظاته وتعليقاته حول مستوى الخدمات المقدمة.

_نظام المتابعة لشكاوي المواطنين عن مستوى تقديم الخدمات العمومية.

_استطلاع الرأي على البوابة لجمع أراء المواطنين واتخاذ القرارات المناسبة وخدمة المواطنين.

عصرنة الإدارة ومحاربة أشكال البيروقراطية لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين على المستوى المحلي والمركزي من حيث النوعية والآجال، وذلك باستعمال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال ومواصلة تكوين الموارد البشرية العاملة بالإدارة الجزائرية.[1]

2- استيراتيجية الرقمنة من اجل تخفيف الإجراءات الإدارية: تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن المحاور التي باشرت فيها الدولة الجزائرية بشكل ملموس وفق قرارات، ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية اتخذت السلطات العمومية مجموعة من التدابير من شانها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن، ورفع العوائق البيروقراطية من اجل تقريب الإدارة من المواطن لذلك تم تبني عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، وهي ديناميكية تتم مسايرتها بداية من رقمنة سجلات الحالة المدنية وتغيير العلاقات بين الجماعات المحلية والمواطن والحد من أزمة الثقة بينهما من خلال تخفيف الإجراءات وانسجامها ومتابعة الطعون وشكاوي المواطنين.[2]

3- استيراتيجية تبني التكنولوجيات الرقمية: تهدف برامج الحكومة إلى تبني مخطط وطني لتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من احتياجات المواطن بصورة ناجحة وفعالة ذات جودة وشفافية، من خلال برنامج طموح للحكومة الالكترونية وتجسيد الخدمة العمومية الرقمية، من خلال الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة وتقديم كل الخدمات بشكل الكتروني وضمان توفير خدمات ذات جودة عالية وبيئة مناسبة لتطوير وسائل تقديم الخدمات العمومية وتقديم

1/ برنامج ميكروسوفت الدولي لتنمية المهارات البشرية، موقع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال:www.mptic.dz.

2/ موسى عبد الناصر. قريشي محمد، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة الباحث، عدد01، الجزائر، 2011، ص87.

خدمات جديدة لان الجماعات المحلية تعمل على تعزيز الكفاءة والفعالية في توزيع الخدمات الحكومية عن طريق رفع جودة خدماتها وتحسين الطرق الاتصالية التي من خلالها يتم تحسين احتياجات المستفيدين وابتكار أساليب جديدة للعلاقات البيئية المتفاعلة التي تجمع المستفيدين مع الهيئات العمومية، من خلال تبني الرقمنة التي تأثر تأثيرا ايجابيا في المجتمع من خلال ترقية وتنمية المهارات، وخلق نظام متطور لتبسيط إجراءات العمل ورفع مستوى الكفاءات البشرية وإطلاق الطاقات وخلق وتكوين طاقات متجددة.[1]

5- التحديات التي تواجه عملية الرقمنة:

1- عوامل نجاح الرقمنة: انه على المسؤولين في المؤسسات والمنشئات الحكومية أو الأمنية الذين يرغبون في التحول إلى الرقمنة الإدارية أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المؤسسة أهمها:

* تحقيق التوثيق الالكتروني للمعاملات الإدارية المختلفة وإلغاء الأرشيف الورقي المعرض للتلف والتزوير وضوح الرؤية الاستيراتيجية والاستيعاب الشامل لمفهوم الرقمنة الإدارية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل، والتطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية، استيعابها وفهم أهدافها مع التشديد على تدوينها وتصنيفها.

* تحسين مستوى أداء الخدمات والتقليل من التعقيدات الإدارية، تخفيض التكاليف، تحقيق مبدأ الشفافية الإدارية، التدريب والتأهيل وتامين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه وتامين سرية المعلومات للمستفيدين منها الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء.[2]

2-التحديات التي تواجه عملية الرقمنة:

هناك العديد من التحديات التي تصعب تطبيق الرقمنة في المؤسسات منها:

1/مرجع سبق ذكره، ص87.

2/ نور الدين بوازلغ، عمار عزوز، الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية باب الواد، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد13، الجزائر، 2008، ص44.

ا/تحديات تقنية وتكنولوجية: والمتمثلة في :

- ضعف البنية التحتية وضعف الإنفاق على البحوث والتطوير.

-عدم ضمان توفير متطلبات الرقمنة الإدارية عند كل مستقبلي الخدمة نتيجة الوعي الالكتروني أو نتيجة ارتفاع تكلفة الحصول عليها.

-عدم كفاية خطوط الاتصال وبطيء شبكة الانترنت.

ب-التحديات التنظيمية والإدارية: والمتمثلة في

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الرقمنة الإدارية.

- ضعف القيام بالتغييرات المطلوبة لإدخال الرقمنة الإدارية.

التحول من العمل اليدوي التقليدي إلى العمل الالكتروني سوف يدعم الاهتمام بالسرية من قبل الموظفين والخوف من التغيير من قبل المسؤولين.

ج- التحديات البشرية: والمتمثلة في:

- عدم وجود التخطيط لتطوير الموارد البشرية.

- مشاكل الفقر ألمعلوماتي والمعرفي.

-قلة الكفاءات البشرية اللازمة لاستخدام التقنيات.

د- التحديات التشريعية: والمتمثلة في

- صعوبة الملاحظة القوية لمخترقي المعلومات ومزوريها وطول إثبات تطورهم.

-صعوبة إيجاد بيئة عمل محمية وفق اطر تشريعية وقانونية تتناسب مع العمل الرقمي مما يتطلب جهد ووقت طويل.

هـ- التحديات المالية: والمتمثلة في:

- قلة الموارد المالية للاستعانة بخبرات المعلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية وضعف السيولة النقدية.

- ضعف الحوافز المادية المتاحة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحدد فيها أوجه الإنفاق.

-ارتفاع تكاليف توفير البيئة التحتية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية وإنشاء الموقع وربط الشبكات.

و- التحديات الأمنية والاجتماعية:

تتطلب الرقمنة الإدارية فسح المجال لتبادل المعلومات والحصول عليها فور طلبها إلا أن هناك مشاكل تصعب ذلك منها الاختراق، ويعتبر الهجوم على المواقع واختراقها على شبكة الانترنت والتجسس الالكتروني من اخطر التحديات في عملية الرقمنة و المتمثلة كذلك في الجريمة المعلوماتية التي لا تعترف بالحدود الوطنية لا يمكن ان تواجهها الدول بالوسائل القانونية القمعية التقليدية، حيث من مظاهر امن المعلومات بقائها وعدم تدميرها والجدير بالذكر أن تحقيق الأمن ألمعلوماتي يرتكز على ثلاث نقاط أساسية:

- العنصر المادي: من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.
- العنصر التقني: باستخدام تقنيات الحديثة في دعم وحماية امن المعلومات.
- العنصر البشري: بالعمل على تنمية المهارات ورفع قدرات العاملين في هذا المجال.[1]

1- مرابط ياسين، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر 2021.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل دور الرقمنة في تطوير خدمات الجماعات المحلية، من خلال عرض تطبيقاتها على مستوى مصالح البلدية واستراتيجيات تفعيلها. كما تم التطرق إلى التحديات التي تواجه عملية الرقمنة، مثل ضعف البنية التحتية ونقص الكفاءات، واختتم الفصل بعرض اهم التحديات التي تواجه عملية الرقمنة أبرزها التحديات الأمنية والاجتماعية، وفي الفصل القادم سنوضح فيه جودة الخدمة العمومية.

الفصل الثالث

جودة الخدمة

العمومية

تمهيد:

تعتبر جودة الخدمة العمومية عنصر أساسي في تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن، حيث تعكس مدى كفاءة وفعالية المؤسسات في تلبية احتياجات المجتمع، في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، أصبح تحسين جودة الخدمات العمومية ضرورة ملحة لضمان الشفافية، تعزيز الثقة في الإدارة، وتحقيق التنمية المستدامة.

تعتمد جودة الخدمة العمومية على عدة معايير من بينها سرعة الاستجابة، تبسيط الإجراءات، تكافؤ الفرص في الحصول على الخدمات، وفعالية الأداء الإداري كما أن التحول الرقمي والاعتماد على التقنيات الحديثة أصبح من الأدوات الرئيسية في تحسين مستوى الخدمات وتقليل البيروقراطية.

ورغم الجهود المبذولة لاتزال هناك تحديات تعيق تحقيق الجودة مثل محدودية الموارد، التعقيدات الإدارية، ضعف التنسيق بين القطاعات لذا يتطلب الأمر إصلاحات عميقة تعتمد على تبني نهج حديث في الإدارة العمومية يركز على الابتكار والتكوين المستمر للموظفين وإشراك المواطنين في تقييم وتحسين جودة الخدمات.

أولا-جودة الخدمة العمومية

1- ماهية جودة الخدمة العمومية:

1-1- مفهوم الجودة:

إن كلمة الجودة في أصل اللغة العربية تعني الجيد، ويقال أجاد فلان في عمله وأجود واستحاد أي أعده جيدا، وأجاد الشيء بجودة أي صار جيدا، [1]

الجودة مشتقة من الكلمة اللاتينية (Quality) والتي تعني طبيعة الشخص والشيء ودرجة صلاحيته وكانت تعني قديما الدقة والإتقان.[2]

والجودة هي قدرة مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعة من العملاء.

من خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء تعريف شامل للجودة وهي إن: الجودة لا تتجسد في الخصائص والمميزات فقط وإنما هي في قدرة هذه الخصائص والمميزات على إشباع وإرضاء الحاجات المعلنة والضمنية للعملاء.

1-2- مفهوم الخدمة العمومية:

يوحي مصطلح الخدمة العمومية إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين، على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية.

وقد عرفت الخدمة العمومية بأنها جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون

1- يوسف حجيم الطائي وآخرون، نظم إدارة الجودة في المؤسسات الإنتاجية والخدمة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2009، ص 55.

2- مأمون الدراكة شيلي، الجودة في المؤسسات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2002، ص15.

من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها.[1]

عرفها خبراء الإدارة العامة على أنها: "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتامين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها وهي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.[2]

ومن خلال التعاريف السابقة فان العناصر المشتركة لمفهوم الخدمة العمومية تتلخص في عنصرين أساسيين:

– الخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع الحاجات لفائدة المصلحة العامة.

–الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

في حين ركز الدكتور ثابت عبد الرحمان إدريس في تعريفه للخدمة العمومية على محورين:

أ–**تعريف الخدمة العمومية كعملية:** إن ما تقدمه المنظمات الحكومية مثل عمليات ذات طابع تكامل تتطور على مدخلات وتشغيل ومخرجات وبالنسبة للمدخلات فان هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي :

* الأفراد: يمثل المواطن طالب الخدمة احد أنواع المدخلات في عملية الخدمة العامة مثل دخول المريض إلى المستشفى فان عمليات العلاج تختلف الخدمات الصحية التي تجري عليه بذاته وكذلك محاكمة الأفراد وغيرها من الخدمات العامة.

* المعلومات: وتسمى بعمليات تشغيل المعلومات مثل خدمات تحليل البيانات في مركز المعلومات وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات

1–عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010/2009، ص40.

2/ العربي بوعمامة، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014.

ب- تعريف الخدمة العمومية كنظام: انطلاقا مما تقدمه هذه الخدمة، يمكن النظر اليها كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تحتوي على ما يلي:

- نظام عمليات التشغيل وإنتاج الخدمة: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

- نظام تسليم الخدمة: وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، يتم التسليم النهائي للخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.[1]

1-3- مفهوم جودة الخدمة العمومية:

تعددت تعاريف جودة الخدمة العمومية نذكر منها:

- جودة الخدمة العمومية هي حالة ديناميكية مرتبطة بالخدمات وبالأفراد والعمليات والبيئة بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات.

- فهي مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالخدمة والتي بدورها تساهم في إشباع رغبات المستهلكين وتتضمن: السعر الأمان والتوفر الموثوقية والاعتمادية وقابلية الاستعمال.[2]

وتميل معظم التعاريف الحديثة لجودة الخدمة العمومية للتعريف التالي:"هي معيار لدرجة التطابق بين الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة".[3]

2- أهداف الخدمة العمومية:

تهدف الخدمة العمومية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها:

- تحقيق الاستقرار السياسي والسلم الاجتماعي.
- مواكبة التطور الاقتصادي والرفاهية الاجتماعية.

1/ ثابت عبد الرحمان إدريس، مدخل حديث في الإدارة العامة، (د، ط)، الدار الجامعية الإسكندرية مصر، 2001،ص458.

2/ جباري فاديه، تأثير جودة الخدمة على رضا العميل، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقا يد تلمسان، 2011/2010، ص88.

3/ جباري فادية، مرجع سابق، ص88.

– تحقيق التفاعل الايجابي بين الإدارة المحلية والمواطن.[1]

3– مبادئ الخدمة العمومية:

ترتكز الخدمة العمومية على مجموعة من المبادئ الأساسية تتمثل في ما يلي:

ا/ مبدأ الاستمرارية: من الناحية النظرية نجد انم بدا الاستمرارية للخدمة العمومية يرتكز على المصلحة العامة التي تعتبر ضرورية لإنشاء خصوصية المؤسسة الإدارية وإرساء شرعيتها على أساس متين، وعلى إشباع حاجات المواطنين، ومن واجب الدولة ضمان السير المنتظم للخدمة العمومية، وهذا يعني ضرورة الحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض نشاطات الخدمات العمومية في حالات الإضراب الشرعي للعمال.

ب/ مبدأ المساواة: يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة بالمرفق العام بان تؤدي خدماتها لكل من تتوافر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم الجنس أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي، ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العالمية وإعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة أمام القانون وبذلك أمام المرافق العمومية.[2]

ج/ مبدأ التطور: يسمح هذا المبدأ بتكييف محتوى الخدمة العمومية مع التطور هو الاجتماعي والتقدم التكنولوجي من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى.

د/ مبدأ الشمولية: انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية في اغلب الأحيان، ومن ثم فان هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.

هـ/ مبدأ الفعالية: الخدمة العمومية هي الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن، فتوفير بعض الخدمات

1/ سعيد بن عبد العزيز عثمان، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2000،ص13_19.

2/ بشير العلاق، ثقافة الخدمة، ص55، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن _عمان، 2009، بوشنافة بوداودي تطبيق الإدارة الالكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحصينه، 2018.

العمومية في مجال النقل، الكهرباء، الغاز، الصحة، الاتصالات، التعليم والأمن وشق الطرق في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة.

يساهم في إيجاد التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى وعليه فان مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.

و/ مبدأ التضامن: الخدمة العمومية ما هي إلا تعبيرا عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان، بالإسهام في تقليص الفوارق بين المواطنين بسب الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية.

4- ترشيد الخدمة العمومية بواسطة الرقمنة:

لقد أصبح من الضروري على كل المؤسسات الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الرقمية والانطلاق مما تتيحه تكنولوجيا المعلومات والاتصال لترقية وتحسين أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية، حيث تمثل الإدارة الرقمية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الرقمية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الرقمية المختلفة وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقدم حلولا للتعقيدات ومشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي.

تقدمها للمواطنين وذلك من خلال تأثيرها على أساليب تقديم الخدمة العمومية وطرق إجراء المعاملات المرتبطة بها، وهذا ما يتجلى في الأبعاد التالية:[1]

ا/ مردودية الخدمة العمومية: حيث يتعلق الأمر بمدى بمردودية مشاريع الخدمة العمومية ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات، وهل حقيقة تم الوصول الى كسب رضا المواطنين وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.

1/ رشيد سالمي، أسماء قاسميه، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد: 08، الجزائر، 2017، ص352.

ب/تقليص تكاليف الخدمة العامة: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ مما يتيح تخفيض التكاليف، والناتج عن التنقل الالكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

ج/ سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا الربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

د/ الدقة: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الرقمية للخدمات إلى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحدد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم خدمة.

5- أنواع الخدمة العمومية:

هناك تقسيمات الخدمة العمومية ومن بينها:

ا/ **خدمات ضرورية لأفراد المجتمع:** هناك خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل:<النقل العمومي، المياه>وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة وإنما صارت قابلة للتقدم من قبل الخواص، وتتم إدارتها على أسس تجارية، حيث تطبق عليها معايير الربح.

ب/ خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية: يستفيد منها أفراد المجتمع فهي خدمات يستفيد منها بعض شرائح المجتمع ألا إن نفعها يعم المجتمع ككل، لذلك يتعين على السلطات تشجيعهم على الإقبال عليها، ومن بين هذه الخدمات يتم ذكر المكتبات العمومية، المتاحف، المنتزهات العمومية....

ج/ خدمات رأسمالية مكلفة: لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال القادمة مثل: بناء مدارس والمستشفيات، والجامعات حسب هذا التقسيم فيمكن إدراج هذا النوع من الخدمات العمومية كالتالي:

* **خدمات عمومية مرتبطة بسياسة الدولة:** وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني.

* **خدمات عمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي:** وهي الخدمات التي تشمل التعليم، الصحة، والمساعدات الاجتماعية.[1]

6- آليات الخدمة العمومية:

ا/ آلية الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية:

تقوم المرافق العمومية بتوفير خدمات أساسية للمواطنين وتؤمن حاجات عمومية جوهرية في حياتهم، ونظرا لضرورة هذه الخدمات ودوريتها دعت الضرورة أن يكون عمل المؤسسات العمومية منتظما وغير متقطع لان أن خلل قد يؤدي إلى المساس بفكرة الخدمة العمومية.[2]

ب/ المساواة بين جميع المواطنين: يعتبر التزام الجهات القائمة على إدارة المرفق العام بالمساواة بين جميع المواطنين كآلية استيراتيجية لتقديم الخدمات لكل من يطلبها من الجمهور ممن تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم لأي سبب من الأسباب.

ج/ تكييف المرفق العام مع المستجدات والتطورات: وذلك استجابة لاحتياجات المواطنين تزامنا مع التطور المستمر للخدمات التي يقدمها المرفق العام.

المرسوم رقم 88_131المؤرخ في 4جويلية 1988الذي ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن، حيث جاء في نص المادة 06 منه على انه تسهر الإدارة دوما على تكييف مهامها وهياكلها مع احتياجات المواطنين، ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة

كما نصت المادة 21_3 على انه: "يجب عليها، أن تطور الإجراءات الضرورية لتتلاءم دوما مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير.."[3]

1/ عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي_التنمية المحلية_الدار الجامعية، الاسكندرية، 2001، ص63/62.

2/ نادية ضريفي، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية عالة عقود الامتياز، اطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1، 2012/2011، ص22.

3/ علاء الدين عيشي، مدخل القانون الإداري، دار الهدى، الجزائر، 2010، ج2، ص28.

خلاصة الفصل:

تعد جودة الخدمة العمومية عاملا أساسيا في تعزيز كفاءة الإدارة العمومية وتحقيق رضا المواطنين، إن تحسين جودة الخدمات يتطلب نهجا شاملا يشمل تطوير الموارد البشرية، تبسيط الإجراءات، والاعتماد على التكنولوجيا لضمان خدمات أكثر سرعة وفعالية، إن نجاح أي إصلاح إداري يعتمد على إشراك المواطنين في تقييم وتحسين الخدمات، مما يعزز الثقة في المؤسسات العمومية، لذا يبقى تحسين جودة الخدمة العمومية تحديا مستمرا يتطلب التزاما حكوميا وإرادة سياسية قوية لضمان تحقيق التنمية المستدامة والاستجابة الفعالة لحاجات المجتمع

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية

للدراسة

تمهيد

بعد أن تطرقنا الجانب النظري للدراسة والذي تناولنا فيه جملة من المفاهيم حول متغيرات الدراسة والمتمثلة في الرقمنة وكذا جودة الخدمة العمومية، وفي هذا الفصل سنعرض الدراسة الميدانية والتي تم إجرائها في بلدية بوسعادة لمعرفة هل حققت هذه البلدية الجودة والرضا وحسنت من الخدمات المقدمة لمواطنيها وعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية بغرض اختيار مدى صحة فروض البحث ثم عرض ملخص لأهم النتائج والتوصيات البحث.

أولا: تقديم وعرض المؤسسة محل الدراسة

1- نشأة بلدية بوسعادة:

انشات بلدية بوسعادة بموجب التقسيم الادراي لسنة 1984 وتبعد عن الجزائر العاصمة ب 256كم، كما يحدها من الجهة الشمالية الشرقية جبل كردادة، يحدها من الجهة الغربية جبل عز الدين أما من الجهة الجنوبية يحدها بلدية الهامل هذا الموقع الذي يتوسط الجبال جعل المدينة على موقع شديد التضاريس بحيث تخترقها شعب كثيرة كما يمر بالمدينة وادي بوسعادة الذي يقسم مدينة بوسعادة إلى قسمين يصب في شط الحضنة.

2- التعريف بميدان الدراسة:

البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب القانون،وتساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية، والثقافية والأمن وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه، تتوفر البلدية على هيئة مداولة وهي المجلس الشعبي البلدي والذي يجتمع في في دورة عادية كل شهرين ولا تتعدى كل دورة خمسة أيام، فيما يخص الهيئة الثانية فهي الهيئة التنفيذية يرأسها رئيس المجلس الشعبي، والإدارة ينشطها الأمين العام للبلدية تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي، وتمارس البلدية أعمالها في إطار التشريع والتنظيم المعمول بهما.[1]

ثانيا: حدود ومتغيرات الدراسة:

1- حدود الدراسة:

أ- **المجال الزماني:** بعد الحصول على الموافقة الرسمية من الجهات المختصة في بلدية بوسعادة، تم التوجه مباشرة إلى المصلحة البيومترية، وهي احد الأقسام الإدارية التابعة للبلدية.

1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون11-10، تتعلق بالبلدية، مؤرخ في 22يوليو سنة 2011، الجريدة الرسمية، العدد 37، الصادرة بتاريخ 03يوليو 2011.

انطلقت الدراسة الميدانية بتاريخ 21افريل 2025، حيث تم في هذا اليوم ضبط الإجراءات النهائية المرتبطة بالمنهجية المعتمدة في البحث، أي تحديد الخطوات العلمية والعملية التي سيتم إتباعها خلال العمل الميداني.

ب- المجال المكاني: تعد البلدية المجال المكاني للدراسة الميدانية التي أجريت في الفترة الممتدة من 21افريل إلى غاية 30 من نفس الشهر سنة 2025، وتعرف البلدية على أنها الجماعات الإقليمية الأساسية في الدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتؤدي دورا سياسيا وإداريا، اقتصاديا، ثقافيا واجتماعيا، فمن الناحية السياسية، تمثل البلدية السلطة المحلية المنتخبة التي تسير الشؤون العامة للسكان، أما إداريا فهي تتولى تنفيذ السياسات الوطنية وتقديم الخدمات الأساسية اقتصاديا تساهم في التنمية من خلال تشجيع الاستثمار وتحسين البنية التحتية، بينما تلعب دورا ثقافيا من خلال دعم النشاطات والمبادرات الثقافية.

ج/ المجال البشري: اقتصرت هذه الدراسة على استطلاع وجهات نظر عينة موظفي المصلحة البيومترية فقط، وعددهم الإجمالي 26 موظفا، وهي الفئة التي تم التعامل معها مباشرة ضمن العمل الميداني، وذلك لارتباطهم الوثيق بالموضوع المدروس.

مات البلدية قد ساعدت بشكل أكثر وضوحًا في تسهيل المعاملات الإدارية بالنسبة للإناث مقارنة بالذكور، هذه النتيجة قد تُعزى إلى فوارق في كيفية استخدام التقنية أو تأثير التحول الرقمي في تيسير الأعمال الإدارية اليومية. يمكن أن تشير هذه الفروقات إلى الحاجة لمواصلة تحسين وتطوير الخدمات الرقمية بحيث تكون أكثر شمولية وتناسبًا مع كافة الفئات من الجنسين، بحيث يتمكن الجميع من الاستفادة الكاملة من هذا التحول الرقمي في القطاع العام.

بكيفية استفادة الإدارات من الأنظمة الرقمية لتحقيق التكامل الفعّال.

كما يمكن أن تكون هذه الخطوات أساسية في تطوير بنية رقمية متكاملة تعزز التعاون وتسهم في تقديم خدمات أكثر كفاءة للمواطنين.

جدول يوضح مجتمع الدراسة:

عدد الإناث	عدد الذكور	العدد الإجمالي	الفئة
436	1037	1536	مجموع موظفي بلدية بوسعادة

2- متغيرات الدراسة:

انطلاقا من موضوع الدراسة فان متغيرات الدراسة هي:

ا- **المتغير المستقل:** الرقمنة.

ب- المتغير التابع: جودة الخدمة العمومية.

ثالثا: التعريف بمجتمع وعينة الدراسة:

1- منهج الدراسة: فيما يخص الجانب الميداني وباعتبار دراسة موضوع دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية بوسعادة المصلحة البيومترية، من البحوث الوصفية ، حيث يعتبر المنهج الوصفي احد المناهج العلمية التي تهدف إلى دراسة الظواهر كما هو في الواقع من خلال وصفها وصفا دقيقا، وتحليلها وتفسيرها، والكشف عن العلاقات بينها دون التدخل في متغيراتها، حيث يتم تحليل واقع الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية وتأثيره على الكفاءة والشفافية، ثم يتم تفسير العلاقة بين الرقمنة ورضا المواطن ، مع تسليط الضوء على التحديات التي تواجه هذا التحول، مثل ضعف البنية التحتية، وفي الأخير يتم الكشف عن مدى نجاح الرقمنة في تحسين جودة الخدمات، من خلال مقارنة تجارب ناجحة في هذا المجال، وتحليل البيانات المتاحة للوصول إلى استنتاجات تساعد في تقديم توصيات فعالة لتعزيز الرقمنة في القطاع العمومي.

2/ عينة الدراسة: هي مجموعة جزئية من مجتمع البحث يتم اختيارها بطريقة مناسبة وإجراء الدراسة عليها، بحيث يمكن تعميم تلك النتائج على المجتمع بأكمله، وهي أيضا جزء من

المجتمع حيث تتوافر في هذا الجزء خصائص المجتمع الأصلي، فيكون اختيار العينة لاختصار الوقت والجهد والوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على المجتمع ككل.[1]

وقد اعتمدنا في دراستنا على العينة القصدية تم اختيارها لكونها الأنسب لطبيعة الدراسة، تم استهداف موظفي المصلحة البيومترية تحديدا كونهم الفئة التي تمارس مهامها في تواصل مباشر ويومي مع المواطنين، مما جعلهم أكثر احتكاكا بالمواطنين، حيث بلغ حجم العين المختارة: 26 موظفا من أصل 1536 موظفا يمثلون مجتمع الدراسة الكلي وهو ما يعادل نسبة من مجتمع الدراسة.1.6%

جدول يوضح حجم عينة الدراسة

	الإناث	الذكور	حجم العينة	مجتمع الدراسة
العدد	15	11	26	1536
النسبة	57.7%	42.3%	1.6%	100%

رابعا: أدوات جمع البيانات:

لجمع المعلومات حول موضوع الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان للحصول على المعلومات التي تخدم البحث فهو من أكثر الأدوات استخداما في العلوم الاجتماعية.

1- الاستبيان: اعتمدت الدراسة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية بوسعادة المصلحة البيومترية، استمارة استبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات باعتبارها" تقنية لجمع المعلومات عن طريق استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة تتعلق بموضوع معين يقوم بهذه العملية الأفراد ميدانيا أو ترسل الاستمارات عن طريق البريد أو تنشر الأسئلة في الجرائد

1- فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية ،2002.

والمجلات، وبعد الإجابة التي يمكن أن يدونها المبحوثين أنفسهم، أو يدونها الباحث الميداني تدوينا دقيقا.[1]

تم صياغة أسئلة الاستمارة بصورتها النهائية انطلاقا من الأسئلة الفرعية لإشكالية البحث وأهدافه وفرضياته، وشملت جميع محاور البحث، حيث تم تقسيمها كالأتي:

المحور الأول: تتضمن البيانات الشخصية كالسن والجنس والمستوى التعليمي والخبرة المهنية.

المحور الثاني: حول البنية التحتية التكنولوجية.

المحور الثالث: تتضمن الكفاءة الإدارية الرقمية.

المحور الرابع: حول الفجوة الرقمية.

الجدول رقم 1: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	7	26.9
أنثى	19	73.1
المجموع	26	100

تشير نتائج الجدول رقم 1 إلى أن الغالبية العظمى من أفراد العينة (73.1%) من الإناث، مقابل نسبة أقل تمثل الذكور (26.9%). هذا التوزيع يبرز حضورًا نسائيًا واضحًا في العينة التي تم تحليلها، ما قد يعكس اهتمامًا أو تفاعلًا أكبر من النساء مع موضوع الرقمنة وجودة الخدمة العمومية في السياق الذي شملته الدراسة. ويجدر الإشارة إلى أن هذا التفاوت في التوزيع يمكن أن يؤثر على نتائج التحليل العام، خاصة إذا ارتبطت بعض المتغيرات بالجنس، مما يستدعي أخذ هذه الفروقات في الاعتبار عند تفسير النتائج النهائية.

1- محمد شلبي ، المنهجية في التحليل السياسي، المقاربات، المناهج، الاقترابات، الأدوات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، 1997

في هذا السياق، من المهم تسليط الضوء على أن المشاركة النسائية المكثفة قد تسهم في إثراء فهم أفضل لاحتياجات وتوقعات شريحة مهمة من المستفيدين من الخدمات الرقمية، خصوصًا في المجتمعات التي تشهد تحولات اجتماعية متسارعة في مجال التكنولوجيات الحديثة.

الجدول رقم 2: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

العمر	التكرار	النسبة%
من 30 سنة إلى 40 سنة	7	26.9
أكبر من 40 سنة	19	73.1
المجموع	26	100

تشير نتائج الجدول رقم 2 إلى أن أغلبية أفراد العينة (73.1%) تنتمي إلى فئة عمرية "أكبر من 40 سنة"، في حين تمثل الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة نسبة 26.9% فقط. هذا التوزيع يسلط الضوء على تمثيل بارز للفئة العمرية الأكبر ضمن العينة المدروسة، مما يعكس أن مستخدمي أو المستفيدين من خدمات الرقمنة في إطار الدراسة هم في الغالب من الفئة الناضجة التي قد تمتلك خبرة أكبر في التعامل مع الخدمات العمومية.

في هذا السياق، يمكن تفسير هذا التمثيل البارز للفئة الأكبر عمرًا على أنه مؤشر على توجه هذه الشريحة للاستفادة من الرقمنة لتحسين جودة الخدمة، وربما يعكس حاجاتهم الخاصة والتحديات التي يواجهونها، مما يفرض ضرورة تصميم خدمات رقمية ملائمة تواكب خصوصيات هذه الفئة العمرية. كما يمكن أن يشير إلى أن التحول الرقمي لم يستقطب بشكل كبير الفئات العمرية الشابة ضمن هذه العينة، وهو أمر يحتاج إلى المزيد من الدراسة والتحليل.

الجدول رقم 3: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى_تعليمى	التكرار	النسبة%
ثانوي	22	84.6
جامعي	4	15.4
المجموع	26	100

تشير نتائج الجدول رقم 3 إلى أن الغالبية العظمى من أفراد العينة (84.6%) يحملون شهادة ثانوية، بينما يشكل الحاصلون على شهادة جامعية نسبة أقل (15.4%). هذا التوزيع يبرز أن الفئة الأكبر في العينة ذات مستوى تعليمي متوسط، ما قد يؤثر على كيفية استقبالهم وفهمهم لتقنيات الرقمنة وجودة الخدمة العمومية.

في هذا السياق، يوضح هذا التمثيل أن تحسين جودة الخدمة عبر الرقمنة يجب أن يأخذ بعين الاعتبار مستوى التعليم لدى المستفيدين، وذلك لضمان سهولة الاستخدام وتوفير محتوى رقمي يتناسب مع قدرات الفئات التعليمية المختلفة. كما يشير إلى أهمية تطوير برامج تدريبية وتوعوية تستهدف هذه الفئة التعليمية الواسعة لتعزيز الاستفادة القصوى من الخدمات الرقمية.

الجدول رقم 4: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة_المهنية	التكرار	النسبة%
من 1 إلى 5 سنوات	2	7.7
من 5 إلى 10 سنوات	2	7.7
من 10 فما فوق	22	84.6
المجموع	26	100

تشير نتائج الجدول رقم 4 إلى أن أغلبية أفراد العينة (84.6%) لديهم خبرة مهنية تزيد عن 10 سنوات، بينما تمثل فئتا "من 1 إلى 5 سنوات" و"من 5 إلى 10 سنوات" معًا 15.4% فقط من العينة. هذا التوزيع يعكس أن معظم المشاركين يمتلكون خبرة طويلة في مجال عملهم، وهو ما قد يؤثر في كيفية تقييمهم للرقمنة وجودة الخدمة العمومية.

يُحتمل أن الأفراد ذوي الخبرة الأكبر يكونون أكثر قدرة على فهم تأثيرات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة، حيث أن لديهم معرفة أعمق بالإجراءات والأنظمة التقليدية التي قد تعزز تقديرهم لأهمية الرقمنة في تحسين الكفاءة وتسهيل الوصول إلى الخدمات. وفي المقابل، يمكن

أن تشير النسب الصغيرة للأشخاص ذوي الخبرة الأقل إلى حاجتهم لدعم وتدريب أكبر في التعامل مع الأدوات الرقمية.

الجدول رقم 5: توزيع الإجابات حسب الجنس حول مساهمة البنية التحتية التكنولوجية للبلدية في تحسين جودة الخدمات

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل تعتقد أن البنية التحتية التكنولوجية للبلدية تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين	لا	ت	1	2	3
		%	33.30%	66.70%	100.00%
	نعم	ت	6	17	23
		%	26.10%	73.90%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 5 إلى تفاوت في الآراء بين الذكور والإناث بشأن دور البنية التحتية التكنولوجية للبلدية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. عندما نركز على الذكور، نجد أن **33.3%**منهم يعتبرون أن هذه البنية التحتية لا تساهم في تحسين جودة الخدمات، وهو ما يشير إلى أن فئة من الذكور لا ترى أن التكنولوجيا تُحسن فعليًا جودة الخدمات المقدمة من قبل البلدية. بينما يعتقد **26.1%**فقط من الذكور أن هذه البنية التحتية تُسهم بشكل إيجابي في تحسين الخدمة.

أما بالنسبة للإناث، يظهر تباين أكبر في النتائج. حيث أن **66.7%**من الإناث يعتقدن أن البنية التحتية التكنولوجية لا تساهم في تحسين الخدمات، وهو ما يمثل فئة كبيرة مقارنة بالذكور، ويعكس شكوكًا أكبر من قبل الإناث في فعالية التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات العامة. من جهة أخرى، **73.9%**من الإناث يعتقدن أن البنية التحتية التكنولوجية تُسهم بشكل ملحوظ في تحسين جودة الخدمة، وهي نسبة أعلى بكثير مقارنة بالذكور.

يمكن تفسير هذه الفروقات في الآراء بناءً على عدة عوامل. قد يكون الذكور أكثر تشكيكًا في فعالية استخدام التكنولوجيا في القطاع العام، ربما بسبب نقص الثقة في تطبيقاتها أو تعقيداتها في الحياة اليومية. من ناحية أخرى، ربما تكون الإناث أكثر إدراكًا للأثر الإيجابي الذي قد تتركه التكنولوجيا على تحسين الخدمات، خاصة في السياقات التي تتعلق بالراحة وسهولة الوصول إلى المعلومات.

هذا التفاوت قد يشير أيضًا إلى اختلافات في مستويات الانخراط مع التكنولوجيا أو الوعي بدورها في تطوير الخدمات العامة. يمكن أن يكون للإناث في العينة تجربة أكبر أو اهتمام أكبر في متابعة التقدم التكنولوجي في الخدمات العامة، بينما قد يرى الذكور أن هناك حاجة للمزيد من التطوير والتأكد من فعالية هذه البنية التحتية.

أن التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية بحاجة إلى مراعاة التنوع في الآراء والتجارب بين الجنسين. قد يكون من المفيد إجراء مزيد من الدراسات حول كيفية تأثير التفاعل مع التكنولوجيا على تحسين أو تراجع جودة الخدمات، مع التركيز على فهم التوجهات المختلفة التي قد تؤثر على كل من الذكور والإناث في هذا السياق.

الجدول رقم 6: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأثير رقمنة خدمات البلدية في تسهيل المعاملات الإدارية

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل ترى أن رقمنة خدمات البلدية ساعدت في تسهيل المعاملات الإدارية	لا	ت	0	1	1
		%	0.00%	100.00%	100.00%
	نعم	ت	7	18	25
		%	28.00%	72.00%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول إلى اختلافات ملحوظة في الآراء بين الذكور والإناث حول مدى تأثير رقمنة خدمات البلدية في تسهيل المعاملات الإدارية. عند النظر إلى إجابات الذكور، نلاحظ أن **0%**من الذكور يعتبرون أن رقمنة خدمات البلدية لم تساهم في تسهيل المعاملات الإدارية، ما يعني أن جميع الذكور في العينة يرون أن الرقمنة قد أسهمت في تسهيل الإجراءات. في المقابل، نجد أن **28%**من الذكور يعتقدون أن الرقمنة قد ساعدت بشكل كبير في تسهيل المعاملات الإدارية.

أما بالنسبة للإناث، فالنسبة الأكبر من الإناث **72%**يعتقدن أن رقمنة خدمات البلدية قد أسهمت في تسهيل المعاملات الإدارية، مقارنة بـ **28%**فقط من الإناث الذين يرون العكس. كما نجد أن فئة **100%**من الإناث التي قالت "نعم" ترى أن الرقمنة قد حسنت الإجراءات بشكل إيجابي.

يظهر من هذا التوزيع أن الرقمنة قد ساهمت بشكل كبير في تسهيل المعاملات الإدارية لدى فئة الإناث أكثر من الذكور، حيث يُحتمل أن تكون الإناث أكثر استجابة لهذا النوع من التسهيلات في الإجراءات الإدارية. قد يكون هذا مرتبطًا بمدى استخدام النساء للتقنيات الحديثة في حياتهن اليومية أو قد يعكس تفضيلهن للعمليات الرقمية التي تتيح تسهيل الوصول إلى الخدمات دون الحاجة للذهاب شخصيًا إلى المرافق البلدية.

يُظهر التحليل أن رقمنة خدمات البلدية قد ساعدت بشكل أكثر وضوحًا في تسهيل المعاملات الإدارية بالنسبة للإناث مقارنة بالذكور. هذه النتيجة قد تُعزى إلى فوارق في كيفية استخدام التقنية أو تأثير التحول الرقمي في تيسير الأعمال الإدارية اليومية. يمكن أن تشير هذه الفروقات إلى الحاجة لمواصلة تحسين وتطوير الخدمات الرقمية بحيث تكون أكثر شمولية وتناسبًا مع كافة الفئات من الجنسين، بحيث يتمكن الجميع من الاستفادة الكاملة من هذا التحول الرقمي في القطاع العام.

الجدول رقم 7: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأثير توفر الإنترنت والأنظمة الرقمية في البلدية على التقليل من وقت الانتظار

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل تعتقد أن توفر الانترنت والأنظمة الرقمية في البلدية يقلل من وقت الانتظار	لا	ت	0	2	2
		%	0.00%	100.00%	100.00%
	نعم	ت	7	17	24
		%	29.20%	70.80%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 7 إلى أن أغلب المشاركين في العينة يرون أن توفر الإنترنت والأنظمة الرقمية في البلدية له دور إيجابي في التقليل من وقت الانتظار. بالنسبة للذكور، **29.2%**من المشاركين يعتقدون أن الإنترنت والأنظمة الرقمية قد ساعدت في تقليص، بينما من الانتظار يعتقد**0%**أن هذه الأنظمة لم تؤثر في الوقت .

أما بالنسبة للإناث، نجد أن **70.8%**من الإناث يرون أن توفر الإنترنت والأنظمة الرقمية في البلدية قد أسهم في التقليل من وقت الانتظار بشكل كبير، وهي نسبة أكبر بكثير مقارنة بالذكور، مما يعكس رضًا أكثر من جانب الإناث حول فعالية هذه الأنظمة في تقليل التعقيدات الإدارية.

يبدو أن الإناث أكثر تأثرًا بإيجابيات الرقمنة في هذا السياق، حيث يعتقدان أن الإنترنت والأنظمة الرقمية قد ساهمت بشكل ملحوظ في التقليل من وقت الانتظار مقارنة بالذكور. هذه النتيجة قد تشير إلى أن الإناث يتفاعلن بشكل أكثر إيجابية مع التحول الرقمي في القطاع العام، وربما يعكس ذلك احتياجًا أكبر لهذه الفئة للوصول إلى خدمات أسرع وأكثر كفاءة. من

جانب آخر، قد يكون هناك قلة في الوعي أو التقدير من جانب الذكور لفوائد الرقمنة في التقليل من الوقت، ما يستدعي دراسات إضافية لفهم العوامل المؤثرة في هذه الفوارق.

الجدول رقم 8: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأثير استخدام التكنولوجيا في تقليل وقت انتظار الخدمات

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل تعتقد أن استخدام التكنولوجيا يساهم في تقليل الوقت انتظار الخدمات	لا	ت	0	3	3
		%	0.00%	100.00%	100.00%
	نعم	ت	7	16	23
		%	30.40%	69.60%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 8 إلى أن الغالبية العظمى من المشاركين يرون أن استخدام التكنولوجيا يساهم في تقليل وقت انتظار الخدمات. بالنسبة للذكور، **30.4%**منهم يرون أن التكنولوجيا قد ساعدت في تقليل وقت الانتظار في حين أن **0%**من الذكور يعتبرون أن التكنولوجيا لم تساهم في تقليل هذا الوقت.

أما بالنسبة للإناث، نجد أن **69.6%**من الإناث يعتقدن أن التكنولوجيا قد أسهمت بشكل كبير في تقليل وقت الانتظار للخدمات، ما يعكس تقديرًا أكبر من قبل الإناث لهذه التقنية في تحسين الكفاءة وتقليل الزمان المستهلك في الحصول على الخدمات.

يُظهر التحليل أن الإناث يميلن إلى الإيمان بشكل أكبر بتأثير التكنولوجيا في تقليل وقت انتظار الخدمات مقارنة بالذكور. يُحتمل أن يكون هذا بسبب التجارب اليومية أو الإدراك الأكبر للإناث في تأثير الرقمنة على تحسين السرعة والكفاءة في تقديم الخدمات. كما يمكن أن يشير ذلك إلى الحاجة لتطوير المزيد من الوعي أو التثقيف حول فوائد التكنولوجيا في

تسريع الإجراءات بين الذكور، وربما توجيههم لاستخدام الأدوات الرقمية بشكل أفضل في هذا المجال.

الجدول رقم 9: توزيع الإجابات حسب الجنس حول توفر المنصات الرقمية الإلكترونية في البلدية لتقديم الخدمات عن بعد

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل ترى أن البلدية توفر منصات رقمية إلكترونية كافية لتقديم خدماتها عن بعد	لا	ت	5	13	18
		%	27.80%	72.20%	100.00%
	نعم	ت	2	6	8
		%	25.00%	75.00%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 9 إلى اختلافات ملحوظة في الآراء بين الذكور والإناث حول توفر المنصات الرقمية الإلكترونية في البلدية لتقديم خدماتها عن بعد. بالنسبة للذكور، **27.8%**منهم يرون أن البلدية لا توفر منصات رقمية كافية لتقديم الخدمات عن بعد، بينما يرى **25%**من الذكور أن البلدية توفر منصات كافية لهذه الغاية.

أما بالنسبة للإناث، تظهر فجوة أكبر، حيث **72.2%**من الإناث يعتبرن أن البلدية لا توفر منصات رقمية كافية لتقديم الخدمات عن بعد، بينما يرى **75%**فقط أن هناك منصات كافية لهذه الخدمات. هذا يشير إلى أن الإناث في العينة أكثر قلقًا بشأن نقص المنصات الرقمية المتاحة بالمقارنة مع الذكور، ويعكس ذلك تحديًا أكبر في تحقيق الوصول الشامل إلى الخدمات الرقمية من جانب الإناث.

يبدو أن هناك فارقًا في الرأي بين الذكور والإناث حول توفر المنصات الرقمية في البلدية، حيث أن الإناث يبدون أكثر تشككًا في كفاية المنصات الرقمية المتوفرة. قد يعود هذا التفاوت

إلى الفرق في تفاعل الفئات المختلفة مع هذه المنصات أو اختلافات في الوعي الرقمي. يُحتمل أن يكون من الضروري للبلدية تقديم دعم أكبر للإناث في استخدام المنصات الرقمية أو تحسين هذه المنصات لتلبية احتياجات جميع الفئات.

الجدول رقم 10: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأهيل الموظفين في البلدية لاستخدام التكنولوجيا بشكل فعال في تقديم الخدمات

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل تعتقد أن الموظفين في البلدية مهيئون لاستخدام التكنولوجيا بشكل فعال في تقديم الخدمات	لا	ت	2	9	11
		%	18.20%	81.80%	100.00%
	نعم	ت	5	10	15
		%	33.30%	66.70%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 10 إلى تفاوت في الآراء بين الذكور والإناث حول مدى تأهيل الموظفين في البلدية لاستخدام التكنولوجيا بشكل فعال في تقديم الخدمات. بالنسبة للذكور، نجد أن **33.3%**منهم يرون أن الموظفين في البلدية مهيئون لاستخدام التكنولوجيا بشكل فعال، بينما يرى **18.2%**من الذكور أن الموظفين غير مهيئين لهذا الاستخدام بشكل كافٍ.

أما بالنسبة للإناث، فإن النسبة الأكبر، **66.7%**، يرون أن الموظفين في البلدية مهيئون لاستخدام التكنولوجيا بشكل فعال في تقديم الخدمات، في حين أن **81.8%**من الإناث يعتقدن أن الموظفين ليسوا مهيئين بشكل كافٍ لاستخدام التكنولوجيا في هذا السياق.

النتائج تشير إلى أن الإناث في العينة يشعرن بدرجة أكبر بأن الموظفين في البلدية غير مهيئين لاستخدام التكنولوجيا بشكل فعال مقارنة بالذكور. يُحتمل أن تكون هذه النتيجة ناتجة عن تجربتهم الشخصية مع الموظفين أو الإحساس بعدم كفاءة الأجهزة الحكومية في استخدام

التكنولوجيا. في المقابل، نجد أن الذكور يميلون إلى الاعتقاد بأن الموظفين مهيئون بشكل أكبر لاستخدام التكنولوجيا. قد يكون من المفيد إجراء تدريبات إضافية للموظفين لتحسين مهاراتهم الرقمية وضمان استفادة جميع الفئات من الخدمات الرقمية بكفاءة عالية.

الجدول رقم 11: توزيع الإجابات حسب الجنس حول استفادة المواطنين بشكل كامل من الخدمات الرقمية التي تقدمها البلدية

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل ترى انأ المواطنين يستفيدون بشكل كامل من الخدمات الرقمية التي تقدمها	لا	ت	1	5	6
		%	16.70%	83.30%	100.00%
	نعم	ت	6	14	20
		%	30.00%	70.00%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 11 إلى تباين في الآراء بين الذكور والإناث حول استفادة المواطنين بشكل كامل من الخدمات الرقمية التي تقدمها البلدية. بالنسبة للذكور، **30%**منهم يعتقدون أن المواطنين يستفيدون بشكل كامل من الخدمات الرقمية التي تقدمها البلدية، بينما يرى **16.7%**منهم أن المواطنين لا يستفيدون بشكل كامل من هذه الخدمات.

أما بالنسبة للإناث، فالنسبة الأكبر، **70%**، يرون أن المواطنين لا يستفيدون بشكل كامل من هذه الخدمات الرقمية، بينما يعتقد **30%**فقط من الإناث أن الخدمات الرقمية متاحة بشكل كامل للمواطنين.

تشير النتائج إلى أن هناك تفاوتًا ملحوظًا بين الجنسين في هذا السياق، حيث يبدو أن الإناث أكثر تشككًا في استفادة المواطنين بشكل كامل من الخدمات الرقمية مقارنة بالذكور. قد يكون هذا بسبب قلة الوعي أو التجربة الشخصية التي تجعل الإناث يشعرن بأن هذه الخدمات لم

تصل بعد إلى شريحة واسعة من المواطنين أو أن هناك نقصًا في توافر الموارد لدعم استفادة شاملة. في المقابل، يعتقد الذكور بشكل أكبر أن هذه الخدمات الرقمية تعمل بكفاءة وأن المواطنين يتمكنون من الاستفادة منها بشكل كامل.

هذه النتائج تشير إلى ضرورة تعزيز برامج التوعية والتمكين الرقمي بين مختلف فئات المجتمع، مع توفير الدعم اللازم لجميع المواطنين بغض النظر عن الجنس لضمان استفادتهم الكاملة من الخدمات الرقمية.

الجدول رقم 12: توزيع الإجابات حسب الجنس حول استثمار البلدية في تحسين البنية التحتية التكنولوجية

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل ترى أن البلدية تستثمر بشكل كافي في تحسين البنية التحتية التكنولوجية	لا	ت	4	7	11
		%	36.40%	63.60%	100.00%
	نعم	ت	3	12	15
		%	20.00%	80.00%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 12 إلى اختلافات واضحة بين الذكور والإناث حول استثمار البلدية في تحسين البنية التحتية التكنولوجية. بالنسبة للذكور، **36.4%**منهم يرون أن البلدية لا تستثمر بشكل كافٍ في تحسين البنية التحتية التكنولوجية، بينما **20%**فقط يرون أن البلدية تستثمر بما فيه الكفاية في هذا المجال.

أما بالنسبة للإناث، فإن **63.6%**من الإناث يعتقدن أن البلدية لا تستثمر بما فيه الكفاية في تحسين البنية التحتية التكنولوجية، في حين أن **80%**من الإناث يعتقدن أن هناك استثمارًا كافيًا.

يبدو أن الإناث أكثر انتقادًا لاستثمار البلدية في تحسين البنية التحتية التكنولوجية مقارنة بالذكور، حيث يرى عدد أكبر منهم أن هناك قصورًا في هذا المجال. قد يعود هذا التفاوت إلى الاختلاف في تجارب الإناث والذكور مع الخدمات المقدمة أو فهمهم لكفاءة الاستثمارات التي تم إجراؤها في هذا المجال. قد يشير ذلك إلى أن البلدية تحتاج إلى مزيد من العمل في تعزيز استثماراتها في البنية التحتية الرقمية لتلبية توقعات جميع المواطنين، مع ضرورة الاهتمام بتطوير هذه الأنظمة بشكل يتناسب مع حاجات الفئات المختلفة.

من المفيد أن تعمل البلدية على تقييم وتحسين استثماراتها في التكنولوجيا والبنية التحتية الرقمية بشكل يتماشى مع احتياجات المواطنين من جميع الفئات. علاوة على ذلك، من المهم أن يتم تطوير برامج توعوية لضمان أن الجميع، بغض النظر عن الجنس، يشعرون بتحسن ملموس في جودة الخدمات الرقمية المقدمة لهم.

الجدول رقم 13: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأثير تعزيز التكنولوجيا في البلدية على تحسين الشفافية ومكافحة الفساد

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل تعتقد أن تعزيز التكنولوجية في البلدية سيؤدي الى تحسين الشفافية ومكافحة الفساد	لا	ت	1	2	3
		%	33.30%	66.70%	100.00%
	نعم	ت	6	17	23
		%	26.10%	73.90%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 13 إلى اختلافات واضحة في الآراء بين الذكور والإناث حول تأثير تعزيز التكنولوجيا في البلدية على تحسين الشفافية ومكافحة الفساد. بالنسبة للذكور،

33.3%منهم يرون أن تعزيز التكنولوجيا لن يؤدي إلى تحسين الشفافية ومكافحة الفساد، بينما يرى **26.1%**فقط من الذكور أن التكنولوجيا ستسهم في تحسين الشفافية ومحاربة الفساد.

أما بالنسبة للإناث، نجد أن **73.9%**من الإناث يعتقدن أن تعزيز التكنولوجيا في البلدية سيؤدي إلى تحسين الشفافية ومكافحة الفساد، بينما **66.7%**من الإناث يرون أن هذه التكنولوجيا لن تساهم في هذا المجال.

يبدو أن الإناث أكثر قناعة بأن تعزيز التكنولوجيا في البلدية سيؤدي إلى تحسين الشفافية ومكافحة الفساد مقارنة بالذكور. هذا الاختلاف قد يعكس ثقة أكبر لدى الإناث في قدرة الأنظمة التكنولوجية على ضمان الشفافية وتقليل الفرص للفساد، في حين قد يكون الذكور أكثر تشككًا في فعالية التكنولوجيا في هذا السياق. يمكن أن يكون أيضًا مرتبطًا باختلافات في التفاعل مع الحكومات المحلية أو رؤية مختلفة حول فاعلية الأنظمة الرقمية في مواجهة الفساد.

من المهم أن تعمل البلدية على تعزيز استخدام التكنولوجيا في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد، مع تطوير سياسات وتدابير تستهدف جميع الفئات. كما ينبغي تقديم برامج توعية تهدف إلى تعزيز الثقة في الأنظمة الرقمية وتوضيح دورها في تحسين إدارة الموارد العامة بشكل أكثر شفافية.

الجدول رقم 1: توزيع الإجابات حسب الجنس حول توفير البلدية تدريبًا مستمرًا لموظفيها على استخدام الأنظمة الرقمية

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل توفر البلدية تدريبا مستمرا لموظفيها على استخدام الأنظمة الرقمية	لا	ت	4	17	21
		%	19.00%	81.00%	100.00%
	نعم	ت	3	2	5
		%	60.00%	40.00%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 1 إلى أن أغلبية كبيرة من الإناث **81%**يرون أن البلدية لا توفر تدريبًا مستمرًا لموظفيها على استخدام الأنظمة الرقمية، بينما فقط **40%**من الإناث يرون أن هناك تدريبًا مستمرًا. هذا يعكس شعورًا بعدم كفاية التدريب الرقمي المقدم للموظفين، مما قد يشير إلى نقص في استراتيجيات التوعية أو التدريب المستمر التي توفرها البلدية.

أما بالنسبة للذكور، فإن **60%**منهم يرون أن البلدية توفر تدريبًا مستمرًا للموظفين على استخدام الأنظمة الرقمية، بينما **19%**فقط يرون أن هذا التدريب غير متوفر. وعلى الرغم من أن الذكور يظهرون نسبًا أعلى في الاعتقاد بتوفر التدريب، إلا أن الفارق بين الجنسين يُظهر أن الإناث يشعرن بنقص أكبر في التدريب المستمر.

أن هناك فجوة كبيرة بين الجنسين في الرأي حول توفير التدريب المستمر على الأنظمة الرقمية في البلدية، حيث تبدو الإناث أكثر شعورًا بنقص التدريب. هذا قد يعكس حاجة لتطوير برامج تدريبية موجهة بشكل أكبر لتلبية احتياجات الموظفين من جميع الفئات، مع ضرورة تعزيز التدريب الرقمي بشكل مستمر لضمان تحسين استخدام الأنظمة الرقمية من قبل الموظفين في

تقديم الخدمة العامة. كما يُحتمل أن تكون هناك تحديات في تنفيذ هذه البرامج التدريبية، سواء من حيث الموارد أو الاستراتيجية المتبعة، مما يستدعي مراجعة السياسات التدريبية بشكل عام.

الجدول رقم 2: توزيع الإجابات حسب الجنس حول وجود دعم تقني داخل البلدية لحل المشكلات التقنية بسرعة

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل يوجد دعم تقني داخل البلدية لحل المشكلات التقنية بسرعة	لا	ت	5	16	21
		%	23.80%	76.20%	100.00%
	نعم	ت	2	3	5
		%	40.00%	60.00%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 2 إلى أن هناك فارقًا كبيرًا بين الجنسين في الرأي حول وجود دعم تقني داخل البلدية لحل المشكلات التقنية بسرعة. بالنسبة للذكور، **40%**منهم يعتقدون أن هناك دعمًا تقنيًا داخل البلدية لحل المشكلات التقنية، بينما **23.8%**فقط منهم يرون أن هذا الدعم غير متوفر. على الرغم من النسبة المنخفضة من الذكور الذين يرون دعمًا تقنيًا، إلا أن هذه النسبة ما زالت أعلى من تلك الموجودة بين الإناث.

أما بالنسبة للإناث، نلاحظ أن **76.2%**منهن يرون أن البلدية لا توفر دعمًا تقنيًا كافيًا لحل المشكلات التقنية بسرعة، بينما **60%**فقط يرون أن هناك دعمًا تقنيًا متاحًا. هذه النتيجة تشير إلى أن الإناث يشعرن بنقص أكبر في هذا المجال مقارنة بالذكور، مما يعكس شعورًا عامًّا بعدم وجود بنية تحتية تقنية تدعم احتياجات الموظفين في حل المشكلات التقنية بشكل فعال. يبدو أن هناك تفاوتًا كبيرًا في الرأي بين الذكور والإناث حول وجود دعم تقني في البلدية. حيث أن الذكور يميلون إلى الاعتقاد بتوفر هذا الدعم، بينما ترى الإناث بشكل أكثر وضوحًا

أنه غير كافٍ. هذه الفجوة قد تشير إلى وجود حاجة ماسة لتطوير البنية التحتية التقنية في البلدية وتوفير دعم تقني مستمر للموظفين. كما يجب أن يُعطى اهتمام أكبر لهذا الجانب في خطط التطوير الداخلي للبلدية لضمان تحسين كفاءة العمل الإداري وجودة الخدمة المقدمة للمواطنين.

الجدول رقم 3: توزيع الإجابات حسب الجنس حول استخدام البلدية لأنظمة رقمية حديثة في إدارة خدماتها

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل تستخدم البلدية أنظمة رقمية حديثة في إدارة خدماتها	لا	ت	4	6	10
		%	40.00%	60.00%	100.00%
	نعم	ت	3	13	16
		%	18.80%	81.30%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 3 إلى أن غالبية الإناث **81.3%**يعتقدن أن البلدية تستخدم أنظمة رقمية حديثة في إدارة خدماتها، مقارنةً بـ **18.8%**من الإناث الذين يرون عكس ذلك. من ناحية أخرى، يرى **40%**من الذكور أن البلدية لا تستخدم أنظمة رقمية حديثة في إدارة خدماتها، بينما **60%**من الذكور يرون أنها تستخدم هذه الأنظمة.

تُظهر هذه النتائج أن الإناث أكثر تفاؤلاً من الذكور بشأن استخدام البلدية لأنظمة رقمية حديثة في إدارة خدماتها. قد يكون هذا الاختلاف ناتجًا عن تفاوت في مستوى المعرفة أو الوعي حول الأنظمة الرقمية المتاحة في البلدية، أو قد يعكس تجارب مختلفة في كيفية تعامل الفئات مع هذه الأنظمة. النسبة الأعلى من الإناث الذين يعتقدون أن البلدية تستخدم الأنظمة الرقمية الحديثة قد تشير إلى تحسن في مستوى الرقمنة في الخدمات العامة، وهو ما يعكس تطورًا في البنية التحتية التكنولوجية للبلدية.

على الرغم من أن هناك بعض الفروق بين الجنسين في الرأي حول استخدام الأنظمة الرقمية الحديثة، إلا أنه من المهم أن تعزز البلدية من استخدام هذه الأنظمة بشكل يتناسب مع احتياجات المواطنين من جميع الفئات. يمكن أن يساعد توفير مزيد من التوعية والتدريب لجميع الموظفين في تحسين الفهم العام لهذا التحول الرقمي وضمان استفادة الجميع من هذه الأنظمة بكفاءة.

الجدول رقم 4: توزيع الإجابات حسب الجنس حول وجود تعاون رقمي بين مختلف أقسام وإدارات البلدية

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل ترى أن هناك تعاونا رقميا بين مختلف أقسام وإدارات البلدية	لا	ت	3	6	9
		%	33.30%	66.70%	100.00%
	نعم	ت	4	13	17
		%	23.50%	76.50%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 4 إلى أن أغلب الإناث **76.5%**يرون أن هناك تعاونًا رقميًا بين مختلف أقسام وإدارات البلدية، بينما فقط **23.5%**من الإناث يعتقدن أن هذا التعاون غير موجود. من ناحية أخرى، نجد أن **33.3%**من الذكور يعتقدون أن هناك نقصًا في التعاون الرقمي بين الأقسام والإدارات في البلدية، بينما **23.5%**فقط من الذكور يرون أن التعاون الرقمي موجود.

أن الإناث يميلن إلى رؤية تعاون رقمي أفضل بين الإدارات والأقسام في البلدية مقارنة بالذكور. هذه الفروق قد تعكس إدراكًا مختلفًا للتعاون الرقمي بين الجنسين، أو ربما تجربة ميدانية مختلفة، حيث قد تشعر الإناث أن هناك تحسينات أكبر في التعاون الرقمي على أرض الواقع.

من ناحية أخرى، يُظهر الذكور شعورًا أكبر بعدم كفاية التعاون الرقمي، مما قد يشير إلى وجود تحديات أكبر أو فجوات في التنسيق الرقمي بين الإدارات من وجهة نظرهم.

من المهم أن تركز البلدية على تعزيز التعاون الرقمي بين الأقسام والإدارات لتحسين الكفاءة وتسهيل العمل المشترك. يمكن أن يشمل ذلك تحسين التواصل الرقمي بين الفرق، وزيادة الوعي بكيفية استفادة الإدارات من الأنظمة الرقمية لتحقيق التكامل الفعّال. كما يمكن أن تكون هذه الخطوات أساسية في تطوير بنية رقمية متكاملة تعزز التعاون وتسهم في تقديم خدمات أكثر كفاءة للمواطنين.

الجدول رقم 5: توزيع الإجابات حسب الجنس حول توفر شبكة إنترنت قوية داخل مقرات البلدية لدعم العملية الرقمية

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل تتوفر شبكة انترنت قوية داخل مقرات البلدية لدعم العملية الرقمية	لا	ت	4	13	17
		%	23.50%	76.50%	100.00%
	نعم	ت	3	6	9
		%	33.30%	66.70%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 5 إلى أن أغلب الإناث **76.5%**يعتقدن أن شبكة الإنترنت في مقرات البلدية غير قوية بما يكفي لدعم العملية الرقمية بشكل فعال، بينما يرى **66.7%**من الذكور أن شبكة الإنترنت غير كافية. بالمقابل، **33.3%**من الذكور يرون أن هناك شبكة إنترنت قوية داخل مقرات البلدية لدعم العملية الرقمية، بينما فقط **23.5%**من الإناث يعتقدن أن الشبكة قوية بما يكفي لدعم العمليات الرقمية.

النتائج تظهر أن الإناث يشعرن بنقص أكبر في توفر شبكة إنترنت قوية مقارنة بالذكور. يمكن أن يكون هذا بسبب تفاوت في التجربة اليومية أو في احتياجات العمل بين الجنسين. قد يكون هذا الشعور بنقص الشبكة القوية لدى الإناث مرتبطًا بأعمالهم أو المهام التي يتطلب إنجازها اتصالًا إنترنتيًا مستمرًا وقويًا. بينما لا تزال نسبة من الذكور ترى أن هناك شبكة إنترنت جيدة، يبدو أن هذه الفئة أقل تفاعلًا مع تحديات الاتصال الرقمي مقارنة بالإناث.

بناءً على هذه النتائج، يجب على البلدية النظر في تحسين بنية الشبكة الداخلية لضمان توفر الإنترنت بشكل قوي وموثوق لدعم العمليات الرقمية. خاصةً في مقرات العمل التي تحتاج إلى اتصال إنترنت مستمر وفعال لدعم الأنشطة الرقمية. يمكن أن يتطلب ذلك تحديث البنية التحتية التكنولوجية بشكل دوري ليتماشى مع احتياجات الموظفين والمواطنين على حد سواء.

الجدول رقم 6: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تحديث وفعالية الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في البلديات

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل ترى أن الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في البلديات محدثة وفعالة	لا	ت	5	14	19
		%	26.30%	73.70%	100.00%
	نعم	ت	2	5	7
		%	28.60%	71.40%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 6 إلى أن **73.7%**من الإناث يعتبرن أن الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في البلديات ليست محدثة وفعالة بما يكفي، مقارنة بـ **26.3%**من الذكور الذين يشاطرون نفس الرأي. أما بالنسبة للإجابة الإيجابية، **28.6%**من الذكور يرون أن الأجهزة والبرمجيات محدثة وفعالة، بينما فقط **26.3%**من الإناث يعتقدن نفس الشيء.

النتائج توضح أن هناك فرقًا ملحوظًا بين الجنسين في تقدير تحديث وفعالية الأجهزة والبرمجيات في البلديات، حيث يبدو أن الإناث يشعرن أكثر بنقص التحديث أو الفعالية في هذه الأنظمة مقارنة بالذكور. قد يكون هذا الشعور ناتجًا عن تجربة عملية مختلفة بين الجنسين، أو ربما يرجع إلى تفاوت في الإدراك والتفاعل مع هذه الأدوات التقنية في بيئة العمل.

يجب على البلدية النظر في تحديث الأجهزة والبرمجيات المستخدمة وتقديم الدعم الفني المستمر لضمان فعالية استخدام هذه الأدوات في تحسين جودة الخدمات المقدمة. من المهم أيضًا إشراك جميع الموظفين، سواء كانوا من الذكور أو الإناث، في برامج التدريب والتطوير لضمان استفادتهم الكاملة من هذه التكنولوجيا المتقدمة. تحسين هذه الأنظمة سيكون له تأثير إيجابي في تحسين كفاءة العمل وتسهيل تقديم الخدمات الرقمية للمواطنين.

الجدول رقم 7: توزيع الإجابات حسب الجنس حول وجود شركات مع جهات تقنية لدعم التحول الرقمي في البلديات

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل لدى البلديات شركات مع جهات تقنية لدعم التحول الرقمي	لا	ت	6	9	15
		%	40.00%	60.00%	100.00%
	نعم	ت	1	10	11
		%	9.10%	90.90%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 7 إلى أن الغالبية العظمى من الإناث **90.9%**يرون أن البلديات لديها شركات مع جهات تقنية لدعم التحول الرقمي، بينما فقط **9.1%**من الإناث يرون أن هذا التعاون غير موجود. من جهة أخرى، بالنسبة للذكور، **60%**يعتقدون أن البلديات

لا تعمل مع شركات أو جهات تقنية لدعم التحول الرقمي، في حين أن **40%**منهم يعتقدون أن هناك مثل هذه الشركات لدعم التحول الرقمي.

النتائج توضح أن الإناث أكثر تفاؤلاً بوجود تعاون بين البلديات والجهات التقنية لدعم التحول الرقمي مقارنة بالذكور. يمكن أن يُفسر هذا الفارق بتجربة مختلفة في تفاعل الموظفين مع هذه الشركات أو فهمهم للدور الذي تلعبه الشركات التقنية في عملية التحول الرقمي داخل البلديات. ربما تكون الإناث أكثر وعيًا أو خبرة في التعامل مع هذه الشركات التقنية من الذكور، ما يجعلهن يشعرن بدعم أكبر في هذا المجال.

يجب على البلديات تعزيز شراكاتها مع الشركات التقنية لضمان دعم التحول الرقمي بشكل فعّال وشامل. كما يجب التركيز على تقديم برامج توعوية وتدريبية لجميع الموظفين لضمان استفادتهم من هذا التعاون بشكل كامل. يمكن أن تساهم هذه الشراكات بشكل كبير في تسريع عملية الرقمنة وتحسين الكفاءة في تقديم الخدمات للمواطنين.

الجدول رقم 8: توزيع الإجابات حسب الجنس حول توفر بوابة إلكترونية تفاعلية للمواطنين لإنجاز معاملاتهم عن بعد

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل تتوفر بوابة إلكترونية تفاعلية للمواطنين لإنجاز معاملاتهم عن بعد	لا	ت	6	17	23
		%	26.10%	73.90%	100.00%
	نعم	ت	1	2	3
		%	33.30%	66.70%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 8 إلى أن **73.9%**من الإناث يرون أن البلدية لا توفر بوابة إلكترونية تفاعلية للمواطنين لإنجاز معاملاتهم عن بعد، بينما **26.1%**من الإناث يعتقدن أن

هذه البوابة غير متوفرة. أما بالنسبة للذكور، فإن **33.3%**منهم يرون أن هناك بوابة إلكترونية تفاعلية متاحة، بينما **66.7%**من الذكور يرون أن هذه الخدمة غير متوفرة.

النتائج تظهر أن الإناث يشعرن بنقص أكبر في توافر بوابة إلكترونية تفاعلية مقارنة بالذكور. هذه الفجوة قد تكون نتيجة لتجارب مختلفة في التفاعل مع الخدمات الرقمية المقدمة من البلدية. بينما يرى الذكور أن هناك بعض الجهود الرقمية مثل البوابة الإلكترونية التفاعلية، تبدو الإناث أكثر تشككًا في توافر هذه الخدمة. قد يعكس ذلك نقصًا في توفر هذه الخدمات أو ضعف الوصول إليها في بعض المناطق أو الأقسام.

من المهم أن تركز البلدية على تحسين توافر البوابات الإلكترونية التفاعلية للمواطنين، مع تعزيز توعية وتدريب الموظفين على كيفية استخدام هذه الخدمات. يُوصى بتطوير وتحسين هذه الخدمات الرقمية لضمان توافرها بشكل مستمر، بالإضافة إلى زيادة الجهود المبذولة للوصول إليها من جميع المواطنين، خاصةً الإناث، لضمان استفادتهم بشكل كامل من التحول الرقمي.

الجدول رقم 9: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأثير استخدام المنصات الرقمية لتقديم الشكاوى والاقتراحات في تحسين الاستجابة لمطالب المواطنين

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل تعتقد أن استخدام المنصات الرقمية لتقديم الشكاوي والاقتراحات يسهم في تحسين الاستجابة لمطالب المواطنين	لا	ت	0	12	12
		%	0.00%	100.00%	100.00%
	نعم	ت	7	7	14
		%	50.00%	50.00%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 9 إلى أن **100%**من الإناث يعتقدن أن استخدام المنصات الرقمية لتقديم الشكاوى والاقتراحات يسهم في تحسين الاستجابة لمطالب المواطنين، في حين أن **50%**من الذكور يرون أن المنصات الرقمية تساعد في تحسين الاستجابة للمطالب، بينما **50%**من الذكور يرون عكس ذلك.

النتائج تظهر تباينًا واضحًا بين الجنسين في تقدير تأثير المنصات الرقمية في تحسين استجابة البلديات لمطالب المواطنين. بينما يشعر **جميع الإناث** بأن هذه المنصات تساهم في تحسين الاستجابة، يبدو أن **الذكور** أكثر انقسامًا في آرائهم حول فعالية هذه المنصات في تحسين الخدمة العامة. يمكن أن يُعزى هذا التباين إلى اختلافات في التجربة الشخصية أو الوعي بأهمية هذه الأدوات في عملية تحسين الخدمات العامة.

من المهم أن تعزز البلديات استخدام المنصات الرقمية لتقديم الشكاوى والاقتراحات، مع التركيز على تحسين فعالية هذه المنصات. يجب أيضًا أن يتم توعية وتدريب جميع المواطنين، سواء كانوا من الذكور أو الإناث، على كيفية استخدام هذه الأدوات الرقمية بشكل فعّال لضمان استجابة سريعة وملائمة لمطالبهم. تحسين الاستجابة يتطلب تطوير هذه المنصات لتكون أكثر مرونة وكفاءة في التعامل مع شكاوى المواطنين واقتراحاتهم.

الجدول رقم 10: توزيع الإجابات حسب الجنس حول الفرق في جودة الخدمات البلدية بعد إدخال الخدمات الرقمية

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل تلاحظ فرق إيجابيا في جودة الخدمات البلدية بعد إدخال الخدمات الرقمية	لا	ت	2	1	3
		%	66.70%	33.30%	100.00%
	نعم	ت	5	18	23
		%	21.70%	78.30%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 10 إلى أن **78.3%**من الإناث يشعرن بفرق إيجابي في **جودة الخدمات البلدية** بعد إدخال الخدمات الرقمية، بينما فقط **21.7%**من الذكور يلاحظون تحسنًا في الجودة بعد التحول الرقمي. بينما يُظهر **66.7%**من الذكور أنهم لا يلاحظون فرقًا إيجابيًا بعد إدخال هذه الخدمات الرقمية.

النتائج تشير إلى أن الإناث يعتبرن أن إدخال الخدمات الرقمية قد حسّن بشكل ملحوظ جودة الخدمات البلدية، في حين أن الذكور يظهرون انقسامًا أكبر في آرائهم، حيث يشعر جزء منهم بأن التحول الرقمي لم يؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمة. هذا التفاوت قد يُعزى إلى تجربتهم الشخصية في التعامل مع الخدمات الرقمية، أو إلى تفاوت في الإحساس بكفاءة هذه الأدوات من قبل الجنسين. من الممكن أيضًا أن يكون للإناث تجربة أفضل في استخدام هذه الأنظمة أو أنها قد استفادت بشكل أكبر من تحسينات الخدمات الرقمية المقدمة.

من المهم أن تعمل البلديات على تعزيز التحول الرقمي في تقديم خدماتها، مع ضرورة تقييم تأثير هذه الخدمات على مختلف الفئات. إذا كانت هناك فئات تشعر بأن التحول الرقمي لم يحسن الخدمات كما هو متوقع، فيجب أن يتم العمل على تحسين هذه الأنظمة أو تقديم تدريب إضافي للمواطنين والموظفين لضمان استفادة الجميع. إضافة إلى ذلك، يجب أن يتم قياس تأثير هذه التحسينات بشكل دوري لضمان استمرار التقدم في جودة الخدمات.

الجدول رقم 11: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تفضيل الحصول على الوثائق الإدارية إلكترونيًا بدلاً من الذهاب إلى مقر البلدية

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل تفضل الحصول على الوثائق الإدارية إلكترونيا بدلا من الذهاب إلى مقر البلدية	لا	ت	0	11	11
		%	0.00%	100.00%	100.00%
	نعم	ت	7	8	15
		%	46.70%	53.30%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 11 إلى أن جميع **الإناث** في العينة يفضلن الحصول على الوثائق الإدارية **إلكترونيًا** بدلاً من الذهاب إلى مقر البلدية، في حين أن **الذكور** يظهرون تفضيلًا أكبر للحصول على الوثائق إلكترونيًا**53.3%** .من الإناث يفضلن استخدام الطرق الإلكترونية للحصول على الوثائق، في حين أن **46.7%**من الذكور يفضلون نفس الخيار، مما يعكس تفضيلًا نسبيًا مماثلًا من الجنسين للحصول على هذه الوثائق بشكل رقمي.

النتائج تظهر أن **الإناث** أكثر تفضيلًا للحصول على الوثائق الإدارية عبر الإنترنت مقارنة بالذكور، وهو ما قد يعكس تزايد اهتمامهن بالحصول على الخدمات الرقمية لتوفير الوقت والجهد. بينما، على الرغم من أن الذكور أيضًا يفضلون الخدمات الإلكترونية، إلا أن الفارق في التفضيل بين الجنسين يوحي بأن النساء قد استفدن بشكل أكبر من توفر هذه الخدمة. هذا قد يرجع إلى العوامل الاجتماعية أو الثقافية التي قد تجعل الإناث أكثر ارتباطًا بالخدمات الإلكترونية.

يجب على البلديات تحسين توافر الوثائق الإدارية عبر الإنترنت وتعزيز سهولة الوصول إليها لجميع المواطنين بغض النظر عن الجنس. كما يُنصح بتوسيع استخدام البوابات الإلكترونية

للمواطنين في كل المجالات الإدارية لتوفير الراحة وتقليل الوقت المستغرق في المعاملات التقليدية. من خلال هذه الخطوة، يمكن تحسين تجربة المواطنين وزيادة فعالية التحول الرقمي.

الجدول رقم 12: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأثير تحسين الوصول إلى الإنترنت في المناطق الريفية على تحسين الخدمات العمومية

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل ترى أن تحسين الوصول إلى الأنترنت في المناطق الريفية يساهم في تحسين الخدمات العمومية	لا	ت	0	1	1
		%	0.00%	100.00%	100.00%
	نعم	ت	7	18	25
		%	28.00%	72.00%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 12 إلى أن **72%**من الإناث يعتقدن أن تحسين الوصول إلى الإنترنت في المناطق الريفية يساهم بشكل كبير في تحسين الخدمات العمومية، بينما **28%**من الذكور يشاطرون هذا الرأي. من جهة أخرى، **100%**من الإناث يوافقن على أهمية تحسين الإنترنت في تحسين الخدمات، بينما لا يوجد لدى الذكور أي رأي مختلف في هذا الموضوع.

النتائج تشير إلى أن **الإناث** بشكل عام أكثر اقتناعًا بأن تحسين الوصول إلى الإنترنت في المناطق الريفية يمكن أن يسهم في تحسين جودة الخدمات العمومية. هذا قد يعكس إدراكًا أكبر من قبل الإناث لضرورة البنية التحتية الرقمية لدعم الخدمات العامة في المناطق الريفية. بالمقابل، قد يكون الذكور أكثر تشكيكًا في قدرة الإنترنت على التأثير الإيجابي على تحسين هذه الخدمات. هذه الفجوة قد تعكس عوامل اجتماعية أو ثقافية تؤثر على كيفية استقبال كل فئة لهذه المبادرات.

يجب على الجهات المسؤولة توجيه اهتمام خاص لتحسين وتوسيع شبكة الإنترنت في المناطق الريفية لضمان تمكين المواطنين من الوصول إلى الخدمات الرقمية، وبالتالي تحسين جودة الخدمات العمومية. بالإضافة إلى ذلك، من المهم توعية المجتمع بشكل عام بأهمية التحول الرقمي في تعزيز الوصول إلى الخدمات، خصوصًا في المناطق النائية التي قد تكون بحاجة ماسة للبنية التحتية الرقمية.

الجدول رقم 13: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأثير تقليص الفجوة الرقمية في تحسين التواصل بين البلدية والمواطنين

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل تعتقد أن تقليص الفجوة الرقمية يساهم في تحسين التواصل بين البلدية والمواطنين	لا	ت	0	2	2
		%	0.00%	100.00%	100.00%
	نعم	ت	7	17	24
		%	29.20%	70.80%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 13 إلى أن **70.8%**من الإناث يعتقدن أن تقليص الفجوة الرقمية يساهم في تحسين التواصل بين البلدية والمواطنين، بينما **29.2%**من الذكور يوافقون على نفس الفكرة**100%** .من الإناث يؤكدن أن تقليص الفجوة الرقمية سيسهم في تحسين التواصل، بينما **0%**من الذكور يرون ذلك بشكل مشابه.

النتائج تُظهر أن **الإناث** أكثر قناعةً من الذكور في أن تقليص الفجوة الرقمية له تأثير إيجابي على تحسين التواصل بين البلدية والمواطنين. يمكن أن يعكس هذا الفارق تفاعلًا أكبر من الإناث مع أدوات التحول الرقمي أو إدراكهن لأهمية التقنيات الحديثة في تعزيز التواصل

الفعّال. في المقابل، يظهر الذكور ترددًا في تأكيد هذا الرأي، مما قد يُعزى إلى قلة التفاعل مع الأنظمة الرقمية أو نقص الوعي بفوائد هذه التقنيات في تحسين التواصل.

من الضروري أن تواصل البلديات تعزيز الجهود لتقليص الفجوة الرقمية من خلال توفير بنية تحتية تكنولوجية متطورة وتوسيع الوصول إلى الخدمات الرقمية لكافة المواطنين، بغض النظر عن جنسهم أو مكان إقامتهم. أيضًا، يجب العمل على تعزيز الوعي لدى الجميع حول أهمية التقنيات الرقمية في تحسين التواصل بين البلديات والمواطنين، مما يساهم في تقديم خدمات أكثر فاعلية وتلبية لاحتياجات المواطنين.

الجدول رقم 14: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأثير نقص المعرفة الرقمية في ضعف الثقة في استخدام الخدمات الإلكترونية

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل تعتقد أن نقص المعرفة الرقمية يؤدي إلى ضعف الثقة في استخدام الخدمات الالكترونية	لا	ت	1	15	16
		%	6.30%	93.80%	100.00%
	نعم	ت	6	4	10
		%	60.00%	40.00%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 14 إلى أن **93.8%**من الإناث يعتقدن أن نقص المعرفة الرقمية يؤدي إلى ضعف الثقة في استخدام الخدمات الإلكترونية، بينما فقط **60%**من الذكور يوافقون على نفس الفكرة. في المقابل، يرى **40%**من الإناث أن نقص المعرفة الرقمية لا يؤثر على الثقة في استخدام هذه الخدمات.

النتائج تشير إلى أن **الإناث** بشكل عام أكثر اقتناعًا من الذكور بأن نقص المعرفة الرقمية يؤثر سلبًا على الثقة في استخدام الخدمات الإلكترونية. هذا قد يعكس إدراكًا أكبر لدى الإناث

لأهمية تمكين المواطنين رقميًا وتوفير التدريب والتعليم المناسب لتعزيز الثقة في الخدمات الرقمية. أما الذكور، فيبدو أن هناك تباينًا أكبر في آرائهم حول تأثير نقص المعرفة الرقمية على الثقة في الخدمات الإلكترونية.

من الضروري أن تقوم البلديات بتوفير برامج تدريبية شاملة للمواطنين من جميع الفئات لتحسين **المعرفة الرقمية** وزيادة الثقة في استخدام الخدمات الإلكترونية. كما يجب تكثيف الجهود في مجال التوعية الرقمية لضمان استفادة الجميع من هذه الخدمات بشكل فعال، مما سيعزز الثقة ويزيد من فعالية استخدام هذه الأنظمة في المجتمع.

الجدول رقم 15: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأثير الفجوة الرقمية على فرص التوظيف حيث تتطلب معظم الوظائف الحديثة مهارات رقمية

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل تعتقد أن الفجوة الرقمية تؤثر على فرص التوظيف حيث تتطلب معظم الوظائف الحديثة مهارات رقمية	لا	ت	2	1	3
		%	66.70%	33.30%	100.00%
	نعم	ت	5	18	23
		%	21.70%	78.30%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 15 إلى أن **78.3%**من الإناث يعتقدن أن **الفجوة الرقمية** تؤثر بشكل كبير على فرص التوظيف، حيث تتطلب معظم الوظائف الحديثة مهارات رقمية، بينما **21.7%**من الذكور يرون أن الفجوة الرقمية تؤثر على فرص التوظيف. من ناحية أخرى، **66.7%**من الذكور لا يرون أن الفجوة الرقمية لها تأثير ملحوظ في هذا المجال، مقارنةً بـ **33.3%**من الإناث الذين يشاطرون نفس الرأي.

النتائج تظهر أن **الإناث** أكثر اقتناعًا من الذكور بأن **الفجوة الرقمية** تؤثر على فرص التوظيف، خاصةً في ظل الاعتماد المتزايد على المهارات الرقمية في الوظائف الحديثة. يمكن تفسير هذا الفارق بأن الإناث ربما أكثر وعيًا بالتحديات التي تواجهها في سوق العمل بسبب نقص المهارات الرقمية مقارنة بالذكور. كما أن الفجوة الرقمية قد تؤثر بشكل أكبر على فرص التوظيف في المناطق التي لا تتوفر فيها الموارد الرقمية اللازمة.

من المهم أن تعمل البلديات والهيئات الحكومية على تقليص الفجوة الرقمية من خلال توفير برامج تدريبية لجميع المواطنين، بما في ذلك تعزيز مهارات الشباب والمجموعات التي تواجه صعوبة في الوصول إلى التعليم الرقمي. من خلال تزويد الأفراد بفرص اكتساب المهارات الرقمية، يمكن تحسين فرص التوظيف وتعزيز الوصول إلى سوق العمل، ما يساهم في تحسين جودة الحياة وزيادة الكفاءة في المجتمع.

الجدول رقم 16: توزيع الإجابات حسب الجنس حول تأثير قلة الوعي بأهمية التكنولوجيا على الفجوة الرقمية

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل تتعقد أن قلة الوعي بأهمية التكنولوجيا هو أحد أسباب الفجوة الرقمية	لا	ت	0	2	2
		%	0.00%	100.00%	100.00%
	نعم	ت	7	17	24
		%	29.20%	70.80%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 16 إلى أن **70.8%**من الإناث يعتقدن أن قلة الوعي بأهمية التكنولوجيا هي أحد الأسباب الرئيسية **للفجوة الرقمية**، بينما فقط **29.2%**من الذكور يتفقون

مع هذا الرأي. هذه النتيجة تشير إلى أن الإناث بشكل عام أكثر وعيًا بتأثير قلة الوعي الرقمي على اتساع الفجوة الرقمية مقارنة بالذكور.

النتائج تشير إلى أن **الإناث** أكثر إدراكًا لتأثير نقص الوعي بأهمية التكنولوجيا على الفجوة الرقمية، ما يعكس وجود فجوة في الفهم والتقدير للأنظمة التكنولوجية بين الجنسين. يمكن أن يُعزى هذا الفارق إلى تجارب مختلفة في استخدام التكنولوجيا أو تفاوت في التعليم والتدريب الرقمي بين الجنسين. كما أن **الإناث** قد يكون لديهن اهتمام أكبر بموضوعات مثل التربية الرقمية والتكنولوجيا، ويعتبرن أن نقص الوعي يساهم بشكل رئيسي في اتساع الفجوة الرقمية.

من الضروري أن تتخذ البلديات والجهات المعنية خطوات لتحسين **التوعية الرقمية** عبر حملات توعوية موجهة لجميع فئات المجتمع، مع التركيز على الفئات التي قد تكون أقل دراية بالتقنيات الحديثة. كما ينبغي تضمين **التدريب الرقمي** كجزء أساسي من استراتيجيات الحد من الفجوة الرقمية. إن زيادة الوعي بأهمية التكنولوجيا سيساعد في تعزيز استخدام الخدمات الرقمية، وبالتالي تقليص الفجوة الرقمية بشكل أكبر.

الجدول رقم 17: توزيع الإجابات حسب الجنس حول مواجهة صعوبة في الوصول إلى خدمة حكومية بسبب عدم توفر خيار رقمي

			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل سبق لك أن واجهت صعوبة في الوصول إلى خدمة حكومية بسبب عدم توفر خيار رقمي	لا	ت	3	3	6
		%	50.00%	50.00%	100.00%
	نعم	ت	4	16	20
		%	20.00%	80.00%	100.00%
المجموع		ت	7	19	26
		%	26.90%	73.10%	100.00%

تشير نتائج الجدول رقم 17 إلى أن **80%**من **الإناث** قد واجهن صعوبة في الوصول إلى خدمة حكومية بسبب **عدم توفر خيار رقمي**، بينما **20%**من الذكور فقط أشاروا إلى نفس المشكلة. من ناحية أخرى، يعكس **50%**من الذكور والإناث عدم مواجهتهم لأي صعوبة في الوصول إلى الخدمة الحكومية بسبب نقص الخيارات الرقمية.

النتائج تظهر بوضوح أن **الإناث** يواجهن صعوبة أكبر في الوصول إلى الخدمات الحكومية بسبب نقص الخيارات الرقمية مقارنة بالذكور. قد يُعزى ذلك إلى أن الفئة النسائية قد تكون أكثر اعتمادًا على الخيارات الرقمية، أو أنها قد تكون أكثر وعياً بنقص هذه الخدمات الرقمية في تلبية احتياجاتها. من ناحية أخرى، يبدو أن الذكور لا يعانون بنفس القدر من هذه المشكلة، ما يشير إلى أن الفجوة الرقمية تؤثر بشكل أكبر على الإناث في سياق الوصول إلى الخدمات الحكومية الرقمية.

يجب على البلديات والهيئات الحكومية تحسين **إمكانية الوصول إلى الخدمات الرقمية** لجميع المواطنين، خاصة في الحالات التي قد يعاني فيها البعض من نقص في هذه الخدمات. ينبغي العمل على تطوير أنظمة رقمية متاحة وسهلة الاستخدام لجميع الفئات، وتقديم الدعم والتوجيه الرقمي للمواطنين لضمان أن الجميع، بغض النظر عن جنسهم أو موقعهم، قادرون على الوصول إلى الخدمات الحكومية بسهولة وفعالية.

مناقشة الفرضية الأولى:

تشير نتائج الدراسة إلى أن البنية التحتية التكنولوجية في بلدية بوسعادة تساهم بشكل عام في تحسين جودة الخدمة العمومية، مع تباين في الآراء بين الذكور والإناث حول فعالية هذه البنية. بشكل عام، يبدو أن الإناث أكثر تفاؤلاً بتأثير الرقمنة على تسهيل المعاملات الإدارية، وتقليص البيروقراطية، وتقليل وقت الانتظار، وكذلك في تحسين الشفافية ومكافحة الفساد. في المقابل، يظهر الذكور بعض التشكيك في بعض الجوانب، مثل فاعلية الرقمنة في تقليص البيروقراطية، أو توفر المنصات الرقمية بشكل كافٍ.

على الرغم من تباين الآراء، فإن الغالبية العظمى من المشاركين، سواء من الذكور أو الإناث، يعتبرون أن تعزيز البنية التحتية التكنولوجية يحسن من جودة الخدمات، ويساهم في تقليل الإجراءات البيروقراطية وتوفير وقت المواطنين. ومع ذلك، لا يزال هناك شعور بأن هناك حاجة لمزيد من الاستثمارات والتدريب للموظفين لزيادة فاعلية هذه الأنظمة، ما يشير إلى أن البنية التحتية الرقمية قد لا تكون بعد كافية لتلبية كافة احتياجات المواطنين.

من منظور النظرية البنائية الوظيفية، يُنظر إلى التحول الرقمي في بلدية بوسعادة على أنه جزء من عملية تكامل النظام الاجتماعي الذي يهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي وضمان توفير خدمات فعالة، هذه النظرية ترى أن كل جزء من النظام الاجتماعي يلعب دورًا في تعزيز الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي. في هذا السياق، تُعتبر البنية التحتية التكنولوجية في البلدية بمثابة أداة لتحسين التفاعل بين المواطن والإدارة المحلية، مما يسهم في رفع كفاءة النظام الإداري وتقليل التوترات الناتجة عن البيروقراطية. كما أن الرقمنة تساعد في تيسير الإجراءات الإدارية، مما يتيح للموظفين والمواطنين على حد سواء التفاعل بشكل أكثر سلاسة وسرعة. على الرغم من هذا، فإن النظرية تشير أيضًا إلى أن التغيير التكنولوجي يتطلب وقتًا طويلًا كي يصبح جزءًا راسخًا في النظام الاجتماعي، ولهذا قد يحتاج المجتمع إلى مزيد من الدعم والتوجيه لاستخدام هذه الأدوات بفعالية.

أما من منظور النظرية الحتمية التكنولوجية، التي تشدد على أن التكنولوجيا هي القوة الرئيسية التي تشكل وتوجه المجتمعات، فإن نتائج الدراسة تشير إلى أن تكنولوجيا المعلومات والرقمنة هي محرك رئيسي لتحسين جودة الخدمات في بلدية بوسعادة. النظرية تفترض أن التحول التكنولوجي يمكن أن يحدث تغييرات جوهرية في كيفية تقديم الخدمات العامة، مما يساهم في تقليص البيروقراطية وزيادة الكفاءة في تقديم الخدمات. ومع ذلك، تُظهر نتائج الدراسة أن هذا التحول الرقمي ليس دائمًا سلسًا أو متكاملًا. هناك تحديات تتعلق بالتدريب الكافي للموظفين، وعدم كفاية المنصات الرقمية المتاحة، مما يشير إلى أن هناك حاجة إلى تحسين الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية. كما أن التفاوت في الآراء بين الذكور والإناث قد يعكس تفاوتًا في وصول الفئات المختلفة إلى التكنولوجيا، أو في تصوراتهم حول فاعلية هذه التكنولوجيا في تحسين الخدمات.

في الختام، تظهر الدراسة أن البنية التحتية التكنولوجية تساهم بشكل ملحوظ في تحسين جودة الخدمة العمومية، ولكن هناك حاجة لتحسين الاستثمارات في هذه البنية والتأكد من توفير التدريب الكافي للموظفين لضمان استفادة الجميع من هذه التكنولوجيا بشكل كامل.

مناقشة الفرضية الثانية:

بناءً على نتائج الدراسة، تبين أن الكفاءات الإدارية الرقمية في بلدية بوسعادة تلعب دورًا محوريًا في تحسين جودة الخدمة العمومية، على الرغم من وجود تحديات كبيرة تؤثر في هذا الدور. يظهر من النتائج أن الإناث يشعرن بعدم كفاية التدريب المستمر على الأنظمة الرقمية، حيث تعتبر نسبة كبيرة منهن أن البلدية لا توفر برامج تدريب كافية لدعم الموظفين في استخدام التكنولوجيا بشكل فعّال. كما يشير العديد من المشاركين إلى أن الدعم التقني داخل البلدية غير كافٍ لحل المشكلات التقنية بسرعة، ما يؤدي إلى بطء في استجابة الخدمات الرقمية.

علاوة على ذلك، نجد أن الأنظمة الرقمية المستخدمة في البلديات ليست محدثة بشكل دائم، وهو ما يعكس نقصًا في الكفاءات الرقمية اللازمة لدعم التحول الرقمي في البلدية. كذلك، التعاون الرقمي بين الإدارات ليس كافيًا، مما يحد من فعالية استخدام هذه الأنظمة في تحسين

تقديم الخدمات. يلاحظ أيضًا أن نقص وجود بوابة إلكترونية تفاعلية للمواطنين لإنجاز معاملاتهم عن بعد يساهم في تقليل الاستفادة من الخدمات الرقمية.

على الرغم من هذه التحديات، فإن الكفاءات الإدارية الرقمية تعد جزءًا أساسيًا في تحسين جودة الخدمة العمومية. فالتحول الرقمي يتطلب أن تكون الأنظمة والتقنيات المستخدمة محدثة وفعّالة، ويجب أن يكون الموظفون مدربين بشكل مستمر على هذه الأنظمة لضمان تقديم خدمات متميزة وسريعة للمواطنين.

من خلال النظرية البنائية الوظيفية، يمكن القول أن التحول الرقمي داخل بلدية بوسعادة يمثل جزءًا من النظام العام الذي يهدف إلى تحسين أداء البلديات. تؤكد هذه النظرية على أهمية الكفاءات الإدارية الرقمية كجزء من النظام الإداري الذي يعمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. إذا كانت هذه الكفاءات غير مكتملة أو غير محدثة، فإن ذلك سيؤثر على استقرار النظام الإداري في البلدية، مما يعيق تحسين الخدمات العامة. هذا يشير إلى أن تعزيز هذه الكفاءات الرقمية من خلال تحديث الأنظمة وتدريب الموظفين على استخدامها سيعزز من فعالية النظام بأسره ويضمن تقديم خدمات أفضل وأكثر كفاءة.

من منظور النظرية الحتمية التكنولوجية، تُعتبر الكفاءات الرقمية عاملًا حاسمًا في عملية التحول الرقمي، حيث تحدد التكنولوجيا الشكل الذي يتم من خلاله تقديم الخدمات العامة. إذا كانت الأنظمة غير محدثة أو غير فعّالة، فإن ذلك يحد من قدرة البلدية على تقديم خدمات سريعة وفعّالة. التكنولوجيا ليست مجرد أداة مساعدة بل هي المحرك الأساسي الذي يؤثر في جودة الخدمات. لذا، فإن تعزيز الكفاءات الرقمية، سواء من خلال تحديث الأنظمة أو تحسين تدريب الموظفين، يُعدّ أمرًا ضروريًا لدعم التحول الرقمي وضمان تحسين جودة الخدمة العمومية.

في الختام، يمكن القول أن الكفاءات الإدارية الرقمية في بلدية بوسعادة تُعتبر ركيزة أساسية لتحسين جودة الخدمة العمومية، ولكن هناك حاجة كبيرة لتحسينها من خلال توفير تدريب

مستمر، تحديث الأنظمة التكنولوجية، وزيادة الدعم التقني لضمان تقديم خدمات رقمية فعّالة تلبي احتياجات المواطنين بشكل كامل.

مناقشة الفرضية الثالثة:

بناءً على نتائج الدراسة، يتضح أن تقليص الفجوة الرقمية له تأثير كبير في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية بوسعادة. فقد أظهرت النتائج أن الإناث أكثر اقتناعًا من الذكور بأن الفجوة الرقمية تؤثر سلبًا على الوصول إلى الخدمات الحكومية، حيث أبدين إيمانًا أكبر بأهمية تقليص هذه الفجوة لتحسين التواصل بين البلدية والمواطنين. كما أن أغلب الإناث رأين أن تحسين الوصول إلى الإنترنت في المناطق الريفية يمكن أن يسهم في تحسين الخدمات العمومية، وهو ما يعكس تأثيرًا إيجابيًا لهذا التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة.

بالنسبة للوثائق والخدمات الإلكترونية، أظهرت النتائج أن الإناث يفضلن بشكل أكبر الحصول على الخدمات عبر الإنترنت، مما يشير إلى أن تقليص الفجوة الرقمية يمكن أن يساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات وتوفير الوقت. بالإضافة إلى ذلك، أشار العديد من المشاركين إلى أن قلة الوعي بأهمية التكنولوجيا تشكل أحد العوامل الرئيسية التي تسهم في اتساع الفجوة الرقمية، مما يؤدي إلى ضعف الثقة في الخدمات الإلكترونية. فبينما كانت نسبة الذكور التي لا ترى أثرًا كبيرًا لهذا النقص في الوعي أقل، أظهرت الإناث تأثرًا أكبر بهذه المشكلة.

من خلال هذه النتائج، يمكن الاستنتاج أن الفجوة الرقمية تؤثر بشكل كبير في فرص التوظيف، إذ أن نقص المهارات الرقمية يحد من قدرة الأفراد على الوصول إلى الفرص التي تتطلب مهارات رقمية حديثة. كما أن نقص المعرفة الرقمية لدى العديد من الأفراد يشكل عائقًا أمام استخدام الخدمات الإلكترونية، مما يؤدي إلى تدهور الثقة في هذه الأنظمة.

من منظور النظرية البنائية الوظيفية، يمكننا القول أن تقليص الفجوة الرقمية يُعتبر جزءًا من عملية تحسين النظام الاجتماعي والإداري في بلدية بوسعادة. فكلما تم تقليص الفجوة الرقمية، يتم تعزيز التواصل الفعّال بين البلدية والمواطنين، مما يحسن الاستجابة لمطالبهم

ويساهم في تحسين جودة الخدمة العامة. وفقًا لهذه النظرية، يتعين على النظام الإداري أن يعمل بتنسيق مع البنية التحتية الرقمية المتطورة لضمان تقديم خدمات عالية الجودة وتحقيق استقرار النظام الإداري.

من وجهة نظر النظرية الحتمية التكنولوجية، فإن تقليص الفجوة الرقمية يعد عاملًا حاسمًا في تحسين أداء البلدية. التكنولوجيا ليست مجرد أداة مساعدة، بل هي القوة الموجهة التي تؤثر في كيفية تقديم الخدمات العامة. إذا كانت هناك فجوة رقمية كبيرة، فإن ذلك يعيق قدرة البلدية على تقديم خدمات سريعة وفعّالة. ومن ثم، فإن تقليص هذه الفجوة من خلال تحسين المهارات الرقمية للمواطنين والموظفين، وتوفير البنية التحتية المناسبة، يؤدي إلى تحسين كفاءة العمل الحكومي وتقديم خدمات أكثر فعالية.

بناءً على نتائج الدراسة، من الواضح أن تقليص الفجوة الرقمية يساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية بوسعادة. ومع ذلك، يحتاج الأمر إلى مزيد من الاستثمارات في البنية التحتية الرقمية وتوفير تدريب مستمر للمواطنين والموظفين لضمان استفادتهم من هذه التقنيات. هذه الخطوات ستساهم في تحسين الكفاءة ورفع مستوى الرضا العام لدى المواطنين عن الخدمات الحكومية.

مناقشة الفرضية العامة:

بناءً على نتائج الدراسة، يتضح أن الرقمنة تلعب دورًا كبيرًا في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية بوسعادة، حيث ساعدت في تسريع الإجراءات والتقليل من وقت الانتظار، وهو ما أظهره المشاركون في الدراسة. أظهرت النتائج أن الإناث بشكل عام يعتبرون أن الرقمنة قد حسنت من جودة الخدمات المقدمة أكثر من الذكور. حيث أبدت الإناث اقتناعًا أكبر بفعالية الخدمات الرقمية في تحسين التواصل بين البلدية والمواطنين، وتفضيلهن للحصول على الوثائق والخدمات عبر الإنترنت.

مع ذلك، أظهرت النتائج أيضًا أن الفجوة الرقمية ما زالت تشكل تحديًا كبيرًا، خصوصًا بالنسبة للإناث في بعض المناطق، حيث يواجهن صعوبة في الوصول إلى الخدمات الرقمية

بسبب نقص التدريب أو الوعي الرقمي. هذا يعكس تأثير الفجوة الرقمية في فرص التوظيف وتحقيق العدالة الاجتماعية في الوصول إلى الخدمات الرقمية. علاوة على ذلك، كان نقص المعرفة الرقمية أحد العوامل التي تؤثر في الثقة في استخدام الخدمات الإلكترونية، مما يؤدي إلى ضعف التفاعل مع الأنظمة الرقمية المتاحة.

من منظور النظرية البنائية الوظيفية، يمكن القول أن الرقمنة تُعتبر جزءًا من النظام الذي يساهم في تحسين التواصل بين المواطنين والإدارة المحلية. يتضح من الدراسة أن الرقمنة تساعد في تعزيز الكفاءة داخل النظام الإداري وتقلل وقت الانتظار، مما يساهم في استقرار النظام الاجتماعي والإداري. بعبارة أخرى، الرقمنة تساهم في توفير الأدوات التي تسهم في تحسين سير العمل بين المواطنين والبلدية، مما يعزز من فعالية وجودة الخدمات المقدمة.

من خلال النظرية الحتمية التكنولوجية، يتبين أن التكنولوجيا هي المحرك الأساسي الذي يؤثر في تحسين جودة الخدمات الحكومية. حيث أن الأنظمة الرقمية لا تقتصر على تسهيل الإجراءات فقط، بل تؤثر في كيفية تقديم الخدمات العامة بشكل أساسي. بناءً على ذلك، فإن تحسين جودة الخدمة يتطلب تقليص الفجوة الرقمية، التي تمثل عائقًا أمام الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا. الفجوة الرقمية، إذا لم تُعالج بشكل فعال، قد تحد من إمكانية الوصول إلى الخدمات الرقمية وتؤثر في فعالية تطبيقها.

بناءً على ما تم التوصل إليه، يمكننا القول بأن الرقمنة تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية بوسعادة، رغم وجود تحديات متعلقة بالفجوة الرقمية ونقص الوعي الرقمي. لتحقيق استفادة كاملة من التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات، من الضروري تقليص الفجوة الرقمية وتوفير التدريب المستمر للموظفين والمواطنين على استخدام الأنظمة الرقمية بفعالية. إن الاهتمام بتعزيز الكفاءات الرقمية سيكون له تأثير إيجابي في تسريع عملية التحول الرقمي وزيادة فعالية الخدمة العمومية.

النتائج العامة للدراسة

وقد توصلت الدراسة على عدة نتائج:

- قابلية المواطنين للتأقلم مع التكنولوجيات الحديثة.
- نجاح مشروع الرقمنة في الجزائر مرتبط بقدرة الجماعات المحلية على انجاز المشروع بمرونة، والتأقلم مع التحولات الرقمية.
- تساهم التعاملات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية والرقابة واتخاذ القرارات.
- إن الرقمنة دور في تحسين جودة الخدمات العمومية برغم من الصعوبات التي تعاني منها الإدارة.
- لقد حققت الرقمنة الرضا الوظيفي وزادت من حافزية الموظف.
- ساهمت الرقمنة في التقليل من الجهد والوقت المستغرق في استخراج الوثائق للمواطن.
- بالرغم من استخدام الرقمنة في الإدارات المحلية مازلنا لم نصل الى صفر ورقة.

***التوصيات:**

على ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج الدراسة يمكننا تقديم جملة من التوصيات نذكر منها:

- توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق الرقمنة من خلال توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية.
- القيام بعمليات توعية للمواطنين باستخدام البوابات الإلكترونية الموضوعة تحت تصرفهم، لتجنب عناء التنقل إلى مكاتب البلديات.
- ضرورة العمل على تفعيل خدمة القراءة للوثائق البيومترية في جميع الإدارات العمومية.
- ضرورة توفير أجهزة الكمبيوتر على مستوى البلدية وكذا الجماعات المحلية لتسهيل التعامل الالكتروني.
- ضرورة رقمنة باقي المصالح خاصة الأرشيف والمصالح التقنية
- إيجاد حلول للمعوقات التقنية خاصة نظام الأمن ألمعلوماتي.

الخاتمـــــــة

الخاتمة:

تبين من خلال هذه الدراسة أن الجزائر عملت على تطوير الإدارات العمومية وبالأخص البلدية بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي ، بهدف تقديم خدمات أكثر كفاءة وجودة للمواطنين. وقد كشفت التجربة الجزائرية، خصوصا على مستوى الجماعات المحلية، عن وجود عدة تحديات تعيق تحسين جودة الخدمة العمومية، أصبح التحول الرقمي خيارا استراتيجيا لا مفر منه لتحقيق قفزة نوعية في أداء المؤسسات العمومية. ومع بروز الثورة الرقمية والتكنولوجية بات لزاما على هذه المؤسسات التكيف مع هذا التحول لتلبية تطلعات المواطنين. إذ يسهم تطبيق الرقمنة في تبسيط الإجراءات، تقليل التكاليف والجهد، وتحقيق قدر اكبر من الشفافية والجودة في تقديم الخدمة. وقد كشفت الدراسة أن الحكومة الجزائرية تعمل على تبني استراتيجيات واضحة في مجال التحول الرقمي، من خلال مشاريع كبرى مثل مشروع الرقم التعريفي الموحد، ومبادرات رقمنة الوثائق واستخراجها بطرق الكترونية، لكن رغم التقدم المحقق، لا تزال هناك فجوة رقمية واضحة بين مختلف الجماعات المحلية في مستوى الرقمنة، وهو ما يفرض ضرورة الإسراع في تفعيل هذا التحول بشكل أكثر شمولا. ويتطلب ذلك تطوير البنية التحتية الرقمية، وتعزيز ثقافة الاستخدام الرقمي لدى المواطن والإدارة.

ملخص الدراسة:

عملت الجزائر على عدة إصلاحات في المجال الإداري ، للتكيف مع المتطلبات الراهنة في مجال الرقمنة وتخفيف الإجراءات الإدارية، وذلك من خلال التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية، سعيا منها إلى تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن من جهة، ورفع العوائق البيروقراطية من جهة أخرى.

ومن هذا المنطلق باشرت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في الجزائر مجموعة من الإصلاحات لرقمنة مختلف مصالح البلدية لتعزيز العلاقة بين الإدارة و المواطن واتخذت في ذلك مجموعة من الأساليب منها رقمنة مصالح الحالة المدنية و البيومترية ، وكذا الصفقات العمومية أين سنتطرق إليها بالتفصيل في هاته الدراسة مع الإشارة إلى آفاق و تحديات تجسيد مشروع البلدية الرقمية.

الكلمات المفتاحية:

الرقمنة، الجودة ، الخدمة العمومية، البلدية

Abstract:

Algeria has worked on several reforms in the administrative field to adapt to the current requirements in the field of digitization and reduce administrative procedures, through the shift from traditional administration to digital administration, seeking to improve the quality of public service provided to citizens on the one hand, and remove bureaucratic obstacles on the other hand. From this standpoint, the Ministry of the Interior and local communities in Algeria initiated a set of reforms to digitize various municipal interests to strengthen the relationship between the administration and the citizen. In doing so

it adopted a set of methods, including the digitization of civil status and biometric services, as well as public transactions. We will discuss them in detail in this study, with reference to the prospects for... And the challenges of implementing the digital municipality project.

Key words:

Digitization, the quality, public service, Municipal,

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

اولا: الكتب

01 احمد فرج، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الإمام بن سعود الإسلامية، العدد:12، 2009.

02 برانيس عبد القادر، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، ط1، 2014.

03 بوشنافة بوداودي، تطبيق الإدارة الالكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحصينه، 2018.

04- بشير العلاق، ثقافة الخدمة، ص55، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن _عمان، 2009.

05- ثابت عبد الرحمان إدريس، مدخل حديث في الإدارة العامة، (د، ط)، الدار الجامعية الإسكندرية مصر، 2001.

06- رشيد سالمي، أسماء قاسميه، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد: 08، الجزائر، 2017.

07- ريمي ريفيل، الثورة الرقمية، ثورة ثقافية؟ ترجمة سعيد مبخوت، الكويت، عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، 2018 .

08- سعيد بن عبد العزيز عثمان، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2000 .

09- عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي_التنمية المحلية_الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000 .

10- فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية ،2002.

11- قصد مبارك ألهاجري، العقود الإدارية عبر الانترنت، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015 .

12- لعمري محمد، الآليات المستحدثة في تسيير الخدمة العمومية وتفعيل الدور الاقتصادي للبلدية كوحدة إقليمية، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، العدد05، جوان2018 .

13- مأمون الدراكة شيلي، الجودة في المؤسسات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2002.

14- منال هلال مزاهرة، نظريات الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، 2012.

15- مي العبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، بيروت_لبنان، 2006 .

16- نور الدين بوازلغ، عمار عزوز، الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية باب الواد، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد13، الجزائر،2008.

17- يوسف ححيم الطائي وآخرون، نظم إدارة الجودة في المؤسسات الإنتاجية والخدمة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2009.

ثانيا: المراسيم

01- القانون 10_11المؤرخ في :22جويلية2011 المتعلق بالبلدية: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد37، الصادرة في 03جويلية2011.

02- قانون رقم14_08 مؤرخ في : 09غشت سنة 2014 يعدل ويتمم الأمر 70_20 المؤرخ في 19فبراير سنة 1970 والمتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية، العدد49، الصادرة في 20غشت سنة 2014.

03-مرسوم رئاسي رقم17_143مؤرخ في: 18ابريل سنة 2017، يحدد كيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، الجريدة الرسمية، العدد25، الصادرة في 19ابريل2017.

04- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون11-10، تتعلق بالبلدية، مؤرخ في 22يوليو سنة 2011، الجريدة الرسمية، العدد 37، الصادرة بتاريخ 03يوليو 2011.

ثالثا: المجلات

01- احمد أبو بكر سلطان، زيارة الموقع يوم 05فيفري2025، إلغاء الحواجز بين النشر وتقنية المعلومات، مجلة القافلة، ارامكو السعودية.

02- برنامج ميكروسوفت الدولي لتنمية المهارات البشرية، موقع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال:www.mptic.dz.

03- تبنية حكيم، تطبيقات مشروع البلدية الالكترونية في الجزائر، قراءة في بعض نماذج الخدمة العمومية، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، العدد3، سبتمبر2020.

04-سامية يتوجي، اطر رقمنة الإدارة العمومية، مشروع الجزائر2013،زيارة الموقع يوم:25 فيفري 2025، سا:15:06 https:||www.dspace.univ_bouira.dz،

05- العربي بوعمامة، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014.

06- مجلة الداخلية، العدد 2، جويلية2018.

07-موسى عبد الناصر. قريشي محمد، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة الباحث، عدد01، الجزائر، 2011.

رابعا : الأطروحات

01- جباري فاديه، تأثير جودة الخدمة على رضا العميل، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقا يد تلمسان، 2011/2010.

02-رفيق مرسلي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر2001_2011، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، 2011.

03- رقاع شريفة، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008/2007.

04-صليحة حدوش، اثر الرقمنة الإدارية المحلية في تحقيق الرضا لدى المواطن في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، البلدية، جامعة علي يونسي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2008/2007.

05- عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010/2009.

06- محمد شلبي، المنهجية في التحليل السياسي، المقاربات، المناهج، الاقترابات، الأدوات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، 1997.

07-مرابط ياسين، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر 2021.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم اجتماع

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28 جويلية 2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة): ذباح بوثينة

الصفة: طالب، أستاذ باحث، باحث دائم: طالبة

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 208894565

والصادرة بتاريخ: 2018 05 02

عن دائرة: بوسعادة

المسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم اجتماع

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)، عنوانها: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2025 06 12

إمضاء المعني

جـــامعة محمد بـــوضياف بالمـــسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila

كـلية العـــلوم الإنســـانية والاجتمـــاعية
قسم علم الاجتماع

Faculty of Humanities and Social Sciences
Department of Sociology

قسم علم الاجتماع
الرقم:62/ق.ع.ا/ ك.ع.ا.إج /2025

إلى السيد: رئيس المجلس الشعبي البلدي
بوسعادة

الموضوع: ***طلب ترخيص إجراء دراسة ميدانية***

يشرفنا نحن **رئيس قسم علم الاجتماع** الدكتور **بن الطاهر حمزة** بجامعة المسيلة أن نتقدم إلى سيادتكم المحترمة بالطلب المدون أعلاه والمتمثل في ***طلب ترخيص إجراء دراسة ميدانية*** خاصة بمذكرة الماستر للطالبة:

الاسم واللقب : **ذباح بوثينة**

التخصص: **ماستر 2 علم اجتماع التنظيم والعمل**

المشرف :**أ.د تالي جمال**

عنوان المذكرة: **دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية**

تقبلوا فائق الاحترام والتقدير

الأمين العام
قديقة سمير

رئيس القسم

الدكتور: بن الطاهر حمزة