



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس



الرقم التسلسلي: 2024/.....

رقم التسجيل ط1: 2301483996

رقم التسجيل ط2: 23075100826

دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية - المصلحة

البيومترية والحالة المدنية أنموذجا

- بلديتي سيدي عيسى و عين الخضراء -

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في

تخصص: العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

شعبة: علم النفس

إعداد الطلبة:

إشراف الأستاذة:

عيلان لحسن

أ.د/ مام عواطف

قايدي سامي

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الدرجة العلمية	أعضاء لجنة المناقشة
رئيسا	جامعة المسيلة	أستاذ	أ.د. بركات عبد الحق
مشرفا ومقررا	جامعة المسيلة	أستاذ	أ.د. مام عواطف
عضو مناقش	جامعة المسيلة	أستاذ	أ.د. بعلي مصطفى

السنة الجامعية: 2024/2023

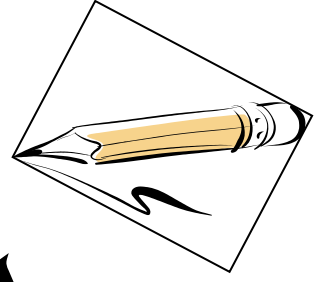


# إهداء:

أهدي ثمرة نجاحي وتخرجي الى :  
من قال فيهما الله تعالى : ﴿وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ  
إِحْسَانًا﴾

إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة إلى من غرس  
في روحي مكارم الأخلاق داعمي الأول في مسيرتي وسندي وقوتي  
وملاذي بعد الله إلى فخري واعتزازي أبي.  
إلى من جعل الله جنة تحت أقدامها واحتضني قلبها قبل يديها  
وسهلت في الشدائد بدعائها إلى القلب الحنون والشمعة التي كانت  
لي في الليالي المظلمات سر قوتي ونجاحي ومصباح دربي إلى وهج  
حياتي أُمي.

الى جميع طلبة العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية ماستر 2  
دفعة 2024.



# شكر ونفدير

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ  
وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾

[النمل، 19]

الحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاه نشكر الله ونحمده على النعمة

ومن بينها توفيقه فيما وصلنا

إليه. وهذه المناسبة لا يسعنا سوى شكر كل من كان له يد في

انجاز مذكرتنا هذه بداية

بالأستاذة المشرفة " مام عواطف " من خيرة الأساتذة والتي كان لها

الفضل في هذا بتوجيهنا طيلة هذه الفترة دون كلل أو ملل، كما

أشكر الاساتذة الذين حرصوا على تعليمنا واكتسابنا خبرة في

مجالنا طيلة هذه السنوات، شكرا على كل ما استطعنا اكتسابه في

هذه السنوات.

## الملخص:

تهدف الدراسة الراهنة إلى التعرف على دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية بالمصلحة البيومترية و الحالة المدنية ببلديتي سيدي عيسى وعين الخضراء، تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وعلى عينة الدراسة البالغ عددها 90 موظف، تم اختيارهم بطريقة المسح الشامل، ولجمع البيانات تم استخدام استبيان دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية المعد من طرف مجموعة البحث، وتم تحليلها بالاعتماد على الأسلوب الكمي من خلال استخدام الأساليب الإحصائية المتمثلة في الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي. إضافة إلى الأسلوب الكيفي. وأسفرت النتائج عن ما يلي:

- للرقمنة دور في عصرنة أداء الموظفين بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة متوسطة.
  - للرقمنة دور في عصرنة الخدمات المقدمة للمواطن بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة كبيرة.
  - للرقمنة دور في عصرنة الإدارة الجزائرية بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة كبيرة.
- الكلمات المفتاحية:** الرقمنة، المصلحة البيومترية، مصلحة الحالة المدنية، عصرنة الإدارة الجزائرية.

## Abstract:

The current study aims to identify the role of digitization in modernizing Algerian administration in the biometric service and civil status departments in the municipalities of Sidi Aissa and Ain Khadra. The descriptive method was employed on a sample of 90 employees, selected by comprehensive survey. To collect data, a scale measuring the role of digitization in modernizing Algerian administration, developed by the research group, was used. The data were analyzed using the quantitative approach through statistical methods, including standard deviation and mean, in addition to the qualitative approach. The results showed that:

- Digitization plays a moderate role in modernizing the performance of employees in the biometric service and civil status departments.
- Digitization plays a significant role in modernizing the services provided to citizens in the biometric service and civil status departments.
- Digitization plays a significant role in modernizing Algerian administration in the biometric service and civil status departments.

**Keywords:** Digitization, Biometric Service, Civil Status Department, Modernizing Algerian Administration.

## فهرس المحتويات

إهداء

شكر وعران

الملخص

1..... مقدمة:

### الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

5..... 1- إشكالية الدراسة:

8..... 2- فرضيات الدراسة:

9..... 3- أهمية موضوع الدراسة:

9..... 4- أهداف الدراسة:

10..... 5- تحديد مفاهيم الدراسة:

11..... 6- الدراسات السابقة:

17..... 7- الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة:

### الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

24..... تمهيد:

24..... 1- منهج الدراسة:

24..... 2- الدراسة الاستطلاعية:

25..... 3- الدراسة الأساسية:

31..... 4- الأساليب الإحصائية المستعملة:

### الفصل الثالث: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

33 ..... 1- عرض وتحليل نتائج الدراسة:

41..... 2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

46..... 3- الاستنتاجات:

48..... خاتمة

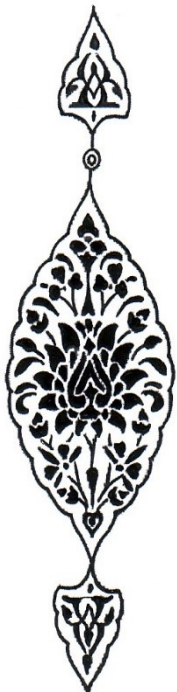
51 ..... قائمة المراجع

55..... الملاحق

## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان
26	الجدول رقم (1): توزيع العينة حسب متغير المصلحة
27	الجدول رقم (2): توزيع العينة حسب متغير المصلحة
28	الجدول رقم (3): درجات مقياس ليكرت الخماسي
30	الجدول رقم (4): مصفوفة ارتباطات عبارات دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية مع الدرجة الكلية
31	الجدول رقم (5): مصفوفة ارتباطات محاور استبيان دور الرقمنة في عصرنه الإدارة الجزائرية مع الدرجة الكلية
31	الجدول رقم (6): ثبات استبيان دور الرقمنة في عصرنه الإدارة الجزائرية عن طريق ألفا كرونباخ
35	الجدول رقم (7): يمثل طول الفئة ومستوياتها
36	الجدول رقم (8): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول
39	الجدول رقم (9): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور للرقمنة دور في عصرنة الخدمات المقدمة للمواطن بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية
42	الجدول رقم (10): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستبيان دور الرقمنة في عصرنه الإدارة الجزائرية بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية

# مقدمة



## 1-مقدمة:

تعتبر عصره الإدارة من ضمن الاهتمامات الرئيسية لباحثي الإدارة، وتعد محورا هاما من محاور الخطاب الرسمي لمختلف الدول والحكومات في العالم بأسره وقد أخذ هذا الاهتمام أبعاد جديدة وعمقا أكبر بعد الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتعدد تطبيقاتها واتساع مجالات تأثيرها على كل مناحي الحياة.

حيث أصبحت معظم الدول ترى أن عصره إدارتها يكمن في التوجه نحو التكنولوجيا الإدارية والخوض في مختلف أنماط نظم المعلومات وتبني استراتيجيات تساعد على الاستفادة القصوى من معطيات ثورة تكنولوجيا الإعلام لتقديم أكثر جودة وربط المواطنين والمؤسسات الحكومية ضمن نسق رقمي وبالتالي التحول نحو إدارة رقمية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآني، إذ تعد الإدارة الرقمية من ثمار الثورة المعلوماتية تهدف إلى عصرنة الخدمات العمومية للمواطنين بطريقة إلكترونية بهدف حل العديد من المشاكل ودعم التواصل بين الإدارة وفروعها من جهة، وبينها وبين المواطنين من جهة أخرى، حيث تعد وسيلة لتحسين الأداء الإداري ليصبح فعالا وذو كفاءة عالية كما أنها تتيح للمواطن الحصول على المعلومة من مصادرها، مما يرسخ أكثر مفهوم المصداقية والشفافية.

فعصره الإدارة من خلال رقمته يعد نموذجا جديدا ومنتطور من الإدارة يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية، وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها الإدارة للمواطنين. وتسعى الجزائر من خلال مؤسساتها وإداراتها إلى دخول غمار التحديث والاندماج مع العصرنة عن طريق استشراف استراتيجي لصنع القرار الصعب والتقليل من الصعوبات والمتاعب.

ان الرقمنة تساهم في تنظيم الأعمال وتسهيلها، من خلال تسريع عملية إنجاز المعاملات بسهولة وإتقان، بأقل جهد ووقت إضافة الى الدقة والإتقان، كما وتساهم في رفع الأداء للموظفين وتسهيل الاتصال والتواصل بينهم، الذي يساهم بدوره في تحقيق التكامل بين

الموظفين من خلال التنسيق الجيد بين جهود الأفراد العاملين في المؤسسات العمومية خاصة البلدية والتي تساعد بدورها على نجاح البلدية بمختلف مصالحها باعتباره وسيلة فعالة في تبادل المعلومات والمعارف وتسهيل الإجراءات الإدارية.

وأصبحت الإدارة العمومية تسير على معطيات تكنولوجيا وأحدث التقنيات والمعلومات ومن بين مظاهر هذه التكنولوجيا المتقدمة الرقمنة الإدارية حيث بدأت، في جميع أنحاء العالم سواء في البلدان المتقدمة والنامية والتي قامت بتغيير أسلوبها العملي من خلال الانتقال من الإدارة التي تعتمد على الأوراق إلى الإدارة التكنولوجية الحديثة، وذلك من خلال عرض معلوماتها على شبكة الأنترنت وإنجاز معاملاتها الإدارية بدقة عالية وسرعة، وتهدف الرقمنة إلى تقليص الإجراءات والسرعة في التنفيذ مما يؤدي بطبيعة الحال إلى زيادة كفاءة الأداء من ناحية ومن ناحية أخرى تطوير طرق العمل التقليدية أكثر مرونة وفعالية.

ومن هذا المنطلق كانت الجزائر من بين الدول التي بدأت بتطبيق الرقمنة الإدارية في العديد من مؤسساتها لتحسين أداء الخدمة العمومية التي تقدمها المرافق العمومية للهيئات المحلية وترقيتها.

تأسيسا لما تقدم نهدف من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على دور الرقمنة في عصره الإدارة الجزائرية بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية ببلديتي سيدي عيسى وعين الخضراء.

وعليه تمت معالجة هذا الموضوع في ثلاثة فصول، فصل في الجانب النظري، وفصلين في الجانب التطبيقي، حيث تم التعرض لهذه الفصول كالتالي:

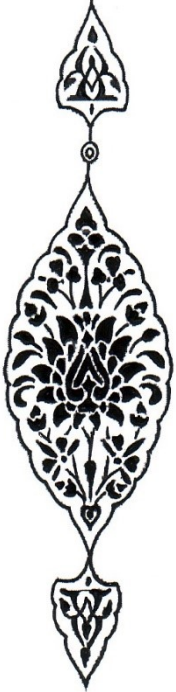
**الفصل الأول:** خصص لمدخل الدراسة وقمنا فيه بعرض إشكالية الدراسة وطرح التساؤلات والفرضيات الخاصة بموضوع الدراسة، ثم التطرق الى أهداف وأهمية الدراسي، ثم تحديد المفاهيم والمصطلحات الخاصة بمتغيرات الدراسة، وفي الأخير تم التطرق الى الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

**الفصل الثاني:** تم عرض فيه إجراءات الدراسة الميدانية التي تضمنت الدراسة الاستطلاعية، منهج الدراسة إضافة الحدود الزمانية والمكانية، وعينة الدراسة، إضافة الى أدوات الدراسة وخصائصها السيكومترية، ثم إجراءات التطبيق والأساليب الإحصائية المستخدمة.

**الفصل الثالث:** في هذا الفصل تم عرض نتائج الدراسة وتحليلها، ثم تفسيرها ومناقشتها، وينتهي الفصل باستنتاج عام، وفي الأخير تم عرض الخاتمة مرفوقة بمجموعة من التوصيات والاقتراحات، ثم قائمة المراجع والملاحق.

# الفصل الأول

الإطار العام للدراسة



### 2- إشكالية الدراسة:

تعتبر الإدارة واحدة من الركائز الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة في أي بلد والجزائر ليست استثناء، فالإدارة الفعالة قادرة على التكيف مع التغيرات السريعة في العالم المعاصر لتحقيق أهداف التنمية الوطنية، لذا تعتبر الإدارة الفعالة والعصرية ضرورة حتمية لتحقيق التنمية في الإدارة الجزائرية من خلال تحسين كفاءة الخدمات وزيادة الشفافية وتعزيز الابتكار، ويمكن للإدارة الحديثة أن تساهم بشكل كبير في تحقيق الأهداف المنشودة، لذا تسعى الإدارة الجزائرية جاهدة لعصره مصالحها واعتماد أحدث التقنيات والأساليب الإدارية لضمان مستقبل جيد ومستدام.

حيث سعت إلى رقمنة إدارتها من خلال الانتقال من الإدارة التقليدية التي تعتمد على الإجراءات الورقية التي تتطلب جهدا جسديا وماديا ووقتا، إلى الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على استخدام الأجهزة الإلكترونية وشبكة الأنترنت التي تسعى إلى تطوير الخدمات المقدمة من خلال تطوير العمليات الإدارية حيث رسمت الجزائر منذ ما يقارب العقدين من الزمن سياسة الحكومة الإلكترونية وحددت حينها برنامجا خاصا لتجسيدها بين 2009 و2013 يهدف إلى توفير خدمات إلكترونية تعمل على تسهيل تعامل المواطن والشركات مع الإدارة العمومية في مختلف المجالات، وحسب مضمون الوثيقة التي نشرتها "المساء" في حينها فإن الآليات العملية التي تتضمنها استراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013" تتلخص في تعزيز استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية وتطوير الخدمات لفائدة المواطنين والشركات والعمال ومختلف الإدارات، وتحسين التسيير الداخلي والعلاقات مع المواطن، وتمكينه من خلال البوابات الإلكترونية من تحميل الاستثمارات وغيرها من الوثائق الإدارية، بالإضافة إلى وضع آليات عملية أخرى، منها استحداث السجل التجاري الإلكتروني والتجارة الإلكترونية والدفع الإلكتروني والتصديق الإلكتروني. (جريدة المساء، 2022) والتي عرفت تعميما تدريجيا عبر مختلف المؤسسات العمومية وعبر مختلف الإدارات

والتي شملت تقريب كل المؤسسات، وهذا ما تؤكدته مختلف الدراسات والأبحاث العلمية التي أثبتت انتشارها في مختلف المؤسسات منها دراسة بلبط فطيمة ولحرش مروة 2022 التي أكدت على الدور الفعال للرقمنة في عصرنة الخدمة العمومية وكان الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي نموذجا على ذلك، كذلك دراسة عادل بن سعد الله 2023 التي أكدت على الدور الإيجابي للرقمنة في مركز الضرائب ببرج بوعريريج، كذلك دراسة فوزية صادقي التي توصلت الى تدني مستوى الخدمة العمومية في غياب الرقمنة للجماعات المحلية.

وفي عصر التكنولوجيا الرقمية والعولمة أصبحت البيانات البيومترية جزءا أساسيا من أنظمة حفظ الهوية الشخصية والأمن المعلوماتي، فالمصلحة البيومترية التي تشتمل على تقنيات التعرف على الوجه وبصمات الأصابع وغيرها من السمات البيولوجية تلعب دورا حيويا في تعزيز الأمن المعلوماتي وتسهيل الوصول إلى جودة الخدمات، فتطوير هذه المصلحة يعتبر ضرورة ملحة لمواجهة التحديات العالمية وتحقيق إدارة فعالة في العديد من المجالات، فتكمن أهمية المصلحة البيومترية في قدرتها على توفير وسائل تحقق دقيقة وفورية مما يسهم في عصرنة الإدارة من خلال تطبيق تقنيات التعرف البيومتري.

ويتجلى ذلك في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، والذي يعمل على أن يكون كبرنامج إدارة رقمية متكاملة حيث يهدف إلى بناء مجتمع معلومات وتحديث الإدارة وجعلها رقمية، إضافة إلى تقليص البيروقراطية مما ينعكس على تقديم أفضل الخدمات وأجودها وأحسنها.

والبلدية على غرار باقي الإدارات العمومية سعت إلى مواكبة التطور التكنولوجي من خلال تجسيد مبدأ الرقمنة في المصلحة البيومترية من خلال بطاقة التعريف ورخصة السياقة وجواز السفر، عن طريق تقديم خدمات إلكترونية للمواطنين، وذلك سعيا منها لتجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية الذي يعتبر نقطة تحول هامة في مجال تطوير الخدمات العمومية بالجزائر حيث لمس العديد من القطاعات على غرار وزارة الداخلية والجماعات المحلية ووزارة

العدل ووزارة العمل والضمان الاجتماعي. وللسير في خطى هذا المشروع الحكومي، فقد أولت السلطات للإدارة المحلية اهتماما بتنظيمها فعملت على إعادة تأهيلها وعصرنتها بتبني الوسائل الحديثة في العمل الإداري لتحقيق التنمية الإدارية، بما يضمن تكيفها ومسايرتها للتطورات والتغيرات الحاصلة على جميع الأصعدة، وعلى الوجه الذي يحقق ارتياحا لدى المواطن المستفيد من خدمة الإدارة المحلية باعتبار أن الإدارة العامة تهدف إلى تحقيق المصلحة العامة فلا يمكن تصور ترقية وعصرنة الإدارة العمومية مع وجود جهاز إداري متخلف.

فالمصلحة البيومترية التي تشتمل على تقنيات التعرف على الوجه وبصمات الأصابع وغيرها من السمات البيولوجية تلعب دورا حيويا في تعزيز الأمن المعلوماتي وتسهيل الوصول إلى جودة الخدمات، فتطوير هذه المصلحة يعتبر ضرورة ملحة لمواجهة التحديات العالمية وتحقيق إدارة فعالة في العديد من المجالات، فتكمن أهمية المصلحة البيومترية في قدرتها على توفير وسائل تحقق دقيقة وفورية مما يسهم في عصرنة الإدارة من خلال تطبيق تقنيات التعرف البيومترية.

وبناء على هذه الاستراتيجية قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإصدار المنشور رقم 1099 الصادر بتاريخ 24 مارس 2010 موضوعه شروط معالجة ملفات طلب الحصول على بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومريين الإلكترونيين، ويهدف هذا المنشور إلى تحديد وتوضيح شروط وكيفيات تنفيذ الأحكام المتعلقة بدراسة ملفات الحصول على هذه الوثائق المؤمنة كما أوضح أن هذه الإجراءات تدخل حيز التنفيذ ابتداء من أول أبريل 2010 بالنسبة لطلب جواز السفر البيومري والإلكتروني، وفي مرحلة لاحقة بالنسبة لبطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية. كما أن هذا المنشور قام بالتذكير بالآجال التي حددتها المنظمة العالمية للطيران المدني (OASI) بحيث أن هذه المنظمة تلزم جميع

الدول بإصدار جوازات السفر الشخصية ( لا يسجل الأبناء على جوازات سفر الأولياء قابلة للقراءة بواسطة الآلة بعد 31 مارس 2010). (طواهرية وسريير، 2021، ص 80).

فتوظيف الرقمنة في المصلحة البيومترية يعزز من فعالية ودقة هذه التقنيات، ويمكن من تكامل وتبادل المعلومات بسرعة وسهولة بين الإدارات العمومية، مما يسهل من عملية التحقق وتحديث المعلومات بشكل فوري، بالإضافة إلى ذلك تساهم الرقمنة في تحسين حماية البيانات وسريتها من خلال تطبيق تقنيات متقدمة في التشفير والأمن السيبراني، ويسهل من الربط بين مختلف وثائق ومعلومات فرع الحالة المدنية ككل، الذي يعتبر مصلحة عمومية أساسية يتم من خلالها تنظيم الوثائق الأساسية الخاصة بالأفراد، والذي تسعى الدولة إلى تطويره من خلال تطوير المصلحة البيومترية وتوظيف الرقمنة وتسهيلاتها ليس مجرد خيار بل ضرورة حتمية لتحقيق أهداف التنمية في العصر الرقمي وتحسين حياة المواطنين وتعزيز الثقة بين الإدارات العمومية.

انطلاقا مما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

**ما دور الرقمنة في عصره الإدارة الجزائرية بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بلديتي**

**سيدي عيسى وعين الخضراء؟**

ويتفرع عن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ما دور الرقمنة في عصره أداء الموظفين بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية؟

- ما دور الرقمنة في عصره الخدمات المقدمة للمواطن بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية؟

### 3-2- فرضيات الدراسة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة تم صياغة الفرضية التالية:

- للرقمنة دور في عصره الإدارة الجزائرية بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بلديتي

سيدي عيسى وعين الخضراء بدرجة كبيرة؟

و يتفرع عنها الفرضيتين التاليتين:

- للرقمنة دور في عصره أداء الموظفين بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة كبيرة.
- للرقمنة دور في عصره الخدمات المقدمة للمواطن بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة كبيرة.

### 4-3- أهمية موضوع الدراسة:

تكتسي الرقمنة أهمية بالغة في وقتنا الحالي التي تعتبر جزءا مهما من التطور العلمي والتكنولوجي، هذا التطور الذي يشهده العالم ساهم إلى حد كبير في تطوير الحياة في جميع مجالاتها، وقد ساهمت تقنية المعلومات والاتصالات الحديثة في توفير الوقت والجهد والتكلفة في تقديم الخدمة العمومية، وتظهر أهمية هذه الدراسة من خلال ما يلي:

- تسليط الضوء على موضوع جد مهم يبرز مدى التطور ومواكبة التكنولوجيا والأساليب الحديثة في الإدارات الجزائرية من خلال تطوير الأنظمة المعلوماتية في فرع الحالة المدنية وبالخصوص المصلحة البيومترية من خلال اعتماد الرقمنة.
- الاطلاع على تجربة الجزائر في مجال تطبيق الرقمنة وعصرنتها للمرافق العمومية مسايرة للتطورات التكنولوجية والتقنية الحديثة.

### 5-4- أهداف الدراسة:

- نهدف من خلال الدراسة في موضوع عصره الإدارة العمومية والتعرف على مدى تقدم في مسار رقمنة الإدارة العمومية، من خلال:
- التعرف على دور الرقمنة في عصره الإدارة العمومية في المصلحة البيومترية والحالة المدنية.
  - التعرف على دور الرقمنة في تحسين أداء الموظفين بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية.
  - التعرف على دور الرقمنة في تحسين الخدمات المقدمة للمواطن بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية.

6-5- تحديد مفاهيم الدراسة:

- الرقمنة:

هي نظام متكامل يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال إدارية تقوم بها التكنولوجيا الرقمية والحديثة، فهي استراتيجية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين، والمؤسسات والزبائن مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية في إطار إلكتروني حديث، من خلال استغلال أمثل للوقت والجهد. (دندن، 2023، ص 58)

- الإدارة:

هي مجموعة الخطوات المتتالية والمتعاقبة التي تهدف إلى توجيه الموارد البشرية والمادية نحو تحقيق الأهداف المنشودة وذلك عن طريق تنسيق الجهود والترتيب الهادف لعناصر الإنتاج.

والإدارة بصورة عامة تكمن في وجود قيادة وتوجيه وتنظيم وتنسيق جهود الجماعة لبلوغ الأهداف المحددة، وتنفيذها في ضوء الخبرة والموهبة والقدرة على السيطرة على أغلب الظروف الداخلية والخارجية.

- المصلحة البيومترية:

هي مصلحة تابعة لمديرية التنظيم والشؤون القانونية، وتشمل المصلحة البيومترية على مستوى البلدية استخراج الوثائق البيومترية (بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، ورخصة السياقة البيومترية، وجواز السفر البيومتري)، وبفضل إدراج الأساليب الجديدة الرقمية أصبح المواطن يطلب استخراج وثائقه عن طريق طلب بالولوج إلى بوابة رقمية وحجز موعد، حيث أصبح بإمكانه استخراج وثيقته في ظرف وجيز بالإضافة إلى خدمة متابعة طلبه. (ساردو وجزار، 2024، ص 656).

- مصلحة الحالة المدنية:

تعتبر من أنشط الفروع وأهمها بالإدارة البلدية والمتعلقة بصفة رئيسية باستخراج مختلف الوثائق المتمثلة في: شهادة الإقامة، شهادة عدم العمل، شهادة عدم الزواج وإعادته، الدفتر العائلي، شهادة الميلاد، ملف إبرام عقود الزواج، شهادة الزواج والوفاة وغيرها من الوثائق.

- عصرنة الإدارة:

يقصد بعصرنة الإدارة عملية التكيف مع التحولات من خلال تبني وسائل وأساليب تسيير حديثة، ونمط ثقافة تنظيمية جديدة قائمة على ادخال التكنولوجيا وتحويل المعرفة إلى خدمات، لمجارات التطور الحاصل في البيئتين الداخلية والخارجية، لتحقيق رضا الموظف والمواطن وبلوغ جودة الخدمة والمنتوج. (فرطاس، 2016، ص 313)

- الرقمنة وعصرنة الإدارة العمومية إجرائيا:

يقصد بعصرنه الإدارة العمومية إجرائيا عصرنه المصلحة البيومترية والحالة المدنية ويستدل عليها في هذه الدراسة من خلال الدرجات التي يتحصل عليها أفراد العينة (موظفي المصلحة البيومترية والحالة المدنية ببلدية عين الخضراء وسيدي عيسى)، من خلال الاستبيان المطور لذلك (تطوير الطالبين) والمكون من بعدين:

- البعد الأول: الرقمنة وعصرنه أداء الموظفين بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية.

- البعد الثاني: الرقمنة وعصرنه الخدمات المقدمة للمواطن بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية.

7-6- الدراسات السابقة:

تستند البحوث الرصينة على الدراسات السابقة وقد تختلف في بعض المتغيرات إلا أنها تتقاطع في بعض النقاط، خاصة وأن البحث العلمي يتميز بالتراكمية، من خلال إثارة إشكاليات جديدة لها علاقة بأخرى سابقة باعتبار أن العالم يشهد تغيرات متسارعة تؤثر على

بعض الظواهر زمانيا ومكانيا، حيث تكتسب الدراسات السابقة قدرا كبيرا من الأهمية في المعرفة العلمية أثناء البحث العلمي.

### - دراسة بوشيبان حمزة وابن سعد الله عادل (2023):

**بعنوان:** دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجبائية (نظام جباتيك نموذجاً)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الرقمنة في تحويل الإدارة الجبائية وتحسين أدائها من خلال تطبيقات وأنظمة رقمية يمكن للمؤسسات الجبائية تبسيط العمليات وتسريعها، ومن أجل ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام أداة دراسة الحالة من خلال زيارة ميدانية المركز الضرائب برج بوعريريج تم فيها الإحتكاك المباشر مع موظفي مختلف المصالح والمكاتب. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن هناك تطور ملحوظ نتيجة تطبيق نظام SAP والذي ساهم إلى حد بعيد في تحقيق الأهداف المسطرة من طرف إدارة المركز، حيث تتزايد من سنة إلى أخرى، كذلك نقل المعلومات والملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة بين المصالح على مستوى المركز بصورة آلية وسريعة وأمنة بالرغم من هذا التقدم لابد من الأخذ بعين الاعتبار ضرورة تفعيل نظام الدفع الإلكتروني وتحفيز المكلفين إلى استخدام الخدمات الإلكترونية وتعميم شبكة الإلكترونيات على مستوى هيئات الضريبة الأخرى وليس مركز الضرائب فقط وهذا من أجل زيادة المردود الضريبي.

### - دراسة بن حليلة نور الدين (2023):

**بعنوان:** دور الرقمنة في فعالية المؤسسة العمومية.

تركز الدراسة على توضيح فعالية الرقمنة في مشاريع خدمات التكنولوجيا الجديدة دورها في تحديات الثقافة التنظيمية وتحديات تنفيذ مشاريع البيئة الجديدة للتنمية المستدامة للبنية التحتية للتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الرقمية التي يتردد من خلالها مدى الكفاءة والفعالية في إجراءات العمل داخل المؤسسة وفي تعليقات الاتصالات

والخدمات والتفاعلات بين مؤسسات القطاع العمومي، صدى فعالية خدمات الرقمنة يتردد بشكل واضح في رضا جمهور المستخدمين للمعلومات الرقمية في التصريحات والتفاعلات التي تسجل عن المعلومات الإلكترونية للمؤسسة العمومية مديرة الموارد المالية التي تخصصها بالذكر والتوضيح لأهم التحديات التكنولوجية الجديدة وسائل خدمات الرقمنة دورها في جهوية المعلومات والاتصالات والخدمات داخل المؤسسة ودورها في فعالية الإنجازات والنجاح في مجالات الخدمة الإجتماعية على مستوى الولاية .

لتحقيق ذلك سعت الدراسة للإجابة على التساؤل الرئيسي ممثلا في مدى مساهمة الرقمنة في فعالية مضمون الوظيفة الإدارية وتطبيقات العمل في المؤسسة العمومية مديرة الموارد المالية لولاية مستغانم، وقد توصلت الدراسة لمساهمة الرقمنة في فعالية المؤسسة في بيئة الإدارة للاتصالات والمعلومات والخدمات الرقمية على مستوى مؤسسات قطاع الموارد المائية كما ساعدت الرقمية في تسهيل زيادة تحسين مستوى البنية التحتية للمؤسسة في تقديم الأعمال ومشاركة الحلول الرقمية الخاصة بقطاع مؤسسات الموارد المائية عبر منصات رقمية مستحدثة في جميع محلات المؤسسة العمومية.

### - دراسة بلبط فطيمة وحرش مروة (2022):

**بعنوان:** دور الرقمنة في عصرنة الخدمة العمومية في الجزائر .

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان دور الرقمنة بأبعادها الثلاث الإمكانيات المادية، الإمكانيات البشرية الإمكانيات البرمجية) في عصرنة الخدمة العمومية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة ميلة ، وذلك لمعرفة مدى أهمية تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية ومدى وعيها بدور هذه التكنولوجيا الحديثة واستخداماتها الفعالة في تحسين جودة خدماتها، حيث اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والإحصائي، واستخدام الاستبيان كأداة للدراسة حيث تحتوي على (31) عبارة، وزع على (60) فردا وبالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : وجود أثر ذو

دلالة إحصائية الأبعاد الرقمنة على عصرنة الخدمة العمومية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية - وكالة ميلة - .

- دراسة حمدو ميلودة (2022):

**بعنوان:** دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي، حيث تم الاعتماد في جمع البيانات على استبيان خاص بنظرة الموظفين إلى الرقمنة، واستبيان خاص برضى المواطنين عن الخدمات المقدمة عن طريق الرقمنة والمقابلة، وقد تم معالجة البيانات عن طريق برنامج SPSS V19 وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن للرقمنة دور في تحسين جودة الخدمات العمومية.

- دراسة صادقي فوزية (2021):

**بعنوان:** دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر

هدفت الدراسة الى معرفة دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر من خلال دراسة تحليلية بالجماعات المحلية، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت الأدوات البحثية في الاستبيان المقابلة والملاحظة لجمع البيانات، وتم إختيار عينتين عشوائيتين الأولى تمثل عينة من المواطنين الذين يقدمون طلبات الحصول على الخدمة الرقمية من المؤسسة نموذج الدراسة الميدانية مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية بسكرة، والعينة الثانية من الموظفين بالمؤسسة الذين يتعاملون رقميا لتوفير الخدمات.

كما توصلنا لمجموعة من النتائج أهمها أن غياب الرقمنة يؤدي إلى تدني مستوى الخدمة العمومية، توجد علاقة ارتباطية بين كفاءة العنصر البشري ومستوى الخدمات العمومية، وأن تفعيل البنية التحتية الرقمية يساهم في مواجهة عراقيل تحسين الخدمة العمومية، وتم التأكيد على مجموعة من التوصيات أهمها أولوية رفع كفاءة المورد البشري

وتوفير البنية الرقمية الشاملة لتحقيق جودة في مستوى الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن، كما يجب تفعيل نظام الأمان الرقمي السرية المعلومات كأحد أهم الرهانات لتطبيق مشاريع التحول الرقمي في الجزائر، وأولوية القضاء على الأمية الرقمية داخل البيئة الاتصالية.

- دراسة زقوي أسماء وبن عومر أسماء (2021):

**بعنوان:** أهمية الرقمنة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات المقدمة للمتعاملين بمركز الوطني تسجيل التجاري.

هدفت الدراسة إلى إيران مدى تأثير الرقمنة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات المقدمة للمتعاملين بمركز الوطني تسجيل التجاري ، وقد ركزنا في هذه الدراسة على الفرع المحلي لولاية أدرار باعتباره احد فروع المركز الوطني التسجيل التجاري ، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج التحليلي كوله المناسب لطبيعة الموضوع كما اعتمدنا على دراسة حالة لأنها الأقرب الإجابة على إشكالية الدراسة، وقد توصلنا بعد البحث والدراسة إلى نتائج عديدة أهمها :

-السرعة في إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد.

-ضمان جودة أداء خدماتي الفصل.

-ساهمت الإدارة الإلكترونية في العديد من الدول إلى تطوير عملها الإداري وتقديم افضل خدماتها.

-الرقمنة عملت على تسهيل التعاملات من خلال وجود أسلوب موحد التعامل مع كل من يرغب في الحصول على الخدمات هذه الإدارة.

-التقريب الإدارة من المتعاملين وتحسين أداء الخدمات نظام الخدمات الإلكترونية يتم على مدار الساعة بمعنى الله يمكن الدخول على شبكة الإدارة المقدمة لهم.

-جاءت الإدارة الإلكترونية كحل للمشكلات المتزايدة والعوائق التي ظهرت في النظام البيروقراطي وعدم قدرته على الاستجابة متطلبات المجتمعات الحديثة.

- دراسة الشيكري أيوب ودرويش نور الهدى ومسراتي خولة (2022):

بعنوان: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية -دراسة على عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيومترية لبلدية أحمر العين.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير رقمنة الإدارة العمومية على تحسين جودة الخدمة المقدمة، وركزت هذه الدراسة على الخدمات التي تقدمها المصلحة البيومترية لبلدية أحمر العين ولاية تيبازة، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من خلال توزيعه على عينة من المواطنين القاصدين المصلحة، وبلغ حجم العينة 200 مفردة، وبالاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة تم اختيار تأثير الرقمنة على أبعاد جودة الخدمة العمومية المتمثلة في الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف. وكشفت نتائج الدراسة إلى ان هناك علاقة تأثيرية بين جودة الخدمة المقدمة ومن طرف مصلحة البيومترية لبلدية أحمر العين.

التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع دراستنا، توصلنا إلى ما يلي:

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في:

-هناك اتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في معالجتها للجانب النظري الخاص بمتغيري الدراسة (الرقمنة).

-هناك اتفاق في المنهج المعتمد في الدراسة وهو المنهج الوصفي ويظهر ذلك في دراسة بوشيبان حمزة وبن سعدالله عادل (2023) ودراسة بن حليلة نور الدين (2023) ودراسة بلبط فطيمة ولحرش مروة (2022) ودراسة حمدو ميلودة (2022) ودراسة صادقي فوزية (2021) دراسة زقلوي أسماء وبن عومر أسماء (2021) ودراسة الشيكري أيوب ودرويش نور الهدى ومسراتي خولة (2022).

-مجتمع البحث: انققت مع دراسة بوشيبان حمزة وابن سعدالله عادل (2023) طبقت على موظفي مختلف المصالح والمكاتب بمركز الضرائب، ودراسة بن حليمة نور الدين (2023) طبقت على موظفي مديرية الموارد المالية، ودراسة بلبط فطيمة ولحرش مروة (2022) طبقت على موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، ودراسة حمدو ميلودة (2022) طبقت على موظفي البلدية

وتختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث:

-مجتمع البحث: واختلفت مع دراسة صادقي فوزية (2021) طبقت على المواطنين وموظفي مديرية التنظيم والشؤون العامة، ودراسة زقلوي أسماء وابن عومر أسماء (2021) طبقت على المركز المحلي لولاية أدرار.

-اختلفت في الزمان والمكان.

وقد تم الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها قد ساعدت في إعطاء خلفية نظرية لمتغيرات الدراسة.

## 8-7- الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة:

الرقمنة والإدارة العمومية:

7 - 1 - الرقمنة :

ماهية الرقمنة :

إن انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات الحياة أصبح ضرورة حتمية تفرضها متطلبات العصر الحالي ومؤشر يقاس به تطور الدول وتقدمها وللإحاطة بهذا المفهوم وتوضيحه قسمنا هذا إلى النقاط الآتية:

### تعريف الرقمنة ونشأتها

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسوب فيها في كل من الولايات المتحدة

الأمريكية وبريطانيا منذ الخمسينيات حسب هرتر من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل مكانها السجلات الإلكترونية والتي تسمح لمؤسسات المعلومات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في الفهرسة التعاونية وكذلك في الإعارة بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في مجتمعات العالم بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث عبر شبكة الأنترنت. (لمدل، 2017).

أ- تعريفها :

أ- لغة : حسب قاموس أكسفورد : هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي يسهل قراءته ومعالجته بواسطة الحاسوب."

وأصل الكلمة هي الرقم، والرقم هو العلامة، وفي علم الحساب هو الرمز المستعمل للتعبير عن أحد الأعداد البسيطة. (الخنمعي، 2011، 21)

أ-ب إصطلاحا : هي عملية تحويل المصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من الكتب والدوريات والوثائق والتسجيلات الصوتية إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية. (مؤلفين، 2016، ص 06)

■ يمكن تعريف الرقمنة أنها تلك العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي وقد تكون عبارة عن صور أو بيانات أو ملف صوتي أو شكل من الأشكال الأخرى.

■ و البنك الدولي للرقمنة يعرفها على أنها مجموعة من الأنشطة تسهل تجهيز المعلومات وإرسالها وعرضها بالوسائل الإلكترونية، تعتمد الرقمنة في مفهومها على استخدام التكنولوجيات الرقمية لتغيير نموذج الأعمال من خلال الحصول على عائدات جديدة، وإتاحة المجال لفتح فرص ذات قيمة وذلك بإتاحة مختلف الخدمات عبر الأنترنت وعبر الهاتف الذكي ودمجها مع التكنولوجيا الرقمية. (تقرير، 2015،

ص 11)

- وعرفت الرقمنة أيضا هي أنها تلك التي تسمح باستخدام التقنيات الرقمية لتغيير نماذج الأعمال، العمليات وتوفير فرص جديدة لتوليد الثروة وللتنمية المستدامة.
- كما عرفت بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع الموظفين.
- وعرفت أيضا على أنها: عملية ترميز على شكل ثبات من 0 و 1 لكل المعلومات والإشارات المزمع إرسالها عبر الشبكة بمعنى أن كل الإشارات من صوت ومعطى وغيرها) تتحول إلى رموز من عددي 0 و 1 يمكن للشبكة أن تقبلها كوحدات في البث وتستقبلها كرسالة أصلية عند الوصول. (عبد الفتاح، 2016، ص 151)
- وعرفت الرقمنة على أنها تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية وبدون استخدام الورق.
- أما عملية الرقمنة فيقصد بها تقنية معالجة المعلومات حيث يتم تحويل البيانات إلى إشارات رقمية عن طريق استقطابها من طرف جهاز محول الذي يحصل على ترجمتها إلى بيانات رقمية. (درويش، 2022، ص 97)
- وهناك من يرى الرقمنة على أنها عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية أي ما يعرف بطريقة العمل بصفر ورقة تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية وبدون استخدام الورق.
- إن أسلوب إدارة بلا ورق هو ألية لرفع أداء وكفاءة السلطة الإدارية وتعتمد أساسا على وسائل التكنولوجيا الحديثة والمتطورة. (Sandra, 2017, pp. 453-683)

### ج- فوائد الرقمنة:

إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات الرقمنة في العمل الإداري لم يأتي من فراغ بل لما تحمله رقمنة العمل الإداري من فوائد لا حصر لها نذكر منها:

- نقص التكاليف. (ياسين، 2005، ص 36)

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات مما ينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين، كما يكون نوع الخدمات المقدمة أكثر جودة.
  - كما تؤدي الرقمنة إلى تحويل الأيدي الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة أساسية في تنفيذ هذه الإدارة " الرقمنة الإدارية " عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء والغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد. (كافي، 2012، ص 89).
- مما سبق يتبين لنا أن أهم فوائد الرقمنة تتمثل في تحقيق الشفافية من خلال سهولة الوصول للمعلومات ووضوح الإجراءات، وكذا تجسيد مبدئي الكفاءة والفعالية من خلال توفير أجود الخدمات في اقل وقت وبأقل تكلفة ممكنة.

## 7 - 2 - الإدارة العمومية:

### ماهية الإدارة العمومية

تسعى الدول إلى تحقيق أهدافها واستمرار أنظمتها السياسية من خلال التكيف مع بيئتها الداخلية والخارجية عن طريق عدة أجهزة تقوم من خلالها بتنفيذ سياساتها العامة لبلوغ تلك الأهداف ولعل أهم هذه الأخيرة الجهاز البيروقراطي والذي تمثله الغدارة العمومية أو المؤسسات العمومية، وهذا ما دفع بالعديد من الباحثين والدارسين تسليط الضوء على هذه المظاهر منذ نشأتها ومن ثم البحث في كيفية تطورها.

### أ- مفهومها

فالإدارة العمومية هي تعبير عن نشاط أو خدمة ترتبط بحاجات المجتمع ويتولى هذا النشاط الحكومة أو أحد أشخاص القانون العام، كما أن هذه الخدمات يتم تقديمها بشكل مستمر ومنتظم. (قاسمي، 2018، ص 42)

وتمثل الإدارات العمومية ذات الطابع الإداري أكثر الأنواع انتشاراً فهي تمثل 90% من مجموع المؤسسات العمومية ويمكن القول أنها مجرد فروع للدولة. (ضريفي، ص 83-84)

ويمكن القول أن الإدارات العمومية هي الأداة التنفيذية للدولة من أجل تحقيق أهدافها وتجسيد برامجها على أرض الواقع لإشباع حاجات المواطنين في مجال الخدمات والسلع وغيرها عن طريق حق استغلال الموارد وتوزيعها بشكل عادل، وذلك في إطار التشريع والتنظيم المعمول به.

### ب- الخدمات التي تم عصرنتها في قطاع البلدية

تعتبر البلدية من الإدارات العمومية المحلية الأقرب في تعاملاتها مع المواطن، ومن أجل تجسيد مشروع الدولة في مجال إصلاح وتحسين الخدمة العمومية، حيث تم إعادة تأهيل وعصرنة إدارة البلدية من أجل إرضاء المواطن وتقديم الخدمات الحيوية والضرورية له، وسيتم التطرق إلى مختلف الخدمات العامة التي تم عصرنتها في البلديات في الجزائر.

#### - مصلحة الحالة المدنية:

وقد عمدت الجزائر إلى عصرنة الخدمة في البلدية بصفة عامة ومصلحة الحالة المدنية على وجه الخصوص وذلك من خلال عدة إصلاحات أهمها:

من خلال القانون رقم 14 \_ 08 المؤرخ في 13 شوال عام 1435 الموافق ل 09 غشت سنة 2014 نجد في المادة 25 منه " يحدث لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية، سجل وطني ألي للحالة المدنية يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية".

وبهذا خطت البلدية في الجزائر خطوة كبيرة في إطار عصرنة الخدمة العمومية وذلك بتخليها عن المعاملات الورقية، والتعامل بالطرق الإلكترونية ونجد ذلك في مختلف القوانين المستحدثة في الجريدة الرسمية.

- **المصلحة البيومترية:** من المصالح المستحدثة في البلدية هي المصلحة البيومترية

وتختص في استخراج:

- جواز السفر البيومتري.

- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

- رخصة السياقة البيومترية.

أطلقت وزارة الداخلية خدمة تتمثل في بوابة إلكترونية عبر الأنترنت، مصممة ومطورة من طرف مهندسي وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، عبارة عن موقع يمكن لمستعمليه من قراءة البيانات المخزنة في الشريحة الذكية لبطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية.

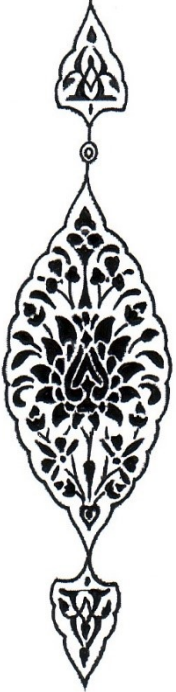
هذه الخدمة الإلكترونية ستسمح للإدارات العمومية أو الخاصة وكذا المواطنين

الحائزين على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية من القراءة الإلكترونية لمعطيات البطاقة.

(<https://macnibe.interieur.gov.dz/WFDefaultAr.aspx>)

# الفصل الثاني

الإجراءات المنهجية للدراسة



**9- تمهيد:**

يهدف هذا الفصل من هذه الدراسة، إلى عرض مختلف الخطوات المنهجية التي اعتمدنا عليها لتحقيق الأهداف المذكورة سابقا من هذه الدراسة، بعد الإلمام بالجانب النظري الذي مهد لنا مشكلة الدراسة، الفرضيات، وأهمية وأهداف الدراسة بالإضافة إلى الفصل النظري، وفي هذا الفصل بعنوان الجانب المنهجي الذي من خلاله سعينا لتبيان المنهجية المتبعة في الدراسة من أجل الوصول إلى النتائج المرجوة من الدراسة.

**10- 1- منهج الدراسة:**

لكل دراسة منهج خاص يتبعه من أجل البحث السلم وطبيعة المشكلة محل الدراسة هي التي هي التي تحدد طبيعة المنهج المتبع، وبما أن موضوع دراستنا يهدف إلى الكشف دور الرقمنة في عصره الإدارة الجزائرية - المصلحة البيومترية والحالة المدنية أنموذجا - بلديتي سيدي عيسى وعين الخضراء -، ومن خلال الاطلاع على مناهج البحث العلمي المعتمدة في الدراسات والبحوث، تم اختيار المنهج الوصفي لملائمة لخصائص الدراسة ولأن هذا المنهج غالبا ما يرتبط بدراسات العلوم الاجتماعية والإنسانية.

**11- 2- الدراسة الاستطلاعية:**

تعتبر الدراسة الاستطلاعية مرحلة في البحث العلمي، من أجل التحكم في حيثيات الموضوع ولتحقيق مجموعة من الأهداف، فالدراسة الاستطلاعية دراسة فرعية يقوم الباحث بها بهدف التعرف على ميدان الدراسة وتحديد مدى توافر الحالات الممثلة لمجموعة الدراسة ومعرفة مدى ملائمة أدوات الدراسة.

**2-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية**

- التعرف على مجتمع الدراسة.
- التعرف على ميدان الدراسة.
- تحديد مصدر العينة ونوعها وكيفية اختيارها.

- بناء أداة البحث "الاستبيان" وحساب خصائصه السيكومترية.

## 2-2- مجال الدراسة الاستطلاعية

المجال الزمني: تمت مرحلة الدراسة الاستطلاعية ابتداء من شهر مارس 2024.

المجال البشري والمكاني: تمت الدراسة الاستطلاعية على عينة من موظفي بلدية عين الخضراء بولاية المسيلة.

## 2-3- عينة الدراسة الاستطلاعية:

تم اختيار عينة الدراسة الاستطلاعية بطريقة عشوائية حيث بلغ عددها 30 موظفا من موظفي بلدية عين الخضراء، والجدول التالي يوضح توزيع العينة حسب متغير المصلحة التي ينتمي إليها الموظفين.

جدول رقم (1) توزيع العينة حسب متغير المصلحة

المصلحة	التكرارات	النسبة المئوية
المصلحة البيومترية	11	36.66
الحالة المدنية	19	63.33
المجموع	30	100

من خلال الجدول رقم (1) وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم 30 موظف نلاحظ أن مصلحة الحالة المدنية قد قدر بـ (19) موظف بنسبة 63.33% نسبة موظفي المصلحة البيومترية بلغت 36.66%.

## 12- 3- الدراسة الأساسية:

بعد إجراء الدراسة الاستطلاعية، وبعد بناء أداة البحث والتأكد من صلاحيتها للاستخدام بحساب خصائصها السيكومترية، تم إجراء الدراسة الأساسية، والتي بواسطتها يمكننا الوصول إلى الإجابة عن تساؤلات الدراسة الحالية.

## 3-1- مجتمع وعينة الدراسة:

### 3-1-1- مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من موظفي بلديتي سيدي عيسى وعين الخضراء، المقدر عددهم (90) موظف بمصاحتي البيومترية والحالة والمدنية.

### 3-1-2- عينة الدراسة الأساسية:

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة المسح الشامل والمتمثلة في موظفي مصاحتي البيومترية والحالة المدنية حيث تم اعتماد جميع وحدات المجتمع نظرا لصغر حجم المجتمع.

### - خصائص عينة الدراسة الأساسية:

#### جدول رقم (2) توزيع العينة حسب متغير المصلحة

المصلحة	التكرارات	النسبة المئوية
المصلحة البيومترية	37	41.11
الحالة المدنية	53	58.90
المجموع	90	100

من خلال الجدول رقم (1) وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم 90 موظف نلاحظ أن مصلحة الحالة المدنية قد قدر بـ (53) موظف بنسبة 58.90% نسبة موظفي المصلحة البيومترية بلغت 41.11%.

### 3-2- حدود الدراسة الأساسية:

تمثلت حدود الدراسة في الحدود الموضوعية والبشرية والمكانية والزمنية التالية:

3-2-1- الحدود الموضوعية: دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية - المصلحة البيومترية والحالة المدنية - .

3-2-2- الحدود البشرية: أجريت الدراسة على عينة قوامها (90) موظف بلديتي سيدي عيسى و عين الخضراء بولاية المسيلة.

3-2-3- الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة ببلديتي سيدي عيسى وعين الخضراء بولاية المسيلة.

3-2-4- الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة في الفترة الزمنية الممتدة (من 2024/05/05 إلى غاية 2024/05/11).

### 3-3- أداة الدراسة:

تم الاعتماد على استبيان (دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية) المعد من طرف مجموعة البحث، ومن أجل صياغة فقرات الاستبيان صياغة سليمة التزمت مجموعة البحث بجملة من الشروط الواجب توافرها واتباعها في الصياغة وهي:

- أن تكون صياغة الفقرة بلغة مفهومة تلائم طبيعة أفراد العينة.
- أن تعطي كل فقرة فكرة واحدة فقط.
- الابتعاد عن استعمال التعميمات المطلقة مثل دائماً أو غالباً.
- كل فقرة يجب أن تصاغ بجملة قصيرة بحيث أن المستجيب لا يمل عند الإجابة عنها.
- أن تصاغ الفقرات بصيغة ضمير المتكلم.

أما بدائل الإجابة فقد تكون المقياس من خمس بدائل هي (بدرجة كبيرة جداً، بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة ضعيفة، بدرجة ضعيفة جداً). ومن أجل احتساب الدرجة الكلية للمستجيب في المقياس كانت أوزان البدائل هي (5،4،3،2،1) على التوالي.

### ب- تصحيح الاستبيان

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان على النحو التالي:

### جدول رقم (3) درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	بدرجة ضعيفة جداً	بدرجة ضعيفة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة جداً
	جدا	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	جدا

5	4	3	2	1	الدرجة
---	---	---	---	---	--------

الخصائص السيكومترية لاستبيان دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية:

أولاً- الصدق:

- صدق المحكمين:

قبل التطبيق النهائي لاستبيان دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية، تم توزيعه على مجموعة من الخبراء من أعضاء الهيئة التدريسية بقسم علم النفس، وقد أجمع غالبيتهم على مناسبة البنود لكل محور ولأداة ككل. أنظر ملحق رقم (1) و(2)

- صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق الاستبيان من خلال حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبيان مع الدرجة الكلية له (صدق الاتساق الداخلي)، وذلك على عينة استطلاعية تبلغ 30 مفردة.

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للبعد بمعامل "الارتباط بيرسون" ( $R_p$ )، حيث جاءت الارتباطات بين عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية له ككل كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ ) وعددها (24) عبارة، حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0.731) كأعلى ارتباط بين العبارة (13) والدرجة الكلية للاستبيان ككل و(0.399) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (4) والدرجة الكلية للاستبيان ككل، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (4) مصفوفة ارتباطات عبارات دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية مع  
الدرجة الكلية

الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات
0.731**	العبارة (13)	0.511**	العبارة (01)
0.649**	العبارة (14)	0.400**	العبارة (02)
0.547**	العبارة (15)	0.530**	العبارة (03)
0.598**	العبارة (16)	0.399**	العبارة (04)
0.689**	العبارة (17)	0.401**	العبارة (05)
0.594**	العبارة (18)	0.401**	العبارة (06)
0.543**	العبارة (19)	0.411**	العبارة (07)
0.650**	العبارة (20)	0.437**	العبارة (08)
0.572**	العبارة (21)	0.444**	العبارة (09)
0.444**	العبارة (22)	0.651**	العبارة (10)
0.592**	العبارة (23)	0.680**	العبارة (11)
0.618**	العبارة (24)	0.592**	العبارة (12)

الارتباط دال عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ ) \*\*

كما تم حساب الارتباط بين الدرجات الكلية للمحاور مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل حيث جاءت هي الأخرى كلها دالة إحصائياً حيث بلغت قيمة ارتباط الدرجة الكلية للمحور الأول مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.950)، أما ارتباط الدرجة الكلية للمحور الثاني مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.928)، وهذا يعني أن الاستبيان صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (5) يوضح مصفوفة ارتباطات محاور استبيان دور الرقمنة في عصره الإدارة الجزائرية مع الدرجة الكلية

الدرجة الكلية	المحاور والدرجة الكلية
0.928**	المحور الأول: دور الرقمنة في عصره أداء الموظفين بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية
0.950**	المحور الثاني: دور الرقمنة في عصره الخدمات المقدمة للمواطنين بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية
الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)**	

4-2-2- الثبات:

جدول رقم (6) ثبات استبيان دور الرقمنة في عصره الإدارة الجزائرية عن طريق ألفا كرونباخ

عدد العبارات	ألفا كرونباخ	محاور الاستبيان
12	0.720	المحور الأول: دور الرقمنة في عصره أداء الموظفين بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية
12	0.749	المحور الثاني: دور الرقمنة في عصره الخدمات المقدمة للمواطنين بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية
24	0.769	الدرجة الكلية للاستبيان

يتضح من الجدول أن قيم معامل (ألفا كرونباخ) لجميع محاور الاستبيان جاءت بقيمة (0.769) وهي قيمة مرتفعة وقريبة من 1، مما يتيح صلاحية استخدام الاستبيان.

13- 4- الأساليب الإحصائية المستعملة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية.

-معامل الارتباط بيرسون.

- معامل ألفا كرونباخ.

- المتوسط الحسابي.

- الانحراف المعياري.

# الفصل الثالث

عرض وتحليل ومناقشة نتائج

الدراسة

15- 1- عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1-1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

تتص الفرضية على أن للرقمنة دور في عصرنة أداء الموظفين بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة كبيرة.

للتحقق من فرضيات الدراسة قام الباحثان بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الاستبيان، حيث تم الحصول على الدرجة من خلال حساب طول الفئة كالتالي: أعلى درجة - أدنى درجة / عدد المستويات (5)

$$0.8 = 5 / 4 = 1 - 5$$

وبالتالي فان طول الفئة يساوى (1) وتحدد المستويات بإضافة طول الفئة إلى أدنى درجة وهي:

جدول رقم (7) يمثل طول الفئة ومستوياتها

الرقم	طول الفئة	المستوى
01	[1.8-1]	بدرجة ضعيفة جدا
02	[2.6-1.81]	بدرجة ضعيفة
03	[3.4-2.61]	بدرجة متوسطة
04	[4.2-3.41]	بدرجة كبيرة
05	[5-4.21]	بدرجة كبيرة جدا

جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول

الدرجة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البنود	
بدرجة متوسطة	6	1.16310	3.2000	تساهم الرقمنة في تسريع عملية إنجاز الوثائق المطلوبة	01
بدرجة متوسطة	12	1.23292	2.6889	تساهم الرقمنة في تعزيز أنماط حماية قاعدة البيانات	02
بدرجة متوسطة	11	1.36118	2.9667	تساهم الرقمنة في تحسين أداء الوظيفي	03
بدرجة متوسطة	8	1.25937	3.1778	سهولة استخدام الأنظمة الرقمية من قبلكم	04
بدرجة متوسطة	10	1.14977	3.1222	تساهم الرقمنة في زيادة كفاءة الموظفين عند تطبيقها	05
بدرجة كبيرة	2	1.29847	3.7222	تقلل الرقمنة من الأخطاء في معالجة البيانات و الحفظ من التلف	06
بدرجة متوسطة	7	1.17936	3.1889	تساعد الرقمنة على تسريع إسترجاع البيانات و تصحيح الأخطاء الواردة	07
بدرجة متوسطة	9	1.25937	3.1778	تقلل الرقمنة من الروتين عكس الإدارة التقليدية	08
بدرجة كبيرة جدا	1	.74920	4.4222	كفاية التدريب لاستخدام الأنظمة الرقمية بفعالية ( سرعة التأقلم )	09
بدرجة متوسطة	5	1.13815	3.3111	تساهم الرقمنة في تحسين التواصل بين الموظفين والمواطن	10
بدرجة كبيرة	3	1.09596	3.7000	وجود مشاكل وتحديات في استخدام الأنظمة	11

## الفصل الثالث عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

الرقمية				
12	توفر برامج حماية من القرصنة والاختراقات	3.6333	1.11627	4
	الدرجة الكلية للمحور الأول	3.3593	.56362	بدرجة متوسطة

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لكل عبارة لهذا البعد جاءت بين (2,688 - 4,45)، (بين بدرجة متوسطة و بدرجة كبيرة جدا) وقد جاءت العبارات بالترتيب التالي:

جاءت العبارة "أن كفاية التدريب لاستخدام الأنظمة الرقمية بفعالية (سرعة التأقلم)" الترتيب الأول بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.4222) وانحراف معياري (0.74920)، مما يعكس أهمية التدريب في تسريع التأقلم مع الأنظمة الرقمية بدرجة كبيرة جدا. تلتها عبارة "تقلل الرقمنة من الأخطاء في معالجة البيانات والحفظ من التلف" بمتوسط حسابي (3.7222) وانحراف معياري (1.29847)، مما يشير إلى أن الرقمنة تسهم بشكل كبير في تقليل الأخطاء والحفاظ على البيانات في الترتيب الثاني. كما أن عبارة وجود مشاكل وتحديات في استخدام الأنظمة الرقمية حصلت على متوسط حسابي (3.7000) وانحراف معياري (1.09596)، مما يدل على وجود تحديات تواجه المستخدمين في استخدام هذه الأنظمة جاءت في الترتيب الثالث.

أما عبارة "توفر برامج حماية من القرصنة والاختراقات" حصلت على متوسط حسابي (3.6333) وانحراف معياري (1.11627) فجاءت في الترتيب الرابع، مما يعكس أهمية برامج الحماية في تأمين البيانات، بينما حصلت عبارة "تساهم الرقمنة في تحسين التواصل بين الموظفين والمواطن" على الترتيب الخامس بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.3111) وانحراف معياري (1.13815)، مما يشير إلى أن الرقمنة تحسن التواصل. تليها عبارة "تساهم الرقمنة في تسريع عملية إنجاز الوثائق المطلوبة" في الترتيب السادس بدرجة

متوسطة بمتوسط حسابي (3.2000) وانحراف معياري (1.16310)، مما يعني أن الرقمنة تساهم في تسريع إنجاز الوثائق ، تلتها عبارة "تساعد الرقمنة على تسريع استرجاع البيانات وتصحيح الأخطاء الواردة" حصلت على الترتيب السابع بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.1889) وانحراف معياري (1.17936)، مما يعني أن الرقمنة تساهم في تسريع استرجاع البيانات وتصحيح الأخطاء. بينما حصلت عبارة "سهولة استخدام الأنظمة الرقمية" على المرتبة الثامنة بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.1778) وانحراف معياري (1.25937)، مما يشير إلى أن الأنظمة الرقمية سهلة الاستخدام. تلتها عبارة "تقلل الرقمنة من الروتين عكس الإدارة التقليدية" في المرتبة التاسعة بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.1778) وانحراف معياري (1.25937)، مما يعني أن الرقمنة تقلل من الروتين.

أما العبارة "تساهم الرقمنة في زيادة كفاءة الموظفين عند تطبيقها" حصلت على الترتيب العاشر بمتوسط حسابي (3.1222) وانحراف معياري (1.14977)، مما يعني أن الرقمنة تزيد من كفاءة الموظفين. تليها عبارة "تساهم الرقمنة في تحسين أداء الوظيفي" في المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (2.9667) وانحراف معياري (1.36118). وأخيراً، حصلت عبارة "تساهم الرقمنة في تعزيز أنماط حماية قاعدة البيانات" على أقل متوسط حسابي (2.6889) وانحراف معياري (1.23292)، مما يعني أن الرقمنة تعزز حماية قاعدة البيانات بدرجة متوسطة في المرتبة الأخيرة.

بشكل عام، حصل محور دور الرقمنة في عصرنة أداء الموظفين بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية على متوسط حسابي 3.3593 وانحراف معياري 0.53917 بدرجة متوسطة، مما يعكس درجة مقبولة من الوعي لدى أفراد العينة بأن الرقمنة تقدم فوائد متعددة من حيث الكفاءة، تقليل الأخطاء، وتسريع العمليات، لكنها تواجه تحديات تتعلق بالأمان وسهولة الاستخدام، وهذا ما يعني رفض الفرضية التي تنص أن للرقمنة دور في عصرنة أداء الموظفين بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة متوسطة.

1-2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أن للرقمنة دور في عصرنة الخدمات المقدمة للمواطن بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة كبيرة.

جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور للرقمنة دور في

عصرنة الخدمات المقدمة للمواطن بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية

البنود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
01	3.8111	0.99317	5	بدرجة كبيرة
02	3.4778	1.07293	7	بدرجة كبيرة
03	3.6333	1.06476	6	بدرجة كبيرة
04	4.6222	0.57236	1	بدرجة كبيرة جدا
05	3.2778	1.16144	8	بدرجة متوسطة
06	3.8444	0.98199	4	بدرجة كبيرة
07	4.0778	1.12408	3	بدرجة كبيرة
08	4.4333	0.79394	2	بدرجة كبيرة

## الفصل الثالث عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

الموظفين و المواطنين				جدا
09	ساهمت الرقمنة في توعية المواطن بضرورة استخدام الخدمات الرقمية	2.7556	1.41668	10 بدرجة متوسطة
10	تساهم الرقمنة في الرضا عن الخدمات المقدمة في المصلحة البيومترية والحالة المدنية	2.6889	1.34619	11 بدرجة متوسطة
11	تساعد الرقمنة على تقليل البيروقراطية و أعباء زهاب و إياب المواطن	3.1222	1.32247	9 بدرجة متوسطة
12	إستحسان المواطن لحجم و جمالية وثيقته البيومترية	2.4111	1.22607	12 بدرجة ضعيفة
	الدرجة الكلية للمحور الثاني	3.513	0.48041	بدرجة كبيرة

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لكل عبارة لهذا البعد جاءت بين (2,411 - 4,622)، (بين بدرجة متوسطة و بدرجة كبيرة جدا) وقد جاءت العبارات بالترتيب التالي:

جاءت العبارة "تسهيل الحصول على الوثائق البيومترية والحالة المدنية"، التي حصلت على أعلى تقييم بمتوسط حسابي 4.6222 وانحراف معياري 0.57236 في المرتبة الأولى "بدرجة كبيرة جدًا". تليها العبارة "تحسين التواصل بين الموظفين والمواطنين" بمتوسط 4.4333، وانحراف معياري 0.79394 في المرتبة الثانية "بدرجة كبيرة جدًا". ثم العبارة "تقديم الخدمات بدقة ووضوح حصل" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.0778، وانحراف معياري 1.12408 "بدرجة كبيرة". بعدها جاءت العبارة "تحسين جودة الخدمات المقدمة" في المرتبة الرابعة بمتوسط 3.8444، وانحراف معياري 0.98199 "بدرجة كبيرة". أما العبارة

"التقليل من طوابير الانتظار" جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3.8111، وانحراف معياري 0.99317 "بدرجة كبيرة". والعبارة "توفير الجهد والمال والوقت" تحصلت على المرتبة السادسة "بدرجة كبيرة" بمتوسط حسابي بلغ 3.6333، وانحراف معياري 1.06476، أما العبارة "تسريع تسليم الوثائق البيومترية والحالة المدنية" فقد جاءت في المرتبة السابعة بمتوسط 3.4778، وانحراف معياري 1.07293 وجاءت "بدرجة كبيرة، كما جاءت العبارة "تسهيل الإجراءات بفضل الأنظمة الرقمية" بمتوسط 3.2778، وانحراف معياري 1.16144 في المرتبة الثامنة "بدرجة متوسطة". أما العبارة "تقليل البيروقراطية وأعباء زهاب وإياب المواطن" فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.1222، وانحراف معياري 1.32247 "بدرجة متوسطة" في المرتبة التاسعة، تلتها العبارة "توعية المواطن بضرورة استخدام الخدمات الرقمية" في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي 2.7556، وانحراف معياري 1.41668 "بدرجة متوسطة"، في المرتبة ما قبل الأخيرة جاءت العبارة "الرضا عن الخدمات المقدمة" بمتوسط 2.6889، وانحراف معياري 1.34619 "بدرجة متوسطة". في الأخير جاءت العبارة "استحسان المواطن لحجم وجمالية الوثيقة البيومترية" بمتوسط 2.4111، وانحراف معياري 1.22607، وترتيب 12، ودرجة "بدرجة ضعيفة".

بشكل عام، حصل محور دور الرقمنة في عصرنة أداء الموظفين بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية على متوسط حسابي 3.513 وانحراف معياري 0.048 بدرجة كبيرة مما يعكس الأثر الإيجابي الكبير للرقمنة مع الحاجة لبعض التحسينات في مجالات معينة، وهذا ما يعني قبول الفرضية التي تنص أن للرقمنة دور في عصرنة الخدمات المقدمة للمواطن بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة كبيرة.

1-3- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على أن للرقمنة دور في عصرنة الإدارة الجزائرية بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية ببلديتي سيدي عيسى وعين الخضراء بدرجة كبيرة  
جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستبيان دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية

البنود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
01 دور الرقمنة في عصرنه الأداء الوظيفي بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية	3.3593	0.56362	2	بدرجة متوسطة
02 دور الرقمنة في عصرنه الخدمات المقدمة للمواطن بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية	3.5130	0.480	1	بدرجة كبيرة
الدرجة الكلية	3.4361	0.397		بدرجة كبيرة

تشير نتائج الجدول إلى تقييم محاور مقياس دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية بين أفراد العينة، حيث جاءت المتوسطات الحسابية بين (3.359-3.513). حصل المحور الثاني "دور الرقمنة في عصرنة الخدمات المقدمة للمواطن بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية" على أعلى متوسط حسابي (3.513) مع انحراف معياري (0.480)، مما جعله يحتل الترتيب الأول بدرجة كبيرة، في حين جاءت المحور الأول "دور الرقمنة في عصرنة الأداء الوظيفي بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.359) مع انحراف معياري (0.563) بدرجة متوسطة.

بشكل عام دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية جاءت بمتوسط حسابي (3.436) و انحراف معياري (0.397)، مما يشير إلى وجود دور بدرجة كبيرة للرقمنة في عصرنة الإدارة المحلية، ومنه نثبت صحة الفرضية القائلة بأن للرقمنة دور في عصرنة

الإدارة الجزائرية بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية ببلديتي سيدي عيسى وعين الخضراء بدرجة كبيرة.

## 16- 2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

### 2-1- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى والتي تنص على أنه للرقمنة دور في

عصرنة أداء الموظفين بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة كبيرة.

وقد دلت النتائج من خلال الجدول رقم (9) ان للرقمنة دور في عصرنة أداء الموظفين بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة متوسطة.

وفي ضوء هذه النتيجة يمكن تقرير أن الفرض البحثي لم يتحقق.

وبالرجوع إلى الدراسات السابقة نجد أن هذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة عبان عبد القادر (2016/2015) في حين أن أغلب الدراسات ركزت على دراسة واقع الإدارة الإلكترونية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء التراث النظري كما يلي:

تعكس هذه النتيجة بشكل ملموس على جودة وكفاءة الخدمات المقدمة، أحد أبرز أوجه هذا التحسن هو زيادة الكفاءة الإنتاجية للموظفين، مع الاعتماد على الأنظمة الرقمية، يتمكن الموظفون من الوصول بسرعة وسهولة إلى البيانات والمعلومات الضرورية لإتمام المهام الموكلة لهم، مما يقلل من الوقت المستغرق في كل إجراء ويزيد من القدرة على التعامل مع عدد أكبر من الطلبات في فترة زمنية أقصر، هذا التحول يساهم في رفع مستوى الإنتاجية بشكل ملحوظ.

بالإضافة إلى ذلك، تساهم الرقمنة في تحسين دقة العمل وتقليل الأخطاء البشرية المرتبطة بالإدخال اليدوي للبيانات، حيث تتوفر الأنظمة الرقمية بأدوات للتحقق من صحة البيانات والتنبيه عند وجود أي خطأ، مما يضمن دقة وجودة المعلومات المسجلة، هذا لا يعزز فقط من كفاءة العمل، بل أيضًا يبني ثقة المواطنين في النظام البيومترية والخدمات المقدمة.

كما توفر الرقمنة منصات للتعلم الإلكتروني والتدريب المستمر، مما يمكن الموظفين من تحديث مهاراتهم ومعرفتهم بأحدث التقنيات والإجراءات، هذا التدريب المستمر يعزز من أداء الموظفين ويجعلهم أكثر استعدادًا للتعامل مع التحديات الجديدة والرفع من مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين.

كما أن إدارة الوقت تتحسن بشكل كبير مع استخدام الأدوات الرقمية التي تساعد في تنظيم جداول العمل وإدارة المهام بكفاءة أكبر. هذا التنظيم يقلل من الفوضى ويسمح للموظفين بالتركيز على المهام ذات الأولوية، مما يؤدي إلى أداء أكثر فعالية وكفاءة.

الرقمنة أيضًا تعزز الشفافية والمساءلة، حيث تتيح الأنظمة الرقمية سجلات كاملة ومحدثة لكل المعاملات والإجراءات. هذا يعزز من الشفافية ويقلل من احتمالات الفساد، مما يسهم في بناء ثقة المواطنين في النظام الإداري. إلى جانب ذلك، يقلل الاعتماد على الأدوات الرقمية من الضغط الوظيفي والعبء الناتج عن الأعمال الورقية المتكررة، مما يسمح للموظفين بالتركيز على المهام الأكثر تعقيدًا وإبداعًا، ويقلل من التوتر والإرهاق الوظيفي.

أخيرًا، تعزز الرقمنة من التواصل والتعاون بين الموظفين، سواء داخل المكتب أو مع الجهات الأخرى، الأدوات الرقمية توفر منصات للتواصل الفوري والتعاون، مما يعزز من العمل الجماعي ويزيد من فعالية التنسيق بين الموظفين. في المجمل، تعكس هذه النتائج الدور الكبير للرقمنة في تحسين أداء الموظفين في المصلحة البيومترية والحالة المدنية، مما يؤدي إلى تقديم خدمات أفضل وأكثر كفاءة للمواطنين، ويساهم في تطوير الإدارة العامة بشكل عام.

**2-2- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية والتي تنص على أنه للرقمنة دور في عصرنة الخدمات المقدمة للمواطن بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة كبيرة.**

وقد دلت النتائج من خلال الجدول رقم (10) أن للرقمنة دور في عصرنة الخدمات المقدمة للمواطن بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة كبيرة.

وفي ضوء هذه النتيجة يمكن تقرير أن الفرض البحثي قد تحقق.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء التراث النظري كما يلي:

تسهم الرقمنة في تحسين الكفاءة والشفافية وجودة الخدمات بشكل كبير، حيث تمكن الرقمنة من تسريع العمليات الإدارية، مما يقلل من الزمن اللازم لإكمال المعاملات المختلفة، فعلى سبيل المثال، يمكن للمواطنين الآن تقديم طلبات للحصول على الوثائق البيومترية مثل جوازات السفر وبطاقات الهوية عبر الإنترنت، مما يلغي الحاجة للانتظار في الطوابير الطويلة في المكاتب الحكومية.

كما تساعد الرقمنة في تحسين دقة البيانات وتحديثها بشكل فوري مما يقلل من الأخطاء الناتجة عن الإدخال اليدوي للبيانات، ويضمن تسجيل معلومات دقيقة ومحدثة بشكل مستمر، فاستخدام قواعد البيانات المركزية يمكن أيضاً من ربط مختلف الجهات الحكومية بسهولة، مما يسهل تبادل المعلومات بين الإدارات ويعزز التنسيق بينها، ناهيك عن توفر الرقمنة لطبقات إضافية من الحماية للبيانات الشخصية، حيث تعتمد على تقنيات التشفير والمصادقة البيومترية التي تصعب من محاولات التزوير أو الوصول غير المصرح به إلى المعلومات. هذا يساهم في حماية الخصوصية ويزيد من ثقة المواطنين في النظام البيومتري.

علاوة على ذلك، تتيح الرقمنة فرصة كبيرة لتحسين الشفافية في التعاملات الحكومية، من خلال البوابات الإلكترونية، يمكن للمواطنين متابعة حالة طلباتهم بشكل مباشر والحصول على تحديثات فورية، مما يقلل من احتمالية الفساد الإداري ويحسن من مستويات الرضا العام.

كما أن الرقمنة تسهم في تقليل التكاليف التشغيلية للحكومة. الاعتماد على الأنظمة الرقمية يقلل من الحاجة إلى الورق والمساحات المكتبية الكبيرة، ويقلل من تكاليف التخزين والنقل، مما يؤدي إلى توفير الموارد المالية وتحسين تخصيصها لمشاريع أخرى هامة. في الأخير يمكن القول إن الرقمنة ليست مجرد وسيلة لتحديث الخدمات الحكومية، بل هي ضرورة ملحة لتحسين جودة الحياة للمواطنين، وتطوير البنية التحتية الإدارية للدولة، وتعزيز قدراتها في مواجهة التحديات المستقبلية.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الشيكور أيوب ودرويش نور الهدى ومسراتي خولة (2022) حول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية -دراسة على عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيومترية لبلدية أحمر العين، وكشفت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة تأثيرية بين الرقمنة وجودة الخدمة المقدمة من طرف المصلحة البيومترية للبلدية.

**2-3- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة والتي تنص على أنه للرقمنة دور في عصرنة الخدمات المقدمة للمواطن بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة كبيرة.** وقد دلت النتائج من خلال الجدول رقم (11) أن للرقمنة دور في عصرنة الخدمات المقدمة للمواطن بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة كبيرة. وفي ضوء هذه النتيجة يمكن تقرير أن الفرض البحثي قد تحقق.

وبالرجوع إلى الدراسات السابقة نجد أن هذه النتيجة لا تتوافق مع الدراسات المعروضة في الدراسة الحالية في حدود بحثنا وتتفق مع نتائج دراسة عبان عبد القادر (2016/2015). ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء التراث النظري كما يلي:

تؤثر الرقمنة بشكل كبير على أداء الموظفين وتساهم في تحسين كفاءة وجودة العمل الإداري من خلال تبني الأنظمة الرقمية، يتمكن الموظفون من أداء مهامهم بكفاءة أعلى، مما يؤدي إلى تحسين سرعة وجودة الخدمات المقدمة كما تسهل الرقمنة عملية الوصول إلى

البيانات والمعلومات، ما يتيح للموظفين معالجة الطلبات والمعاملات بسرعة أكبر، وبالتالي تقليل وقت الانتظار للمواطنين وتقليل الضغط على المكاتب الإدارية.

كما تساهم الرقمنة في تحسين دقة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية. توفر الأنظمة الرقمية أدوات للتحقق من صحة البيانات وتحديثها بشكل فوري، مما يقلل من احتمالات حدوث الأخطاء ويضمن تسجيل معلومات دقيقة وموثوقة. هذا ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات المقدمة ويزيد من ثقة المواطنين في الإجراءات الحكومية.

وللرقمنة دور في تحسين التواصل بين الموظفين والمواطنين وبين الموظفين أنفسهم، حيث تسهل الأدوات الرقمية والأنظمة المتكاملة تبادل المعلومات والتنسيق بين مختلف الإدارات، مما يعزز من فعالية العمل الجماعي ويقلل من البيروقراطية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للموظفين الحصول على التدريب المستمر والتطوير المهني من خلال منصات التعلم الإلكتروني، مما يمكنهم من تحديث مهاراتهم ومعرفتهم بأحدث التقنيات والإجراءات.

تساعد الرقمنة الموظفين على تحسين إدارة الوقت وهو جانب آخر مهم، حيث تساعد الرقمنة في تنظيم جداول العمل وتحديد الأولويات بكفاءة، مما يقلل من الفوضى والإرهاق الوظيفي، كما يمكن للموظفين الذين يعملون في بيئة رقمية التركيز على المهام الأكثر تعقيداً وإبداعاً، مما يزيد من رضاهم الوظيفي ويعزز من قدرتهم على تقديم خدمات عالية الجودة.

وبالرغم من الفوائد الكبيرة التي تحققها الرقمنة، إلا أن هناك بعض التحديات التي قد تواجه الموظفين، مثل الحاجة إلى التكيف مع التكنولوجيا الجديدة والتغلب على المقاومة للتغيير. لذا، من الضروري توفير الدعم والتدريب اللازمين لضمان انتقال سلس وفعال إلى البيئة الرقمية.

في الأخير تُعد الرقمنة عنصراً أساسياً في عصرنة الخدمات بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية، حيث تعزز من كفاءة وفعالية أداء الموظفين وتساهم في تقديم خدمات

أفضل وأسرع للمواطنين. هذا التطور ليس فقط يحسن من تجربة المواطن، بل يعزز أيضًا من الرضا الوظيفي للموظفين ويؤدي إلى نظام إداري أكثر شفافية وفعالية. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الشيكرا أيوب ودرويش نور الهدى ومسراتي خولة (2022) حول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية - دراسة على عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيومترية لبلدية أحمر العين، وكشفت نتائج الدراسة إلى ان هناك علاقة تأثيرية بين الرقمنة وجودة الخدمة المقدمة ومن طرف مصلحة البيومترية للبلدية.

### 17- 4- الاستنتاجات:

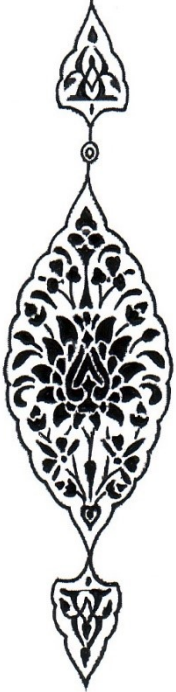
من خلال تطبيق أداة الدراسة وما أسفرت عليه المعالجة الإحصائية من نتائج تم التوصل إلى ما يلي:

- للرقمنة دور في عصرنة أداء الموظفين بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة متوسطة.

- للرقمنة دور في عصرنة الخدمات المقدمة للمواطن بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة كبيرة.

- للرقمنة دور في عصرنة الخدمات المقدمة للمواطن بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة كبيرة.

# خاتمة



## 18- خاتمة:

تلعب الرقمنة دورًا جوهريًا في عصرنة الخدمات المقدمة للمواطنين في المصلحة البيومترية والحالة المدنية، مما ينعكس بشكل كبير على جودة وكفاءة الأداء الوظيفي، من خلال تحسين سرعة الوصول إلى البيانات، تقليل الأخطاء، وتعزيز التواصل الفعال بين الموظفين والمواطنين، وتسهم الرقمنة في تقديم خدمات أفضل وأسرع، مما يعزز من رضا المواطنين وثقتهم في النظام الإداري. فالرقمنة الإدارية هي إدارة تكنولوجية المعلومات الرقمية في إنجاز الخدمات والمعاملات الإدارية، بهدف تطوير أدائها وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، من خلال تقديم الخدمات والمعلومات المطلوبة والمستفيدين بالوسائل الإلكترونية الحديثة، والهدف العام للرقمنة هو تقديم خدمات عمومية ذات كفاءة وفعالية وجودة (أي تقليل حجم الجهد والوقت والتكاليف المادية).

وقد جاءت هذه الدراسة للتعرف على دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية - المصلحة البيومترية والحالة المدنية أنموذجاً - بلديتي سيدي عيسى وعين الخضراء -، حيث تم التوصل:

- للرقمنة دور في عصرنة الإدارة الجزائرية بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة متوسطة.

- للرقمنة دور في عصرنة أداء الموظفين بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة متوسطة.

- للرقمنة دور في عصرنة الخدمات المقدمة للمواطن بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية بدرجة كبيرة.

**اقتراحات الدراسة:**

من خلال كل ما سبق يمكن عرض الاقتراحات الآتية:

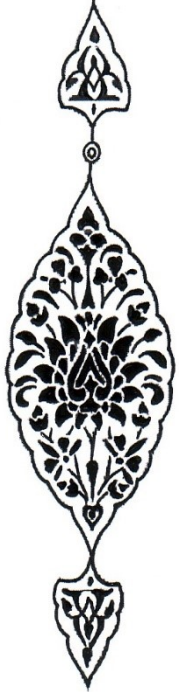
- توفير عدد أكبر من الأجهزة والحواسيب لسهولة إنجاز المعاملات الإدارية.

- زيادة تفعيل شبكات الأنترنت بشكل كافي.
- ضرورة التكوين المتواصل للموظفين لمواكبة التقنيات الحديثة.
- وضع أنظمة فعالة لحماية وأمن البيانات والمعلومات الرقمية.
- نشر الثقافة المعلوماتية لدى المواطن المحلي، لتحقيق مبدأ تقريب الإدارة من المواطن.
- فتح بوابة إلكترونية تسمح للمواطن المشاركة الفعلية في صنع القرارات وتقديم مقترحاته وانشغالاته.

#### أفاق الدراسة:

- بعد الانتهاء من معالجة إشكالية بحثنا الذي يركز على دور الرقمنة في عصره الإدارة الجزائرية -المصلحة البيومترية والحالة المدنية أنموذجا-، تبينت لنا العديد من الجوانب والإشكاليات الجديرة بمواصلة البحث في هذا الموضوع، والاهتمام بكل جوانبه، لذا نقترح بعض المواضيع التي لها صلة بموضوعنا:
- دور التجهيز الرقمي في فعالية الخدمات الإدارية في البلدية.
  - إسهام المورد البشري في تبسيط الإجراءات الإدارية في البلدية.
  - دور الرقمنة في تحسين المرونة والشفافية الرقمية في البلدية.
  - جودة البيانات والمعلومات الرقمية في تحسين أداء المرافق العمومية.

# قائمة المراجع



قائمة المراجع:

- بلبط، فطيمة ولحرش، مروة (2022). دور الرقمنة في عصرنة الخدمة العمومية في الجزائر. رسالة ماجستير. المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، ميلة.
- بوشيبان، حمزة وبن سعد الله، عادل (2023): دور الرقمنة في عصرنة الادارة الجبائية (نظام جباتيك نموذجا). رسالة ماجستير. جامعة محمد البشير ابراهيمي، برج بوعرييج.
- بن حليمة، نور الدين (2023). دور الرقمنة في فعالية المؤسسة العمومية، رسالة ماجستير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم.
- جريدة المساء (2022). ثورة الرقمنة: عصرنة الإدارة وتحرير الجزائريين من البيروقراطية. <https://www.el-massa.com>
- حمدو، ميلودة (2022). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي، رسالة ماجستير. جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- الخثمي، مسفرة بنت دخيل الله (2011). مشاريع وتجارب التحول الرقمي في مؤسسات المعلومات، مركز أبحاث المعلومات العلمية والتقنية. مجلة المعلومات العلمية والتقنية. 19. (1).
- دنن، جمال الدين (2023). آفاق الرقمنة وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية. مجلة البحوث القانونية والاقتصادية. 06. 55-75
- زقلوي، أسماء وبن عומר، أسماء (2021). أهمية الرقمنة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات المقدمة للمتعاملين بمركز الوطني لتسجيل التجاري، شهادة ماجستير، جامعة أحمد دراية، ادرار.
- ساردو، زين العابدين وجزار، مصطفى (2024). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: البلدية أنموذجا. المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية. 08 (02). 648-664

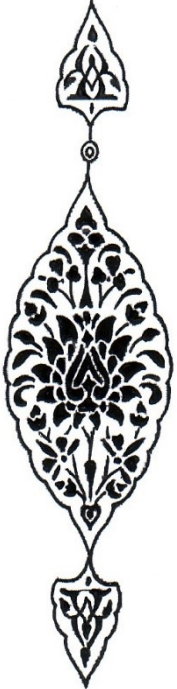
- الشيكو، أيوب ودرويش، نور الهدى (2022). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية دراسة عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيومترية لبلدية أحمر العين. مجلة النمو الاقتصادي والمقاولاتية، جامعة أدرار. (2).
- صادقي، فوزية (2021). دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر. شهادة دكتوراه غير منشورة، جامعة قسنطينة 3. الجزائر.
- ضريفي، نادية (د س). تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة، الجزائر: دار بلقيس.
- طواهرية، نخلة وسرير، راجح عبد الله (2021). أساليب عصرنة الخدمات العمومية بالادارة المحلية: دراسة الخدمة بمصلحة الحالة المدنية بلدية تيارت. مجلة الفكر القانوني والسياسي. 5. (2).
- عبد الفتاح، علي (2016). الإعلام الدولي والعولمة الجديدة، عمان: اليازوري للنشر.
- فرطاس، فتيحة (2016). عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين في خدمة المواطنين. مجلة الاقتصاد الجديد. 2. (15).
- 322-305
- قاسمي، عائشة (2018). العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات في المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري. مجلة البحوث والدراسات التجارية. كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة.
- القانون 15-03 المتعلق بعصرنة قطاع العدالة. فبراير 2015.
- كافي، مصطفى يوسف (2012). الإدارة الإلكترونية. دمشق: دار ومؤسسة رسلان.
- لمقدم، عبد الغاني ولمدل عبد الفتاح (2016-2017). الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجا. مذكرة ماستر. كلية الحقوق، جامعة الوادي.
- ياسين، سعد غالب (2005). الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. المملكة العربية السعودية.

<https://macnibe.interieur.gov.dz/WFDefaultAr.aspx> –

المراجع بالأجنبية :

- David C. G. Brown Sandra Toze (4 December 2017).  
Information governance in digitized public: Understanding  
Governance in the Digital Era: An Agenda for Public  
Administration Research in Canada Volume 60.

# الملاحق



19- ملحق (1): استبيان دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية

بيانات خاصة

المصلحة البيومترية  الحالة المدنية

الدرجة	الدرجة	الدرجة	الدرجة	الدرجة كبيرة	دور الرقمنة في عصرنة اداء الموظفين بالمصلحة البيومترية والحالة المدنية	الترتيب الأول
					تساهم الرقمنة في تسريع عملية إنجاز الوثائق المطلوبة	1
					تساهم الرقمنة في تعزيز أنماط حماية قاعدة البيانات	2
					تساهم الرقمنة في تحسين أداء الوظيفي	3
					سهولة إستخدام الأنظمة الرقمية من قبلكم	4
					تساهم الرقمنة في زيادة كفاءة الموظفين عند تطبيقها	5
					تقلل الرقمنة من الأخطاء في معالجة البيانات و الحفظ من التلف	6
					تساعد الرقمنة على تسريع إسترجاع البيانات و تصحيح الأخطاء الواردة	7
					تقلل الرقمنة من الروتين عكس الإدارة التقليدية	8
					كفاية التدريب لاستخدام الأنظمة الرقمية بفعالية ( سرعة التأقلم )	9
					تساهم الرقمنة في تحسين التواصل بين الموظفين والمواطن	10
					وجود مشاكل وتحديات في استخدام الأنظمة الرقمية	11

					توفر برامج حماية من القرصنة و الإختراقات	12
درجة	درجة	درجة	درجة كبيرة	درجة كبيرة	دور الرقمنة في عصرنة الخدمات المقدمة للمواطنين بالمصلحة البليومترية والحالة المدنية	البعدي الثاني
					تساهم الرقمنة في التقليل من طوابير الانتظار	1
					تساهم الرقمنة في تسريع تسليم الوثائق البيومترية والحالة المدنية	2
					تساهم الرقمنة في توفير الجهد المال والوقت	3
					تساهم الرقمنة في تسهيل الحصول على الوثائق البيومترية والحالة المدنية	4
					الرقمنة تسهل الإجراءات بفضل الأنظمة الرقمية في المصلحة البيومترية والحالة المدنية	5
					تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة	6
					تساهم الرقمنة في تقديم الخدمات بدقة و وضوح	7
					ساهمت الرقمنة في تحسين التواصل بين الموظفين و المواطنين	8
					ساهمت الرقمنة في توعية المواطن بضرورة استخدام الخدمات الرقمية	9
					تساهم الرقمنة في الرضا عن الخدمات المقدمة في المصلحة البيومترية والحالة المدنية	10
					تساعد الرقمنة على تقليل البيروقراطية و أعباء ذهاب و إياب المواطن	11
					إستحسان المواطن لحجم و جمالية وثيقته البيومترية	12

## ملحق (2): قائمة بأسماء المحكمين

بيانات المحكم	الرتبة	الجامعة
أ.د. ضياف زين الدين	أستاذ التعليم العالي	قسم علم النفس جامعة المسيلة
أ.د. مكفس عبد المالك	أستاذ التعليم العالي	قسم علم النفس جامعة المسيلة
د. مرزوقي سمير	أستاذ محاضر أ	قسم علم النفس جامعة المسيلة
د. بليل عفاف	أستاذ محاضر أ	قسم علم النفس جامعة المسيلة
د. بن زطة بلدية	أستاذ محاضر أ	قسم علم النفس جامعة المسيلة

## الملحق رقم 03: مخرجات الدراسة

الخصائص السيكومترية للأداة

الصدق:

Correlations					
		mm			mm
q1	Pearson Correlation	.511**	q13	Pearson Correlation	.731**
	Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30		N	30
q2	Pearson Correlation	.400**	q14	Pearson Correlation	.649**
	Sig. (2-tailed)	0.004		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30		N	30
q3	Pearson Correlation	.530**	q15	Pearson Correlation	.547**
	Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30		N	30
q4	Pearson Correlation	.399**	q16	Pearson Correlation	.598**
	Sig. (2-tailed)	0.004		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30		N	30
q5	Pearson Correlation	.401**	q17	Pearson Correlation	.689**
	Sig. (2-tailed)	0.004		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30		N	30
q6	Pearson Correlation	.401**	q18	Pearson Correlation	.594**
	Sig. (2-tailed)	0.004		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30		N	30
q7	Pearson Correlation	.411**	q19	Pearson Correlation	.543**
	Sig. (2-tailed)	0.003		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30		N	30
q8	Pearson Correlation	.437**	q20	Pearson Correlation	.650**
	Sig. (2-tailed)	0.002		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30		N	30
q9	Pearson Correlation	.444**	q21	Pearson Correlation	.572**
	Sig. (2-tailed)	0.001		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30		N	30
q10	Pearson Correlation	.651**	q22	Pearson Correlation	.444**
	Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.001
	N	30		N	30
q11	Pearson Correlation	.680**	q23	Pearson Correlation	.592**
	Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30		N	30
q12	Pearson Correlation	.592**	q24	Pearson Correlation	.618**
	Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30		N	30

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

		mm	m1	m2
mm	Pearson Correlation	1	.928**	.950**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
m1	Pearson Correlation	.928**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
m2	Pearson Correlation	.950**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الثبات

## Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.720	12

## Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.749	12

## Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.769	24

نتائج الدراسة  
اختبار التوزيع الطبيعي

### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
m1	.102	90	.200*	.975	90	.381
m2	.218	90	.000	.878	90	.000

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

### نتائج الفرضية الأولى

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
q1	90	3.2000	1.16310	.12260
q2	90	2.6889	1.23292	.12996
q3	90	2.9667	1.36118	.14348
q4	90	3.1778	1.25937	.13275
q5	90	3.1222	1.14977	.12120
q6	90	3.7222	1.29847	.13687
q7	90	3.1889	1.17936	.12432
q8	90	3.1778	1.25937	.13275
q9	90	4.4222	.74920	.07897
q10	90	3.3111	1.13815	.11997
q11	90	3.7000	1.09596	.11552
q12	90	3.6333	1.11627	.11767
أداء	90	3.3593	.56362	.05941

### One-Sample Test

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
q1	1.631	89	.106	.20000	-.0436-	.4436
q2	-2.394-	89	.019	-.31111-	-.5693-	-.0529-
q3	-.232-	89	.817	-.03333-	-.3184-	.2518

q4	1.339	89	.184	.17778	-.0860-	.4415
q5	1.008	89	.316	.12222	-.1186-	.3630
q6	5.277	89	.000	.72222	.4503	.9942
q7	1.519	89	.132	.18889	-.0581-	.4359
q8	1.339	89	.184	.17778	-.0860-	.4415
q9	18.009	89	.000	1.42222	1.2653	1.5791
q10	2.593	89	.011	.31111	.0727	.5495
q11	6.059	89	.000	.70000	.4705	.9295
q12	5.382	89	.000	.63333	.3995	.8671
أداء	6.047	89	.000	.35926	.2412	.4773

## نتائج الفرضية الثانية

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
q13	90	3.8111	.99317	.10469
q14	90	3.4778	1.07293	.11310
q15	90	3.6333	1.06476	.11224
q16	90	4.6222	.57236	.06033
q17	90	3.2778	1.16144	.12243
q18	90	3.8444	.98199	.10351
q19	90	4.0778	1.12408	.11849
q20	90	4.4333	.79394	.08369
q21	90	2.7556	1.41668	.14933
q22	90	2.6889	1.34619	.14190
q23	90	3.1222	1.32247	.13940
q24	90	2.4111	1.22607	.12924
الخدمات	90	3.5130	.48041	.05064

### One-Sample Test

Test Value = 3

t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper

q13	7.748	89	.000	.81111	.6031	1.0191
q14	4.224	89	.000	.47778	.2531	.7025
q15	5.643	89	.000	.63333	.4103	.8563
q16	26.888	89	.000	1.62222	1.5023	1.7421
q17	2.269	89	.026	.27778	.0345	.5210
q18	8.158	89	.000	.84444	.6388	1.0501
q19	9.096	89	.000	1.07778	.8423	1.3132
q20	17.127	89	.000	1.43333	1.2670	1.5996
q21	-1.637-	89	.105	-.24444-	-.5412-	.0523
q22	-2.192-	89	.031	-.31111-	-.5931-	-.0292-
q23	.877	89	.383	.12222	-.1548-	.3992
q24	-4.557-	89	.000	-.58889-	-.8457-	-.3321-
الخدمات	10.130	89	.000	.51296	.4123	.6136

الفرضية العامة

**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
أداء	90	3.3593	.56362	.05941
الخدمات	90	3.5130	.48041	.05064
المقياس	90	3.4361	.39785	.04194

**One-Sample Test**

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
أداء	56.543	89	.000	3.35926	3.2412	3.4773
الخدمات	69.372	89	.000	3.51296	3.4123	3.6136
المقياس	81.934	89	.000	3.43611	3.3528	3.5194