

جامعة مولود معمري - تيزي وزو -

كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

فرع علوم الإعلام والاتصال



الإدارة الإلكترونية ورقمنة سجلات الحالة المدنية

دراسة حالة لبلدية أبي يوسف عين الحمام

ولاية تيزي وزو

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال تنظيمي

الأستاذة المشرفة:

- سميرة تكلال

من إعداد الطالبين:

- نايت العربي عبد الرزاق

- سالم عمر

السنة الدراسية: 2024/2023

ملخص

الإدارة الإلكترونية ورقمنة سجلات الحالة المدنية تمثل تحولا هاما في كيفية إدارة وتقديم خدمات الحكومة للمواطنين. يعتمد هذا التحول على استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين فعالية وكفاءة الإجراءات المتعلقة بسجلات الحالة المدنية، مثل تسجيل المواليد، والوفيات، والزيجات، والطلاق.

كما تتيح النظم الرقمية تسريع الإجراءات من خلال أتمتة العمليات وتقليل الحاجة للإجراءات الورقية، مما يوفر وقتاً للمواطنين ويسهل عليهم الوصول إلى الخدمات. وتساهم الرقمنة في تحسين الشفافية وتقليل فرص التلاعب والفساد، حيث يمكن متابعة حالة الطلبات ومراجعة السجلات بشكل إلكتروني ومنظم.

كما يقلل التحول الرقمي من التكاليف المرتبطة بتخزين السجلات الورقية وإدارتها، بالإضافة إلى تقليل الحاجة للموارد البشرية التي كانت تستخدم في إدارة الأعمال اليدوية. و توفر النظم الرقمية أماناً أفضل للبيانات الشخصية من خلال استخدام تقنيات الحماية المتقدمة والنسخ الاحتياطي.

فالإدارة الإلكترونية ورقمنة سجلات الحالة المدنية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، وتعزيز الشفافية، وتقليل التكاليف، بينما تتطلب الالتزام بالأمان وتدريب الكوادر لضمان نجاح هذا التحول.

كلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية ، الرقمنة ، الحالة المدنية

Abstract

Electronic management and the digitization of civil status records represent a significant shift in how governments manage and deliver services to citizens. This transformation relies on digital technology to improve the effectiveness and efficiency of procedures related to civil status records, such as registering births, deaths, marriages, and divorces.

Digital systems also facilitate faster processing by automating tasks and reducing the need for paper-based procedures, which saves time for citizens and makes accessing services easier.

Digitization contributes to improved transparency and reduces opportunities for manipulation and corruption, as the status of applications and records can be monitored electronically and systematically.

Moreover, digital transformation reduces the costs associated with storing and managing paper records, as well as the need for human resources previously required for manual operations.

Digital systems also offer better security for personal data through advanced protection technologies and backup systems.

Thus, electronic management and the digitization of civil status records enhance the quality of government services, promote transparency, and reduce costs, while requiring commitment to security and staff training to ensure the success of this transformation.

Keywords: electronic management, digitization, civil status

فهرس المحتويات

أ.....	مقدمة:
الفصل الأول: الإدارة الالكترونية وتداعياتها	
12	تمهيد
13	المبحث الأول: مدخل الى الادارة الالكترونية
13	المطلب الأول: مفهوم الادارة الالكترونية
14	المطلب الثاني: خصائص واهمية الادارة الالكترونية
17	المطلب الثالث: اهداف ووظائف الادارة الالكترونية
20	المطلب الرابع: تطبيقات الادارة الالكترونية
22	المبحث الثاني: اساسيات الادارة الالكترونية
22	المطلب الأول: عناصر الادارة الالكترونية
23	المطلب الثاني: متطلبات الإدارة الالكترونية
28	المطلب الرابع: معوقات الادارة الالكترونية
31	خلاصة
الفصل الثاني: الرقمنة داخل المؤسسة	
33	تمهيد
34	المبحث الأول: ماهية الرقمنة
34	المطلب الأول: مفهوم الرقمنة
35	المطلب الثاني: خصائص الرقمنة
37	المطلب الثالث: اهمية الرقمنة
37	المطلب الرابع: اهداف الرقمنة
40	المبحث الثاني: نماذج الرقمنة
40	المطلب الأول: أشكال الرقمنة
41	المطلب الثاني: عناصر الرقمنة
42	المطلب الثالث: متطلبات الرقمنة
43	المطلب الرابع: عمليات واجراءات الرقمنة
46	خلاصة:

الفصل الثالث: المؤسسة الخدماتية ورقمنة سجلات الحالة المدنية

48	تمهيد.....
49	المبحث الأول : مدخل الى الحالة المدنية.....
49	المطلب الأول: التطور التاريخي لقانون الحالة المدنية في الجزائر.....
52	المطلب الثاني: تعريف نظام الحالة المدنية وطبيعته.....
54	المطلب الثالث: علاقة قانون الحالة المدنية بالقوانين الأخرى.....
55	المطلب الرابع: سجلات الحالة المدنية.....
59	المبحث الثاني: الادارة الالكترونية ورقمنة السجلات الحالة المدنية.....
59	المطلب الأول: دور الرقمنة في مجال الحالة المدنية في الجزائر.....
60	المطلب الثاني: آليات رقمنة الحالة المدنية.....
62	المطلب الثالث: الانتقال من الادارة التقليدية إلى الادارة الحديثة.....
65	المطلب الرابع: نماذج تطبيق رقمنة سجلات الحالة المدنية في الجزائر.....
68	خلاصة.....

الفصل التطبيقي

70	المبحث الأول: عموميات حول المؤسسة.....
70	المطلب الأول: تقديم المؤسسة.....
73	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي.....
74	المبحث الثاني: تحليل ومناقشة الاستبيان.....
74	المطلب الأول: تحليل الاستبيان.....
128	المطلب الثاني: مناقشة النتائج.....
132	خاتمة.....

قائمة المراجع

الملاحق

فهرس الجداول والاشكال

قائمة الجداول.
الجدول 1: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....74
الجدول 2: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن75
الجدول 3: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية76
الجدول 4: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.....77
الجدول 5: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية78
الجدول 6: مدى رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة عبر النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف79
الجدول 7: الخدمات الإلكترونية المستخدمة بانتظام في بلدية أبي يوسف80
الجدول 8: سهولة استخدام النظام الإلكتروني والتحديات في الوصول إليه في بلدية أبي يوسف81
الجدول 9: التحديات التي تواجهك في الوصول إلى النظام الإلكتروني لبلدية أبي يوسف 83
الجدول 10: دور النظام الإلكتروني في تعزيز الشفافية في خدمات بلدية أبي يوسف84
الجدول 11: مدى كفاية التدريب على استخدام النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف ..85
الجدول 12: التحسينات المقترحة لتطوير النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف87
الجدول 13: الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف ..89
الجدول 14: تقييم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من بلدية أبي يوسف92
الجدول 15: مستوى رضاك عن سرعة تنفيذ الطلبات عبر النظام الإلكتروني لبلدية أبي يوسف93
الجدول 16: دقة وحداثة المعلومات المقدمة عبر النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف 95
الجدول 17: صعوبات الوصول إلى أو استخدام الخدمات الإلكترونية المتاحة في بلدية أبي يوسف96
الجدول 18: تقييم واجهة المستخدم للنظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف97

الجدول 19: تقييم تجربة المستخدم للنظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف 98
الجدول 20: التقنيات الرئيسية المستخدمة في رقمنة خدمات بلدية أبي يوسف..... 99
الجدول 21: فعالية التقنيات الحالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة عبر النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف..... 102
الجدول 22: الأدوات المستخدمة لجمع وتحليل البيانات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية في بلدية أبي يوسف 103
الجدول 23: تقييم تكامل التقنيات والأدوات المستخدمة في بلدية أبي يوسف مع الأنظمة الأخرى..... 104
الجدول 24: مستوى رضاك عن الأمان والخصوصية في التقنيات المستخدمة في بلدية أبي يوسف 106
الجدول 25: دور التقنيات الحالية في تحسين الكفاءة التشغيلية لبلدية أبي يوسف 107
الجدول 26 : الأدوات والتقنيات المقترحة لتحسين الرقمنة في بلدية أبي يوسف..... 108
الجدول 27: التحديات الرئيسية التي تواجه بلدية أبي يوسف في رقمنة سجلات الحالة المدنية 110
الجدول 28: الصعوبات التي تواجه بلدية أبي يوسف في تأمين بيانات سجلات الحالة المدنية من الوصول غير المصرح به..... 112
الجدول 29: المشكلات الرئيسية في بنية النظام التقنية المستخدم في رقمنة سجلات الحالة المدنية في بلدية أبي يوسف 114
الجدول 30: تأثير مشاكل نقل وتحديث البيانات على عملية الرقمنة في بلدية أبي يوسف 115
الجدول 31: أبرز مشكلات مقاومة التغيير في عملية الرقمنة ببلدية أبي يوسف..... 118
الجدول 32 التحديات المتعلقة بتوافق الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في رقمنة سجلات الحالة المدنية في بلدية أبي يوسف 119

الجدول 33: التحديات التي تواجه بلدية أبي يوسف في الحصول على الدعم الفني والبرمجيات اللازمة لرقمنة سجلات الحالة المدنية 120
الجدول 34: الانعكاسات الإيجابية لتطبيق الرقمنة في السجلات الإدارية ببلدية أبي يوسف 121
الجدول 35: التحديات أو الانعكاسات السلبية الناتجة عن تطبيق الرقمنة في السجلات الإدارية ببلدية أبي يوسف 122
الجدول 36: تقييم تأثير الرقمنة على مستوى الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات الإدارية ببلدية أبي يوسف 124
الجدول 37: تأثير الرقمنة على فعالية إدارة السجلات الإدارية في بلدية أبي يوسف ... 124
الجدول 38: تقييم أثر الرقمنة على مستوى رضا المواطنين عن خدمات بلدية أبي يوسف 125
الجدول 39: أثر تطبيق الرقمنة في السجلات الإدارية على تحسين عملية اتخاذ القرارات في بلدية أبي يوسف 126
الجدول 40: التحسينات المقترحة لتعزيز الفوائد المترتبة على الرقمنة في السجلات الإدارية ببلدية أبي يوسف 127
قائمة الأشكال
الشكل 1: يوضح توزيع لأفراد العينة حسب الجنس 74
الشكل 2: يوضح توزيع لأفراد العينة حسب السن 75
الشكل 3: يوضح توزيع لأفراد العينة حسب الحالة العائلية 76
الشكل 4: يوضح توزيع لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي 77
الشكل 5: يوضح توزيع لأفراد العينة حسب الخبرة المهنية 78
الشكل 6: مدى رضاك عن الخدمات المقدمة عبر النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف 79
الشكل 7: الخدمات الإلكترونية المستخدمة بانتظام في بلدية أبي يوسف 80

الشكل 8: التحديات التي تواجهك في الوصول إلى النظام الإلكتروني لبلدية أبي يوسف .83
الشكل 9: دور النظام الإلكتروني في تعزيز الشفافية في خدمات بلدية أبي يوسف.....85
الشكل 10: تقييم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من بلدية أبي يوسف92
الشكل 11: دقة وحداثة المعلومات المقدمة عبر النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف .95
الشكل 12: صعوبات الوصول إلى أو استخدام الخدمات الإلكترونية المتاحة في بلدية أبي يوسف97
الشكل 13: تقييم واجهة المستخدم للنظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف98
الشكل 14: تقييم تجربة المستخدم للنظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف99
الشكل 15: فعالية التقنيات الحالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة عبر النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف.....102
الشكل 16: الأدوات المستخدمة لجمع وتحليل البيانات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية في بلدية أبي يوسف104
الشكل 17: تقييم تكامل التقنيات والأدوات المستخدمة في بلدية أبي يوسف مع الأنظمة الأخرى.....105
الشكل 18: مستوى رضاك عن الأمان والخصوصية في التقنيات المستخدمة في بلدية أبي يوسف106
الشكل 19: دور التقنيات الحالية في تحسين الكفاءة التشغيلية لبلدية أبي يوسف107
الشكل 20: الصعوبات التي تواجه بلدية أبي يوسف في تأمين بيانات سجلات الحالة المدنية من الوصول غير المصرح به.....113
الشكل 21: المشكلات الرئيسية في بنية النظام التقنية المستخدم في رقمنة سجلات الحالة المدنية في بلدية أبي يوسف115
الشكل 22 : أبرز مشكلات مقاومة التغيير في عملية الرقمنة ببلدية أبي يوسف.....118
الشكل 23: التحديات المتعلقة بتوافق الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في رقمنة سجلات الحالة المدنية في بلدية أبي يوسف119

الشكل 24: التحديات التي تواجه بلدية أبي يوسف في الحصول على الدعم الفني والبرمجيات اللازمة لرقمنة سجلات الحالة المدنية 121
الشكل 25: الانعكاسات الإيجابية لتطبيق الرقمنة في السجلات الإدارية ببلدية أبي يوسف 122
الشكل 26: التحديات أو الانعكاسات السلبية الناتجة عن تطبيق الرقمنة في السجلات الإدارية ببلدية أبي يوسف 123
الشكل 27: تأثير الرقمنة على فعالية إدارة السجلات الإدارية في بلدية أبي يوسف 125
الشكل 28: تقييم أثر الرقمنة على مستوى رضا المواطنين عن خدمات بلدية أبي يوسف 126
الشكل 29: أثر تطبيق الرقمنة في السجلات الإدارية على تحسين عملية اتخاذ القرارات في بلدية أبي يوسف 127
الشكل 30: التحسينات المقترحة لتعزيز الفوائد المترتبة على الرقمنة في السجلات الإدارية ببلدية أبي يوسف 128

الإهداء

الحمد لله الذي هدانا لهذا بحمده وزيّننا بالعلم وذكّرنا بالتقوى وجعلنا من أحسن أمة حميينا ونبينا محمد عليه أفضل

الصلوة والسلام

. أهدي ثمرة هذا العمل إلى من عرفت فيهم النيل الأصيل من الإيمان والمحبة والإخلاص والوفاء

مصدر الحنان ووعاء العطاء

- أبي -

ورمز صمودي وكيان قوتي

- أبي -

إلى كل أخوتي، أخي الغالي، إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل

.سالم عمر

الإهداء

الحمد لله الذي هدانا لهذا بحمده وزينا بالحلم وأكرمنا بالتقوى وجعلنا من أحسن أمة أمة حبيبنا ونبينا محمد عليه أفضل

الصلوة والسلام

أهدي ثمرة عملي المتواضع هذا إلى من قال الله فيهما « ووصينا الإنسان بوالديه إحسانا ». إلى من علمني مبادئ

الأخلاق وطمأحتني على الكفاح أبي الحبيب إلى مصدر الحنان والمحبة والعطاء أُمِّي الغالية أظال الله في عمري كما

إلى من نقشني اسمي معهم في دفتر واحد أخي وأختي ^{حفظهم الله}

نايت العربي عبد الرزاق

شكر وتقدير

الحمد لله العظيم أنه وفقنا لإتمام هذا العمل العلمي، فله سبحانه وتعالى الحمد والشكر

وسلاماً على سيد الخلق القائل فيما معناه " لا يشكر الله من لا يشكر الناس "

ثم نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير للأستاذ سميرة تكلال

على كل توجيحاته القيمة

ولكى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل

مقدمة

مقدمة:

بعد تجاوز البشرية للحقبة الصناعية وانتقالها إلى مراحل الثورة الثالثة في بداية القرن الواحد والعشرين، والتي تعتبر ثورة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، أصبحت التقنية الرقمية والإلكترونية من أبرز القوى الدافعة لبرامج التنمية الاقتصادية والاجتماعية. فقد أدت هذه الثورة إلى تحولات جذرية في طرق العمل وإدارة المعاملات الاقتصادية والبيروقراطية الحكومية، حيث فتحت أفاقاً جديدة وواسعة لتسهيل التفاعل مع تعقيدات الحياة اليومية. بفضل تقنيات الحوسبة وتطور الشبكات الإلكترونية، أصبحت الرقمنة الإلكترونية للخدمات العامة ضرورة لكل مؤسسة حكومية. فقد فتحت هذه التقنيات أفاقاً جديدة وواسعة لتبسيط الإجراءات وتحسين أداء الخدمات، مما يجعل تقديم الخدمات بشكل إلكتروني أمراً لا مفر منه. يسعى كل دولة إلى تحسين خدماتها العامة وتوفيرها بجودة وفعالية أكبر، ولذلك فإن الاعتماد على الأساليب التقليدية للإدارة لم يعد كافياً، بل أصبح يُعدُّ عراقياً ومكلفاً أيضاً.

تحقيقاً لهذا الهدف، بدأت العديد من الدول، بما في ذلك الجزائر، في تنفيذ مشاريع لتحديث البنى التحتية ورقمنة الخدمات العامة، باعتماد أحدث التقنيات والتكنولوجيات. ومن بين هذه المشاريع، جاء تحديث ورقمنة نظام الحالة المدنية كأحد أولويات الحكومة، نظراً لأهميته البالغة في تلبية احتياجات المواطنين وتسهيل معاملاتهم اليومية، التي تشمل أحداثاً مهمة في حياتهم مثل الزواج والولادة.

لذا، عملت السلطات على إصلاح الإدارات بشكل عام ونظام الحالة المدنية بشكل خاص، من خلال اعتماد التقنيات الحديثة في إدارة المعلومات. تهدف هذه الجهود إلى توفير خدمات ذات جودة عالية بأقل تكلفة ممكنة للمواطنين. وقد أدركت الحكومة أن الانتقال إلى نظام إلكتروني يُعتبر خطوة حاسمة نحو بناء مجتمع معرفي يستطيع التكيف مع التطورات التقنية بسرعة وفعالية.

في هذا السياق، تم إصدار القانون 08-14 كتعديل للأمر 20-10 المتعلق بالحالة المدنية، بهدف مواكبة التطورات العصرية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. يهدف هذا القانون إلى تعزيز استخدام التقنيات الرقمية والحد من البيروقراطية وزيادة كفاءة الخدمات الحكومية، مما يسهم في تحسين تجربة المواطن وتسريع تقديم الخدمات بشكل ملحوظ.

(1) إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

مع تطور التكنولوجيا وانتشارها بشكل واسع، أصبحت المؤسسات تدرك أن هناك حاجة ملحة لتغيير نماذج إدارتها. فالعصر الرقمي لم يعد مجرد مفهوم، بل أصبح واقعاً لا يمكن تجاهله. ومن هنا، بدأت الشركات والمنظمات في استكشاف وتبني أساليب إدارية جديدة تتماشى مع هذا التحول التكنولوجي.

على مر السنوات، توسعت الإدارة الكلاسيكية وتطورت بشكل كبير، حيث كانت تعتمد في السابق بشكل أساسي على العمليات الورقية والتفاعل البشري كوسيلة رئيسية لتوجيه المؤسسات وتنظيمها. كانت هذه النهج القائم على البيروقراطية والتحكم الهرمي يتماشى مع بنية التنظيم التقليدية التي كانت تهدف إلى تحقيق الاستقرار والتنظيم الجيد.

ومع ذلك، مع تزايد التحديات والمتطلبات الناشئة في العصر الحالي، أصبح من الضروري على المؤسسات التحول إلى نماذج إدارية جديدة تتسم بالمرونة والفعالية والاستجابة السريعة. وهنا يأتي دور التكنولوجيا، حيث أصبحت الأدوات والتقنيات الرقمية جزءاً لا يتجزأ من عمليات الإدارة وتنظيم المؤسسات وأصبح يعرف هذا النوع من الإدارات بالادارة الالكترونية.

كما أن الرقمنة أصبحت عنصراً أساسياً في عمليات الإدارة الحديثة، و تطبيقاتها تتجاوز مجرد التحسينات التشغيلية للمؤسسات إلى تغيير جوهري في كيفية تفاعل المؤسسات مع العملاء والمواطنين. و تعتبر الرقمنة للسجلات الحالة المدنية، على سبيل المثال، خطوة ضرورية نحو تحسين جودة الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات الإدارية.

ومن خلال هذا العرض البسيط فإنه يتبادر لنا الإشكال التالي:

• كيف تساهم الادارة الالكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية في بلدية ابي

يوسف بولاية تيزي وزو ؟

وعليه تفرعت التساؤلات الفرعية التالية:

• كيف يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية ابي يوسف بولاية تيزي وزو ؟

- ما هي الخدمات التي تم تحويلها إلى النظم الإلكترونية في بلدية ابي يوسف بولاية تيزي وزو؟
- ما هي تقنيات وأدوات الرقمنة المستخدمة في تسجيل سجلات الحالة المدنية في بلدية ابي يوسف بولاية تيزي وزو؟
- ما هي التحديات التي تواجه عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية في بلدية ابي يوسف بولاية تيزي وزو؟
- ماهي انعكاسات تطبيق الرقمنة في السجلات الادارية ببلدية ابي يوسف ولاية تيزي وزو؟

(2) أهمية الموضوع:

تبرز أهمية موضوع الإدارة الإلكترونية ورقمنة السجلات في أهميتين:

أ- الأهمية علمية:

- ✓ يسهم تطبيق الإدارة الإلكترونية ورقمنة السجلات في دفع عجلة التقدم التكنولوجي والابتكار في مجال إدارة المعلومات. يشجع هذا النوع من الأبحاث على تطوير تقنيات وأساليب جديدة لتحسين كفاءة إدارة البيانات وتقديم الخدمات الحكومية.
- ✓ يتيح هذا الموضوع فرصًا لدراسة تأثير التكنولوجيا والرقمنة على المجتمعات، بما في ذلك تأثيرها على العدالة الاجتماعية وتوزيع الخدمات الحكومية بشكل أفضل.
- ✓ يسهم التحول إلى الإدارة الإلكترونية في جمع كميات هائلة من البيانات، مما يتيح فرصًا لتحليلها واستخدامها في اتخاذ القرارات الحكومية بناءً على أدلة دقيقة.

ب- الأهمية عملية:

- ✓ يعمل تطبيق الإدارة الإلكترونية ورقمنة السجلات على تحسين كفاءة الإجراءات الإدارية وتقليل البيروقراطية، مما يساعد في تسريع تقديم الخدمات للمواطنين.
- ✓ يتيح النظام الرقمي والإلكتروني للحكومات توفير معلومات متاحة للجميع بشكل سهل وسريع، مما يعزز الشفافية ويزيد من مشاركة المواطنين في عملية صنع القرار.

- ✓ من خلال تقديم الخدمات الحكومية بشكل إلكتروني، يتم تحسين تجربة المواطن وتقليل العبء عليهم بالذهاب إلى المكاتب الحكومية الرسمية، مما يوفر لهم الوقت والجهد.
- ✓ يتضح من خلال هذا الموضوع ان تحسين جودة الخدمات الحكومية وتسهيل الوصول إليها، يمكن التحول إلى الإدارة الإلكترونية في بناء ثقة أكبر بين المواطنين والحكومة.

(3) أهداف الدراسة:

- هدفت الدراسة إلى تحليل وتقييم تطبيق التقنيات الحديثة والرقمنة في مجال الإدارة العمومية ،
بالتحديد فيما يتعلق بمرفق الحالة المدنية. وتضمنت الأهداف الرئيسية للدراسة ما يلي:
- تحديد كيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية أبي يوسف بولاية تيزي وزو كجزء من أهداف الدراسة.
 - تحديد الخدمات التي تم تحويلها إلى الأنظمة الإلكترونية في بلدية أبي يوسف بولاية تيزي وزو كهدف للبحث.
 - تحليل التقنيات والأدوات المستخدمة في تسجيل سجلات الحالة المدنية في بلدية أبي يوسف كجزء من الأهداف.
 - تحديد التحديات التي تواجه عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية في بلدية أبي يوسف كهدف للدراسة.
 - تقدير الانعكاسات الناتجة عن تطبيق الرقمنة في السجلات الإدارية ببلدية أبي يوسف ولاية تيزي وزو كهدف رئيسي للبحث.
 - تقييم الأثر والفوائد المترتبة عن تطبيق التقنيات الحديثة في مرفق الحالة المدنية، بما في ذلك تحسين الكفاءة، وتسريع تقديم الخدمات، وتحسين تجربة المستخدمين.
 - تحليل النصوص القانونية المتعلقة بتحديث وتطوير الحالة المدنية، وفهم كيفية تكامل التقنيات الحديثة في الإطار القانوني والتنظيمي.

(4) أسباب اختيار الموضوع:

- هناك عدة أسباب شخصية وموضوعية قد تدفع شخصًا لاختيار موضوع الإدارة الإلكترونية ورقمنة سجلات الحالة المدنية:

الأسباب الذاتية:

- الاهتمام الشخصي بدور الرقمنة في تحسين الخدمات العامة نظراً لأنها تمثل محوراً أساسياً في عصر السرعة والمعلوماتية، وهو العصر الذي يوليه الفرد والمجتمع اهتماماً بالغاً.
- الاهتمام الكبير والميل إلى مواضيع الرقمنة الإدارية لتكون على علم بكل ما هو جديد ومتطور في هذا المجال.
- الارتباط الوثيق للموضوع بمجال التخصص الذي نعمل فيه، مما يجعلنا نرى أهمية دراسته وفهم تطبيقاته في الواقع.
- حداثة الموضوع وقلة انتشاره يعززان رغبتنا في استكشافه وفهم مدى تأثيره الفعّال على الحياة اليومية للمواطن.
- الرغبة الحقيقية في تقييم تأثير هذه التقنيات الحديثة على الحياة اليومية للمواطن، وفهم كيف يمكن أن تحدث تغييراً في الخدمات التي يتلقاها وطريقة تفاعله معها.

الأسباب الموضوعية:

- تلعب الخدمات الحكومية دوراً حيوياً في حياة المواطنين، ولذلك فإن تحسين جودتها وتسهيل الوصول إليها يعتبر أمراً ضرورياً.
- يشهد العالم تطوراً مستمراً في مجال التكنولوجيا، وهو ما يفتح آفاقاً جديدة لتحسين الخدمات الحكومية وجعلها أكثر فعالية وسهولة في الوصول.
- مع زيادة عدد السكان، يزداد الطلب على الخدمات الحكومية، مما يجعل من الضروري تحديث الأنظمة والتقنيات لتلبية هذا الطلب بشكل أفضل.
- في عصر التكنولوجيا، يتوقع المواطنون وجود خدمات حكومية متطورة ومبتكرة تلبي احتياجاتهم بسرعة وكفاءة، وهذا يدفع الحكومات إلى الاستثمار في التكنولوجيا لتحسين الخدمات.

5) منهج وادوات الدراسة :

أ- منهج الدراسة

نظراً لتنوع وتعدد مناهج البحث، يجب على الباحث اختيار المنهج المناسب الذي يخدم هدفه بطريقة منهجية وعلمية سليمة. تتميز دراستنا بأنها تتدرج ضمن الدراسات الوصفية التحليلية، حيث نسعى إلى عرض صورة دقيقة للظاهرة، مع التركيز على الوصف المفصل والتحليل المحدد للموضوع، بهدف الحصول على نتائج علمية بشكل موضوعي. يتضمن ذلك سرداً ووصفاً وتحليلاً لأهم طرق وأساليب الرقمنة الإلكترونية، بالإضافة إلى تقدير تأثيرها على الفعالية التنظيمية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. بما أن دراستنا تتدرج ضمن الدراسات الوصفية التحليلية، فإن أبرز المناهج التي نعتمد عليها هي المنهج المسحي ومنهج دراسة الحالة.

– **المنهج المسحي أو الميداني:** مثل هذا المنهج القيام بالدراسات التفصيلية المنظمة لتقرير وتحليل وتفسير الوضع الحالي لظاهرة أو نظام أو حالة معينة.¹ وبذلك يستهدف المنهج المسحي أو الميداني الحصول على معلومات مفصلة ودقيقة عن الوضع الحالي. ويمكن تصنيف المعلومات المستمدة من إتباع المنهج المسحي وتفسيرها وتعميمها حتى تعم الاستفادة منها في التخطيط المستقبلي. وتكمن مراحل وخطوات المنهج المسحي في:

- تحديد مجتمع البحث.
- تصميم استمارة استبيان لجمع البيانات.
- تحديد خطة الدراسة.
- جمع البيانات والمعلومات.
- تحليل البيانات.
- عرض النتائج وكتابة تقرير.

¹ زينب حسن عبد الحليم، المنهج المسحي الميداني، جامعة حلاوان، مصر، 2018، ص1.

منهج دراسة الحالة :

يبني منهج دراسة الحالة على بحث موضوع مفرد أو وحدة معينة أو عدد قليل من الوحدات أو المفردات أو المتغيرات التي تتواجد في مجتمع البحث بهدف التعرف على جوانبها وخصائصها وأبعادها المتعددة، واكتشاف العوامل المشتركة بينها، وتتسم بها الوحدة أو المفرد المعين المستخلص من المجتمع الكبير للبحث. ويساعد ذلك في الوصول لمجموعة من التعميمات أو المبادئ العامة التي يمكن أن تنطبق على غيرها من الوحدات المتشابهة سواء في مجتمع البحث نفسه أو في مجتمعات البحوث المماثلة. ويتسم منهج دراسة الحالة بعدة خواص منها:

- قد تكون الحالة نظاما معيناً أو منظمة ما أو فرداً أو وحدة أو نشاط محدد وما شابه ذلك.
- قد تمثل الحالة جزءاً من إحدى الدراسات أو قد تكون دراسة قائمة بذاتها.
- يرتبط منهج دراسة الحالة بالتعمق الكبير في دراسة مفردات الحالة وعدم الاكتفاء بالوصف الظاهري لها.

- يحدد منهج دراسة الحالة العوامل المؤثرة على الوحدة مثار الدراسة وبين العلاقات بين أجزاء الدراسة الواحدة.

ب- أدوات الدراسة

تعتبر مرحلة جمع البيانات من المراحل الأساسية في أداء البحث العلمي الذي يحتاج إلى عناية خاصة من قبل الباحث أو جامع البيانات ويسهم التخطيط الجيد لمراحل البحث في استشعار نوع وكم وفحوى ومصدر البيانات التي سوف يحتاج إلى جمعها لتدعيم عملية البحث. و لتحقيق أهداف الدراسة وفهم مدى تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية ورقمنة سجلات الحالة المدنية في البلديات، يمكن استخدام مجموعة من الأدوات البحثية. من بين هذه الأدوات نجد:

1. استمارة استبيان: وتعرف على أنها أسلوب لجمع البيانات الذي يستهدف استشارة الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة لتقديم حقائق أو آراء أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بنوع الدراسة وأهدافها.¹

¹ عبد الغني عماد، منهجية البحث في علم الاجتماع الإشكاليات التقنيات المقاربات ، دار الطليعة للطباعة والنشر، ط01، بيروت، 2008، ص 61.

واسئلة الاستمارة لا يجب أن تخرج عن إطار إشكالية البحث التي وضعت من أجلها، ومن خلال دراستنا التي تهدف إلى تحديد مساهمة الادارة الالكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية في بلدية ابي يوسف بولاية تيزي وزو حاولنا الاعتماد على أسئلة في هذا الإطار تربط إشكالية البحث بالاستمارة.

حيث استمر التبرص في الفترة من 15 أوت إلى 1 سبتمبر 2024 في بلدية ابي يوسف بولاية تيزي وزو.

مجتمع الدراسة و عينته

بخصوص مجتمع البحث في هذه الدراسة. سيشمل المجتمع الموظفين العاملين في بلدية ابي يوسف بولاية تيزي وزو، بما في ذلك الموظفين الإداريين والتقنيين والموظفين المختصين بخدمات الحالة المدنية.

اما عينة الدراسة ستكون عبارة عن عينة ممثلة في بلدية ابي يوسف بولاية تيزي وزو. ، حيث سيتم جمع البيانات من هذه البلدية من خلال مقابلات شخصية مع المسؤولين والموظفين، واستبيانات ، وتحليل الوثائق والتقارير ذات الصلة. سيتم تحليل هذه البيانات لفهم مدى تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية ورقمنة سجلات الحالة المدنية على كفاءة تقديم الخدمات الحكومية وجودة الحياة للمواطنين في البلديات المعنية.

دراسات سابقة:

دراسة الاولى: أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه طور الثالث ،تخصص إعلام واتصال دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر- دراسة تحليلية للجماعات المحلية - إعداد الطالبة: فوزية صادقي سلطت جامعة قسنطينة 3 السنة الجامعية: 2021/2020

الإشكالية: دارت الدراسة حول تأثير الرقمنة في تحسين مستوى الخدمة العمومية في الجزائر. وتتمثل الإشكالية الرئيسية في السؤال التالي: كيف تساهم الرقمنة في تعزيز فعالية الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن؟

المنهج المستخدم: تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وهو منهج يهدف إلى دراسة وتحليل أثر الرقمنة على جودة الخدمة العمومية. واستخدمت الدراسة عدة أدوات بحثية مثل الاستبيانات، المقابلات الشخصية، والملاحظات الميدانية لجمع البيانات.

التساؤلات الفرعية:

- ما هي المعوقات التي تحد من تطبيق الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية؟
- كيف هو واقع البنية التحتية الرقمية في المؤسسات العمومية الجزائرية؟
- ما هي الطرق التي يمكن من خلالها تفعيل الرقمنة لتحسين العلاقة بين المواطن والإدارة؟

عينة الدراسة: اشتملت الدراسة على عينتين عشوائيتين:

- العينة الأولى: مواطنون استفادوا من الخدمات الرقمية في مديرية التنظيم والشؤون العامة بولاية بسكرة.
- العينة الثانية: موظفون في المؤسسات الحكومية الذين يستخدمون الرقمنة في تقديم الخدمات.

المنهج المسحي: تم استخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات من العينة، بالإضافة إلى المقابلات والملاحظات لتقديم صورة أكثر شمولية حول تأثير الرقمنة.

أهم النتائج:

- أظهرت الدراسة أن غياب الرقمنة يؤدي إلى تراجع في مستوى جودة الخدمة العمومية.
- تم التأكد من وجود علاقة طردية بين كفاءة الموارد البشرية وجودة الخدمة العمومية.
- تبين أن تطوير البنية التحتية الرقمية يمكن أن يسهم بشكل كبير في التغلب على المعوقات التي تواجه تحسين الخدمة العمومية.
- اقترحت الدراسة ضرورة تحسين كفاءة الموارد البشرية وتوفير بنية رقمية متكاملة لتعزيز مستوى الخدمة.

• شددت الدراسة على أهمية تفعيل نظام أمان رقمي لضمان حماية البيانات وضمان جودة الخدمة المقدمة.

الدراسة الثانية: دراسة ساردو زين العابدين و جزار مصطفى مقال في المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية جامعة الجزائر 1 حول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر:

الإشكالية: كيف ساهمت الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى البلديات في الجزائر؟

المنهج المستخدم: تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة، لاستكشاف واقع الرقمنة وآفاقها في تحسين الخدمات البلدية.

التساؤلات الفرعية:

- ما هو مفهوم الرقمنة والخدمة العمومية؟
 - ما هو واقع تطبيق رقمنة الخدمة العمومية على مستوى مصالح البلدية؟
 - ما هي آفاق وتحديات تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر؟
- عينة الدراسة:** تُركز الدراسة على مصالح البلديات في الجزائر كعينة، حيث تم تحليل وثائق وممارسات مرتبطة بالرقمنة في مجالات مثل مصلحة الحالة المدنية والمصلحة البيومترية.
- المنهج المسحي:** استُخدم لجمع البيانات وصفية حول الخدمات الرقمية المطبقة في البلديات، مع توظيف المقاربة القانونية لربط النصوص القانونية بالإجراءات الميدانية.

أهم النتائج:

- تسهيل الإجراءات الإدارية: تم تبسيط الإجراءات من خلال رقمنة سجلات الحالة المدنية وربطها بالسجل الوطني، مما قلل الحاجة إلى تنقل المواطنين.

- تحسين الجودة والشفافية: ساعدت الخدمات الرقمية على تحسين سرعة الأداء وزيادة شفافية منح الصفقات العمومية.
- تقليل البيروقراطية: ساهمت رقمنة مصلحة الحالة المدنية والبيومترية في تقليل الوقت والجهد وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.
- التحديات: رغم الجهود المبذولة، تواجه الرقمنة تحديات مثل ضعف الميزانية، نقص التدريب للموظفين، وضعف البنية التحتية الرقمية.

الفصل الأول:

الإدارة الالكترونية وتداعياتها

تمهيد

مع التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبح من الضروري للمؤسسات والشركات أن تتبنى أساليب جديدة لتحسين كفاءة عملياتها الإدارية. الإدارة الإلكترونية، التي تعتمد على استخدام التكنولوجيا الرقمية في تنظيم وإدارة العمليات والموارد، ظهرت كإحدى الحلول الفعالة لتحقيق هذه الأهداف. تقدم الإدارة الإلكترونية مجموعة واسعة من الفوائد، من بينها تسريع وتيرة العمل، تقليل التكاليف التشغيلية، وتحسين مستوى الشفافية والمساءلة. ورغم هذه الفوائد، يواجه التحول نحو الإدارة الإلكترونية تحديات تتعلق بأمن المعلومات، وتأهيل الكوادر البشرية، والتكيف مع التغييرات الثقافية والتنظيمية. لذلك، من المهم فهم الأسس والمفاهيم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية، وكذلك استيعاب تأثيراتها وتداعياتها على بيئة العمل الحديثة.

المبحث الأول: مدخل الى الادارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية هي نهج حديث يهدف إلى تعزيز كفاءة وفعالية العمليات الإدارية باستخدام التكنولوجيا الرقمية والإنترنت. يعتمد هذا النهج على أنظمة معلومات متقدمة لتبسيط العمليات، تحسين التواصل، وتسريع اتخاذ القرارات داخل المنظمات والمؤسسات. من خلال تطبيقات مثل نظم إدارة الموارد البشرية، الأنظمة المالية، وإدارة علاقات العملاء، تساهم الإدارة الإلكترونية في خفض التكاليف، تعزيز الشفافية، وزيادة رضا العملاء والمستخدمين. وبهذا، تمثل الإدارة الإلكترونية تحولاً نوعياً في أساليب إدارة الأعمال والخدمات العامة، لتتوافق مع متطلبات العصر الرقمي.

المطلب الأول: مفهوم الادارة الإلكترونية

مع التطورات الكبيرة في مختلف المجالات، ولا سيما في المجال الإداري، أصبحت الإدارة الحديثة تعتمد بشكل متزايد على التكنولوجيا المتقدمة لتحقيق أهدافها بكفاءة أعلى وبجهد وتكلفة أقل. ومن هنا ظهر مفهوم الإدارة الإلكترونية، الذي يشير إلى استخدام المعرفة والمعلومات، بالإضافة إلى الأنظمة البرمجية المتطورة ووسائل الاتصال، لأداء المهام الإدارية وتنفيذ العمليات التشغيلية. تعتمد الإدارة الإلكترونية على الإنترنت والشبكات الأخرى لتقديم الخدمات والمنتجات إلكترونياً، وتبادل المعلومات بين الموظفين داخل المنظمة ومع الجهات الخارجية، مما يساعد في اتخاذ القرارات وتحسين كفاءة الأداء. وتشمل الإدارة الإلكترونية كافة جوانب الإدارة من التخطيط والتنفيذ إلى المتابعة والتقييم والتحفيز، مع قدرتها على إنتاج المعرفة المستمرة وتوظيفها لتحقيق الأهداف المطلوبة.¹

يُعرفها البعض بأنها تعتمد على مبدأ التكامل الإلكتروني للمعلومات المتنوعة بين المنظمات والعمليات التي تنظم الأنشطة المختلفة. وتشمل هذه الإدارة إدارة المنظمة نفسها،

¹ ابو بكر محمود الهوشي، الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق، مجموعة النيل العربية، مصر ، 2006 ، ص 409، ص410.

بالإضافة إلى التفاوض التجاري، والعقود، والإطار التنظيمي، والتشريعات، وكذلك التسويات المالية والضرائب.¹

في مفهومها الحديث، تُعرف الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام التقنيات والوسائل الإلكترونية في كافة جوانب التنظيم والممارسات الإدارية، مما يسهم في تحقيق تكامل كامل بين المستويات الإدارية داخل البيئة المؤسسية. تسهم الإدارة الإلكترونية في تبسيط التعاملات الفورية والآلية بين جميع الأطراف المعنية بهدف تحقيق الأهداف المشتركة وضمان مصالح المؤسسة والعملاء. وتتمثل في أتمتة جميع المهام والنشاطات الإدارية داخل المؤسسة باستخدام التقنيات الحديثة، بهدف تقليل الاعتماد على الأوراق، وتسهيل الإجراءات، والقضاء على الروتين، مما يؤدي إلى إنجاز المهام والمعاملات بسرعة ودقة. هذا التوجه يمهّد الطريق لارتباط الإدارة بمفهوم الحكومة الإلكترونية في المستقبل.²

يتضح من ذلك أن الإدارة الإلكترونية تمثل مفهومًا ومنظومة شاملة تضم وظائف وأنشطة متنوعة، تجمع بين الأعمال الإلكترونية من جهة، والأعمال الحكومية الإلكترونية من جهة أخرى، متجاوزة الفصل التقليدي الذي كان يميز بين إدارة الأعمال والإدارة العامة في الماضي. فالإدارة الحديثة تركز على التكامل في الأهداف والاستراتيجيات والمعايير والإجراءات، بدلاً من الانقسام بين هذين النوعين من الإدارة. وفي هذا السياق، تصبح الإدارة الإلكترونية إطارًا يجمع أنشطة إدارة الأعمال والإدارة العامة معًا، كما تُعد الفضاء الرقمي الذي يسهم في دمج العمليات الإلكترونية بغض النظر عن نوع أو طبيعة المنظمة.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية الإدارة الإلكترونية

← خصائص الإدارة الإلكترونية

¹ عادل حرحوش المغربي وآخرون، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتتمية الإدارية، مصر، 2007، ص 11.

² علاء عبد الرزاق ومحمد حسن السالمي، نظم دعم القرارات، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص 235.

- في ظل الانتشار الواسع للإدارة الإلكترونية ومميزاتها العديدة المبنية على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، مما يجعلها هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص وهي كالتالي :
- 1- استعمال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصالات في أداء الأعمال وتقديم الخدمات.
 - 2- تأكيد رفع الكفاءة في الأداء وتحقيق الفاعلية في التعامل.
 - 3- القضاء على البيروقراطية والهرمية في التنظيم.
 - 4- تبسيط إجراءات العمل ووضوحها وتقليل الاستعمال الورقي.
 - 5- إنها إدارة بلا ورق، أي تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية والأدلة والمفكرات الإلكترونية ونظم المتابعة الإلكترونية
 - 6- إدارة بلا مكان تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية واستخدام التليفون المحمول والعمل عن بعد والتعامل مع المؤسسات الافتراضية Virtual.
 - 7- إدارة بلا زمان تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية.
 - 8- تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة والبعد عن التنظيمات الجامدة حيث المؤسسات الشبكية والذكية، والتي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة.¹
 - 9- إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.
 - 10- استخدام البريد الإلكتروني والصوتي بدلا من الصادر والوارد.
 - 11 - تتميز بالابتكارية والعالمية حيث تعتمد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.
 - 12- تحتاج إلى أنظمة الكترونية مثل أنظمة التحصيل المجمعة والخدمة عن بعد والشراء الإلكتروني وأنظمة المتابعة الفورية، وأنظمة تخطيط الموارد ونقاط البيع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية.....
 - 13 - تهتم باكتشاف المشاكل بدلا من حلها .
- ◀ أهمية الإدارة الإلكترونية

¹ عادل حرحوش المبرجي، نفس المرجع السابق، ص 13

وتتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

- إزالة رتابة الإدارة وتحقيق التفاعل المباشر بين المواطنين ومنظمات الأعمال من جهة، والحكومة الإلكترونية من جهة أخرى ؛
- رفع كفاءة وفاعلية الحكومة الإلكترونية من خلال تبسيط الإجراءات وتخفيض التكاليف.
- تعتبر الإدارة الإلكترونية العمود الفقري للمجتمعات المدنية الحديثة، حيث كانت تواجه تحديات وأزمات كبيرة نتيجة الاعتماد على الإدارات التقليدية. ولكن بفضل التكنولوجيا، تمكنت تلك المجتمعات من تحقيق تقدم كبير وتجاوز هذه الأزمات بشكل أسرع مما كان متوقعًا. في المقابل، لا تزال بعض المجتمعات في مراحلها الأولى من هذا التحول، بينما حققت مجتمعات أخرى تقدماً كبيراً متقدمة بخطوات واسعة.¹
- يؤدي تقليل وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة إلى تسهيل التواصل بين أجهزة الحكومة ومنظماتها، مما يسهم في تحسين الكفاءة العامة. كما توفر الإدارة الإلكترونية دقة ووضوحًا في العمليات الإدارية، وتشجع على تقليل استخدام الورق في المعاملات، الأمر الذي يقلل من الحاجة إلى مساحات كبيرة لتخزين الوثائق الورقية. إضافةً إلى ذلك، تسهم في تسهيل جمع البيانات والمعلومات مباشرة من مصادرها الأصلية، مما يسرع من الوصول إلى المعلومات الدقيقة والموثوقة.
- توفير البيئة المناسبة والظروف الملائمة للعمل الإداري، وتسهيل عمليات تخزين واسترجاع المعلومات تبسيط للإجراءات الإدارية وتسريع انجاز الأعمال والمهام المختلفة.

¹ بن حاج جيلالي مقرأوي بشينة و بن سالم بلال، تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية ما بين المتطلبات والمعوقات، 2023، ص7.

- التمكين من استيعاب عدد أكبر من العملاء دون الحاجة للانتظار في صفوف طويلة تعطل العمل الإداري.
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية والعمليات المرتبطة بها، وزيادة كفاءة العمل الإداري عن طريق تعامله مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما يقلل من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بالعملاء.
- إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني يسهم في تحسين مرونة التعامل مع الوثائق، حيث يتيح إمكانية تصحيح الأخطاء بسرعة، ونشر الوثائق إلى جهات متعددة في وقت قصير. بالإضافة إلى ذلك، يوفر هذا النظام الوصول السريع للوثائق والاستفادة منها في أي وقت، مما يعزز كفاءة العمل ويسهل إدارة المعلومات بشكل أكثر فعالية.
- إلغاء عامل المكان، حيث يتم تحقيق تعيينات الموظفين والتواصل معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات عبر الشبكة الإلكترونية للإدارة، بالإضافة إلى إمكانية عرض المعلومات المختلفة على شبكات الإنترنت.

المطلب الثالث: أهداف ووظائف الإدارة الإلكترونية

◀ أهداف الإدارة الإلكترونية

تسعى معظم مبادرات الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق انتقال جذري من الأساليب الإدارية التقليدية إلى الأساليب الحديثة المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بهدف تحقيق عدة أهداف رئيسية، من بينها:

- تسمح الإدارة الإلكترونية بتحقيق الفعالية بما يمكن من الرفع في إنتاجية المؤسسة الإدارية؛
 - تحسين جودة الخدمة المقدمة من خلال توفير مختلف الخدمات التي تندرج ضمن احتياجات الأفراد وكذا تحسينها؛¹
 - تساعد على استعادة الثقة في الإدارة التي تعد شرطاً أساسياً من شروط الحوكمة الرشيدة.
 - كما تساهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز الديمقراطية الإلكترونية عبر تمكين الأفراد من المشاركة في العمليات الديمقراطية التشاركية، وتعزيز الشفافية التي تساهم في محاربة الفساد والغش.
 - تبسيط الإجراءات بما يسمح بتلبية حاجات الأفراد والمؤسسات بشكل مبسط وسريع لاسيما في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة؛
 - تخفيض التكاليف من خلال التحول إلى الإدارة الإلكترونية يتطلب في البداية استثمارات كبيرة لدفع عملية التحول. ومع ذلك، فإن هذه الاستثمارات ستؤدي إلى تقليل التكاليف على المدى الطويل، خاصة فيما يتعلق بتكاليف العمالة، اللوازم الإدارية، واستخدام الورق.
- ◀ وظائف الإدارة الإلكترونية: تفرض طبيعة الإدارة الإلكترونية مجموعة من الوظائف، فهناك مهام جديدة وواقع مغاير تمارس فيه الإدارة الإلكترونية عملها، من أهم هذه الوظائف:

1 - التخطيط الإلكتروني : التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية، متجددة، ومتطورة تتكيف مع الأهداف المرنة والأنية، والتي يمكن تجديدها وتطويرها باستمرار بفضل المعلومات الرقمية المتدفقة. يعتمد هذا النوع من التخطيط على مساهمة جميع العاملين

¹ عطوي سميرة و عيسوي نادية، الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمة العمومية مع الإشارة لتجربة بعض مؤسسات الخدمة العمومية بالولايات المتحدة الأمريكية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، 2017، ص276.

ضمن الإدارات الإلكترونية، مما يقلص من المركزية ويوفر الثقة للأفراد في اتخاذ القرارات والمشاركة في التخطيط عند الحاجة. في إطار الإدارة الإلكترونية، لا يُعتمد على الخبرات أو الدرجات الوظيفية بقدر ما يُعتمد على القدرة على استيعاب المتغيرات والتعامل مع التغيرات، حيث يُعتبر التغيير هو الأصل وليس الثبات.¹

2- التنظيم الإلكتروني : في ظل التحول الإلكتروني، حدث انتقال من النموذج التقليدي للتنظيم إلى التنظيم الإلكتروني، حيث برز هيكل تنظيمي جديد يعتمد على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي محدد. التغيير شمل.²

3- الرقابة الإلكترونية إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد مرحلة التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة الإلكترونية تتيح المراقبة الآنية عبر شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية. هذا يسمح بتقليص الفجوة بين اكتشاف الانحرافات أو الأخطاء وتصحيحها، حيث توفر الرقابة الإلكترونية عملية مستمرة ومتجددة تكشف الانحرافات أولاً بأول من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والمستهلكين. وبما أن الجميع يعمل في الوقت نفسه، يؤدي ذلك إلى تعزيز الثقة الإلكترونية وزيادة فعالية الرقابة.

4- القيادة الإلكترونية : القيادة هي عملية توجيه الأفراد نحو تنفيذ مهامهم بدقة لتحقيق الأهداف المنشودة، من خلال الاتصال الفعال وإرشادهم إلى الطريق الصحيح، وتحفيزهم بوسائل متنوعة لتحقيق الرؤية القيادية. تُعد القيادة عنصراً أساسياً في نجاح الإدارة الإلكترونية، حيث تتجاوز دور المدير التقليدي الذي يدور حوله العمل إلى نموذج قيادة متعددة الاطلاع والمتطورة، التي تتكيف مع التقدم التكنولوجي. تنقسم القيادة الإلكترونية إلى ثلاثة أنماط وهي:

¹ حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، ط1، عمان، 2010 ، ص81.

² نجم نجم عبود، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2008 ، ص 322

- القيادة التقنية العملية: أي التي تستند في إدارة عملها إلى استخدام تقنية الانترنت وتؤسس عملها على المعلوماتية والسرعة مع الجودة.
- القيادة البشرية الناعمة ذات الحس الإنساني القادر على جذب القوى البشرية العاملة وربطها بالإدارة، وكذلك توثيق الصلة مع الفئة المستهدفة بخدمات الإدارة ومنتجاتها.
- القيادة الذاتية: القيادة الإلكترونية تعني قدرة المسؤول الإلكتروني على إدارة موقعه الإداري بفعالية، واتخاذ قرارات سريعة لمواجهة الطوارئ، وتنظيم عمله وتعديله ذاتيًا عند الحاجة. أصبحت القيادة جزءًا أساسيًا في الإدارة الإلكترونية، ولم تعد محصورة على مستوى معين أو طبقة محددة في المنظمة، بل يمكن أن يكون القائد موجودًا في أي مستوى أو نقطة من المنظمة الإلكترونية، بفضل اللامركزية وتفويض السلطات. إضافة إلى ذلك، يسود مبدأ "كل موظف قائد" في الإدارة الإلكترونية، مما يعزز من قدرة الأفراد على القيادة والمشاركة في تحقيق الأهداف.¹

المطلب الرابع: تطبيقات الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية تشير إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية والإنترنت في تحسين وتطوير العمليات الإدارية والخدمات الحكومية. هناك العديد من التطبيقات للإدارة الإلكترونية، والتي تشمل:

- الأنظمة المالية والمحاسبية: توفر هذه الأنظمة أدوات لإدارة الميزانية، والتقارير المالية، والتدقيق، والتحليل المالي. الأمثلة تشمل برامج مثل SAP و Oracle Financials.

¹ حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، ط1، عمان، 2010 ، ص98

- إدارة الموارد البشرية (HRM): تساعد هذه الأنظمة في إدارة الموظفين، وتتبع سجلات الحضور، وإدارة الرواتب، وتطوير مهارات الموظفين. من الأمثلة على هذه الأنظمة هي Workday وADP.
 - نظم إدارة علاقات العملاء (CRM): تستخدم لإدارة وتبسيط التفاعل مع العملاء، وتقديم دعم العملاء، وتحليل البيانات لزيادة رضا العملاء. مثل Salesforce وMicrosoft Dynamics.
 - نظم إدارة الوثائق: تساعد في حفظ واسترجاع الوثائق والبيانات الرقمية بطريقة منظمة وأمنة. الأمثلة تشمل DocuWare وM-Files.
 - أنظمة إدارة المشاريع: تتيح تخطيط وتنفيذ وتتبع تقدم المشاريع بشكل فعال. أدوات مثل Microsoft Project وAsana هي أمثلة على هذه الأنظمة.
 - الحكومة الإلكترونية: تتضمن تقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت مثل تجديد التراخيص، دفع الفواتير، والتصويت الإلكتروني. من الأمثلة على تطبيقات الحكومة الإلكترونية هي البوابات الحكومية الرقمية في العديد من الدول.¹
 - نظم التعليم الإلكتروني (LMS): تستخدم لإدارة وتقديم البرامج التعليمية والتدريب عبر الإنترنت. مثل Moodle وBlackboard.
 - أنظمة التجارة الإلكترونية: تدعم العمليات التجارية عبر الإنترنت مثل البيع والشراء والدفع. أمثلة تشمل Shopify وMagento.
- تلك التطبيقات تهدف إلى زيادة الكفاءة، تقليل التكاليف، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين سواء كانوا مواطنين أو موظفين أو عملاء.

¹ محمد احمد ، تطبيقات الادارة الالكترونية ، مقال ، العدد 678، ص 87.

المبحث الثاني: أساسيات الإدارة الإلكترونية

أصبحت الإدارة الإلكترونية عنصرًا أساسيًا في العمليات الإدارية الحديثة، حيث تعتمد على التكنولوجيا الرقمية لتحسين الكفاءة وتبسيط العمليات اليومية داخل المنظمات. توفر الإدارة الإلكترونية وسيلة لتحويل العمليات التقليدية إلى عمليات مؤتمتة وأكثر شفافية، مما يساعد في تحقيق أهداف الأعمال بفعالية أكبر. من خلال الأساسيات الرئيسية للإدارة الإلكترونية، مثل الأتمتة، إدارة البيانات، تحسين التواصل، وضمان الأمن السيبراني، يمكن للمنظمات تعزيز إنتاجيتها، وزيادة الشفافية، وضمان المساءلة. تهدف هذه الأساسيات إلى تمكين المنظمات من مواكبة التحولات الرقمية المستمرة وتلبية متطلبات العصر الحديث بكفاءة ومرونة.

المطلب الأول: عناصر الإدارة الإلكترونية

تقوم الإدارة الإلكترونية على عدة عناصر ومكونات أهمها:

1 - الحواسيب ولواحقها

ينبغي على الإدارة قبل البدء في تعميم التقنية في دوائرها ، أن تتأكد أن لديها القدرة المالية على توفير العدد المطلوب من أجهزة الحاسوب اللازمة لتشغيل الموقع أو المواقع الإدارية التابعة لها والأجهزة الملحقة التي تحتاج إليها الإدارة على اختلاف طبيعة عملها.

2- البرمجيات:

تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل، نظم إدارة الشبكات، والجداول الإلكترونية، وأدوات تدقيق البرمجة. كما تتضمن برامج التطبيقات مثل برامج التجارة، التسويق الإلكتروني، قواعد البيانات، وإدارة المشروعات. بالإضافة إلى ذلك، تشمل الإدارة الإلكترونية استخدام مختلف شبكات الإنترنت، الأكسترانترنت، والانترانت.¹

3- القوى البشرية :

¹ ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، السعودية، 2005، ص 23

يرى بعض الباحثين أن العنصر البشري هو أحد الأصول الثابتة في المنظمة ويجب الاهتمام به وتنمية إبداعاته. بينما يرى آخرون أن القوى البشرية في الإدارة الحديثة تعد من أهم وأخطر الأصول، وتشمل القيادات الرقمية مثل المديرين والمعلمين للموارد المعرفية، بالإضافة إلى الكوادر الإدارية المتخصصة التي تمتلك خبرة في تطبيقات التقنية في الإدارة الحديثة. قد تقوم بعض الجهات بإخضاع القيادات القديمة لدورات تدريبية في استخدام الحاسوب لتسهيل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية.

المطلب الثاني: متطلبات الإدارة الإلكترونية

أولاً: المتطلبات الإدارية

تتخصر المتطلبات الإدارية في العناصر التالية :

- 1- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: يمكن أن تشمل الإدارة الإلكترونية إدارة أو هيئة على المستوى الوطني تتولى مسؤوليات التخطيط، والمتابعة، وتنفيذ المشاريع الحكومية. في هذه المرحلة، من الضروري توفير دعم وتأييد من الإدارة العليا في الهيئات الإدارية، مع تخصيص ميزانية كافية لضمان إجراء التحول المطلوب بنجاح.¹
- 2- توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: من الضروري العمل على تطوير شبكات الاتصال لتتناسب مع بيئة التحول الرقمي، مما يتطلب شبكة واسعة للتعامل مع الكم الهائل من الاتصالات. بالإضافة إلى ذلك، يجب الاهتمام بتوفير التجهيزات الأخرى مثل المعدات، والأجهزة، والحاسبات الآلية، وضمان توافرها وإتاحتها للأفراد والمؤسسات.

- 3- القيادة والدعم الإداري: دعم التزام الإدارة العليا يُعد أمرًا حيويًا لنجاح تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية في المؤسسات. وجود قيادة إدارية قوية يساعد في تجاوز العقبات

¹ عادل حرحوش المقرجي وآخرون، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007، ص 51.

وتذليل الصعوبات التي قد تعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية، خاصة في ظل الرفض المحتمل من بعض القيادات التقليدية.

4- الهيكل التنظيمي : لا يمكن للإدارة الإلكترونية العمل بفعالية في هيكل هرمي يعتمد على قواعد تقليدية وروتين إداري وعمل يدوي. تتطلب الإدارة الإلكترونية مشاركة في اتخاذ القرارات وتفويض الصلاحيات، وهما جانبان أساسيان في تطبيق هذا الأسلوب. يُعتبر الهيكل الشبكي التنظيم الإداري الأنسب في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يتيح تنظيمًا مرناً وتعاوناً فعالاً يتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.¹ وفقاً لـ (HEGEL & BROWN) ، يجب بناء الأنظمة المعلوماتية أولاً بما يتناسب مع طبيعة الهياكل التنظيمية المتاحة. بعد ذلك، ينبغي بدء العمل بشكل تدريجي، مع تصاعد استخدام التقنية بما يتماشى مع تطور متطلبات تلك التقنية.

5- نظراً لأن التقنية تمثل علماً وثقافة وأداة عمل جديدة تختلف بشكل كبير عن الأدوات التقليدية، فإن مجرد تعليم العاملين وتدريبهم على الأساليب والأجهزة الجديدة لا يكفي. يجب أيضاً تثقيفهم بالتقنية نفسها. تؤثر الثقافة التنظيمية للعاملين بشكل كبير في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ فكلما كانت الثقافة المؤسسية إيجابية تجاه التكنولوجيا الرقمية، زاد رضا العاملين عن أدوارهم في المؤسسة.

ثانياً: المتطلبات البشرية

يُجمع معظم المتخصصين في مجال النظم المعلومات الإدارية المعتمدة على التقنية الإلكترونية على أهمية العنصر البشري، حيث يُعتبر هذا العنصر مدخلاً أساسياً في التعامل مع الإدارة الإلكترونية، نظراً لدوره كمحرك رئيسي. التحول إلى الإدارة الإلكترونية لا يعني إلغاء العنصر البشري أو استبداله بالآلات، بل يتطلب وجود عاملين متقابلين وواعين بأبعاد

¹ إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009، ص73.

الإدارة الإلكترونية وقادرين على التعامل معها بفعالية. الأمر لا يقتصر فقط على الفنيين المتخصصين في التقنية، بل يجب أن يكون جميع العاملين قادرين على التعامل مع معطيات الإدارة الإلكترونية والتقنيات المرتبطة بها.¹

ثالثاً: المتطلبات المالية:

يُقرن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية بشكل وثيق بالإمكانيات المالية المتاحة للمؤسسات، حيث تتيح السيولة النقدية تسهيل التنفيذ وضمان النجاح دون توقف المشروع بانتظار الدعم الإضافي. من بين التكاليف المرتبطة بالتحول إلى الإدارة الإلكترونية، تشمل تكلفة شراء الآلات والمعدات اللازمة، فضلاً عن تكاليف الدورات التدريبية للعاملين لتأهيلهم في استخدام الحواسيب والشبكات، مما يضمن تحقيق الفائدة القصوى من هذه التقنية الحديثة.

ومشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى دعم مالي كبير لكي يضمن الاستمرار وبلوغ الأهداف والتي منها :

- الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.
 - الدعم المالي لأزم لصيانة الأجهزة والبرامج الإلكترونية.
 - الدعم المالي لأزم لتحديث الحاسبات والبرمجيات.
 - الدعم المالي لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة وإنشاء المواقع، وربط الشبكات.
- رابعاً: المتطلبات القانونية

يقدم أسلوب الإدارة الإلكترونية تحديات جديدة للجهات التشريعية، والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير التشريعات، بحيث تتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية وفي هذا الصدد فإن هذا الأمر يتطلب ضرورة إعطاء الصيغة القانونية للأعمال.

¹ خالد رفعت شاكر بدوي، أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري دراسة حالة، برنامج الماجستير المهني M. B. A ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية التجارة، جامعة بور سعيد، 2013 ، ص 60

والمعاملات الإدارية الإلكترونية وتحديد النشاطات السلبية منها والعقوبات المفروضة عليها وتحديد الأمن الوثائقي، ومتطلباته بما يحافظ على سرية العمل الإلكتروني.¹

خامسا: المتطلبات التقنية

يتصف أسلوب الإدارة الإلكترونية بالحدثة، ولهذا يتطلب توفير مجموعة من المكونات المادي التي من خلالها تنفذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية، ونذكر منها :

- أجهزة الحاسوب بمختلف أنواعها وقدرها بالإضافة إلى الأجهزة المساندة للحاسوب أو الملحق به والتي تعتبر لازمة وضرورية لتمكين الاستفادة من قدرات الحاسوب كأجهزة الإدخال أو الإخراج بمختلف أنواعها.

- نظم برامج التشغيل ونظم التطبيقات المختلفة.

- متطلبات البنية التحتية لأعمال الحاسوب مثل : المواقع المكانية التوصيلات السلكية، الأجهزة المساندة وغير ذلك.

- شبكات الحاسوب وتعد العمود الفقري لتنفيذ العمل الإلكتروني لقيامها بدور نقل المعلومات وتبادلها.

- البرامج التطبيقية (APPLICATIONS PROGRAMS) ، مثل: (برنامج معالج النص)

عند اتخاذ أي قرار خاص بتطبيق الإدارة الإلكترونية يستوجب عليها التأكد من عدة أمور ومن أهمها الحاجة الماسة والفعلية لهذه الإدارة وهل تتوفر العناصر الأساسية لإنجاح هذه الإدارة وغيرها من التساؤلات التي تتطلب الإجابة عليها ولذلك لابد من التطرق إلى الخطوات الآتية:

1- إعداد الدراسة الأولية : ولإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات

¹ محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010، ص 49.

وتحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على دراية بكل النواحي المالية والفنية والبشرية

حيث يصل الفريق إلى واحد من القرارات التالية:

أ. تحتاج الإدارة إلى تطبيق الإدارة الالكترونية.

ب. وجود تكنولوجيا معلومات سابقة ولكن تحتاج إلى تطور.¹

ج. ينسجم مع آخر التطورات الحديثة واستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة لغرض تطبيق

الإدارة الالكترونية.

د. عدم الحاجة إلى تطبيق الإدارة الالكترونية لأنها غير اقتصادية

2- وضع خطة التنفيذ : عند إقرار توصية الفرق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة

الالكترونية أو المؤسسة، لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل

التنفيذ.

3- تحديد المصادر: والتي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح، ومن هذه المصادر الكوادر

البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة ويعني

هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة أو المؤسسة.

4- تحديد المسؤولية لتنفيذ الخطة لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها

بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والتكاليف المرصودة لها.

5- متابعة التقدم التقني: نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية ولغرض

مواكبة آخر الابتكارات في هذا المجال، فان هناك مسؤولية مضافة عند تنفيذ الخطة وهو

العمل على الحصول على آخر هذه الابتكارات في كافة عناصر الإدارة من اتصالات

وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة في تطبيق الإدارة الالكترونية.

¹ علاء عبد الرزاق ومحمد حسن السالمي، نظم دعم القرارات ، دار وائل للنشر، عمان، 2005 ، ص 65

المطلب الرابع: معوقات الإدارة الإلكترونية

ان الإدارة الإلكترونية ظهرت نتيجة التطورات السريعة في مجال تقنيات المعلومات، ولذلك فهي تعتبر قيد التجارب، ولا بد من وجود مشاكل ومعوقات تقف أمام تطبيقها، واهم هذه المعوقات هي:¹

1- عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين الذين يمتلكون قرار إدخال هذه

التكنولوجيا مما يؤدي إلى عدم تطبيق هذه الإدارة الحديثة.

2- عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل عدم تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها.

3- ارتفاع أسعار بعض الأجهزة والبرمجيات الحديثة.

4- اختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة بالربط بينها.

5- مازالت العديد من الآلات والأجهزة غير قادرة على الاتصال مع الحاسوب فمثلا من الصعب ربط آلة النسخ الحالية مع الحاسوب.

6- عدم وجود وعي معلوماتي حاسوبي عند المواطنين وهذا يشكل عائقا كبيرا في تطبيق الإدارة الإلكترونية ومن ثم الحكومات الإلكترونية .

7 - نظام الإدارة الإلكترونية يتطلب ساعات تخزينية كبيرة جدًا لحفظ الرسومات، الوثائق، والبيانات بأنواعها المختلفة، مما يمثل تحديًا كبيرًا في تطور هذا النوع من الإدارة. على الرغم من ظهور الأقراص الليزرية والفيديو بساعات تخزينية كبيرة، إلا أن هذه التقنيات قد توفر جزءًا من الحل لهذه المشكلة، لكنها لا تزال تتطلب حلولاً أكثر كفاءة وتطوراً لتلبية احتياجات التخزين المتزايدة في الإدارة الإلكترونية.

¹ علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي، نفس المرجع السابق ، ص 237.

- 8- الرؤية الضبابية للإدارة الالكترونية وعدم استيعاب أهدافها.
 - 9- عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها.¹
 - 10 - قلة الموارد المالية وصعوبة توفير السيولة النقدية.
 - 11- التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الإداري .
 - 12 - النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الالكترونية من حيث تقليلها للعنصر البشري
 - 13- وجود الفجوة الرقمية بين الناس المتخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفقهون شيئا من ايجابياتها.
 - 14- امن المعلومات هو تأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات للمستخدمين .
 - 15- غياب الشفافية ونفوذ مجموعات المصالح الخاصة .
- كذلك توجد معوقات أخرى أو معوقات تقف في وجه الإدارة الالكترونية :
- 1- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي، وتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الالكتروني لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الالكترونية وترقيته .
 - 2 -أيضا معوقات مالية وتقنية تتمثل في:
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية
 - ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية.
- معوقات بشرية: وتتمثل في

¹ عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسنطينة ، 2009/2010، ص38.

- الأمية الالكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- الفقر وانخفاض الدخل الفردي أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الالكترونية.
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات، وأخرى تفتقدها)، أدى إلى ازدياد حدة التفرق.¹
- إشكالات البطالة التي يمكن ان تنجم عن تطبيق الإدارة الالكترونية، وحلول الآلة محل الإنسان، وهذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الالكتروني خوفا من امتيازاته ومنصبه.

¹ عاشور عبد الكريم، نفس المرجع السابق، ص 39.

خلاصة

الإدارة الإلكترونية تعني استخدام التكنولوجيا الرقمية والأدوات الإلكترونية لتحسين العمليات الإدارية داخل المؤسسات. هذا النوع من الإدارة يهدف إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية، وتقليل التكاليف، وتعزيز الشفافية والتواصل بين الموظفين. تشمل التطبيقات المستخدمة في الإدارة الإلكترونية نظم إدارة المعلومات والبريد الإلكتروني والتخزين السحابي ونظم تخطيط الموارد المؤسسية. ومع ذلك، فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يفرض تحديات مثل الحاجة إلى تأمين البيانات الحساسة، وتحديث البنية التحتية، والتعامل مع التغييرات الثقافية والقانونية التي قد تنشأ.

الفصل الثاني:

الرقمنة داخل المؤسسة

تمهيد

الرقمنة داخل المؤسسة تمثل تحولًا جوهريًا في طريقة عمل المنظمات، حيث تعتمد على تحويل العمليات التقليدية والورقية إلى صيغ رقمية تسهل الوصول إلى المعلومات وإدارتها. يُعنى هذا التحول بتطبيق تقنيات متقدمة مثل الحوسبة السحابية، وتحليل البيانات، والأتمتة لتحسين الكفاءة وتبسيط الإجراءات اليومية. الرقمنة تُعزز القدرة على اتخاذ القرارات المبنية على البيانات في الوقت الحقيقي، وتتيح التواصل والتعاون بشكل أكثر فعالية بين الموظفين، كما تسهم في تقليل التكاليف وزيادة الشفافية. بفضل الرقمنة، تتمكن المؤسسات من التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة العمل وتحقيق ميزة تنافسية قوية في السوق.

المبحث الأول: ماهية الرقمنة

بفضل تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال والإنترنت، شهد العالم في السنوات الأخيرة ثورة حقيقية حولته إلى قرية إلكترونية صغيرة. هذه التطورات المتسارعة شملت معالجة المعلومات في جميع مراحلها، من إعدادها وتنظيمها إلى نشرها، مما أدى إلى تحولات جذرية وعميقة وشاملة في مختلف المجالات وقطاعات الدولة بهدف تحسين الأداء وزيادة الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات للمواطنين بأقل وقت وجهد. هذا التطور دفع الدول إلى مواكبته والاندماج فيه، ومنها الجزائر التي بادرت بسرعة لتبني الأساليب الحديثة في مجال الخدمات، من خلال تفعيل التكنولوجيات المتطورة والانتقال إلى رقمنة العديد من القطاعات بهدف تحسين مستوى وجودة خدماتها.

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة

في الأدبيات العربية المعاصرة، انتشرت مصطلحات مثل "الكتابة الرقمية"، "الإبداع الرقمي"، "الكتاب الإلكتروني"، و"الترقيم"، وغيرها، التي تشير إلى نمط جديد من الكتابة نشأ نتيجة التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال. هذا النمط الجديد يعكس التحولات التي طرأت على أساليب الإنتاج والنشر، حيث أصبح الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية وسيلة أساسية للإبداع والتواصل، ما أدى إلى إعادة تشكيل مفهوم الكتابة والإبداع في العصر الحديث.

يمكن تعريف الرقمنة بأنها عملية تقنية تهدف إلى تحويل الوثائق الورقية أو أي وسائط تقليدية أخرى إلى صور إلكترونية. من خلال الرقمنة، تتحول هذه الوثائق إلى نسخ إلكترونية يسهل الوصول إليها عبر الأجهزة الإلكترونية المختلفة. تُطبق هذه العملية على مجموعة

متنوعة من الوسائط، بما في ذلك الورق، الأشرطة المغناطيسية، أشرطة الفيديو، الأفلام، وغيرها، مما يتيح حفظ البيانات بطريقة أكثر كفاءة وسهولة في الاستخدام.¹

تُعرّف الرقمنة أيضًا بأنها عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي، بهدف معالجتها باستخدام الحاسب الآلي. تتضمن هذه العملية تحويل النصوص المطبوعة أو الصور، بما في ذلك الصور الفوتوغرافية والخرائط، إلى إشارات ثنائية عبر أجهزة المسح الضوئي أو التصوير الرقمي. عادةً ما يتم عرض البيانات الرقمية الناتجة على شاشة الحاسب، حيث يمكن معالجتها واستخدامها بسهولة بواسطة البرمجيات المناسبة، مما يتيح سهولة الوصول، التعديل، والحفظ الإلكتروني الفعّال لهذه المعلومات.²

المطلب الثاني: خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:

- تقليص الوقت فالتكنولوجي تجعل كل الأماكن إلكتروني متجاورة.
- تقليص المكان : تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة. تقاسم المهام الفكرية مع الآلة نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجية المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- تكوين شبكات الاتصال: تتحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتج ي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

¹ Olivia dalichau, WHAT IS DIGITALIZATION? Opportunities and challenges in EAST-AFRICA, Rwanda , 2020, p5.

² Bunyamin ayhan, DIGITALIZATION AND SOCIETY, international erverlag der wissenschaften, Bruxelles, 2017, p9.

- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.¹
- اللاتزامنية وتعني إمكانية استقبال الرسالة في اي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- اللامركزية وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال ، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت
- قابلية التوصيل : وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله.
- قابلية التحرك والحركية: أي انه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال ... الخ.
- قابلية التحويل : وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.
- الشبوع والانتشار : وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي للنمط المرن.

¹ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، ط1، الأردن، 2009 ، ص 73.

- العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، وهي تسمح لرأس المال بان يتدفق الكترونيا.¹

المطلب الثالث: اهمية الرقمنة

- إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها.
- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات بمفرداتها.
- القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عنها.
- تحصيل المعلومات من المجموعات الضخمة مهما بلغت ضخامتها .
- الحصول على المعلومات بالصوت والصورة وبالألوان أيضا.
- إمكانية التكامل مع المواد التعليمية وتطوير البحوث العلمية.
- إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى (الصوت الصورة، الفيديو إلخ).
- نقص تكاليف الحصول على المعلومات.
- إمكانية وجود نقد المصادر والمواد المعلوماتية.

المطلب الرابع: اهداف الرقمنة

ومن أهم الأحداث التي تسمى المؤسسات عند تطبيق الرقمنة لتحقيقها هي:²

- 1 - الحفظ: ك بعد حفظ مصادر المعلومات في الصيغة الرقمية اقل عرضة للتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطاء نتيجة الاستخدام غير المناسب من جانب المستفيدين.

¹ احمد مشهور ، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية ، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعي والشبكات المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003 ، ص 7

² يزيد عباسي وسليمة حفيظي، الرقمنة كمطلب استراتيجي لتحقيق حوكمة الجامعات الجزائرية"، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد 05 ، العدد 02 ، جامعة بسكرة، الجزائر ، 2022، ص 175.

2 - التخزين : أما عن التخزين فإننا نشهد العديد من الوسائط الرقمية من أقراص مضغوطة يمكنها تخزين آلاف الصفحات، بالإضافة إلى الأقراص الرقمية الأخرى DVD وبهذا فإن الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.

3 - التشارك من خلال شبكات المعلومات خاصة شبكة الانترنت التي وفرت إمكانية الاطلاع

على الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في الوقت نفسه.

4 - سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، فعن طريق تحويل المواد المكتبية والوثائقية الى الشكل الرقمي يمكن للمستفيد إرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق في النظم التقليدية.

5- الامكانيات التفاعلية: أي القدرة على البحث في قواعد عديدة للربط الموضوعي وفتح المجالات.

6. - مواكبة التكنولوجيا الحديثة وتتضمن:

- إتاحة أشكال مختلفة من الملفات الرقمية للمصدر المعلوماتي الواحد. إنتاج صور رقمية ذات درجة وضوح عالية واستخدامها في الحصول على مخرجات مطبوعة عالية الجودة لكي تحل محل الأصول الهشة بالإضافة إلى اشتقاق إصدارات ذات درجة وضوح منخفضة من هذه الصور لكي تخدم كصور مرجعية لتقليل المعاملة اليدوية غير الضرورية للأصول الهشة.

- المساعدة على مواكبة عدد من التقنيات الحديثة مثل التعليم عن بعد والتخصصات المختلفة التي يشملها وغيرها من المعلومات المهمة بالنسبة للمهتمين بهذا النوع من التعليم، كذلك تقنيات التعليم بالجامعات المفتوحة حيث يمثل سوق تجارية مهمة للتعليم بواسطة الحاسبات

الآلية.

7-الاقتصاد والتسويق:

- توفير المبالغ الخاصة بإجراءات الحفظ والصيانة والتجديد وفقدان المعلومات.
- تخفيض إجراءات متطلبات التخزين التقليدي عن طريق الاستخدام الأمثل لوسائط التخزين
الثانوي.¹

8 - احتياجات المستفيدين

- مواكبة التنوع في احتياجات المستفيدين ومطالبهم وعمق تخصصاتهم كما وكيفا حيث إن طبيعة المستفيد المعاصر سواء باحثا أو مخططا أو صانع قرار وحاجته إلى المعلومات السريعة والشاملة والدقيقة تغيرت مما أدى إلى عدم اكتفاؤه بالطرق التقليدية وأصبح اللجوء إلى الوثائق والمصادر المطبوعة عاجز عن تلبية وتأمين هذه الاحتياجات.
- سهولة وسرعة تحديد مكان المصدر المعلوماتي المرقمن والوصول إليه ووضعها في تناول المستفيدين، وذلك بسبب توافر آليات البحث القوية المتاحة حاليا إما في الشبكات المحلية أو على شبكة الانترنت.²

- التغلب على عيب محدودية القراءة الموجودة في المصادر المعلوماتية الرقمية المنشأة التي لم يصدر لها نظير مطبوع، حيث يوفر المصدر المعلوماتي المرقمن التعامل معه في شكل المطبوع أو المرقمن حسب الحاجة.

- تُسهّم الرقمنة في حل مشكلة الزمان والمكان للحصول على المعلومات من خلال التحرر من القيود التقليدية المرتبطة بالوصول إلى المصادر المطبوعة والإجراءات الإدارية المرفقة. فهي تتيح للباحثين الوصول إلى المعلومات بشكل فوري ودون الحاجة إلى الذهاب إلى المكتبات أو اتباع الإجراءات التي قد تستغرق من ساعات إلى أيام، اعتمادًا على حجم المكتبة. بذلك، توفر الرقمنة الوقت والجهد، مما يسهم في تحسين تجربة البحث والاستخدام الفعّال للموارد.

¹ يزيد عباسي وسليمة حفيظي، نفس المرجع السابق، ص176.

² يزيد عباسي وسليمة حفيظي، نفس المرجع السابق، ص178.

- إتاحة مميزات البحث الشمولي عن كلمة أو مصطلح وبمداخل مختلفة لعدد من المستخدمين في الوقت نفسه مما يعمل على تسريع عمليات البحث والاسترجاع المحتويات المصادر المعلوماتية .

المبحث الثاني: نماذج الرقمنة

نماذج الرقمنة تُعدّ عنصرًا أساسيًا في تبني التحول الرقمي داخل المؤسسات، حيث تمثل استراتيجيات متنوعة يمكن من خلالها تنفيذ الرقمنة لتحقيق أهداف محددة. تتنوع هذه النماذج بين رقمنة العمليات الداخلية، مثل أتمتة المهام الإدارية وإدارة الموارد البشرية، إلى تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات رقمية عبر الإنترنت والتطبيقات الذكية. كما تشمل الاستفادة من البيانات الكبيرة والتحليلات لتحسين صنع القرار وتطوير المنتجات والخدمات بشكل مستمر. من خلال تبني هذه النماذج، يمكن للمؤسسات تحقيق مزايا تنافسية، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الابتكار، ما يساعدها على التكيف مع متطلبات العصر الرقمي وتلبية توقعات العملاء المتزايدة.

المطلب الأول: أشكال الرقمنة

توجد ثلاث أشكال رقمية يمكن استخدامها لرقمنة أوعية المعلومات، وهي الرقمنة في شكل صورة، وفي شكل نص وإعادة الإدخال كما يلي :

- 1- الرقمنة في شكل صورة تعني حفظ الوثائق بشكل صورة غير قابلة للتصوير أو التغيير وتعد هذه الطريقة في حالة اهتمام الباحثين بالقيمة الفنية للوثيقة وليس قيمتها النصية.¹
- 2- الرقمنة في شكل نص تعني حفظ الوثائق في شكل نص، وهي تتيح استرجاع المعلومات، وإمكانية إدخال بعض التحويلات والتعديلات عليها، وذلك بعد معالجة النص بمساعدة (برنامج خاص بالتعرف إلى الحروف) (OCR).

¹ نبيل بن عبد الرحمان المعثم، المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية ، 2010، ص259.

3- إعادة الإدخال: عند رقمنة الوثائق، قد تواجه تحديات مثل حالة الوثيقة السيئة أو الكتابة بخط اليد غير الواضحة. في هذه الحالات، يتطلب إدخال المحتوى يدويًا في معالج الكلمات وقتًا كبيرًا، ويجب اللجوء إليه فقط عند الضرورة. بدلاً من ذلك، يمكن استخدام الكاميرا الرقمية كبديل فعال لالتقاط صور للوثائق القديمة أو التالفة، مما يسهل الحفاظ على المحتوى واستخدامه رقميًا.¹

المطلب الثاني: عناصر الرقمنة

01 - الترميز الرقمي: تعد القاعدة الثنائية من المبادئ الأساسية في الرياضيات والإعلام الرقمي، حيث تتيح تحويل المعلومات بأشكالها المختلفة (النصوص، الصور، الصوت) إلى نماذج يمكن لجهاز الكمبيوتر معالجتها. يتم ذلك عبر تحويل المعلومات إلى شكل ثنائي (0 و1) بحيث يمكن للجهاز استقبالها ومعالجتها وفقاً لإرادة المستخدم، ثم تحويلها إلى معاني جديدة ومختلفة. تتعدد استخدامات هذه التقنية، بما في ذلك إرسال المعلومات رقمياً وإخضاعها للمعالجة الآلية.

02- أنظمة التراسل الرقمي تشمل أنظمة التراسل بالليزر، وصناعة الألياف البصرية والمضخات البصرية، والتي تدعم استخدام أنظمة التراسل البصرية الحديثة. تتميز هذه الأنظمة بدرجة عالية من الذكاء، مما يتيح للمشغل أو المستخدم التحكم فيها وصيانتها بشكل فعال، فضلاً عن استغلالها الأمثل. كما توفر مستوى عالٍ من الأمان، مما يجعلها مثالية للاستخدام في شبكات النفاذ بفضل كفاءتها وأمانها العالي.

03 - شبكات النفاذ الرقمي تعتمد على الكوابل لتوفير الاتصال، ومن أبرزها جهاز DSL الذي يستخدم تقنيات الترميز لتسهيل التواصل عبر خطوط الهاتف. جهاز Modem، الذي هو اختصار لكلمتي "Modulator" و "Demodulator" (المعدل ومزيل التعديل)، يلعب دوراً أساسياً في تحويل الإشارات الرقمية، مثل تلك التي تحمل الصوت، إلى إشارات تناظرية

¹ نبيل بن عبد الرحمان المعثم، نفس المرجع السابق، ص 260.

يمكن نقلها عبر الخطوط التلفزيونية السلكية. هذا التحويل يسمح بتبادل البيانات بكفاءة بين الأجهزة المختلفة عبر الشبكة.¹

04- أنظمة التحويل: تعتمد هذه الأنظمة على آليات مراقبة ذات جودة عالية تؤمن التقارب بين المعلومة المستقبلية، بما تمتاز به من سرعة كبيرة في تدفق المعلومات.

05 - شبكات الهاتف المحمول : تُعرف بشبكات الجيل الثالث الذي يشهده القرن الحادي والعشري؛ حيث تعتمد على استخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمة وبسرعة عالية تصل إلى 02 ميغابايت في الثانية.

06- في السنوات الأخيرة، شهدت تقنيات البث الإعلامي تطورات كبيرة بفضل دمج الشبكة العنكبوتية مع شبكات الكوابل التلفزيونية وغيرها من الوسائط. هذا الدمج أدى إلى تحقيق الإرسال الرقمي، الذي يتيح تقديم خدمات مثل التلفزة التفاعلية، التي تشمل نقل البرامج التلفزيونية وتسجيلها رقمياً، بالإضافة إلى خدمة الفيديو عند الطلب. هذه التطورات توفر للمستخدمين تجربة أكثر تفاعلية ومرونة في الوصول إلى المحتوى الإعلامي.

المطلب الثالث: متطلبات الرقمنة

تتطلب عملية الرقمنة تضافر جهود متعددة لتحقيق النجاح، حيث يأتي في المقام الأول توفير البنية الأساسية اللازمة للرقمنة. بالإضافة إلى ذلك، يلعب العامل البشري المؤهل دوراً حيوياً، وهم المتخصصون في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك العاملون في المجالات ذات الصلة. لا يمكن تجاهل أهمية الدعم المالي الكافي، وتوافر الأجهزة التقنية الخاصة، فضلاً عن وجود إطار قانوني ملائم. لضمان نجاح عملية الرقمنة، من الضروري تحقيق هذه الشروط الأساسية، وفقاً لما ذكره محمود عنبر.

1. المتطلبات القانونية : وتشتمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد

البيئة القانونية اللازمة للعمل.¹

¹ عبير الرحباني، الإعلام الرقمي (الإلكتروني)، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2010، ص 82.

2. المتطلبات التنظيمية والإدارية: تشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البنى التنظيمية والإجراءات والهياكل الإدارية لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها.

3. المتطلبات التقنية: ويمكن توزيعها إلى ثلاث فئات رئيسية:

- متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات والانترنت.
- المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية المعلوماتية، أي تلك المتعلقة بوجود أنظمة معلومات فعالة وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها وجودتها.
- المتطلبات المتعلقة بالأدوات البرمجية، بما في ذلك توافر الأطر البشرية المؤهلة القادرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعلية.

المطلب الرابع: عمليات وإجراءات الرقمنة

ترتبط عمليات وإجراءات الرقمنة بنوعية المصادر المرقمنة، كما تتضمن مجموعة من الخطوات التي تمكن تحويل المعلومات التقليدية إلى صيغ رقمية قابلة للتعامل والاستفادة منها بشكل أفضل، بهدف تحسين الكفاءة وتقديم خدمات أفضل للمواطنين وعلى العموم فإن عملياتها وإجراءاتها المتعارف عليها متمثلة في:

أولاً: اختيار الوثائق الرقمية.

تتم عملية اختيار الوثائق للرقمنة من طرف لجنة الاختيار، يتم تحديد أعضائها من بين موظفي المكتبة التي سوف تقوم بمشروع الرقمنة على أن يتوفر فيهم عامل الخبرة والدراية الكافية برصيد المكتبة، وتتحكم في الاختيار عدة عوامل بحسب تخصص المكتبة.²

ثانياً : المسح الضوئي.

¹ علي حميدوش وحמיד بوزيدة، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة المتطلبات والعوائد تجارب دولية دروس وعبر، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، 2020، ص47.

² سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات، قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، 2005/2006، ص 105.

في هذه العملية يتم تحويل الوثائق المختارة إلى الشكل الرقمي، وذلك باستخدام المسح الضوئي ويتوقف اختيار المسح الضوئي على طبيعة المصادر المراد رقمنتها، فإذا كانت صور مسطحة أو أوراق سائبة فنستخدم المسحات المسطحة، أما المجلدات والكتب والمصادر المسطحة كبيرة الحجم مثل الخرائط فتستعمل المسحات الرأسية والكاميرات الرقمية.

ثالثا : إنشاء تسجيلية المياداتا.

في هذه المرحلة، يتم تنفيذ عملية الضبط البيبليوغرافي للمصادر الرقمية، حيث تُعتبر الرقمنة إعادة إنتاج الوثائق الأصلية باستخدام معايير المياداتا الشائعة مثل "دبلن كور"، الذي يحدد مواصفات الملف الرقمي وطرق الوصول إليه. كما يُستخدم معيار "UNIMARC"، خاصة الحقل رقم 856، لإدارة حقوق الاستخدام. تُخزن التسجيلات في قاعدة بيانات بيبليوغرافية ضمن نظام المكتبة الرقمية أو تُدمج مع الملفات الرقمية. تسهم هذه البيانات البيبليوغرافية في تسهيل استرجاع الملفات الرقمية عبر الشبكة العالمية، مما يحسن الوصول إليها وإدارتها.

رابعا : المعالجة ضبط الجودة.

تهدف هذه العملية إلى ضمان جودة نتائج المسح الضوئي وتوحيدها دون الإخلال بالمحتوى وفيها تستخدم برمجيات خاصة لذلك من أجل تصحيح بعض الأخطاء الناتجة عن المسح الضوئي كتنظيف والشوائب والتشوهات الموجودة على الصور وتنتج نسبة الإضاءة والتباين اللوني وتصحيح ميل واتجاه الصورة ومن أشهر البرمجيات المستخدمة لهذا الغرض نجد برنامج معالجة الصورة "Adobe photoshop"

خامسا : التعرف الضوئي على الحروف "OCR"

هي نوع البرمجيات الحاسوبية لتحويل صور النصوص المكتوبة باليد أو بآلة بسيطة بشرط مطابقتها لأحد أنماط وأنواع الخطوط المعروفة يحصل عليها عادة استخدام الماسحة) إلى نصوص يستطيع الحاسوب معالجتها ويستطيع المستخدم التعديل فيها.¹

سادسا : الاختزان الرقمي أو الحفظ الرقمي.

يتم اختزان الملفات الرقمية الناتجة بمستودع الوثائق الرقمية وربط كل ملف بتسجيلاته البيبليوغرافية، حيث أن جميع الوثائق التي يتم رقمتها تخزن فورا ، وتكمن أهمية الاختزان الرقمي في ضمان استخدام وإتاحة المصادر الرقمية على المدى البعيد.²

سابعا : تصميم الواجهة.

تعد واجهة المكتبة الرقمية العنصر الذي يتم من خلاله التعامل مع نظام المكتبة الرقمية من قبل المستفيد، على مستوى بحث المصادر وعرضها والحصول عليها ، وبناءا عليه يجب عند تصميم هذه الواجهة اختيار أنسب الطرق الفنية والوظيفية

ثامنا : الإتاحة.

تعد عملية الإتاحة النتيجة النهائية للعمليات السابقة، وتبدأ دورة إدارة الإتاحة بطلب المستفيد الولوج لمادة رقمية ما على شبكات المعلومات، وبناءا عليه يتم التحقق من هويته، وأحقيته من خلال إجراءات التحقق والإثبات والتي ينتج عنها قبول أو رفض الترخيص للمستفيد بإجراء العمليات المطلوبة، ويعتمد قرار الترخيص على مجموعة من المحددات الخارجية كالقيود القانونية وتراخيص الاستخدام من قبل الناشرين ومالكي الحقوق.³

¹ سهيلة مهري، نفس المرجع السابق، ص106

² آسية بوالشعور، محاضرات في مقياس المصادر الرقمية، ص 4.

³ سهيلة مهري، نفس المرجع السابق، ص109

خلاصة:

الرقمنة داخل المؤسسة تمثل خطوة حاسمة نحو تعزيز الكفاءة وتحقيق الابتكار. من خلال تحويل العمليات التقليدية إلى عمليات رقمية، تستطيع المؤسسات تبسيط الإجراءات، وتقليل الأخطاء، وتحسين سرعة تقديم الخدمات. كما تتيح الرقمنة استخدام البيانات بشكل أكثر فعالية لدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية، وتعزيز الشفافية والمساءلة. بالإضافة إلى ذلك، تساهم الرقمنة في تحسين تجربة العملاء من خلال توفير خدمات مخصصة وسريعة. في النهاية، تُعد الرقمنة ضرورة للمؤسسات التي تسعى للبقاء تنافسية في عصر التكنولوجيا والتغيير السريع، حيث توفر لها الأدوات والقدرة على التكيف والنمو في بيئة عمل ديناميكية.

الفصل الثالث

المؤسسة الخدمائية ورقمنة

سجلات الحالة المدنية

تمهيد

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، أصبحت الرقمنة أداة أساسية في تحسين أداء المؤسسات الخدمائية، ومن بين هذه المؤسسات تبرز مكاتب الحالة المدنية. حيث تساهم رقمنة سجلات الحالة المدنية في تسهيل وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. إذ تتيح هذه العملية الوصول السريع والدقيق إلى المعلومات، وتقليل احتمالية الأخطاء، وتحسين الكفاءة الإدارية. بفضل الرقمنة، يمكن لمؤسسات الحالة المدنية تحديث بياناتها وحمايتها من الضياع أو التلف، مما يعزز من فعالية العمل الحكومي ويوفر الوقت والجهد للمواطنين والموظفين على حد سواء. تعد رقمنة سجلات الحالة المدنية خطوة ضرورية لتحقيق الحوكمة الإلكترونية وتقديم خدمات عامة متطورة تلبي احتياجات المجتمع الحديث.

المبحث الأول : مدخل الى الحالة المدنية

الحالة المدنية تمثل نظامًا إداريًا أساسيًا يهدف إلى تسجيل وتوثيق الأحوال الشخصية للأفراد، مثل الولادة، الزواج، والوفاة. يعتبر هذا النظام الركيزة الأساسية للتعرف على هوية الأفراد داخل المجتمع، إذ يُسهّل تنظيم العلاقات القانونية والإدارية، ويضمن حقوق الأفراد ويتيح لهم إثبات هويتهم والحصول على الخدمات المختلفة. تعتمد الحالة المدنية على سجلات دقيقة يتم تحديثها باستمرار، لتكون مرجعًا موثوقًا للبيانات الشخصية. ومع التطورات التكنولوجية الحديثة، أصبحت الحاجة ملحة لتحديث وتطوير نظم الحالة المدنية، من خلال إدخال أنظمة رقمية تساهم في تعزيز الدقة والسرعة والكفاءة في إدارة هذه السجلات.

المطلب الأول: التطور التاريخي لقانون الحالة المدنية في الجزائر

• مرحلة قبل الاستعمار.

أصدر المحتل الفرنسي قانونًا في 23 مارس 1882 لتنظيم الحالة المدنية للأهالي المسلمين في الجزائر، تلاه مرسوم تطبيقي في 13 مارس 1883. تضمن القانون فصلين: الأول تناول تأسيس نظام الحالة المدنية وتوثيقه في "السجلات الأم" (Registres Matrice)، والثاني ركز على تنظيم وتسجيل وثائق الحالة المدنية في "سجلات الحالة المدنية" (Civil Registres Deta). نصت المادة 02 على ضرورة إحصاء السكان الجزائريين وتسجيل بياناتهم الشخصية، بينما أوجبت المادة 03 اختيار لقب محدد لكل جزائري، مع إلزامية التصريح بالزواج، الولادة، والوفاة. أما المادة 16، فقد حددت تنظيم وثائق الميلاد والزواج والوفاة وفقًا للقوانين الفرنسية، مع فرض عقوبات على من يخالف هذه الأحكام.¹

¹ عبد العزيز سعد، نظام الحالة المدنية في الجزائر ضباط وسجلات الحالة المدنية للجزائريين والأجانب، دار هومة للنشر والتوزيع، ط 3، ج 1، الجزائر، 2010، ص 25، ص 30.

خلال فترة الاستعمار الفرنسي في الجزائر، ركز قانون الحالة المدنية الصادر في 1882 على مناطق الشمال، حيث كانت تتركز المصالح الاستعمارية، بينما تُركت مناطق الجنوب دون تنظيم. في 16 مارس 1928، صدر قانون يخص الزواج المختلط، إذ فرض على المرأة الجزائرية المتزوجة من فرنسي أن تخضع لنظام حالة زوجها، بينما يخضع الزواج بين جزائري وأجنبية لا تتبع الشريعة الإسلامية للقوانين الفرنسية، مما يظهر سياسة التمييز والعنصرية ضد الشريعة الإسلامية. في 2 ماي 1930، صدر قانون آخر ينظم زواج أبناء وبنات القبائل، تلاه قانون في 1931 بخصوص التصريح بالخطبة. لاحقاً، في 30 جولية 1957، تم إصدار قانون يتعلق بإثبات عقد الزواج وفقاً للشريعة الإسلامية، وتبعه أمر في 1959 يتعلق بالزواج للأشخاص الخاضعين للأحوال الشخصية المحلية، مُحددًا إجراءات وشروط الزواج. تلا ذلك إصدار مرسوم في 17 سبتمبر 1959 يتضمن تفاصيل تطبيق الأمر السابق، واختتم بقرار وزير العدل في 21 نوفمبر 1959 حول المستندات المطلوبة لعقد الزواج. في 31 يناير 1961، صدرت أوامر تتيح للمواطنين من الساورة والواحات والجزائر اختيار ألقاب لهم.

• **مرحلة بعد الاستقلال.**

صدر المرسوم 12662 المؤرخ في 13/12/1962 يتعلق بأوضاع الحالات المدنية للمواطنين خلال سنوات حرب التحرير، حيث نصت المواد الخمسة الأولى منه على كيفية تقييد حالات الولادة والزواج والوفاة الواقعة داخل وخارج التراب الوطني خلال ما بين أول نوفمبر 1954 وأول جويلية 1962 المادة 07 منه.

- القانون 63-224 المؤرخ في 29/06/1963 يتعلق بتحديد السن الأدنى للزواج للفتى

8 والفتاة 16.

الفصل الثالث المؤسسة الخدمائية ورقمنة سجلات الحالة المدنية

- الأمر 66-195 المؤرخ في 23/06/1966 تمديد أجل تسجيل عقود الزواج المبرمة قبل صدور القانون 63/224.¹
- الأمر 66-198 تمديد الآجال الخاصة بتسجيل الميلاد والزواج والوفاة والطلاق في سجلات الحالة المدنية.
- الأمر 66-307 المؤرخ في 14/10/1966 شروط تأسيس الحالة المدنية.
- المرسوم 66-309 المؤرخ في 14/10/1966 يتضمن تطبيق الأمر 66-307
- الأمر 68-51 المؤرخ في 22/02/1968 تمديد آجال تسجيل عقود الزواج المبرمة قبل صدور القانون 63/224
- الأمر 69-05 المؤرخ في 30/01/1969 يتعلق بالحالة المدنية للأولاد المولودين في الجزائر من أبوين مجهولين.
- الأمر 69-72 المؤرخ في 16/09/1969 يتضمن استثناء لما نصت عليه المادة 05 من القانون 63-224 المتعلق بإثبات الزواج (جميع العقود المبرمة وفق الشريعة الإسلامية ولم تسجل يجب تسجيلها بمجرد استظهار الحكم...).
- الأمر 71-65 المؤرخ في 22/09/1971 ضرورة تقييد عقد الزواج غير المسجل.
- الأمر 70 20 المؤرخ في 19/02/1970 المتعلق بالحالة المدنية.²
- المرسوم 71-155 والمرسوم 71-156 مؤرخين في 03/06/1971 الأول متعلق بكيفيات إعادة إنشاء العقود المتلفة من جراء كارثة أو عمل حربي والثاني متعلق باللجان والإجراءات الخاصة بإعادة العقود المتلفة.
- المرسوم 71-157 المؤرخ في 03/06/1971 معدل وفقا للمرسوم 20-223 08/08/2020 المتعلق بتغيير اللقب.

¹ ابتسام صولي، المحاضرة الأولى التطور التاريخي لقانون الحالة المدنية في الجزائر، جامعة محمد خيضر، القطب الجامعي شتمة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، بسكرة، 2019/2020 ، ص 03.

² ابتسام صولي، نفس المرجع السابق، ص4.

الفصل الثالث المؤسسة الخدماتية ورقمنة سجلات الحالة المدنية

- الأمر 65-71 المؤرخ في 22/09/1971 يتعلق بإثبات عقد كل زواج لم يكن محرر .
 - مرسوم 142-72 المؤرخ في 27/07/1972 تكوين اللجنة الوزارية المشتركة المكلفة بإعادة إنشاء وثائق الحالة المدنية الضائعة أو المتلفة والمحررة من قبل المراكز الدبلوماسية أو القنصلية
 - مرسوم 143-72 المؤرخ في 27/07/1972 يتضمن تجديد نماذج مطبوعات الخالة المدنية.
 - الأمر 51-79 المؤرخ في 01/10/1973 يتعلق بصلاحية وثائق الحالة المدنية (عام واحد).
 - المرسوم 161-73 المؤرخ في 01/10/1973 يتضمن أجال التصريح بالولادات بولاياتي الساورة والواحات.
 - الأمر 07-76 المؤرخ في 20/01/1976 يتضمن وجود اختيار لقب عائلي من قبل الأشخاص الذين لا يحملون لقب عائلي.
 - المرسوم 26-81 والمرسوم 2881 المؤرخين في 07/03/1981: الأول يتضمن قاموس
 - وطني للأشخاص والثاني: يتضمن كتاب الألقاب الشخصية باللغة الوطنية.
 - القانون 08-14 المؤرخ في 09/08/2014 معدل للأمر 20-70.
 - القانون 03-17 المؤرخ في 10/01/2017 معدل للأمر 20-70.
- المطلب الثاني: تعريف نظام الحالة المدنية وطبيعته.**

أولاً: تعريف نظام الحالة المدنية

يقصد بالحالة المدنية جملة من الصفات التي تحدد مركز الشخص من أسرته ودولته وهي الصفات التي تقوم على أسس من الواقع، كالسن زواج الذكورة والأنوثة أو على أسس من

الفصل الثالث المؤسسة الخدمائية ورقمنة سجلات الحالة المدنية

القانون كالزواج والحجر وفقدان الجنسية،¹ وينصرف اصطلاح الأهلية في هذا المقام إلى أهلية الأداء لأي صلاحية الشخص الطبيعي للالتزام بمقتضى التصرفات الإدارية وهذه الصلاحية تتصل اتصالا وثيقا بالحالة المدنية، وقد أخضع المشرع حالة الأشخاص وأهليتهم لقانون الجنسية تماشيا مع القواعد المقررة في التشريعات اللاتينية والجرمانية، ومن خلال هذا التعريف نستخلص أن لحالة الأشخاص بهذا المعنى شقين: أحدهما الحالة العامة أو الحالة السياسية أي تحدد مركز الفرد اتجاه أسرته.

ثانيا : طبيعة قواعد قانون الحالة المدنية

يعتبر مرفق الحالة المدنية من أهم الهياكل الموجودة داخل البلديات المنتشرة عبر الوطن باعتبارها تعنى بانشغالات المواطنين وسير حياتهم اليومية، وذلك من خلال استخراج مختلف العقود والوثائق المتصلة بحالاتهم المدنية.

من خلال ذلك يعتبر قانون الحالة المدنية الإطار القانوني والمرجعي في أداء مهام كل من ضباط الحالة المدنية ومساعدتهم، وعليه إذا أردنا البحث في الطبيعة العامة لقواعد هذا القانون، نجد أن الكثير يخطأ في عملية تكييفه بالقول أن هذا القانون ينتمي إلى طائفة القانون العام، وذلك بالاستناد إلى الجهة التي تقوم وتسهر على تطبيقه البلديات وكذا الجهة القضائية المحكمة الإدارية المختصة بالفصل في النزاعات القائمة بين البلديات والأفراد، ولكن بالعودة للأمر 20 07 المتضمن قانون الحالة المدنية المعدل والمتمم نجد أن كل نزاع يتعلق بالحالة المدنية للأفراد، تختص بها المحاكم التابعة للنظام القضائي العادي، ومن أمثلة ذلك نصوص المواد من 39 إلى 47، و 49 على التوالي هذا من جهة.²

¹ عبد الحفيظ بن عبيدة، الحالة المدنية وإجراءاتها في التشريع الجزائري، دار هومة للطباعة والنشر، ط3، الجزائر، 2011، ص10.

² غالم قدور عسال وعمار جعبوب، قراءة في قانون الحالة المدنية الأمر 20-70 على ضوء تعديله بموجب القانون 03-17، مجلة قضايا معرفية، المجلد 02، العدد 01، المركز الجامعي صالحى أحمد النعام، الجزائر، 2022، ص77.

ومن جهة أخرى فإن قواعد قانون الحالة المدنية تخاطب الأفراد فيما يخص تنظيم حالتهم المدنية، ابتداء من الميلاد، مروراً بالزواج وصولاً إلى الوفاة، ضف إلى ذلك أن الوقائع المادية والقانونية للأفراد كواقعة الميلاد مثلاً وما ينتج عنها من حقوق ضم النص عليها ضمن مواد القانون المدني هذا من ناحية ومن ناحية أخرى فبالنسبة لواقعتي الزواج والوفاة فقد تم تنظيمهما من طرف قانون الأسرة ومعالجة جميع الآثار المترتبة عنها.

المطلب الثالث: علاقة قانون الحالة المدنية بالقوانين الأخرى

أولاً: علاقة قانون الحالة المدنية بقانون الأسرة .

إن العلاقة بين قانون الحالة المدنية وقانون الأسرة علاقة جد وطيدة، فجميع الأحكام الإدارية لعقد الزواج مثلاً تخضع لقانون الحالة المدنية، سواء من حيث الموظفين المختصين بتحرير عقد الزواج وهم ضباط الحالة المدنية، أو من ناحية تسجيل العقد والبيانات الأساسية فيه (من ناحية الوثائق المطلوبة لتحريره أو من حيث شروط الشهود في العقد وإثباته). بالإضافة إلى ذلك فإن البيانات الهامشية توثق في كل وثائق الحالة المدنية، والوثائق المتعلقة بالزواج أو الطلاق أو الوفاة.¹

ثانياً : علاقة قانون الحالة المدنية بالقانون المدني.

بما أن قانون الحالة المدنية سبق القانون المدني ببضع سنوات، فقد كان من الطبيعي أن يحيل القانون المدني إلى نصوص قانون الحالة المدنية لبعض الأحكام المتعلقة به، ويضفي عليها بعض القواعد الحمائية. فالعلاقة بين القانونين هي علاقة بين العام والخاص. على سبيل المثال، تنص المادة 27 من القانون المدني على أن تنظيم دفاتر المواليد والوفيات والتبليغات المتعلقة بها يخضع لقانون الحالة المدنية. وتؤكد المادة 28 على ضرورة أن يكون لكل شخص اسم ولقب، وأن لقب الأب ينتقل إلى أبنائه، وفقاً للقانون المتعلق بالحالة

¹ سعاد حايدي، محاضرات في قانون الحالة المدنية، تخصص قانون الأسرة، جامعة محمد الصديق بن يحيى، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جيجل، 2020/2019، ص 7.

الفصل الثالث المؤسسة الخدمائية ورقمنة سجلات الحالة المدنية

المدنية. كما تضمنت المادة 48 حماية قانونية للاسم، حيث تتيح لمن يتعرض لانتزاع اسمه أو انتحاله من قبل الآخرين الحق في وقف هذا الاعتداء والمطالبة بالتعويض عن الضرر الناجم.

ثالثا: علاقة الحالة المدنية بقانون العقوبات .

الروابط بين قانون العقوبات وقانون الحالة المدنية هي روابط حمائية، كما هو الحال بالنسبة للقوانين الأخرى، فلا بد من حماية سجلات الحالة المدنية ووثائقها، وتكريس احترام العامة لأجال التصريح بالولادات والوفيات عن طريق أحكام جزئية من أجل حمايتها.¹ ففي مجال حماية السجلات والوثائق نجد المواد 158 و 159 من ق ع تعاقب بالحبس من 5 إلى 10 سنوات، كل من يتلف أو يشوه أو يبدد أو ينتزع أوراق أو سجلات أو عقود.

رابعا : علاقة قانون الحالة المدنية بقانون الجنسية .

الجنسية هي علاقة ولاء بين الفرد والدولة التي ينتمي إليها، ويقوم قانون الجنسية على تحديد من هو المواطن ومن هو الأجنبي، وذلك يعتمد بشكل أساسي على وثائق الحالة المدنية. وفقاً للمادة 07 من القانون 70- المتعلق بالجنسية، يُعتبر مواطناً بالولادة الطفل المولود في الجزائر لأب مجهول وأم مسماة في شهادة الميلاد، والتي تُعد وسيلة لإثبات التمتع بالجنسية الجزائرية. كما يمكن اكتساب الجنسية الجزائرية عن طريق الزواج من جزائري أو جزائرية، بموجب المادة 09 مكرر من نفس القانون، ويتطلب ذلك إجراءات مرتبطة بالحالة المدنية. كذلك، يُسمح للأجنبي الذي يحصل على الجنسية الجزائرية بتغيير اسمه ولقبه وفقاً للإجراءات المنصوص عليها في قانون الحالة المدنية

المطلب الرابع: سجلات الحالة المدنية

أولاً: تعريف سجلات الحالة المدنية

¹ سعاد حايد، نفس المرجع السابق، ص8.

سجلات الحالة المدنية هي سجلات قانونية إلزامية في كل بلدية، وتتضمن ثلاثة أنواع: سجل عقود الميلاد، سجل عقود الزواج، وسجل عقود الوفيات، وذلك وفقاً للمادة 06 من القانون رقم 14-08 لعام 2014 الذي يعدل الأمر رقم 70-20 لعام 1970 المتعلق بالحالة المدنية. تحتوي هذه السجلات على هامش للبيانات الإضافية، وتعتبر مستندات إدارية رسمية ذات حجية قانونية لإثبات ما هو مسجل فيها. يجب ترقيم صفحات السجلات وتوثيقها من قبل رئيس المحكمة قبل استخدامها، وتُختم وتُغفل من قبل ضابط الحالة المدنية في نهاية كل سنة. تُحفظ نسخة من كل سجل في محفوظات البلدية، وترسل النسخة الثانية إلى محفوظات كتابة الضبط لدى المجلس القضائي.¹

ثانياً: مراحل عمل سجلات الحالة المدنية

سنتطرق إلى هذا الفرع من خلال افتتاح واختتام سجلات الحالة المدنية وإيداعها وحفظها وأخيراً القوة الثبوتية لها .

أولاً - افتتاح السجلات الحالة المدنية (ouverture des registres)

تفتتح السجلات الحالة المدنية من طرف رئيس المحكمة أو القاضي الذي ينوب عنه حيث يرقم من الصفحة الأولى إلى الأخيرة ويذكر في أول صفحة منه المعلومات المتعلقة ببلدية صاحبة السجل وتاريخ وسنة افتتاحه ثم يؤشر ويمضي على ذلك باسمه وختمه وعندئذ يصبح من الممكن استعمال هذا السجل لتسجيل وثائق الحالة المدنية بصفة تتابعيه.

ثانياً - اختتام السجلات الحالة المدنية (cloture des registres)

عند نهاية اليوم الأخير من كل سنة تتوقف عملية التسجيل في سجلات الحالة المدنية بصفة نهائية من قبل ضباط الحالة المدنية أي نهاية اليوم الواحد والثلاثين من شهر ديسمبر من العام الجاري و يحزر محضراً باختتامها يتضمن المحضر على عدد الوثائق المدونة على السجل يوقع على المحضر باسمه وختمه و تودع إحدى نسخيتها في محفوظات البلدية

¹ أمر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 الموافق 19 فبراير سنة 1970 و المتعلق بالحالة المدنية.

الفصل الثالث المؤسسة الخدمائية ورقمنة سجلات الحالة المدنية

و ترسل النسخة الأخرى لكتابة ضبط المجلس القضائي قبل 15 من شهر فيفري من كل سنة.

ترسل نسخة رسمية من العقود المدونة في السجلات إلى مصلحة السجل الوطني الآلي للحالة المدنية حيث يقوم بعملية مسح ضوئي لكل عقد فور تسجيله في السجل وتثبيت هذه النسخة الممسوحة في البرنامج المعد خصيصا لذلك من طرف المديرية العامة لعصرنه الإدارة والأرشيف مع التأكد من إدخال بيانات العقد صحيحة في البرنامج التطبيقي.

أما فحص ومراقبة هذه السجلات فتتم من قبل فالنائب العام يقوم بنفسه أو بواسطة ممثليه أو بواسطة قضاة منتدبين بصفة دورية وعند إيداعها لأول مرة لدى كتابة الضبط لدى المجلس القضائي وجب عليه أن يقوم بفحصها لتحقق من سلامة ووضعيتها ويحرر محضرا يضمنه نتائج التحقيق في حالة وجد فيها ما يخالف القانون فإنه يطلب بمعاينة ضابط الحالة المدنية و يطلع وزير العدل على ذلك بتقرير مفصل يتضمن نوع المخالفات والعقوبات التي يقررها القانون.¹

لا يجوز لأحد أن يطلع على مضمون سجلات الحالة المدنية إلا بواسطة نسخ مستخرجة عنها وفق للقانون حيث تكتسب هذه السجلات صفة السرية و هو ما نصت عليه المادة (22) من قانون الحالة المدنية 70-20 التي استتنت من ذلك السجلات التي يمضي عليها أكثر من مائة (100) سنة يمكن كل شخص أن يطلب من أمناء سجلات الحالة المدنية نسخا من العقود المسجلة فيها بما في ذلك الوسيلة الالكترونية ماعدا الاستثناءات المنصوص عليها في المادة 65 يتعين على أمناء السجلات وضع هذه السجلات تحت تصرف الأشخاص المذكورين أدناه للاطلاع عليها دون نقلها من مكانها:

¹ عبد العزيز سعد، نظام الحالة المدنية في الجزائر، ضباط وسجلات الحالة المدنية للجزائريين والأجانب ، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، ج1، الجزائر ، 2010، ص90.

الفصل الثالث المؤسسة الخدمائية ورقمنة سجلات الحالة المدنية

01 - النواب العامون ووكلاء الجمهورية للسماح لهم بمراقبتهم والحصول على كل المعلومات

02- الولاية و ممثلوهم للسماح لهم بالقيام ببعض العمليات الإدارية .

03 الإدارات التي تحدد بموجب مرسوم .

وان قانون الحالة المدنية في مادته 24 ينص عن إمكانية نقلها في حالتين:

- الحالة الأولى: صدور قرار قضائي يأمر بنقلها من أجل الإطلاع عليها والتحقق بشأنها.

- الحالة الثانية: طلب النيابة العامة نقلها إليها من أجل إجراء المراقبة السنوية عليها.

ثالثاً - إيداع السجلات و حفظها (dépôt et conservations des registres)

لقد اسند القانون مهمة حفظ ورعاية السجلات إلى ضابط الحالة المدنية و إلى رؤساء كتابة ضبط المجالس القضائية الذين يتولون حفظ السجلات الأصلية الثانية.¹ إلا إن مهمة الحفظ و الرعاية لا تقتصر على السجلات الموجودة في مستودعات البلدية أو في مركز كتابة ضبط المجلس بل تتسع لتشمل أيضا السجلات الجاري فيها العمل في البلدية.

كما تتسع فتشمل جميع السجلات والدفاتر الإضافية و كل الوثائق والأوراق الملحقة بالسجلات و تدوم مدة حفظ هذه السجلات مائة (100) عام ابتداء من تاريخ اختتامها و بعد هذه المدة فإن مسؤولية ضابط الحالة المدنية ورؤساء كتاب الضبط سترفع عنهم بحكم القانون لأن هذه السجلات و ملحقاتها ستنقل إلى مستودع محفوظات الولاية تحت رقابة وإشراف كل من النائب العام والوالي المعني وهو ما نصت عليه المواد (18) ، (19) ، (20) و (21) من قانون الحالة المدنية.

¹ عبد العزيز سعد، نفس المرجع السابق، ص95.

رابعاً - القوة الإثباتية للسجلات : (force probante des registres)

سجلات الحالة المدنية تصبح رسمية إذا كان تحريرها قد تم وفق أحكام القانون فالنسخ و الملخصات التي تستخرج عن الوثائق المدونة في هذه السجلات وتحمل تاريخ إنشائها وتحريرها و خاتم و توقيع السلطة التي حررتها تعتبر وثائق رسمية لها حجتها و لها قوة الإثبات و يمكن تقديم طعون فيها بالتزوير و إثبات تزويرها.

المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية ورقمنة السجلات الحالة المدنية

الإدارة الإلكترونية ورقمنة السجلات المدنية يمثلان خطوة هامة نحو تحديث العمل الحكومي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. تتضمن الإدارة الإلكترونية استخدام التكنولوجيا لتبسيط الإجراءات وتقليل الوقت المستغرق في تنفيذ المعاملات. من ناحية أخرى، تهدف رقمنة السجلات المدنية إلى تحويل الوثائق الورقية التقليدية، مثل شهادات الميلاد والزواج والوفاة، إلى نسخ رقمية يمكن الوصول إليها بسهولة. هذه الخطوات لا تعمل فقط على تسهيل الوصول إلى المعلومات بشكل آمن وسريع، بل تساهم أيضاً في تعزيز الشفافية والكفاءة في تقديم الخدمات الحكومية، مما يلبي احتياجات المواطنين بشكل أفضل ويوفر الوقت والجهد.

المطلب الأول: دور الرقمنة في مجال الحالة المدنية في الجزائر

أ- تكريس مبادئ الخدمة العمومية

للمرافق العامة مبادئ تحكمها، وتساهم عملية الرقمنة في تأكيد هذه المبادئ نخلص إليها

:

- مبدأ استمرارية الخدمة العمومية: يعتبر هذا المبدأ هو الأهم بالنسبة للمواطن حتى يتمكن من الحصول على الخدمات، ويعني استمرار مؤسسات الدولة في تقديم الخدمات بشكل مستمر وبدون انقطاع.

الفصل الثالث المؤسسة الخدماتية ورقمنة سجلات الحالة المدنية

- مبدأ قابلية المرافق العامة للتعديل والتغيير: يقصد بهذا المبدأ حق الإدارة في تعديل القواعد القانونية واللائحية التي تنظم سير العمل بالمرافق العامة وبما يتفق مع تطورات العصر، وهذا المبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء.¹

ب - تسهيل المعاملات اليومية للمواطنين

حيث يظهر من خلال تخفيف عبء التنقل والاعفاء من بعض الوثائق وكذا تقليص بعضها، وسنتطرق إليها كالتالي:

- تخفيف عبء التنقل على المواطن

بعد إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية أصبح من الممكن للمواطن استخراج نسخ طبق الأصل لهذه العقود الرقمية من أي بلدية دون أن يرجع إلى بلدية مكان الميلاد، وذلك لأن السجل الآلي يتوفر على قاعدة بيانات وطنية تشمل جميع العقود المدونة في السجلات الحالة المدنية لكافة بلديات الوطن.

إعفاء من تقديم الوثائق المسجلة ضمن السجل الآلي: وهي نتيجة حتمية لرقمنة سجلات الحالة المدنية وإنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، حيث ألزم المشرع الإدارات والمؤسسات العمومية والجماعات المحلية المرتبطة بها بعدم اشتراط على المواطن تقديم الوثائق التي يمكن الإطلاع عليها مباشرة على السجل.

المطلب الثاني: آليات رقمنة الحالة المدنية

1. الآليات الإدارية:

وتتطلب توافر مجموعة من العناصر أهمها :

- وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس ووضع خطط لمشروع الإدارة الإلكترونية).

¹ نوال بو عبد الله، رقمنة مرفق الحالة المدنية في ظل القانون 14-08، مجلة قضايا معرفية، 2022، ص101.

الفصل الثالث المؤسسة الخدماتية ورقمنة سجلات الحالة المدنية

- القيادة والدعم الإداري وجوب مساندة ودعم الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات).
- الهيكل التطبيقي يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية
- والتنظيمية).
- تعليم وتدريب العاملين تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في توعية الموارد البشرية).¹
- وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات (بمعنى تغيير القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل عملية التحويل نحو الإدارة الإلكترونية لإضفاء المشروعية والمصادقية على كافة النتائج المترتبة عنها).
- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية، وذلك بتطوير مختلف شبكات الاتصال.

2. الآليات البشرية:

يعتبر المورد البشري من أهم الموارد التي لها الأثر الفاعل في تحقيق النجاح في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك بوجود المهارات المتخصصة واليد العاملة المؤهلة والزاد المعرفي الذي يتماشى ويحيط بمبادئ التقدم العلمي.

ونقصد بهم في هذا المقام الخبراء والمختصون والعاملون في حقل المعرفة والتكنولوجيا، حيث يطلق عليهم بالقيادة البشرية التي تتسم بالقدرة العالية على الإدارة.²

3. الآليات الفنية (التقنية):

¹ المكّي دراجي وراشدة موساوي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر ، دراسة لنموذجين قطاعيين العدالة الداخلية والجماعات المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 17، 2018، ص28.

² عبد القادر بوراس وفريد بن بوعبد الله، حتمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية للارتقاء بالخدمة العمومية في الجزائر، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، معهد العلوم القانونية والإدارية المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي، المجلد 03 ، العدد 05 ، تيسمسيلت، الجزائر ، 2018 ، ص 124.

الفصل الثالث المؤسسة الخدماتية ورقمنة سجلات الحالة المدنية

تتكون الإدارة الإلكترونية من الناحية الفنية من عناصر مترابطة وهي:

• عتاد الحاسوب HARDWARE

ويقصد بها أجهزة الحاسوب وملحقاتها ومن الأفضل للمنظمة مهما كانت طبيعتها امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين:

- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.
- ملائمة العتاد للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

• البرمجيات SOFTWARE

تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى أنظمة برمجية ولكن يجب على المنظمات تطوير هذه الأنظمة من وقت لآخر تزامنا والتطورات الحاصلة في هذا المجال وما يتوافق والخدمات المقدمة من طرف المنظمات.

• شبكات الاتصال: COMMUNICATION NETWORK

لعل هذا العنصر يعتبر هو الأهم من الناحية الفنية فبدونه لا يوجد للإدارة الإلكترونية أول أي مفهوم إلكتروني موجود حاليا وهي تتضمن مجموعة من الحاسبات تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها نقل وتبادل المعلومات فيما بينهم.¹

• صناع المعرفة KNOWLEGWORKY :

والمقصود هنا الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية .

المطلب الثالث: الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة

أولا : مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة.

¹ عبد القادر بوراس وفريد بن بوعبد الله، نفس المرجع السابق، ص125.

الفصل الثالث المؤسسة الخدماتية ورقمنة سجلات الحالة المدنية

إن أفضل وسيلة للوصول إلى تطبيق سليم لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية مع استغلال أمثل للوقت والمال والجهد هو بتقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية إلى ثلاث مراحل وهي:

1. مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلية:

وفي هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تنميتها وتطويرها في الوقت الذي يتم البدء فيه أيضا وبشكل متوازي بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع المواطن العادي في المرحلة تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين أو ماطلة في الوقت الذي يستطيع فيه كل من يملك حاسب شخصي أو عبر الأكشاك الاطلاع على نشریات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.

2. مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل:

وتعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة الأولى والمرحلة التي ستأتي فيما بعد حيث في هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس والتلفون بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة الاعتماد على التلفون المتوفر في كافة الأماكن والمنازل والذي تعتبر خدمته معقولة التكلفة يستفيد منه في الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سهل ودون أي مشاكل وبحيث أنه يستطيع استعمال الفاكس لإرسال الأوراق أو الاستمارات وغير ذلك، وفي هذه المرحلة يكون قسم أكبر من الناس قد سمع أو جرب نمط الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع كبار التجار والإداريين والمتعاملين في هذه المرحلة من إنجاز معاملاتهم عن طريق الشبكة الإلكترونية لأن في هذه المرحلة يكون عدد

الفصل الثالث المؤسسة الخدماتية ورقمنة سجلات الحالة المدنية

المستخدمين متوسط، كما من الطبيعي أن تكون التعريفية في هذه المرحلة أكثر كلفة من الفاكس والهاتف.¹

3. مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة:

وفي هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل إلى مستوى (حوالي 30-25 من عدد الشعب) فقد توفرت الحواسيب سواء بشكل شخصي أو بواسطة الأكواد أوفي المناطق العمومية بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ورخيصة، مما يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية وبالشكل المطلوب وبأسرع وقت وأقل تكلفة ممكنة وبأكثر فعالية كمية ونوعية، ويكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية وتقبلها وتفاعل معها ، وتعلم طرق استخدامها .

ثانيا : الفرق بين الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة.

يمكن الوقوف على أبرز الفوارق بين الإدارتين من خلال النقاط التالية:

- من حيث طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف : فالإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية اليدوية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة، بينما الإدارة الإلكترونية تتم فيها الاتصالات عبر الشبكات الإلكترونية.
- من حيث طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل: إن الإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون العلاقات بين أطراف التعامل مباشرة، بينما الإدارة الإلكترونية تشير إلى انتقاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، من حيث وجود أطراف التعامل معا في نفس الوقت على شبكات الاتصالات الإلكترونية.

¹ يزيد تفرات وآخرون، مبررات الانتقال إلى تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة البديل الاقتصادي، المجلد 07 ، العدد 02 ، 2020 ، ص 91.

- من حيث طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل: تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة الإلكترونية على أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي، بينما في الإدارة الإلكترونية يتسم بالسرعة، كما يحقق التفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ومجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.
- من حيث نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات: فالإدارة التقليدية تعتمد بشكل أساسي على الوثائق الورقية، بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية.¹
- من حيث مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية : توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- من حيث نطاق خدمة العملاء : المفهوم التقليدي للإدارة يمنح الأفراد خدمات طيلة أيام العمل الرسمية، وذلك وفقا لمواعيد عمل المؤسسات، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يوميا في الإدارة الإلكترونية.
- من حيث مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية فالمفهوم التقليدي للإدارة يعتمد على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلالا ممكنا، بينما يعتمد المفهوم الإلكتروني للإدارة على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.²

المطلب الرابع: نماذج تطبيق رقمنة سجلات الحالة المدنية في الجزائر

- برامج تسليم الشهادات

¹ يزيد تفرات وآخرون، نفس لمرجع اسابق، ص92.

² يزيد تفرات وآخرون، نفس لمرجع اسابق، ص93.

تسمح هذه البرامج المثبتة على أجهزة الحواسيب الموضوععة على مستوى الشبابيك كمراكز لتسليم الشهادات مباشرة من خلال قاعدة البيانات المحجوزة مسبقا عن النسخ الممسوحة ضوئيا عن السجلات الحالة المدنية والتي تعتبر صورة عن السجل الأم. فبجرد إدخال السنة ورقم العقد ومكان إبرام العقد والشهادة وفي ظرف وجيز جدا نحصل على المعلومات المحجوزة وان تعذر ذلك فيمكن البحث باللقب و الاسم. وبالتالي يمكننا استخراج وتسليم الشهادات لأي مواطن مهما كان مكان ميلاده على مستوى أي بلدية عبر التراب الوطني.

• برامج التبليغ عن الأخطاء المحتملة

حيث يتم التبليغ عن ورود الخطأ في الشهادة المراد تسليمها بعد إن يكون قد صرح بها صاحب الشهادة وهنا يقوم عون الشباك بالتبليغ عن الخطأ إلى السجل الوطني من خلال هذه البرمجية وإعلام هذه البرمجية وإعلام المواطن حيث إذا كان الخطأ مادي من طرف عون الحجز فان الخطأ يتم تصحيحه أليا خلال هذه المدة على مستوى القاعدة المركزية للبيانات وبالتالي يظهر العقد دون خطأ على مستوى كل بلديات الوطن. أما إذا كان الخطأ على مستوى السجل الأصل فعلى المواطن انتظار انتهاء الاجراءات القضائية للتصحيح هذا الخطأ ومن ثم يسجل على مستوى بلدية الميلاد التي تتولى فيما بعد نقله إلى السجل الوطني، فالإدارات العمومية و السلطات الإدارية و الجماعات المحلية المرتبطة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية لا تشترط على المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية التي يمكن الاطلاع عليها مباشرة على مستوى ذات السجل الوطني.¹

• عصنة الحالة المدنية

¹ المرسوم التنفيذي رقم 15-20 مؤرخ في 11 شوال عام 1436 الموافق 27 يوليو سنة 2015 ، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية

الفصل الثالث المؤسسة الخدماتية ورقمنة سجلات الحالة المدنية

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية و خاصة الحالة المدنية قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بعصرنة هذا المرفق باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة تمكن المواطن من خدمة عمومية ذات جودة و نوعية وتتجلى هذه في الانجازات التالية :¹

- الانجاز الأول : إعداد برامج تسهل للموظفين في مجال الحالة المدنية وبالأخص تسليم عقود الحالة المدنية عن طريق إنشاء قاعدة معطيات على مستوى 1541 بلدية وتتكون هذه القاعدة من المعطيات المحجوزة و الصور الممسوحة ضوئيا مما يسمح لكل بلدية الحصول على المعلومة و طبع عقد ميلاد ، زواج، وفاة مسجل عبر أي بلدية وهذا النظام يمكن له استيعاب ما يزيد عن 10 عشرة آلاف طلب في نفس الوقت.
- الانجاز الثاني : رقمته جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات و ملحقاتها الإدارية حيث يمكن المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة أنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر تراب الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.
- الانجاز الثالث : تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 خ إلى الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها

¹ المرسوم التنفيذي رقم 15-20 مؤرخ في 11 شوال عام 1436 الموافق 27 يوليو سنة 2015 ، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية

خلاصة

المؤسسة الخدمائية تعتمد بشكل كبير على رقمنة سجلات الحالة المدنية لتحسين الكفاءة وتسهيل الوصول إلى المعلومات. رقمنة السجلات تسهم في توفير الوقت والجهد، وتحسين دقة البيانات وحمايتها من التلف أو الضياع. كما تُمكن الرقمنة من تقديم الخدمات بشكل أسرع وأكثر فعالية للمواطنين، مثل إصدار شهادات الميلاد والزواج والوفيات. بشكل عام، تعد رقمنة سجلات الحالة المدنية خطوة مهمة نحو تحديث الإدارة وتبسيط الإجراءات وتطوير الخدمات العامة.

الفصل التطبيقي

المبحث الأول: عموميات حول المؤسسة

المطلب الأول: مفهوم البلدية

عرفت الجزائر عدة دساتير إنطلاقا من دستور سنة 1963 ثم دستور سنة 1976 فدستور 1989 وصولا إلى دستور سنة 1996، حيث تطرقت هذه الدساتير إلى البلدية وكخلية أساسية في الجماعات المحلية واختلفت النصوص التعريفية لها.

- دستور سنة 1963 المؤرخ في 10 سبتمبر 1963 حيث نصت المادة 09 منه على: "تتكون الجمهورية من مجموعات إدارية يتولى القانون تحديد مداها اختصاصها، وتعتبر البلدية أساسا المجموعة الترابية والإقتصادية والإجتماعية".¹
 - دستور سنة 1976 المؤرخ في 22 نوفمبر 1976 حيث نصت المادة 36 منه على: "المجموعات الإقليمية هي الولاية والبلدية. البلدية هي المجموعة الإقليمية السياسية والإدارية والإقتصادية والإجتماعية والثقافية في القاعدة".²
 - دستور سنة 1989 المؤرخ في 23 فيفري 1989 حيث نصت المادة 15 منه على: "الجماعات الإقليمية للدولة هي الولاية والبلدية، البلدية هي الجماعة القاعدية".³
 - دستور سنة 1996 المؤرخ في 07 ديسمبر 1996 حيث نصت المادة 15 منه على: "الجماعات الإقليمية للدولة هي الولاية والبلدية، البلدية هي الجماعة القاعدية".⁴
- إن المقصود بالإقليمية هي أنه لكل بلدية إقليم يبين حدودها الجغرافية وترابها والتي لها الصلاحيات الكاملة في استغلالها داخل الحدود المخصصة لها.

¹دستور الجزائر لسنة 1963، المؤرخ في 10 سبتمبر 1963، الجريدة الرسمية، عدد 64، سنة 1963.
²دستور الجزائر لسنة 1976، المؤرخ في 22 نوفمبر 1976، الجريدة الرسمية، عدد 94، الصادرة في 24 نوفمبر 1976.
³دستور الجزائر لسنة 1989، المؤرخ في 23 فيفري 1989، الجريدة الرسمية، عدد 09، الصادرة في 01 مارس 1989.
⁴دستور الجزائر لسنة 1996، المؤرخ في 07 ديسمبر 1996، الجريدة الرسمية، عدد 76، الصادرة في 08 ديسمبر 1996.

كما تعددت القوانين المنظمة للبلدية، واختلف مفهومها فيها حسب الظروف السياسية والإقتصادية والإجتماعية التي ميزت كل فترة جاء فيها كل قانون.

- قانون البلدية رقم 67-24 المؤرخ في 18 جانفي 1967 حيث عرف البلدية: "هي الجماعة الإقليمية السياسية والإدارية والإقتصادية والإجتماعية والثقافية الأساسية".¹ ولا شك أن هذا التعريف يعكس الوظائف العديدة للبلدية في ظل الفلسفة الاشتراكية آنذاك.
- قانون البلدية رقم 90-08 المؤرخ في 07 أفريل 1990 حيث عرف البلدية في المادة 01 منه: "هي الجماعة الإقليمية الأساسية وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتحدث بموجب القانون".² أي أن البلدية هي الوحدة اللامركزية الأساسية باعتبارها مرفقا عموميا، فقد منحها القانون الشخصية المعنوية والذمة المالية أي أنها تتمتع بإستقلال مالي الذي هو من خصائص الشخصية المعنوية.
- قانون البلدية رقم 11-10 المؤرخ في 22 جويلية 2011 حيث عرف البلدية في المادة 01: "هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب القانون".³

وباعتبار أن البلدية تشكل الإطار المؤسسي لممارسة الديمقراطية المحلية فقد نص نفس القانون على: "البلدية هي القاعدة الإقليمية للامركزية ومكان ممارسة المواطنة وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية".⁴

بلدية أبي يوسف عين الحمام، الواقعة في ولاية تيزي وزو، تشكل وحدة أساسية في التنظيم الإداري الجزائري وتمثل نموذجا للتتمية المحلية المستدامة. تتمتع البلدية بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ما يتيح لها القدرة على اتخاذ قرارات مستقلة في إدارة مواردها

¹ القانون 67/24 المؤرخ في 18 جانفي 1967، المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية، عدد 06، الصادرة بنفس التاريخ.
² القانون 90-08 المؤرخ في 07 أفريل 1990، المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية، عدد 15، الصادرة بنفس التاريخ.
³ القانون 11-10 المؤرخ في 22 جويلية 2011، المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية، عدد 37، الصادرة في 03 جويلية 2011.

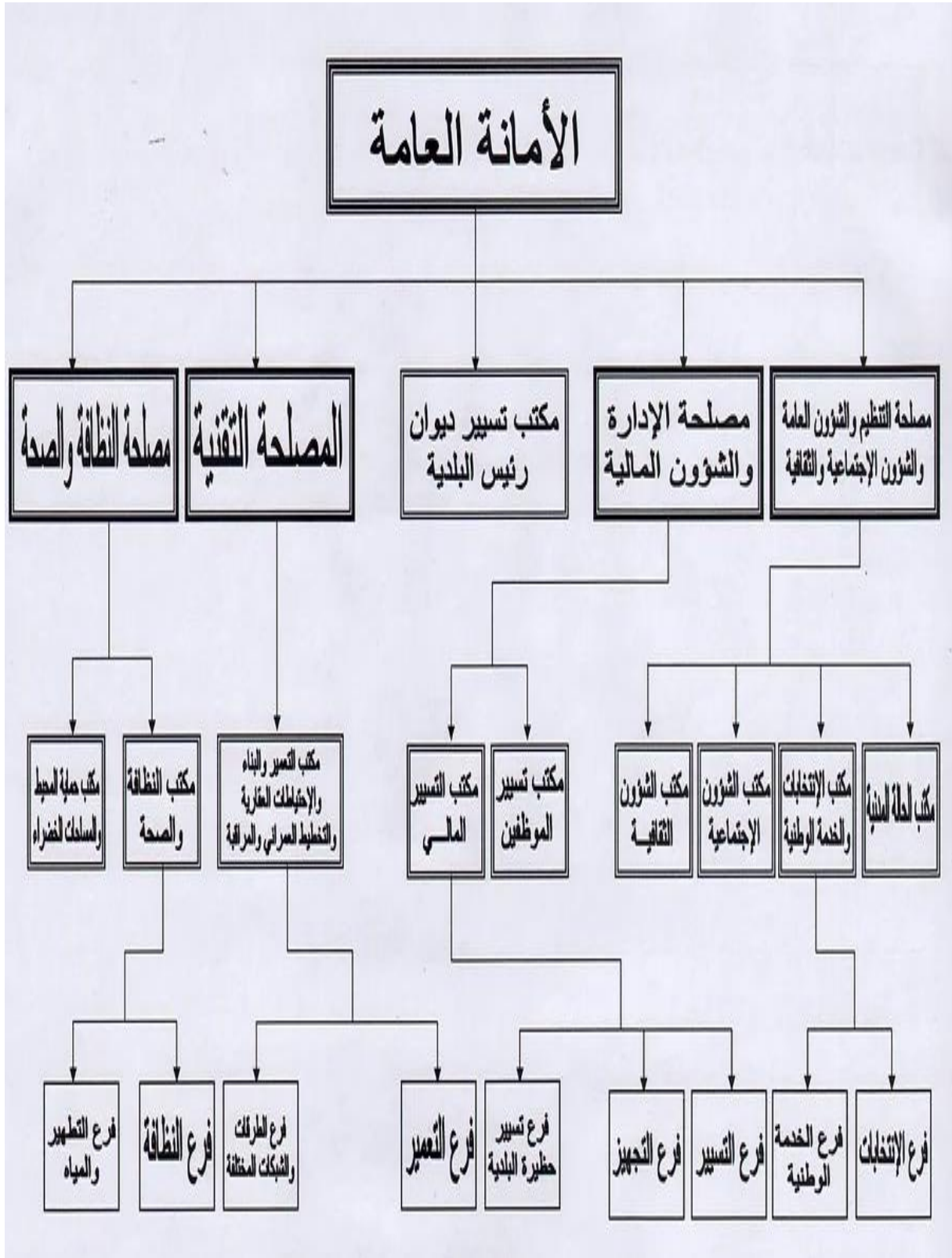
⁴ المادة 02 من القانون 11-10، المتعلق بالبلدية.

الفصل التطبيقي

وتنفيذ المشاريع التنموية التي تستجيب لاحتياجات السكان المحليين. دورها يتجاوز الجانب الإداري ليشمل المساهمة الفعالة في تعزيز الحياة الاقتصادية والاجتماعية، من خلال تشجيع الاستثمار المحلي وتطوير البنية التحتية مثل الطرقات، المدارس، والمرافق الصحية.

كما تسعى البلدية إلى تحقيق التنمية الثقافية من خلال الحفاظ على التراث المحلي وتنظيم الأنشطة الثقافية التي تعزز الهوية الجماعية للسكان. تعتبر الديمقراطية المحلية أحد الأسس التي تقوم عليها البلدية، حيث يتمتع المواطنون بحق المشاركة في تسيير الشؤون العامة من خلال الاجتماعات المفتوحة والمجالس المنتخبة، مما يعزز مبدأ الشفافية والمساءلة. إضافة إلى ذلك، تعمل البلدية على تحسين جودة الحياة عبر توفير الخدمات الأساسية وضمان توافر المرافق التي تدعم تطلعات السكان، مما يجعلها عنصراً فاعلاً في تعزيز التماسك الاجتماعي والتنمية المستدامة.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي¹



¹ بلدية أبي يوسف عين الحمام بتيزي وزو.

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة الاستبيان

المطلب الأول: تحليل الاستبيان

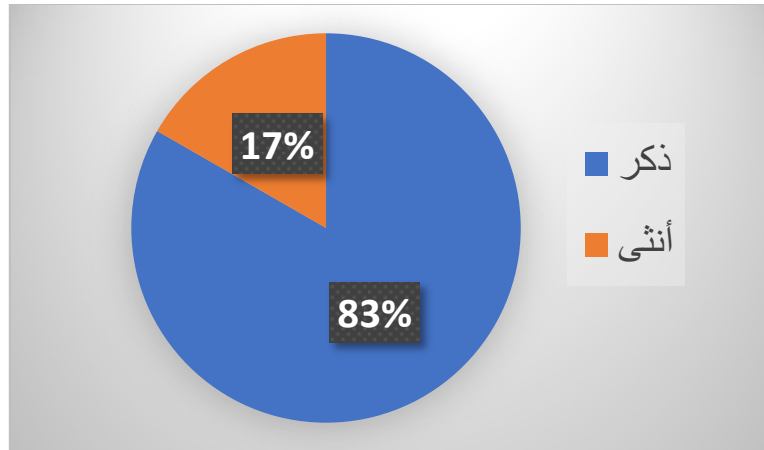
البيانات الشخصية:

الجدول 1: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	25	83,3
أنثى	5	16,7
المجموع	30	100,0

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الشكل 1: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



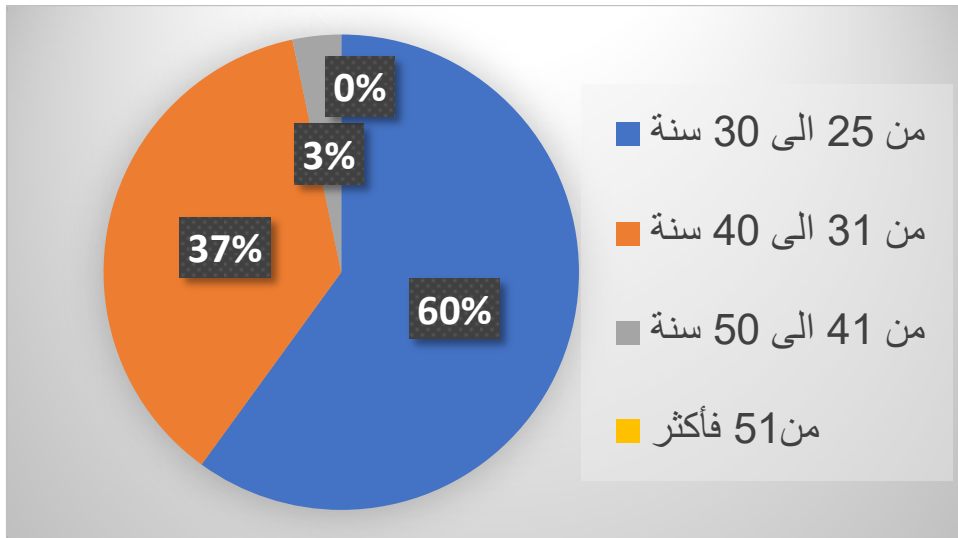
يوضح الجدول 1 توزيع أفراد العينة حسب الجنس. يتبين من الجدول أن عدد الذكور في العينة بلغ 25 شخصاً، وهو ما يمثل 83.3% من إجمالي العينة، في حين بلغ عدد الإناث 5 أشخاص، وهو ما يمثل 16.7% من العينة. إجمالي عدد أفراد العينة هو 30 شخصاً. هذا التوزيع يشير إلى أن هناك تبايناً واضحاً في نسبة الجنسين داخل العينة، حيث يتفوق عدد الذكور على الإناث بشكل كبير.

الجدول 2: يوضح توزيع لأفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية%
من 25 الى 30 سنة	18	60,0
من 31 الى 40 سنة	11	36,7
من 41 الى 50 سنة	1	3,3
من 51 فأكثر	00	00
المجموع	30	100,0

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 2: يوضح توزيع لأفراد العينة حسب السن



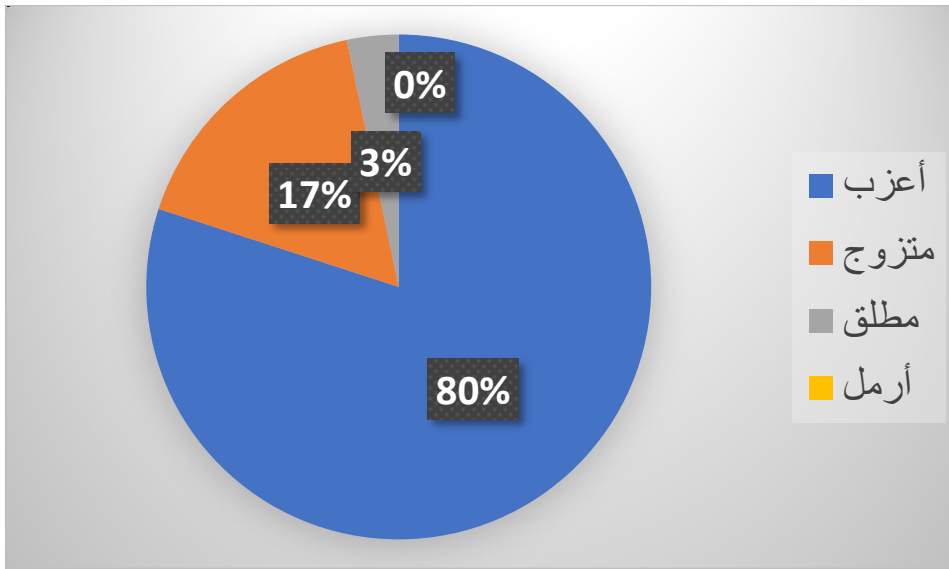
يوضح الجدول 2 توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية. يتبين أن غالبية أفراد العينة، بنسبة 60%، تتراوح أعمارهم بين 25 و 30 سنة، مما يشير إلى أن هذه الفئة هي الأكثر تمثيلاً في العينة. يليها الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، التي تشكل 36.7% من العينة، بينما تقل نسبة المشاركين الذين تتراوح أعمارهم بين 41 و 50 سنة إلى 3.3%. الجدير بالذكر أن الفئة العمرية من 51 سنة فأكثر لم يكن لها أي تمثيل في العينة. إجمالي عدد المشاركين في العينة هو 30 شخصاً، مما يعكس تركزاً واضحاً حول الفئات العمرية الشابة.

الجدول 3: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

النسبة المئوية%	التكرار	الحالة العائلية
80,0	24	أعزب
16,7	5	متزوج
3,3	1	مطلق
00	00	أرمل
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 3: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية



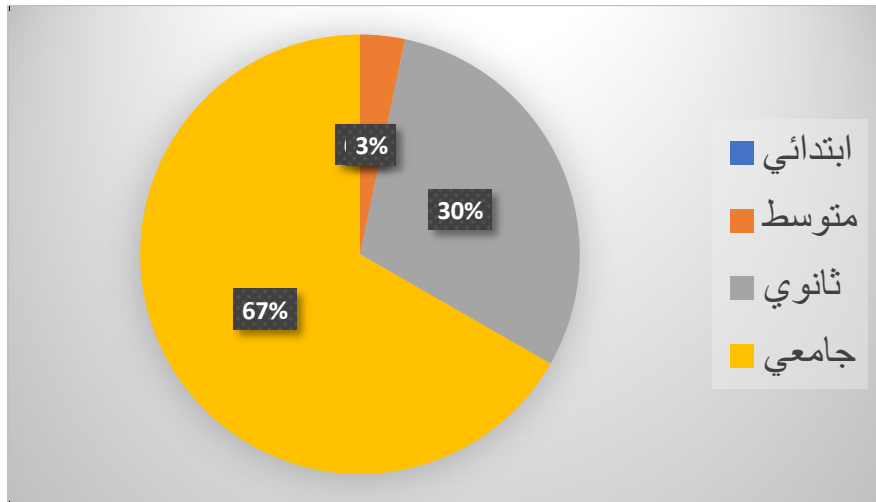
يوضح الجدول 3 توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية. يُظهر الجدول أن أغلبية أفراد العينة، بنسبة 80%، هم من فئة العُزَّاب، مما يشير إلى أن معظم المشاركين غير متزوجين. تليهم فئة المتزوجين الذين يشكلون 16.7% من العينة، في حين أن فئة المطلقين تمثل نسبة صغيرة جداً تبلغ 3.3%. أما فئة الأرامل فلا يوجد لها أي تمثيل في العينة. إجمالي عدد أفراد العينة هو 30 شخصاً، مما يعكس هيمنة واضحة لفئة العُزَّاب مقارنة بالحالات العائلية الأخرى.

الجدول 4: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية%	التكرار	المستوى التعليمي
00	00	ابتدائي
3,3	1	متوسط
30,0	9	ثانوي
66,7	20	جامعي
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 4: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



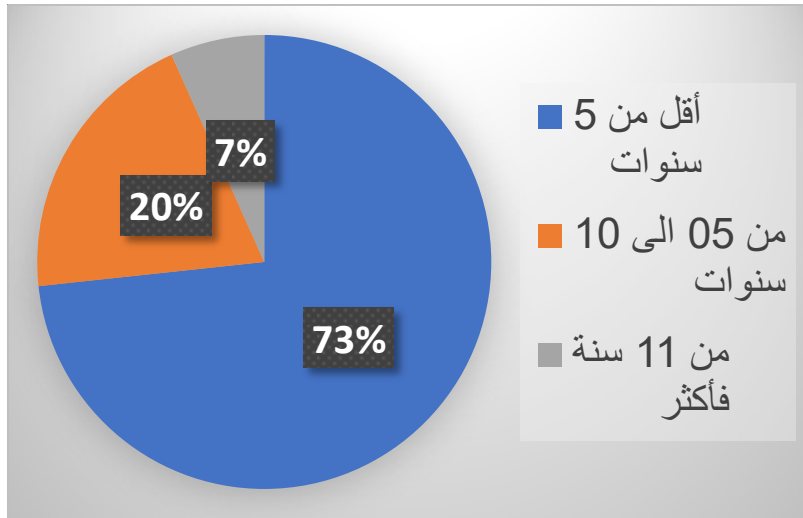
يوضح الجدول 4 توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي. يتبين أن الغالبية العظمى من أفراد العينة، بنسبة 66.7%، حاصلون على تعليم جامعي، مما يشير إلى أن العينة تتمتع بمستوى تعليمي مرتفع. تليها فئة الحاصلين على تعليم ثانوي، الذين يشكلون 30% من العينة. أما فئة الحاصلين على تعليم متوسط فتشكل نسبة ضئيلة تبلغ 3.3%. من الجدير بالذكر أن العينة لا تشمل أي أفراد حصلوا على تعليم ابتدائي. إجمالي عدد أفراد العينة هو 30 شخصاً، مما يعكس هيمنة واضحة للمستوى التعليمي الجامعي على باقي المستويات.

الجدول 5: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	22	73,3
من 05 الى 10 سنوات	6	20,0
من 11 سنة فأكثر	2	6,7
المجموع	30	100,0

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 5: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



يوضح الجدول 5 توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية. يتبين أن غالبية أفراد العينة، بنسبة 73.3%، لديهم خبرة مهنية تقل عن 5 سنوات، مما يشير إلى أن معظم المشاركين في بداية حياتهم المهنية. تليهم فئة الذين يمتلكون خبرة تتراوح بين 5 و10 سنوات، بنسبة 20%، بينما يمثل الأفراد الذين لديهم خبرة مهنية تزيد عن 11 سنة نسبة صغيرة جداً تبلغ 6.7%. إجمالي عدد أفراد العينة هو 30 شخصاً، مما يعكس أن العينة تركز بشكل كبير على الأفراد ذوي الخبرة المهنية القصيرة مقارنة بالفئات الأخرى.

التساؤل الأول: ماهي الإدارة الالكترونية وما تداعياتها؟

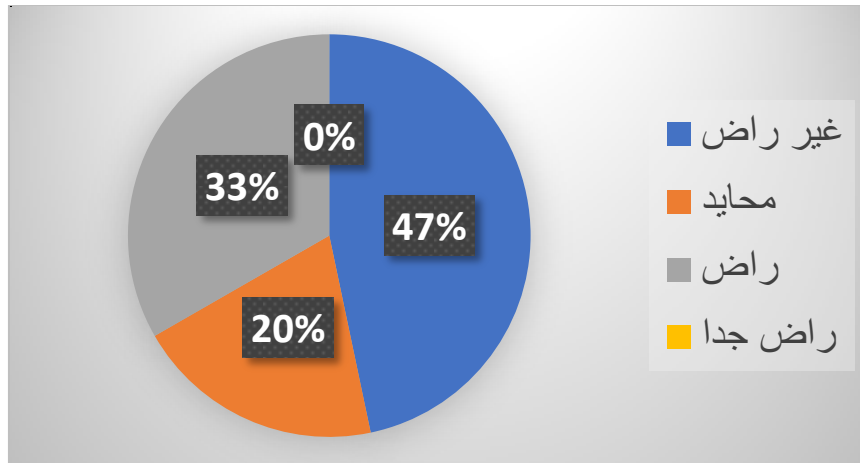
المحور الأول: تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية أبي يوسف بولاية تيزي وزو

1-مدى رضاك عن الخدمات المقدمة عبر النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف
الجدول 6: مدى رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة عبر النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف

النسبة المئوية %	التكرار	
46,7	14	غير راض
20,0	6	محايد
33,3	10	راض
00	00	راض جدا
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 6: مدى رضاك عن الخدمات المقدمة عبر النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف



يوضح الجدول 6 مدى رضا أفراد العينة عن الخدمات المقدمة عبر النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف. يُظهر الجدول أن نسبة 46.7% من العينة غير راضين عن هذه الخدمات، وهي الفئة الأكبر، مما يشير إلى وجود مستوى عالٍ من الاستياء تجاه الخدمات. تليها فئة الراضين بنسبة 33.3%، مما يدل على وجود بعض الرضا، لكن بنسبة أقل. بينما 20% من العينة كانت محايدة تجاه جودة الخدمات. لم تُظهر العينة أي شخص راضٍ جداً

الفصل التطبيقي

عن الخدمات، حيث أن نسبة الرضا العالي (راض جداً) كانت 0%. إجمالي أفراد العينة هو 30 شخصاً، مما يعكس تبايناً واضحاً في مستوى الرضا، مع غلبة عدم الرضا.

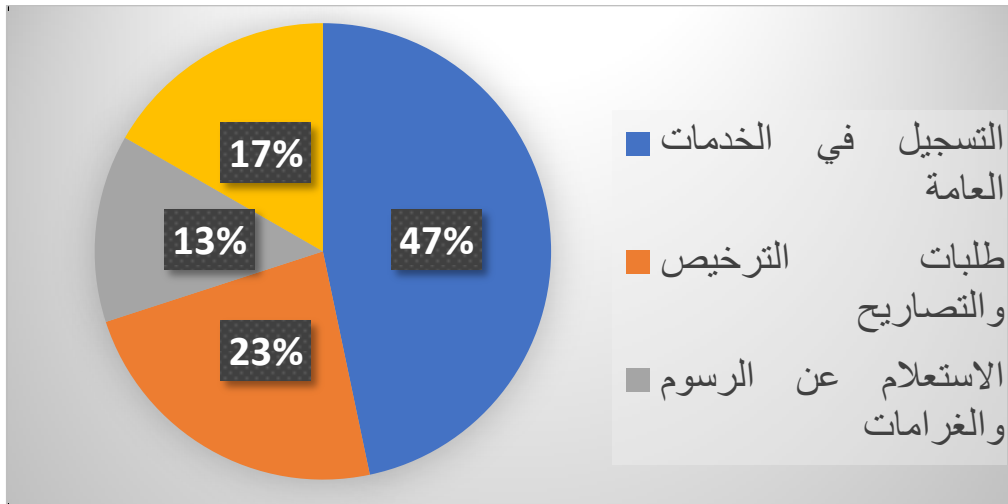
1- الخدمات الإلكترونية المستخدمة بانتظام في بلدية أبي يوسف

الجدول 7: الخدمات الإلكترونية المستخدمة بانتظام في بلدية أبي يوسف

النسبة المئوية%	التكرار	
46,7	14	التسجيل في الخدمات العامة
23,3	7	طلبات الترخيص والتصاريح
13,3	4	الاستعلام عن الرسوم والغرامات
16,7	5	تقديم الشكاوي والمقترحات
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 7: الخدمات الإلكترونية المستخدمة بانتظام في بلدية أبي يوسف



يوضح الجدول 7 الخدمات الإلكترونية التي يستخدمها أفراد العينة بانتظام في بلدية أبي يوسف. يتبين أن أكثر خدمة إلكترونية يتم استخدامها هي "التسجيل في الخدمات العامة"، حيث يستخدمها 46.7% من العينة، مما يشير إلى أهمية هذه الخدمة وشيوع استخدامها بين المواطنين. تأتي في المرتبة الثانية خدمة "طلبات الترخيص والتصاريح" بنسبة 23.3%،

الفصل التطبيقي

تليها "تقديم الشكاوي والمقترحات" بنسبة 16.7%. أما خدمة "الاستعلام عن الرسوم والغرامات" فتأتي في المرتبة الأخيرة بنسبة 13.3%. إجمالي عدد أفراد العينة هو 30 شخصاً، مما يعكس تنوعاً في استخدام الخدمات الإلكترونية، مع تفضيل واضح لخدمات التسجيل في الخدمات العامة.

2- سهولة استخدام النظام الإلكتروني والتحديات في الوصول إليه في بلدية أبي يوسف

الجدول 8: سهولة استخدام النظام الإلكتروني والتحديات في الوصول إليه في بلدية أبي يوسف

يوسف

ما مدى سهولة استخدام النظام الإلكتروني الحالي في بلدية أبي يوسف؟						#	البيانات الشخصية	
المجموع	جدا سهل	سهل	متوسط الصعوبة	بعض الشيء	صعب جدا			
25	1	2	4	6	12	ك	ذكر	الجنس
83,3%	50,0%	66,7%	100,0%	75,0%	92,3%	%		
5	1	1	0	2	1	ك	أنثى	
16,7%	50,0%	33,3%	0,0%	25,0%	7,7%	%		
30	2	3	4	8	13	ك	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%		
18	1	2	3	3	9	ك	من 25 الى 30 سنة	السن
60,0%	50,0%	66,7%	75,0%	37,5%	69,2%	%		
11	1	1	1	5	3	ك	من 31 الى 40 سنة	
36,7%	50,0%	33,3%	25,0%	62,5%	23,1%	%		
1	0	0	0	0	1	ك	من 41 الى 50 سنة	
3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	%		
30	2	3	4	8	13	ك	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%		
24	1	1	3	6	13	ك	أعزب	الزواج
80,0%	50,0%	33,3%	75,0%	75,0%	100,0%	%		
5	1	2	1	1	0	ك	متزوج	
16,7%	50,0%	66,7%	25,0%	12,5%	0,0%	%		

الفصل التطبيقي

1	0	0	0	1	0	ك	مطلق	الحالة العائلية
3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	%		
0	0	0	0	0	0	ك	أرمل	
0	0	0	0	0	0	%		
30	2	3	4	8	13	ك	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%		
0	0	0	0	0	0	ك	ابتدائي	المستوى التعليمي
0	0	0	0	0	0	%		
1	0	0	0	1	0	ك	متوسط	
3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	%		
9	1	1	0	1	6	ك	ثانوي	
30,0%	50,0%	33,3%	0,0%	12,5%	46,2%	%		
20	1	2	4	6	7	ك	جامعي	
66,7%	50,0%	66,7%	100,0%	75,0%	53,8%	%		
30	2	3	4	8	13	ك	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%		
22	0	2	3	6	11	ك	أقل من 05 سنوات	الخبرة المهنية
73,3%	0,0%	66,7%	75,0%	75,0%	84,6%	%		
6	2	1	1	1	1	ك	من 5 الى 10 سنوات	
20,0%	100,0%	33,3%	25,0%	12,5%	7,7%	%		
2	0	0	0	1	1	ك	11 سنة فأكثر	
6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	7,7%	%		
30	2	3	4	8	13	ك	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%		

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

تحليل البيانات المتعلقة بمدى سهولة استخدام النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف يظهر تبايناً بين الجنسين والفئات العمرية والحالة العائلية والمستوى التعليمي والخبرة المهنية. الرجال يشكلون الغالبية (83.3%) مقارنة بالنساء (16.7%)، ومعظمهم اعتبروا النظام "صعب جداً" أو "صعب بعض الشيء"، بينما كانت النساء موزعات على آراء متباينة. من حيث الفئة العمرية، غالبية المستخدمين من عمر 25 إلى 30 عامًا (60%)، وأغلبهم يرون

الفصل التطبيقي

النظام "صعباً". في حين أن الفئة من 31 إلى 40 سنة كانت لهم آراء أكثر إيجابية. أما بالنسبة للحالة العائلية، فالأعزبون يمثلون الأغلبية، حيث وجدت نسبة كبيرة منهم أن النظام صعب. المستخدمون ذوو التعليم الجامعي هم الأكثر مشاركة (66.7%)، وتراوحت آراؤهم بين الصعوبة المتوسطة والسلاسة. أما من ناحية الخبرة المهنية، فالأشخاص ذوو الخبرة الأقل من 5 سنوات واجهوا صعوبة أكبر في استخدام النظام، مقارنة بذوي الخبرة الطويلة.

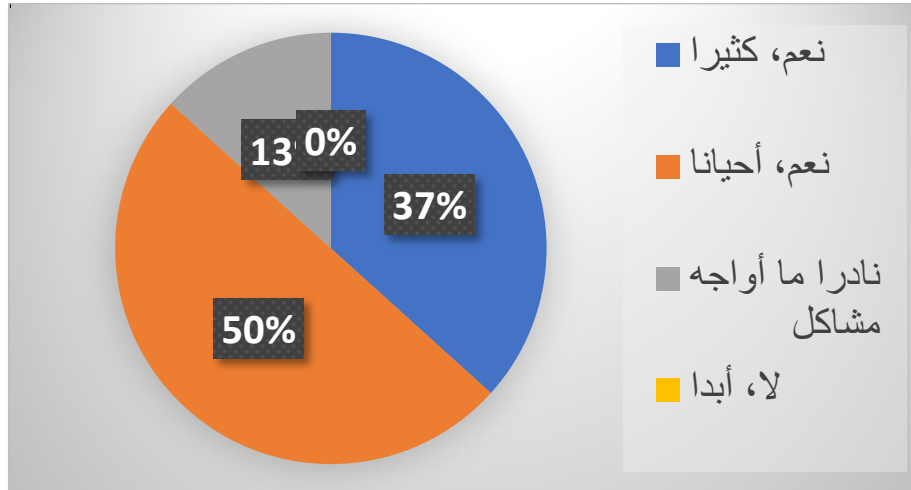
3- التحديات التي تواجهك في الوصول إلى النظام الإلكتروني لبلدية أبي يوسف

الجدول 9: التحديات التي تواجهك في الوصول إلى النظام الإلكتروني لبلدية أبي يوسف

التكرار	النسبة المئوية%
11	36,7
15	50,0
4	13,3
00	00
30	100,0

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 8: التحديات التي تواجهك في الوصول إلى النظام الإلكتروني لبلدية أبي يوسف



الفصل التطبيقي

يوضح الجدول مدى مواجهة أفراد العينة لمشاكل في الوصول إلى النظام الإلكتروني لبلدية أبي يوسف. تشير النتائج إلى أن 36.7% من المشاركين يواجهون مشاكل في الوصول إلى النظام بشكل متكرر (نعم، كثيراً)، وهو ما يمثل نسبة كبيرة تعكس تحديات واضحة في الاتصال بالنظام. بالإضافة إلى ذلك، 50% من المشاركين يواجهون مشاكل "أحياناً"، مما يعني أن نصف العينة يواجه صعوبات بشكل غير منتظم ولكن ملحوظ. على الجانب الآخر، 13.3% فقط من العينة يواجهون مشاكل نادراً، في حين لم يذكر أي من أفراد العينة أنه لا يواجه مشاكل أبداً (0%). إجمالي العينة هو 30 شخصاً، مما يشير إلى أن غالبية المستخدمين يواجهون مشاكل في الوصول إلى النظام، سواء بشكل متكرر أو متقطع.

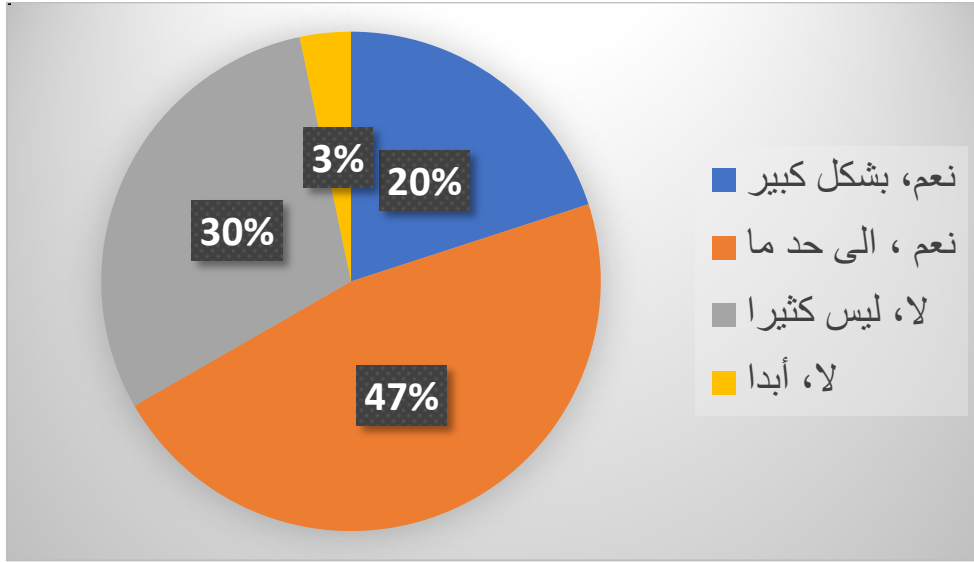
4- دور النظام الإلكتروني في تعزيز الشفافية في خدمات بلدية أبي يوسف

الجدول 10: دور النظام الإلكتروني في تعزيز الشفافية في خدمات بلدية أبي يوسف

النسبة المئوية%	التكرار	
20,0	6	نعم، بشكل كبير
46,7	14	نعم ، الى حد ما
30,0	9	لا، ليس كثيراً
3,3	1	لا، أبداً
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 9: دور النظام الإلكتروني في تعزيز الشفافية في خدمات بلدية أبي يوسف



يوضح الجدول مدى شعور أفراد العينة بأن النظام الإلكتروني يعزز الشفافية في الخدمات التي تقدمها بلدية أبي يوسف. يتبين أن 46.7% من المشاركين يرون أن النظام يعزز الشفافية "إلى حد ما"، مما يشير إلى وجود تأثير إيجابي ولكن غير كامل للنظام في تعزيز الشفافية. بينما يرى 20% من العينة أن النظام يعزز الشفافية "بشكل كبير"، وهو ما يعكس ثقة جيدة في النظام لدى هذه الفئة. من جهة أخرى، 30% من المشاركين يرون أن النظام لا يعزز الشفافية "كثيراً"، بينما 3.3% فقط يرون أنه "لا يعزز الشفافية أبداً". إجمالي العينة هو 30 شخصاً، مما يعكس تنوعاً في الآراء حول تأثير النظام على الشفافية، مع ميول إيجابية معتدلة.

الجدول 11: مدى كفاية التدريب على استخدام النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف

هل تلقيت تدريباً كافياً لاستخدام النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف؟					#	البيانات الشخصية	
نعم، تدريب كاف	نعم، تدريب جزئي	لا، تدريب غير كاف	لم اتلق اي تدريب	المجموع			
2	5	8	10	25	ك	نكر	
66,7%	83,3%	72,7%	100,0%	83,3%	%		
1	1	3	0	5	ك	أنثى	

الفصل التطبيقي

16,7%	0,0%	27,3%	16,7%	33,3%	%		الجنس	
30	10	11	6	3	ك	المجموع		
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%			
18	7	5	4	2	ك	من 25 الى 30 سنة	السن	
60,0%	70,0%	45,5%	66,7%	66,7%	%			
11	3	5	2	1	ك	من 31 الى 40 سنة		
36,7%	30,0%	45,5%	33,3%	33,3%	%			
1	0	1	0	0	ك	من 41 الى 50 سنة		
3,3%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	%			
30	10	11	6	3	ك	المجموع		
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%			
24	10	7	5	2	ك	أعزب		الحالة العائلية
80,0%	100,0%	63,6%	83,3%	66,7%	%			
5	0	3	1	1	ك	متزوج		
16,7%	0,0%	27,3%	16,7%	33,3%	%			
1	0	1	0	0	ك	مطلق		
3,3%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	%			
0	0	0	0	0	ك	أرمل		
0	0	0	0	0	%			
30	10	11	6	3	ك	المجموع		
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%			
0	0	0	0	0	ك	ابتدائي	المستوى التعليمي	
0	0	0	0	0	%			
1	0	1	0	0	ك	متوسط		
3,3%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	%			
9	2	5	2	0	ك	ثانوي		
30,0%	20,0%	45,5%	33,3%	0,0%	%			
20	8	5	4	3	ك	جامعي		
66,7%	80,0%	45,5%	66,7%	100,0%	%			
30	10	11	6	3	ك	المجموع		
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%			
22	10	5	4	3	ك	أقل من 05 سنوات		
73,3%	100,0%	45,5%	66,7%	100,0%	%			

الفصل التطبيقي

6	0	5	1	0	ك	من 5 الى 10 سنوات	الخبرة المهنية
20,0%	0,0%	45,5%	16,7%	0,0%	%		
2	0	1	1	0	ك	11 سنة فأكثر	
6,7%	0,0%	9,1%	16,7%	0,0%	%		
30	10	11	6	3	ك	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%		

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss.

تحليل البيانات المتعلقة بتلقي التدريب على استخدام النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف يظهر أن نسبة كبيرة من المشاركين لم يتلقوا تدريباً كافياً. 83.3% من الذكور و16.7% من الإناث أشاروا إلى عدم تلقيهم أي تدريب أو أن التدريب كان غير كافٍ. الفئة العمرية من 25 إلى 30 سنة هي الأكثر تضرراً من قلة التدريب، حيث 70% منهم لم يتلقوا تدريباً كاملاً. من حيث الحالة العائلية، 80% من الأعزبين أشاروا إلى نقص التدريب مقارنة بـ 16.7% من المتزوجين. بالنسبة للمستوى التعليمي، 66.7% من الجامعيين أشاروا إلى أنهم تلقوا تدريباً غير كافٍ أو جزئياً. وأخيراً، 73.3% من ذوي الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات أشاروا إلى عدم كفاية التدريب، مما يدل على الحاجة الماسة لتوفير تدريب شامل لهذه الفئة.

5- التحسينات المقترحة لتطوير النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف

الجدول 12: التحسينات المقترحة لتطوير النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف

رقم العينة	الإجابة
01	تعميم النظام الإلكتروني مع توفير اليد العاملة لهذا النظام
02	الرقمنة
03	توفير الحواسيب
04	توفير الحواسيب

الفصل التطبيقي

05	تحسين من نوعية الحواسيب
06	توفير الحواسيب
07	توفير الحواسيب
08	الكوادر البشرية المؤهلة
09	الرقمنة في جميع أشكالها
10	توفير شبكة الانترنت
11	توفير تدفق الانترنت G5
12	توفير الحاسوب
13	تحسين الدعم الفني والتقني
14	استخدام موظفين ذوي مستوى تعليمي عالي
15	تعميم النظام الالكتروني على كل الخدمات مع توفير الوسائل المتطورة للعمال
16	نظام جديد وفرض خاصية 5G
17	لا شيء
18	استخدام موظفين ذوي كفاءات ومستوى جامعي
19	Big Data
20	عمال ذوي كفاءة
21	تدريب الموظفين على استخدام النظام
22	توفير الوسائل اللازمة
23	تحديث الحواسيب
24	تكوين الموظفين
25	تفعيل نظام الكتروني في جميع المصالح

الفصل التطبيقي

26	إدخال تقنيات حديثة على النظام لتسهيل العمل
27	توفير حواسيب متطورة
28	توفير الكوادر البشرية ذات مستوى عالي
29	توفير الوسائل المساعدة على تطبيق النظام
30	التعاون في حل المشكلات المتعلقة بالنظام (تقديم المساعدة)

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال تحليل الجدول تظهر عدة تحسينات يرغب المشاركون في إدخالها على النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف. تتركز أبرز المقترحات على توفير الحواسيب وتحديثها لتكون أكثر كفاءة، بالإضافة إلى تحسين شبكة الإنترنت وضمان تدفق عالٍ للبيانات. كما طالب البعض بتعميم الرقمنة على كافة الخدمات البلدية. من ناحية أخرى، برزت أهمية تدريب الموظفين واستخدام كوادر بشرية ذات كفاءة عالية، مع التركيز على إدخال تقنيات حديثة وتحسين الدعم الفني والتقني. هذا يعكس حاجة البلدية إلى تطوير شامل يشمل البنية التحتية التكنولوجية والموارد البشرية لتحقيق أداء أفضل للنظام الإلكتروني.

المحور الثاني: خدمات النظم الإلكترونية في بلدية أبي يوسف بولاية تيزي وزو

1- الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف

الجدول 13: الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف

ماهي خدمات النظم الإلكترونية في بلدية أبي يوسف؟						#	البيانات الشخصية	
المجموع	الاستعلام عن المعلومات العامة	تقديم الشكاوى و المقترحات	دفع الرسوم والغرامات	الاستعلام عن حالة الطلبات	تقديم طلبات الترخيص والتصاريف			
25	6	3	4	2	10	ك	ذكر	
83,3%	100,0%	75,0%	80,0%	66,7%	83,3%	%		

الفصل التطبيقي

5	0	1	1	1	2	ك	أنثى	الجنس
16,7%	0,0%	25,0%	20,0%	33,3%	16,7%	%		
30	6	4	5	3	12	ك	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%	ع	
18	5	0	4	2	7	ك	من 25 الى 30 سنة	السن
60,0%	83,3%	0,0%	80,0%	66,7%	58,3%	%		
11	1	4	0	1	5	ك	من 31 الى 40 سنة	
36,7%	16,7%	100,0%	0,0%	33,3%	41,7%	%		
1	0	0	1	0	0	ك	من 41 الى 50 سنة	
3,3%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	%		
30	6	4	5	3	12	ك	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%	ع	
24	6	3	5	1	9	ك	أعزب	الحالة العائلية
80,0%	100,0%	75,0%	100,0%	33,3%	75,0%	%		
5	0	1	0	2	2	ك	متزوج	
16,7%	0,0%	25,0%	0,0%	66,7%	16,7%	%		
1	0	0	0	0	1	ك	مطلق	
3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	%		
0	0	0	0	0	0	ك	أرمل	
0	0	0	0	0	0	%		
30	6	4	5	3	12	ك	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%	ع	
0	0	0	0	0	0	ك	ابتدائي	المستوى التعليمي
0	0	0	0	0	0	%		
1	0	0	1	0	0	ك	متوسط	
3,3%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	%		
9	2	3	3	1	0	ك	ثانوي	
30,0%	33,3%	75,0%	60,0%	33,3%	0,0%	%		
20	4	1	1	2	12	ك	جامعي	

الفصل التطبيقي

66,7%	66,7%	25,0%	20,0%	66,7%	100,0%	%		
30	6	4	5	3	12	ك	المجمو	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%	ع	
22	6	3	1	3	9	ك	أقل	
73,3%	100,0%	75,0%	20,0%	100,0%	75,0%	%	من	
6	0	0	3	0	3	ك	05	سنوات
20,0%	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	25,0%	%	من	
2	0	1	1	0	0	ك	5	الى
6,7%	0,0%	25,0%	20,0%	0,0%	0,0%	%	10	سنوات
30	6	4	5	3	12	ك	11	الخبرة
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%	سنة	المهنية
							فأكثر	
							المجمو	
							ع	

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

تحليل البيانات المتعلقة بخدمات النظم الإلكترونية في بلدية أبي يوسف يظهر أن "تقديم طلبات الترخيص والتصاريح" هو الخدمة الأكثر استخدامًا، حيث أشار 83.3% من الذكور و16.7% من الإناث إلى استخدامها. أما خدمة "الاستعلام عن حالة الطلبات"، فقد استخدمها 66.7% من الذكور و33.3% من الإناث، بينما كانت خدمات "دفع الرسوم والغرامات" و"تقديم الشكاوى والمقترحات" أقل شيوعًا، وخاصة بين الإناث.

الفئة العمرية من 25 إلى 30 سنة كانت الأكثر استخدامًا لخدمات مثل "تقديم الطلبات" و"دفع الرسوم"، حيث أشار 80% منهم إلى استخدام هذه الخدمات، في حين كانت الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة أكثر تفاعلًا مع خدمات "الاستعلام عن حالة الطلبات" و"تقديم الشكاوى". المستخدمون الجامعيون كانوا الأكثر اعتمادًا على الخدمات الإلكترونية مقارنة بغيرهم من ذوي المستويات التعليمية الأخرى، حيث شكلوا 66.7% من الإجمالي.

من ناحية الخبرة المهنية، المستخدمون الذين لديهم أقل من 5 سنوات من الخبرة أظهروا تفاعلاً أكبر مع معظم الخدمات، مقارنة بالمستخدمين ذوي الخبرة الأطول.

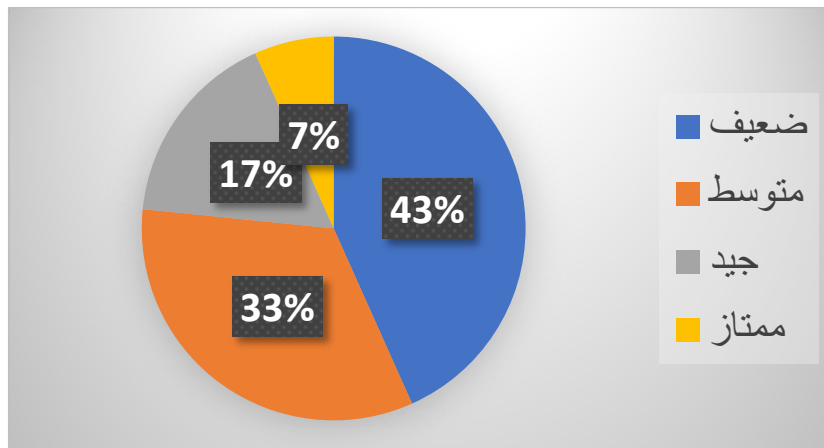
2- تقييم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من بلدية أبي يوسف

الجدول 14: تقييم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من بلدية أبي يوسف

النسبة المئوية %	التكرار	
43,3	13	ضعيف
33,3	10	متوسط
16,7	5	جيد
6,7	2	ممتاز
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 10: تقييم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من بلدية أبي يوسف



تشير نتائج الجدول إلى أن تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلدية أبي يوسف يفتقر إلى الرضا العام. حيث يعتبر 43.3% من المشاركين أن جودة الخدمات ضعيفة، بينما يرى 33.3% أن الجودة متوسطة. فقط 16.7% من المشاركين قيموا الخدمات بالجيدة، و 6.7% فقط رأوا أنها ممتازة. تعكس هذه النتائج الحاجة الملحة لتحسين مستوى

الفصل التطبيقي

الخدمات الإلكترونية لتلبية توقعات المستخدمين وتعزيز رضاهم، حيث يظهر أن معظم التقييمات تقع في النطاقين الضعيف والمتوسط.

3- مستوى رضاك عن سرعة تنفيذ الطلبات عبر النظام الإلكتروني لبلدية أبي يوسف
الجدول 15: مستوى رضاك عن سرعة تنفيذ الطلبات عبر النظام الإلكتروني لبلدية أبي

يوسف

ما مستوى رضاك عن سرعة تنفيذ الطلبات عبر النظام الإلكتروني؟				#	البيانات الشخصية	
المجموع	راض	محايد	غير راض			
25	2	9	14	ك	نكر	الجنس
83,3%	66,7%	69,2%	100,0%	%		
5	1	4	0	ك	أنثى	
16,7%	33,3%	30,8%	0,0%	%		
30	3	13	14	ك	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%		
18	1	6	11	ك	من 25 الى 30 سنة	السن
60,0%	33,3%	46,2%	78,6%	%		
11	2	6	3	ك	من 31 الى 40 سنة	
36,7%	66,7%	46,2%	21,4%	%		
1	0	1	0	ك	من 41 الى 50 سنة	
3,3%	0,0%	7,7%	0,0%	%		
30	3	13	14	ك	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%		
24	0	10	14	ك	أعزب	الحالة العائلية
80,0%	0,0%	76,9%	100,0%	%		
5	3	2	0	ك	متزوج	
16,7%	100,0%	15,4%	0,0%	%		
1	0	1	0	ك	مطلق	
3,3%	0,0%	7,7%	0,0%	%		
0	0	0	0	ك	أرمل	
0	0	0	0	%		
30	3	13	14	ك	المجموع	

الفصل التطبيقي

100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%		
0	0	0	0	ك	ابتدائي	المستوى التعليمي
0	0	0	0	%		
1	0	1	0	ك	متوسط	
3,3%	0,0%	7,7%	0,0%	%		
9	0	4	5	ك	ثانوي	
30,0%	0,0%	30,8%	35,7%	%		
20	3	8	9	ك	جامعي	
66,7%	100,0%	61,5%	64,3%	%		
30	3	13	14	ك	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%		
22	1	8	13	ك	أقل من 05 سنوات	الخبرة المهنية
73,3%	33,3%	61,5%	92,9%	%		
6	2	4	0	ك	من 5 الى 10 سنوات	
20,0%	66,7%	30,8%	0,0%	%		
2	0	1	1	ك	11 سنة فأكثر	
6,7%	0,0%	7,7%	7,1%	%		
30	3	13	14	ك	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%		

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

تحليل البيانات المتعلقة بمستوى رضا المستخدمين عن سرعة تنفيذ الطلبات عبر النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف يظهر أن الأغلبية غير راضين عن السرعة، حيث أن 14 مشاركًا (100%) من الذكور أبدوا عدم رضاهم، مقارنة بـ 0 من الإناث. الإناث أظهرن مواقف أكثر تنوعًا، حيث كان 80% منهن إما محايدات أو راضيات. من حيث الفئات العمرية، الفئة الأكثر تضررًا هي تلك التي تتراوح أعمارها بين 25 و30 سنة، حيث أظهر 78.6% منهم عدم رضاهم عن سرعة التنفيذ. أما الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، فقد أبدى 46.2% منهم موقفًا محايدًا و33.3% راضون.

الفصل التطبيقي

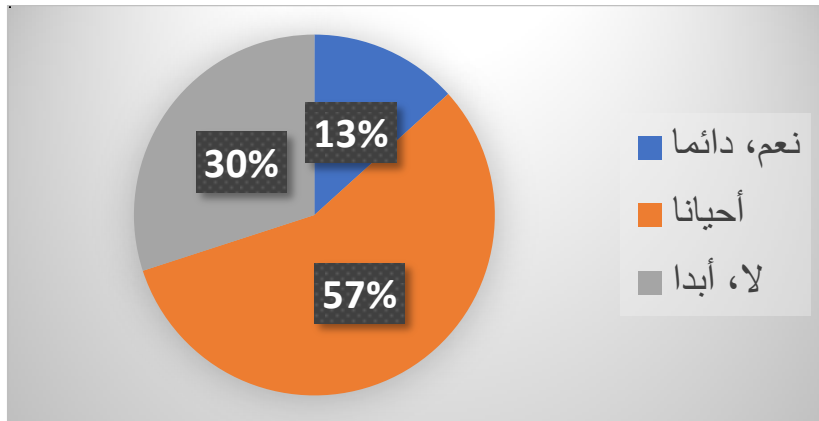
بالنسبة للحالة العائلية، جميع العزاب كانوا غير راضين عن السرعة، في حين أبدى المتزوجون مستوى أعلى من الرضا، حيث كان 100% من الراضين من المتزوجين. أما من حيث المستوى التعليمي، 64.3% من الجامعيين غير راضين، في حين أن جميع الراضين ينتمون إلى هذه الفئة، مما يشير إلى تباين في مستوى الرضا بين المثقفين. وأخيراً، يظهر أن الذين لديهم أقل من 5 سنوات خبرة هم الأكثر عدم رضا بنسبة 92.9%، بينما أولئك الذين لديهم 5 إلى 10 سنوات من الخبرة أظهروا نسبة رضا أعلى، حيث أن 66.7% منهم راضون عن سرعة التنفيذ.

6- دقة وحداثة المعلومات المقدمة عبر النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف
الجدول 16: دقة وحداثة المعلومات المقدمة عبر النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف

النسبة المئوية%	التكرار	
13,3	4	نعم، دائماً
56,7	17	أحياناً
30,0	9	لا، أبداً
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 11: دقة وحداثة المعلومات المقدمة عبر النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف



الفصل التطبيقي

تحليل جدول 16 يشير إلى أن دقة وتحديث المعلومات المقدمة عبر النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف محل اهتمام كبير، لكن هناك بعض المشكلات. حيث يعبر 56.7% من المشاركين عن شعورهم بمدى دقة المعلومات وتحديثها بشكل غير منتظم، بينما 30% يعتقدون أن المعلومات المقدمة غير دقيقة أو قديمة تمامًا. فقط 13.3% من المشاركين يثقون دائمًا في دقة المعلومات وتحديثها. تعكس هذه النتائج الحاجة إلى تحسين مستوى دقة وتحديث المعلومات لضمان ثقة المستخدمين وتعزيز فعالية النظام الإلكتروني.

7- صعوبات الوصول إلى أو استخدام الخدمات الإلكترونية المتاحة في بلدية أبي يوسف

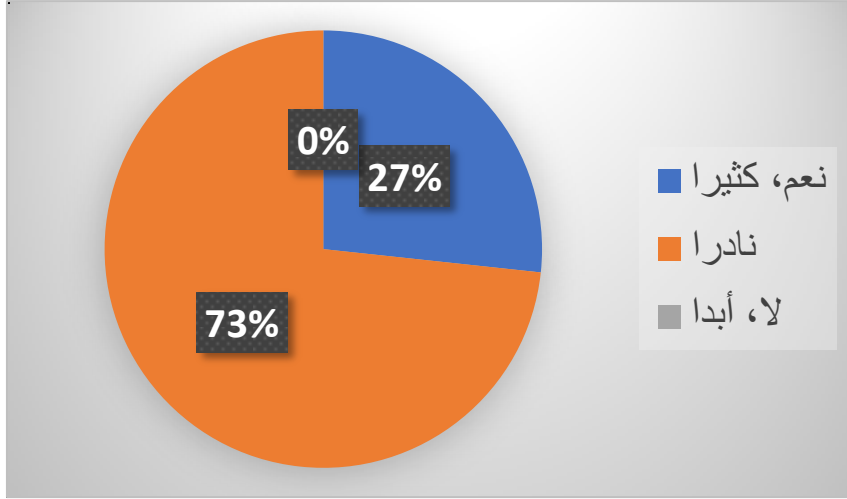
الجدول 17: صعوبات الوصول إلى أو استخدام الخدمات الإلكترونية المتاحة في بلدية أبي

يوسف

النسبة المئوية%	التكرار	
26,7	8	نعم، كثيرا
73,3	22	نادرا
00	00	لا، أبدا
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 12: صعوبات الوصول إلى أو استخدام الخدمات الإلكترونية المتاحة في بلدية أبي يوسف



تحليل جدول يشير إلى أن 26.7% من المشاركين يواجهون صعوبات متكررة في الوصول إلى أو استخدام الخدمات الإلكترونية المتاحة في بلدية أبي يوسف، بينما 73.3% نادراً ما يواجهون صعوبات. ولا توجد أي استجابات تشير إلى عدم مواجهة أي صعوبات على الإطلاق. تعكس هذه النتائج أن هناك تحسينات محتملة في تجربة المستخدم يمكن أن تساعد في تقليل المشكلات التي يواجهها بعض الأفراد، مع التركيز على تحسين الوصول وسهولة الاستخدام لتلبية احتياجات جميع المستخدمين.

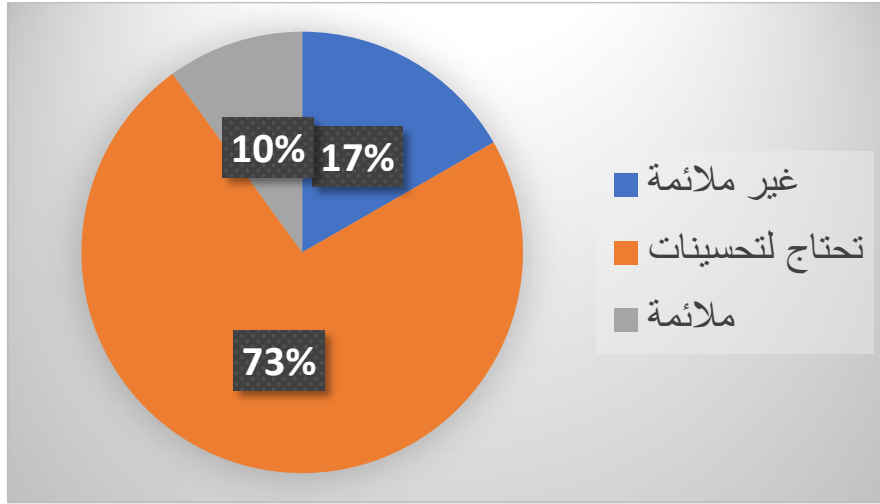
8- تقييم واجهة المستخدم للنظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف

الجدول 18: تقييم واجهة المستخدم للنظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف

النسبة المئوية%	التكرار	
16,7	5	غير ملائمة
73,3	22	تحتاج لتحسينات
10,0	3	ملائمة
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 13: تقييم واجهة المستخدم للنظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف



تحليل جدول يكشف أن تقييم واجهة المستخدم للنظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف يشير إلى وجود حاجة كبيرة لتحسينات. حيث يرى 73.3% من المشاركين أن الواجهة تحتاج إلى تحسينات، بينما يعتبر 16.7% منها غير ملائمة. فقط 10% من المشاركين يجدون الواجهة ملائمة. تعكس هذه النتائج ضرورة التركيز على تحسين تصميم واجهة المستخدم لضمان تجربة أكثر سهولة وفعالية لجميع المستخدمين.

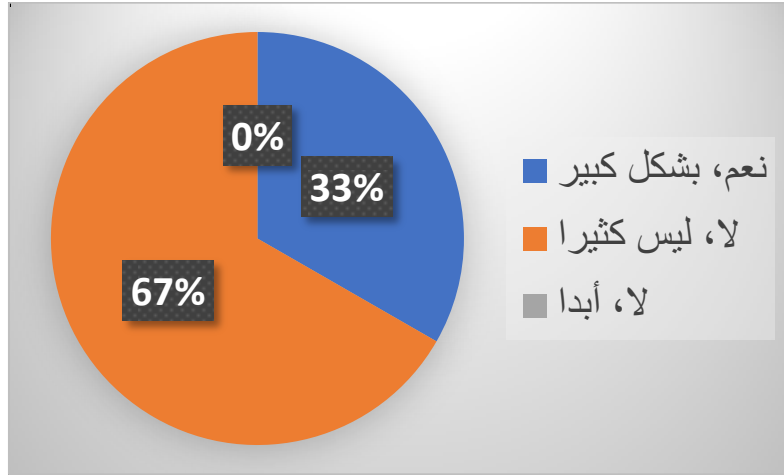
9- تقييم تجربة المستخدم للنظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف

الجدول 19: تقييم تجربة المستخدم للنظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف

النسبة المئوية%	التكرار	
33,3	10	نعم، بشكل كبير
66,7	20	لا، ليس كثيرا
00	00	لا، أبدا
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 14: تقييم تجربة المستخدم للنظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف



تحليل جدول يوضح أن غالبية المشاركين يشعرون بعدم راحة كبيرة في تجربة استخدام النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف. حيث يرى 66.7% أن النظام لا يوفر تجربة مستخدم مريحة بشكل كبير، بينما يعتقد 33.3% فقط أن النظام يوفر تجربة مريحة بشكل كبير. ولا توجد أي استجابات تشير إلى عدم توفير تجربة مريحة تماماً. تعكس هذه النتائج الحاجة الملحة لإجراء تحسينات لتحسين تجربة المستخدم وجعل النظام أكثر سهولة وراحة في الاستخدام.

التساؤل الثاني: ماذا نقصد الرقمنة داخل المؤسسة؟

المحور الثالث: تقنيات وأدوات الرقمنة في بلدية أبي يوسف بولاية تيزي وزو

1- التقنيات الرئيسية المستخدمة في رقمنة خدمات بلدية أبي يوسف

الجدول 20: التقنيات الرئيسية المستخدمة في رقمنة خدمات بلدية أبي يوسف

ماهي التقنيات الرئيسية التي تستخدمها بلدية أبي يوسف في الرقمنة؟					#	البيانات الشخصية	
المجموع	نظم ادارة الموارد البشرية	نظم ادارة علاقات العملاء (CRM)	قواعد بيانات الكترونية	نظم ادارة المحتوى (CMS)			
25	2	7	9	7	ك	ذكر	
83,3%	66,7%	87,5%	90,0%	77,8%	%		
5	1	1	1	2	ك	أنثى	

الفصل التطبيقي

16,7%	33,3%	12,5%	10,0%	22,2%	%		الجنس	
30	3	8	10	9	ك	المجموع		
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%			
18	2	4	6	6	ك	من 25 الى	السن	
60,0%	66,7%	50,0%	60,0%	66,7%	%	30سنة		
11	1	3	4	3	ك	من 31 الى		
36,7%	33,3%	37,5%	40,0%	33,3%	%	40سنة		
1	0	1	0	0	ك	من 41 الى		
3,3%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	%	50سنة		
30	3	8	10	9	ك	المجموع		
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%			
24	2	7	9	6	ك	أعزب		الحالة العائلية
80,0%	66,7%	87,5%	90,0%	66,7%	%			
5	0	1	1	3	ك	متزوج		
16,7%	0,0%	12,5%	10,0%	33,3%	%			
1	1	0	0	0	ك	مطلق		
3,3%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	%			
0	0	0	0	0	ك	أرمل		
0	0	0	0	0	%			
30	3	8	10	9	ك	المجموع		
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%			
0	0	0	0	0	ك	ابتدائي	المستوى التعليمي	
0	0	0	0	0	%			
1	0	0	0	1	ك	متوسط		
3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	%			
9	1	5	3	0	ك	ثانوي		
30,0%	33,3%	62,5%	30,0%	0,0%	%			
20	2	3	7	8	ك	جامعي		
66,7%	66,7%	37,5%	70,0%	88,9%	%			
30	3	8	10	9	ك	المجموع		
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%			
22	1	4	9	8	ك	أقل من		05 سنوات
73,3%	33,3%	50,0%	90,0%	88,9%	%			

الفصل التطبيقي

6	1	4	0	1	ك	من 5	الخبرة المهنية
20,0%	33,3%	50,0%	0,0%	11,1%	%	الى 10 سنوات	
2	1	0	1	0	ك	11 سنة فأكثر	
6,7%	33,3%	0,0%	10,0%	0,0%	%		
30	3	8	10	9	ك	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%		

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

تحليل البيانات يُظهر أن التقنيات الرئيسية التي تستخدمها بلدية أبي يوسف في الرقمنة تتضمن نظم إدارة المحتوى (CMS)، وقواعد البيانات الإلكترونية، ونظم إدارة علاقات العملاء (CRM)، ونظم إدارة الموارد البشرية. يظهر أن الذكور يهيمنون بشكل كبير على استخدام هذه التقنيات، خاصة في قواعد البيانات الإلكترونية (90%) ونظم إدارة العملاء (87.5%)، بينما كانت مشاركة الإناث أقل، بنسبة 10% في قواعد البيانات و12.5% في نظم إدارة العملاء.

بالنسبة للعمر، فإن الفئة العمرية من 25 إلى 30 سنة كانت الأكثر استخدامًا لهذه التقنيات، خصوصًا في نظم إدارة المحتوى وقواعد البيانات الإلكترونية، في حين أن الفئة العمرية الأكبر (من 41 إلى 50 سنة) كانت أقل استخدامًا لهذه التقنيات.

من حيث الحالة العائلية، كان العزاب الأكثر استخدامًا لهذه التقنيات، حيث كانت نسبتهم الأعلى في معظم الفئات، بينما المتزوجون كانوا أقل بكثير من حيث استخدام نظم إدارة العملاء وقواعد البيانات.

أما بالنسبة للمستوى التعليمي، فإن حاملي الشهادات الجامعية كانوا الأكثر استخدامًا للتقنيات المختلفة، خصوصًا في نظم إدارة المحتوى (88.9%)، بينما كانت نسبة من يحملون شهادة ثانوية أعلى في استخدام نظم إدارة العملاء (62.5%).

الفصل التطبيقي

من حيث الخبرة المهنية، يظهر أن الموظفين الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات هم الأكثر استخدامًا للتقنيات الرقمية في البلدية، خاصة في قواعد البيانات (90%)، بينما كانت المشاركة أقل بكثير بين من لديهم خبرة تفوق 11 سنة.

2-فعالية التقنيات الحالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة عبر النظام الإلكتروني في

بلدية أبي يوسف

الجدول 21: فعالية التقنيات الحالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة عبر النظام

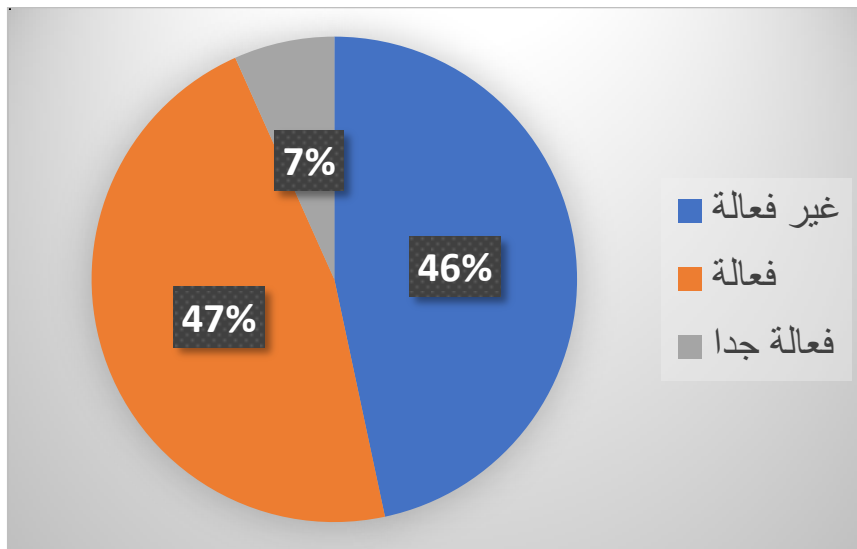
الإلكتروني في بلدية أبي يوسف

النسبة المئوية%	التكرار	
46,7	14	غير فعالة
46,7	14	فعالة
6,7	2	فعالة جدا
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 15: فعالية التقنيات الحالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة عبر النظام

الإلكتروني في بلدية أبي يوسف



الفصل التطبيقي

تحليل جدول 21 يظهر تباينًا في تقييم فعالية التقنيات الحالية في تحسين جودة الخدمات عبر النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف. حيث يعتبر 46.7% من المشاركين أن هذه التقنيات غير فعالة، بينما يعتقد 46.7% آخرون أنها فعالة. فقط 6.7% من المشاركين يرون أن التقنيات فعالة جدًا. تعكس هذه النتائج الحاجة إلى تحسين فعالية التقنيات الحالية لضمان تحسين جودة الخدمات، حيث يظهر أن هناك انقسامًا في الرأي حول مدى تأثير هذه التقنيات، مما يستدعي مراجعة شاملة وإدخال تحسينات لتحقيق نتائج أفضل.

3- الأدوات المستخدمة لجمع وتحليل البيانات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية في بلدية أبي

يوسف

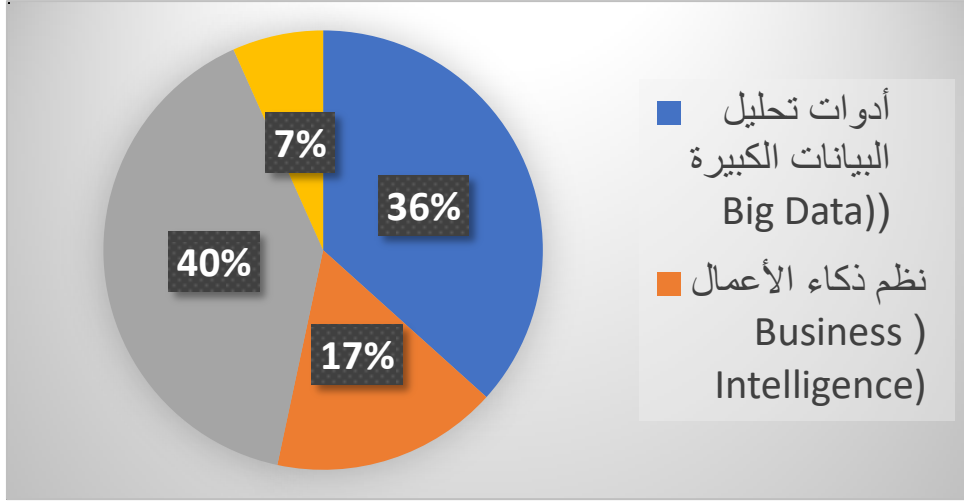
الجدول 22: الأدوات المستخدمة لجمع وتحليل البيانات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية في

بلدية أبي يوسف

النسبة المئوية%	التكرار	
36,7	11	أدوات تحليل البيانات الكبيرة (Big Data)
16,7	5	نظم ذكاء الأعمال (Business Intelligence)
40,0	12	أدوات تقارير وتحليلات إحصائية
6,7	2	أدوات الاستطلاعات والتقييم
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 16: الأدوات المستخدمة لجمع وتحليل البيانات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية في بلدية أبي يوسف



تحليل جدول 22 يكشف أن بلدية أبي يوسف تعتمد بشكل رئيسي على أدوات تقارير وتحليلات إحصائية لجمع وتحليل البيانات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية، حيث تمثل هذه الأدوات 40% من الاستخدامات. تليها أدوات تحليل البيانات الكبيرة (Big Data) بنسبة 36.7%، مما يدل على اهتمام كبير في تقنيات تحليل البيانات المتقدمة. تأتي نظم ذكاء الأعمال (Business Intelligence) في المرتبة الثالثة بنسبة 16.7%، بينما تُستخدم أدوات الاستطلاعات والتقييم بنسبة 6.7% فقط. تعكس هذه النتائج تركيز البلدية على التحليلات الإحصائية وبيانات Big Data، مع إمكانيات تحسين في استخدام أدوات ذكاء الأعمال والاستطلاعات لتعزيز جمع وتحليل البيانات بشكل أكثر شمولية.

4- تقييم تكامل التقنيات والأدوات المستخدمة في بلدية أبي يوسف مع الأنظمة الأخرى

الجدول 23: تقييم تكامل التقنيات والأدوات المستخدمة في بلدية أبي يوسف مع الأنظمة

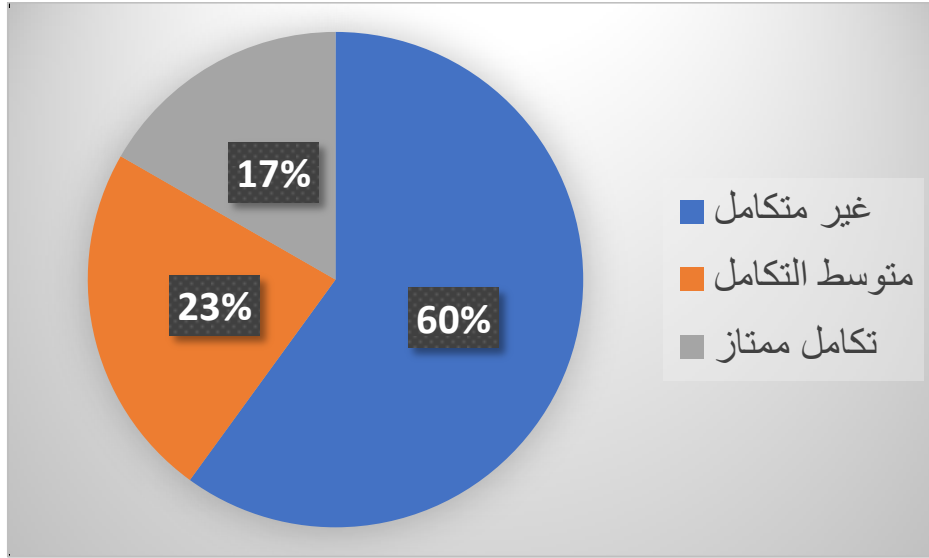
الأخرى

النسبة المئوية %	التكرار	
60,0	18	غير متكامل
23,3	7	متوسط التكامل

16,7	5	تكامل ممتاز
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 17: تقييم تكامل التقنيات والأدوات المستخدمة في بلدية أبي يوسف مع الأنظمة الأخرى



تشير البيانات إلى أن معظم المشاركين، بنسبة 60.0%، يرون أن التقنيات والأدوات المستخدمة في بلدية أبي يوسف غير متكاملة بشكل كافٍ مع الأنظمة الأخرى، مما يعكس وجود مشاكل في التنسيق والتفاعل بين الأنظمة. بينما يصف 23.3% من المشاركين التكامل بأنه متوسط، مما يشير إلى بعض التنسيق ولكن ليس كافيًا. فقط 16.7% من المشاركين يعتبرون التكامل ممتازًا، مما يبرز الحاجة إلى تحسين كبير في كيفية تفاعل التقنيات مع الأنظمة الأخرى لضمان فعالية أكبر في العمليات التشغيلية.

5- ما مدى رضاك عن مستوى الأمان و الخصوصية في التقنيات المستخدمة في بلدية أبي يوسف؟

الجدول 24: مستوى رضاك عن الأمان والخصوصية في التقنيات المستخدمة في بلدية أبي

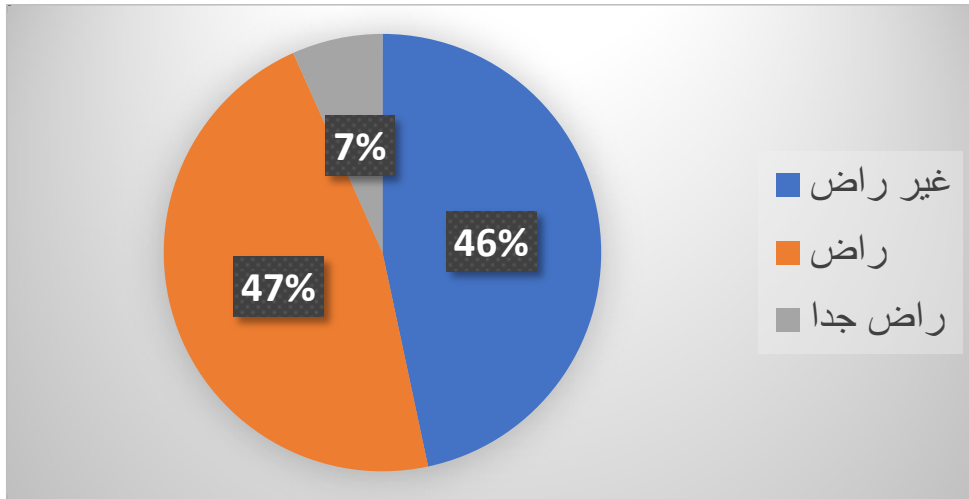
يوسف

النسبة المئوية %	التكرار	
46,7	14	غير راض
46,7	14	راض
6,7	2	راض جدا
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 18: مستوى رضاك عن الأمان والخصوصية في التقنيات المستخدمة في بلدية أبي

يوسف



تتوزع آراء المشاركين حول مستوى الأمان والخصوصية في التقنيات المستخدمة في بلدية أبي يوسف بشكل متساوٍ تقريبًا بين غير الراضين والراضين، حيث سجل كل منهما 46.7% من الإجابات. بينما يعبر 6.7% فقط من المشاركين عن رضاهم الشديد. هذه التباين في الآراء يعكس وجود قلق كبير بشأن فعالية الأمان وحماية البيانات، مما يستدعي ضرورة اتخاذ خطوات لتحسين الأمان والخصوصية في التقنيات المستخدمة لضمان تعزيز الثقة وتلبية احتياجات الأمان للبيانات.

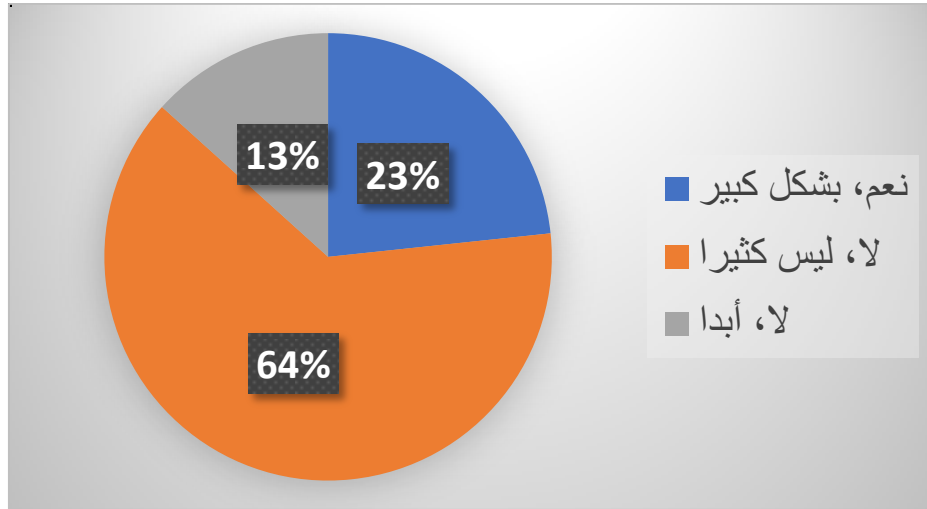
6- دور التقنيات الحالية في تحسين الكفاءة التشغيلية لبلدية أبي يوسف

الجدول 25: دور التقنيات الحالية في تحسين الكفاءة التشغيلية لبلدية أبي يوسف

النسبة المئوية %	التكرار	
23,3	7	نعم، بشكل كبير
63,3	19	لا، ليس كثيرا
13,3	4	لا، أبدا
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 19: دور التقنيات الحالية في تحسين الكفاءة التشغيلية لبلدية أبي يوسف



تشير البيانات إلى أن التقنيات الحالية في بلدية أبي يوسف لا تسهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة التشغيلية. حيث يعتبر 63.3% من المشاركين أن التقنيات المتاحة لا تحقق تحسناً ملحوظاً في الأداء، بينما 13.3% يرون أن هذه التقنيات لا تساهم أبداً في تحسين الكفاءة. على الرغم من أن 23.3% من المشاركين يعتقدون أن التقنيات الحالية تساهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة التشغيلية، إلا أن هذه النسبة تبقى محدودة. تعكس هذه النتائج الحاجة إلى إعادة تقييم وتحديث التقنيات المستخدمة لضمان تحسين فعال في الأداء التشغيلي للبلدية.

الفصل التطبيقي

7- ماهي الأدوات أو التقنيات التي ترغب في إضافتها لتحسين الرقمنة في بلدية أبي يوسف؟

الجدول 26 : الأدوات والتقنيات المقترحة لتحسين الرقمنة في بلدية أبي يوسف

رقم العينة	الإجابات
01	تفتقر بلديتنا الى الكثير من التقنيات ولذلك كل ما يكون إضافة فهو جيد
02	Cyber securité
03	G5
04	G5
05	الجيل 5
06	G5
07	تقنيات الجمع والتحصيل
08	Data Centre Cyber sécurité
09	تحتاج لتحسينات لشبكة G5 ودعم فني وتقني للموظفين
10	G5
11	G5
12	الحاسوب
13	أندرويد
14	G5
15	تقنية الاندرويد
16	الحواسيب
17	الاندرويد

استخدام أجهزة حديثة وأدوات حديثة	18
تفتقر البلدية الى الكثير من الأدوات ولذلك كل مل يمكن إضافته سيحسن من الرقمنة	19
استخدام الكفاءات العالية	20
G5	21
تحسين نوعية وجودة الانترنت	22
توفير الوسائل المتطورة	23
إدخال التقنيات التكنولوجية الحديثة	24
إدخال تكنولوجيا المعلومات الحديثة	25
توفير الحواسيب المتطورة	26
إدخال الأدوات المتطورة	27
توفير الكوادر البشرية المكونة في استخدام التقنيات المتعلقة الرقمنة	28
توفير البرامج التكوينية	29
السهر على تطبيق الرقمنة	30

تشير الإجابات إلى مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات التي يرغب المشاركون في إضافتها لتحسين الرقمنة في بلدية أبي يوسف. هناك تأكيد على الحاجة لتقنيات الجيل الخامس (G5) لتحسين سرعة وأداء الشبكات، بالإضافة إلى تعزيز الأمان السيبراني من خلال تقنيات مثل "Cyber securité" و "Data Centre Cyber sécurité". كما تم الإشارة إلى أهمية تحديث الحواسيب والأدوات المتاحة في البلدية، مثل "الحاسوب" و"الحواسيب"، وتعزيز جودة الإنترنت. بالإضافة إلى ذلك، هناك دعوات لتوفير التدريب اللازم للكوادر البشرية وتقديم برامج تكوينية لتحسين استخدام التقنيات المتعلقة بالرقمنة.

الفصل التطبيقي

بعض المشاركين أشاروا أيضًا إلى الحاجة العامة لتحديث وتطوير أدوات وتقنيات جديدة لتحسين عملية الرقمنة بشكل عام.

التساؤل الثالث: ماهية المؤسسة الخدماتي؟ وما هو رقمنة سجلات الحالة المدنية؟

المحور الرابع: تحديات عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية في بلدية أبي يوسف بولاية

تيزي وزو

1- التحديات الرئيسية التي تواجه بلدية أبي يوسف في رقمنة سجلات الحالة المدنية

الجدول 27: التحديات الرئيسية التي تواجه بلدية أبي يوسف في رقمنة سجلات الحالة

المدنية

ماهي التحديات الرئيسية التي تواجه بلدية أبي يوسف في رقمنة سجلات الحالة المدنية؟					#	البيانات الشخصية	
المجموع	مشاكل في نقل وتحديث البيانات	نقص الكوادر البشرية المؤهلة	نقص التكنولوجيا والبنية التحتية التقنية	نقص الموارد المالية			
25	1	6	10	8	ك	ذكر	الجنس
83,3%	100,0%	75,0%	100,0%	72,7%	%		
5	0	2	0	3	ك	أنثى	
16,7%	0,0%	25,0%	0,0%	27,3%	%		
30	1	8	10	11	ك	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%		
18	0	4	7	7	ك	من 25 الى 30 سنة	السن
60,0%	0,0%	50,0%	70,0%	63,6%	%		
11	1	4	3	3	ك	من 31 الى 40 سنة	
36,7%	100,0%	50,0%	30,0%	27,3%	%		
1	0	0	0	1	ك	من 41 الى 50 سنة	
3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	%		
30	1	8	10	11	ك	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%		
24	1	6	8	9	ك	أعزب	

الفصل التطبيقي

80,0%	100,0%	75,0%	80,0%	81,8%	%		الحالة العائلية
5	0	1	2	2	ك	متزوج	
16,7%	0,0%	12,5%	20,0%	18,2%	%		
1	0	1	0	0	ك	مطلق	
3,3%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	%		
0	0	0	0	0	ك	أرمل	
0	0	0	0	0	%		
30	1	8	10	11	ك	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%		
0	0	0	0	0	ك	ابتدائي	المستوى التعليمي
0	0	0	0	0	%		
1	0	0	1	0	ك	متوسط	
3,3%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	%		
9	0	2	3	4	ك	ثانوي	
30,0%	0,0%	25,0%	30,0%	36,4%	%		
20	1	6	6	7	ك	جامعي	
66,7%	100,0%	75,0%	60,0%	63,6%	%		
30	1	8	10	11	ك	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%		
22	1	7	9	5	ك	أقل من 05 سنوات	الخبرة المهنية
73,3%	100,0%	87,5%	90,0%	45,5%	%		
6	0	1	1	4	ك	من 5 الى 10 سنوات	
20,0%	0,0%	12,5%	10,0%	36,4%	%		
2	0	0	0	2	ك	11 سنة فأكثر	
6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	18,2%	%		
30	1	8	10	11	ك	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%		

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

تحليل البيانات المتعلقة بالتحديات الرئيسية التي تواجه بلدية أبي يوسف في رقمنة سجلات الحالة المدنية يظهر عدة نقاط رئيسية. أبرز هذه التحديات هي نقص الموارد المالية

الفصل التطبيقي

ونقص التكنولوجيا والبنية التحتية التقنية، حيث كانت نسبة الذكور أعلى في كلا التحديين بنسبة 72.7% و 100% على التوالي. الإناث شاركن بنسب أقل بشكل ملحوظ، حيث لم تساهم أي منهن في تحدي نقص التكنولوجيا، وكانت مشاركتهن في نقص الموارد المالية بنسبة 27.3%.

بخصوص الفئات العمرية، الفئة من 25 إلى 30 سنة كانت الأكثر مواجهة للتحديات، حيث أن 70% من هذه الفئة أشاروا إلى نقص التكنولوجيا كتحدٍ رئيسي. أما الفئة من 31 إلى 40 سنة فقد كانت موزعة بالتساوي بين تحديات نقص الكوادر البشرية المؤهلة ونقل وتحديث البيانات، إذ كانت نسبتها 50% في كلا التحديين.

الحالة العائلية تظهر أن العزاب هم الأكثر تأثراً بهذه التحديات، خاصة في نقص الموارد المالية ونقص التكنولوجيا، حيث كانت نسبتهم 81.8% و 80% على التوالي. المتزوجون واجهوا تحديات بنسب أقل، بينما كان المطلقون نادراً ما يواجهون تحديات مماثلة.

من حيث المستوى التعليمي، كان لحاملي الشهادات الجامعية النصيب الأكبر من التعامل مع هذه التحديات، حيث بلغت نسبتهم 63.6% في نقص الموارد المالية و 75% في نقص الكوادر البشرية. أخيراً، يشير التحليل إلى أن الموظفين الذين لديهم أقل من 5 سنوات خبرة يواجهون التحديات بشكل أكبر، وخاصة فيما يتعلق بنقص التكنولوجيا والكوادر البشرية، بينما الذين لديهم خبرة تفوق 11 سنة كانوا أقل تأثراً بهذه التحديات.

2- الصعوبات التي تواجه بلدية أبي يوسف في تأمين بيانات سجلات الحالة المدنية من

الوصول غير المصرح به

الجدول 28: الصعوبات التي تواجه بلدية أبي يوسف في تأمين بيانات سجلات الحالة

المدنية من الوصول غير المصرح به

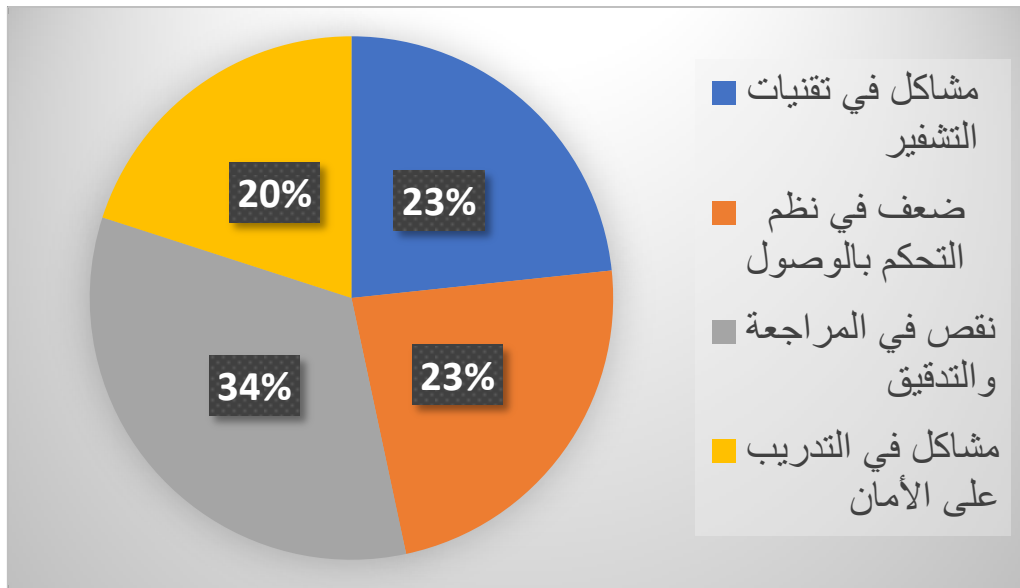
النسبة المئوية%	التكرار	
23,3	7	مشاكل في تقنيات التشفير

الفصل التطبيقي

23,3	7	ضعف في نظم التحكم بالوصول
33,3	10	نقص في المراجعة والتدقيق
20,0	6	مشاكل في التدريب على الأمان
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 20: الصعوبات التي تواجه بلدية أبي يوسف في تأمين بيانات سجلات الحالة المدنية من الوصول غير المصرح به



تواجه بلدية أبي يوسف عدة صعوبات في تأمين بيانات سجلات الحالة المدنية من الوصول غير المصرح به. تأتي قلة المراجعة والتدقيق في مقدمة هذه الصعوبات، حيث يشير 33.3% من المشاركين إلى أن نقص الإجراءات والمراجعات يؤثر بشكل كبير على حماية البيانات. بالإضافة إلى ذلك، يعاني 23.3% من المشاركين من مشاكل في تقنيات التشفير، مما يبرز الحاجة إلى تحسين الأمان الرقمي. نفس النسبة تعاني من ضعف في نظم التحكم بالوصول، مما يشير إلى وجود ثغرات في إدارة وصول الأفراد إلى البيانات الحساسة. أخيراً، تعتبر المشكلات المتعلقة بالتدريب على الأمان أقل تأثيراً، حيث سجلت

الفصل التطبيقي

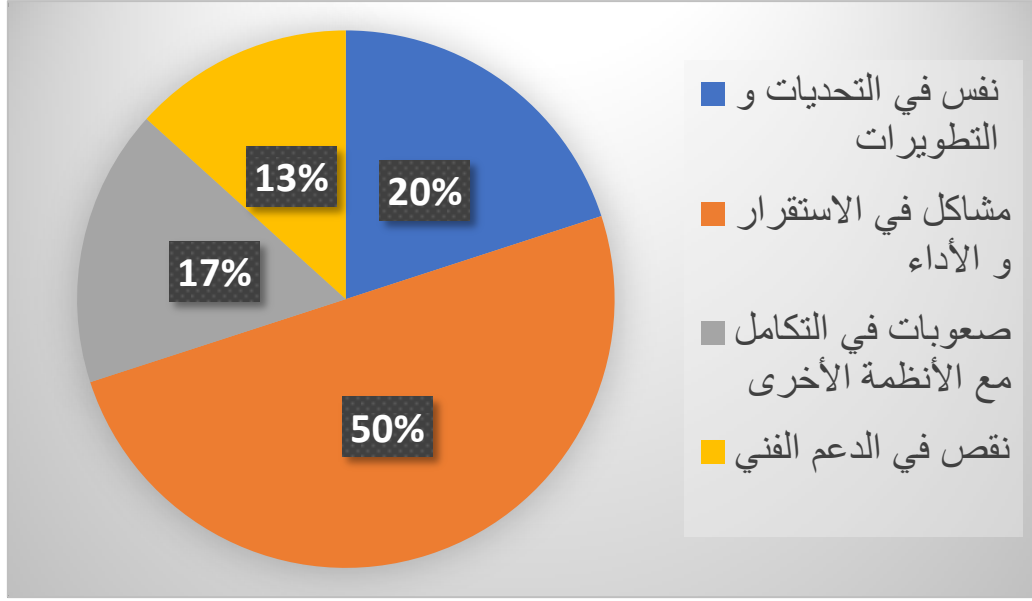
20% فقط من المشاركين. بشكل عام، تبرز البيانات الحاجة إلى تحسينات ملحة في مراجعة الأمان وتقنيات التشفير ونظم التحكم بالوصول لضمان حماية البيانات بشكل أفضل. 3-المشكلات الرئيسية في بنية النظام التقنية المستخدم في رقمنة سجلات الحالة المدنية في بلدية أبي يوسف

الجدول 29: المشكلات الرئيسية في بنية النظام التقنية المستخدم في رقمنة سجلات الحالة المدنية في بلدية أبي يوسف

التكرار	النسبة المئوية%
6	20,0
15	50,0
5	16,7
4	13,3
30	100,0

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 21: المشكلات الرئيسية في بنية النظام التقنية المستخدم في رقمنة سجلات الحالة المدنية في بلدية أبي يوسف



تواجه بلدية أبي يوسف عدة مشكلات رئيسية في بنية النظام التقنية المستخدم لرقمنة سجلات الحالة المدنية. تأتي مشاكل الاستقرار والأداء في مقدمة هذه المشكلات، حيث يشير 50% من المشاركين إلى أن النظام يعاني من عدم الاستقرار وصعوبات في الأداء، مما يؤثر بشكل كبير على فعالية العملية. بالإضافة إلى ذلك، يواجه 20% من المشاركين مشكلة في نقص التحديثات والتطويرات للنظام، مما يشير إلى أن النظام قد لا يتماشى مع التغيرات التكنولوجية والاحتياجات المتطورة. كذلك، تعاني نسبة 16.7% من صعوبات في تكامل النظام مع الأنظمة الأخرى، مما يمكن أن يعرقل تبادل البيانات والتنسيق بين الأنظمة المختلفة. أخيراً، يعتبر نقص الدعم الفني مشكلة لأقل من 14% من المشاركين، مما يدل على أن هذه المسألة ليست ذات تأثير كبير مقارنة بالمشكلات الأخرى ولكنها تظل مهمة

4- تأثير مشاكل نقل وتحديث البيانات على عملية الرقمنة في بلدية أبي يوسف

الجدول 30: تأثير مشاكل نقل وتحديث البيانات على عملية الرقمنة في بلدية أبي يوسف

ماهي التحديات الرئيسية التي تواجه بلدية أبي يوسف في رقمنة سجلات الحالة المدنية؟				#	البيانات الشخصية
المجموع	تأثير كبير	تأثير	تأثير		

الفصل التطبيقي

		متوسط	ضئيل				
25	4	12	9	ك	ذكر	الجنس	
83,3%	100,0%	80,0%	81,8%	%			
5	0	3	2	ك	أنثى		
16,7%	0,0%	20,0%	18,2%	%			
30	4	15	11	ك	المجموع		
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%			
18	4	5	9	ك	من 25 الى 30 سنة	السن	
60,0%	100,0%	33,3%	81,8%	%			
11	0	10	1	ك	من 31 الى 40 سنة		
36,7%	0,0%	66,7%	9,1%	%			
1	0	0	1	ك	من 41 الى 50 سنة		
3,3%	0,0%	0,0%	9,1%	%			
30	4	15	11	ك	المجموع		
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%			
24	4	10	10	ك	أعزب		الحالة العائلية
80,0%	100,0%	66,7%	90,9%	%			
5	0	4	1	ك	متزوج		
16,7%	0,0%	26,7%	9,1%	%			
1	0	1	0	ك	مطلق		
3,3%	0,0%	6,7%	0,0%	%			
0	0	0	0	ك	أرمل		
0	0	0	0	%			
30	4	15	11	ك	المجموع		
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%			
0	0	0	0	ك	ابتدائي	المستوى التعليمي	
0	0	0	0	%			
1	0	1	0	ك	متوسط		
3,3%	0,0%	6,7%	0,0%	%			
9	2	3	4	ك	ثانوي		
30,0%	50,0%	20,0%	36,4%	%			
20	2	11	7	ك	جامعي		
66,7%	50,0%	73,3%	63,6%	%			
30	4	15	11	ك	المجموع		

الفصل التطبيقي

100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%		
22	1	11	10	ك	أقل من 05	الخبرة المهنية
73,3%	25,0%	73,3%	90,9%	%	سنوات	
6	2	3	1	ك	من 5 إلى 10	
20,0%	50,0%	20,0%	9,1%	%	سنوات	
2	1	1	0	ك	11 سنة	
6,7%	25,0%	6,7%	0,0%	%	فأكثر	
30	4	15	11	ك	المجموع	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	%		

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

تحليل البيانات المتعلقة بالتحديات الرئيسية التي تواجه بلدية أبي يوسف في رقمنة سجلات الحالة المدنية يظهر أن أغلبية الذكور (81.8%) يرون أن هذه التحديات لها تأثير ضئيل أو متوسط، في حين أن جميع الذين يرون أن لها تأثيرًا كبيرًا هم من الذكور (100%). الإناث تميل إلى تقييم التحديات بتأثير متوسط بنسبة 20%، دون تسجيل أي نسبة لتأثير كبير.

بخصوص الفئات العمرية، الفئة من 25 إلى 30 سنة تشعر بتأثير كبير للتحديات بنسبة 100%، في حين أن الفئة من 31 إلى 40 سنة تميل إلى تقييم التأثير بأنه متوسط بنسبة 66.7%. الفئة الأكبر سنًا (41 إلى 50 سنة) تظهر تأثيرًا ضئيلاً فقط بنسبة 9.1%. الحالة العائلية تظهر أن العزاب يشكلون الأغلبية في كل فئة من فئات التأثير، خاصة في فئة التأثير الكبير بنسبة 100%. المتزوجون والمطلقون يميلون أكثر إلى رؤية تأثير متوسط، بينما الأرمال لم يسجلوا أي مشاركة.

أما من حيث المستوى التعليمي، الحاصلون على التعليم الجامعي يمثلون الأغلبية في تأثير التحديات، حيث يرون التأثير الضئيل والمتوسط بنسب 63.6% و 73.3% على التوالي. أما الحاصلون على التعليم الثانوي فقد سجلوا أعلى نسبة في التأثير الكبير (50%).

الفصل التطبيقي

فيما يتعلق بالخبرة المهنية، الأفراد الذين لديهم أقل من 5 سنوات خبرة يعتقدون بشكل أساسي أن التأثير ضئيل أو متوسط، بينما الأفراد ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات سجلوا نسباً أعلى في التأثير الكبير بنسبة 50%.

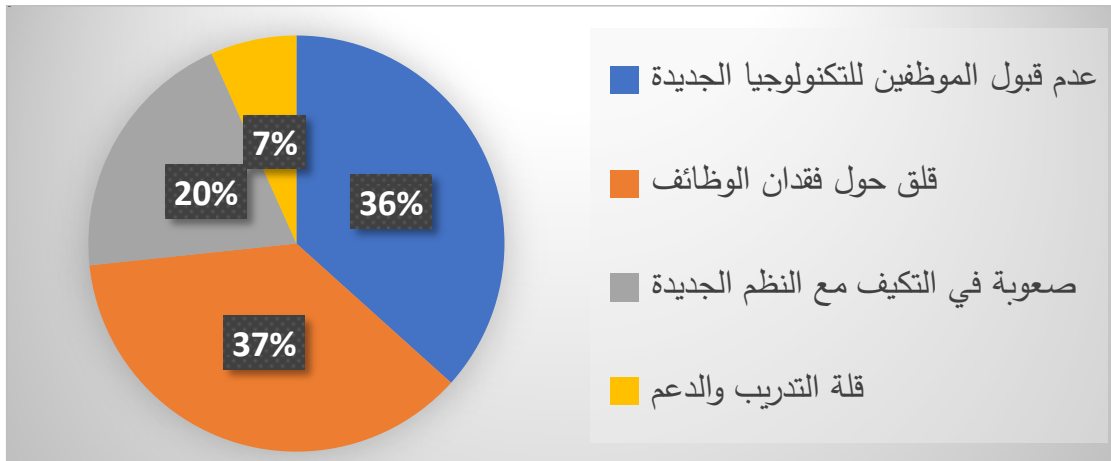
5- أبرز مشكلات مقاومة التغيير في عملية الرقمنة ببلدية أبي يوسف

الجدول 31: أبرز مشكلات مقاومة التغيير في عملية الرقمنة ببلدية أبي يوسف

النسبة المئوية%	التكرار	
36,7	11	عدم قبول الموظفين للتكنولوجيا الجديدة
36,7	11	قلق حول فقدان الوظائف
20,0	6	صعوبة في التكيف مع النظم الجديدة
6,7	2	قلة التدريب والدعم
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 22 : أبرز مشكلات مقاومة التغيير في عملية الرقمنة ببلدية أبي يوسف



تواجه بلدية أبي يوسف تحديات بارزة في مقاومة التغيير أثناء عملية الرقمنة. يبرز من التحليل أن عدم قبول الموظفين للتكنولوجيا الجديدة وقلقهم بشأن فقدان الوظائف يمثلان أبرز المشكلات، حيث أفاد 36.7% من المشاركين بكل منهما. هذا يشير إلى أن مخاوف الموظفين من التغيير وعدم قبولهم للأدوات الرقمية الجديدة يشكلان عوائق كبيرة أمام نجاح

الفصل التطبيقي

الرقمنة. بالإضافة إلى ذلك، تواجه 20% من المشاركين صعوبات في التكيف مع الأنظمة الجديدة، مما يبرز أهمية توفير دعم وتدريب مناسبين. في المقابل، تعتبر قلة التدريب والدعم مشكلة أقل تأثيرًا، حيث سجلت 6.7% فقط. بالتالي، من الضروري أن تركز بلدية أبي يوسف على معالجة هذه المشكلات من خلال تقديم برامج تدريبية شاملة وإدارة فعالة للتغيير لضمان نجاح عملية الرقمنة.

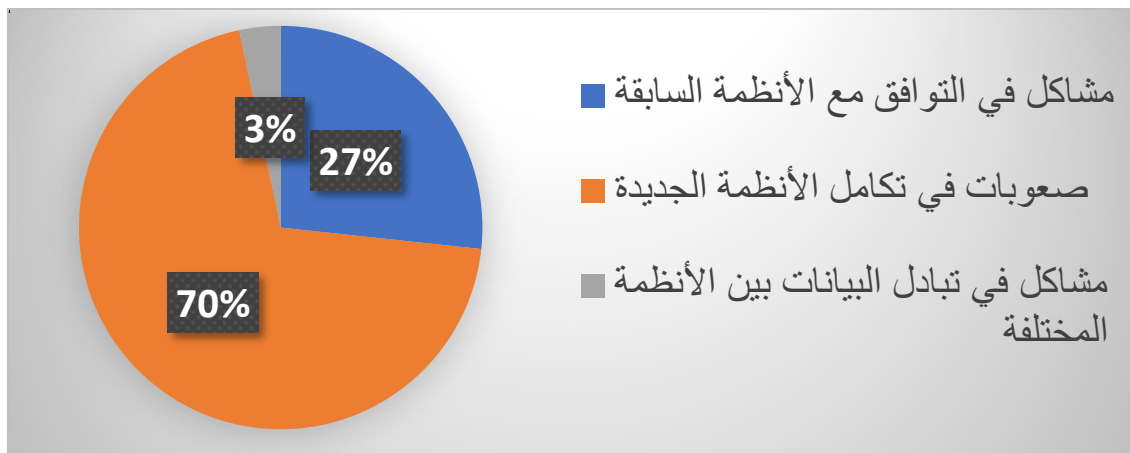
6-التحديات المتعلقة بتوافق الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في رقمنة سجلات الحالة المدنية في بلدية أبي يوسف

الجدول 32 التحديات المتعلقة بتوافق الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في رقمنة سجلات الحالة المدنية في بلدية أبي يوسف

النسبة المئوية%	التكرار	
26,7	8	مشاكل في التوافق مع الأنظمة السابقة
70,0	21	صعوبات في تكامل الأنظمة الجديدة
3,3	1	مشاكل في تبادل البيانات بين الأنظمة المختلفة
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 23: التحديات المتعلقة بتوافق الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في رقمنة سجلات الحالة المدنية في بلدية أبي يوسف



الفصل التطبيقي

تواجه بلدية أبي يوسف تحديات كبيرة في توافق الأنظمة الإلكترونية المستخدمة لرقمنة سجلات الحالة المدنية. أبرز هذه التحديات هي صعوبات تكامل الأنظمة الجديدة، حيث أشار 70% من المشاركين إلى أنهم يواجهون مشكلات في دمج الأنظمة الحديثة مع الأنظمة القائمة، مما يعيق التشغيل السلس ويؤثر على كفاءة العملية. بالإضافة إلى ذلك، واجهت نسبة 26.7% مشاكل تتعلق بتوافق الأنظمة الجديدة مع الأنظمة السابقة، مما يشير إلى صعوبات في الانتقال من التقنيات القديمة إلى الجديدة. بالمقابل، كانت مشاكل تبادل البيانات بين الأنظمة المختلفة أقل شيوعاً، حيث أشار إليها 3.3% فقط من المشاركين، مما يدل على أن هذه المشكلة ليست بنفس درجة الأهمية مقارنة بالتحديات الأخرى.

7- التحديات التي تواجه بلدية أبي يوسف في الحصول على الدعم الفني والبرمجيات اللازمة لرقمنة سجلات الحالة المدنية

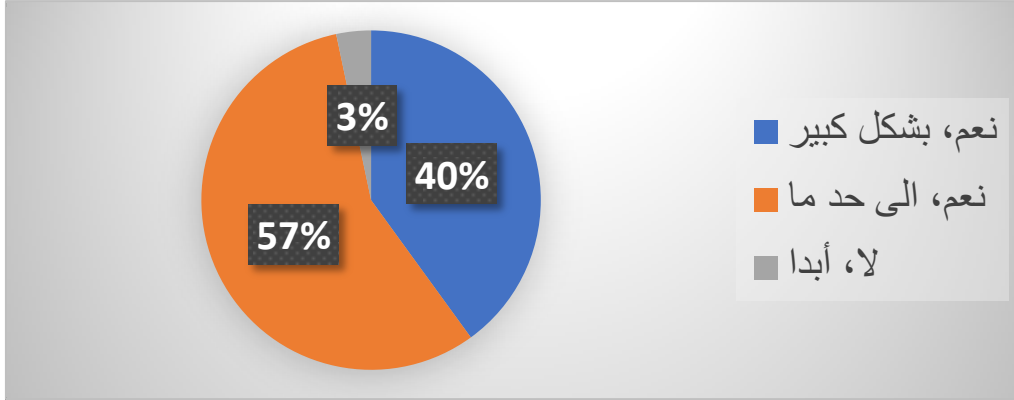
الجدول 33: التحديات التي تواجه بلدية أبي يوسف في الحصول على الدعم الفني

والبرمجيات اللازمة لرقمنة سجلات الحالة المدنية

النسبة المئوية%	التكرار	
40,0	12	نعم، بشكل كبير
56,7	17	نعم، الى حد ما
3,3	1	لا، أبدا
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 24: التحديات التي تواجه بلدية أبي يوسف في الحصول على الدعم الفني والبرمجيات اللازمة لرقمنة سجلات الحالة المدنية



تواجه بلدية أبي يوسف تحديات ملحوظة في الحصول على الدعم الفني والبرمجيات اللازمة لرقمنة سجلات الحالة المدنية. وفقاً للبيانات، أفاد 40% من المشاركين أن هذه التحديات كبيرة، مما يشير إلى وجود صعوبات حقيقية تؤثر على كفاءة عمليات الرقمنة. في حين أشار 56.7% من المشاركين إلى وجود تحديات لكن بشكل أقل حدة، مما يعكس إمكانية التعامل مع هذه الصعوبات بشكل جزئي. فقط 3.3% من المشاركين رأوا أن البلدية لا تواجه أي مشاكل في هذا المجال، مما يؤكد على أن مسألة الدعم الفني تشكل تحدياً كبيراً لنجاح الرقمنة في البلدية.

المحور الخامس: الانعكاسات تطبيق الرقمنة في السجلات الإداري في بلدية أبي يوسف بولاية تيزي وزو.

1- الانعكاسات الإيجابية لتطبيق الرقمنة في السجلات الإدارية ببلدية أبي يوسف

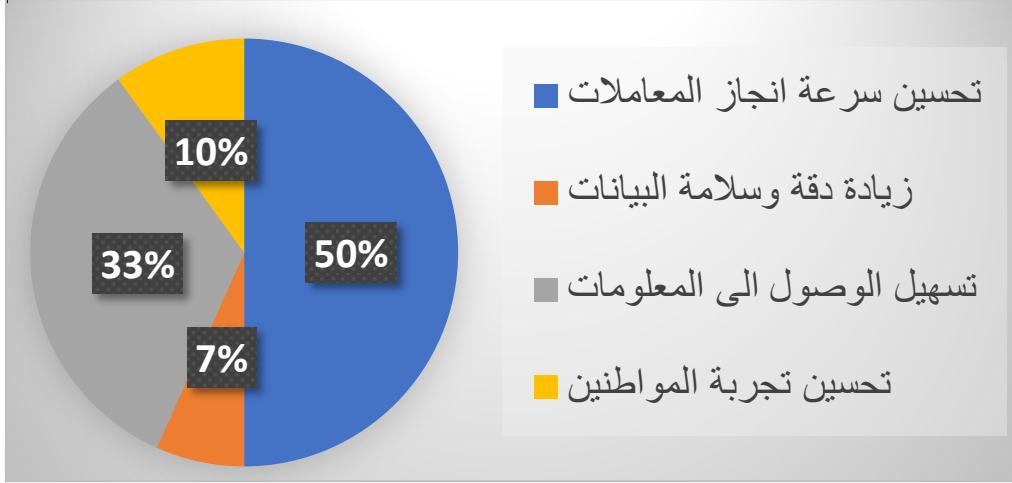
الجدول 34: الانعكاسات الإيجابية لتطبيق الرقمنة في السجلات الإدارية ببلدية أبي يوسف

النسبة المئوية%	التكرار	
50,0	15	تحسين سرعة انجاز المعاملات
6,7	2	زيادة دقة وسلامة البيانات
33,3	10	تسهيل الوصول الى المعلومات

10,0	3	تحسين تجربة المواطنين
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 25: الانعكاسات الإيجابية لتطبيق الرقمنة في السجلات الإدارية ببلدية أبي يوسف



أظهرت نتائج تطبيق الرقمنة في السجلات الإدارية ببلدية أبي يوسف انعكاسات إيجابية ملحوظة، حيث أكد 50% من المشاركين أن الرقمنة ساعدت في تحسين سرعة إنجاز المعاملات، مما يدل على فعالية التكنولوجيا في تسريع العمليات الإدارية. كما أشار 33.3% إلى أن الرقمنة سهّلت الوصول إلى المعلومات، وهو ما يعزز القدرة على إدارة البيانات بشكل أكثر كفاءة. في المقابل، كانت نسبة الذين لاحظوا تحسناً في تجربة المواطنين 10% فقط، في حين أن 6.7% فقط رأوا أن الرقمنة زادت من دقة وسلامة البيانات، مما يشير إلى وجود مجالات تحتاج إلى تحسين.

2-التحديات أو الانعكاسات السلبية الناتجة عن تطبيق الرقمنة في السجلات الإدارية

ببلدية أبي يوسف

الجدول 35: التحديات أو الانعكاسات السلبية الناتجة عن تطبيق الرقمنة في السجلات

الإدارية ببلدية أبي يوسف

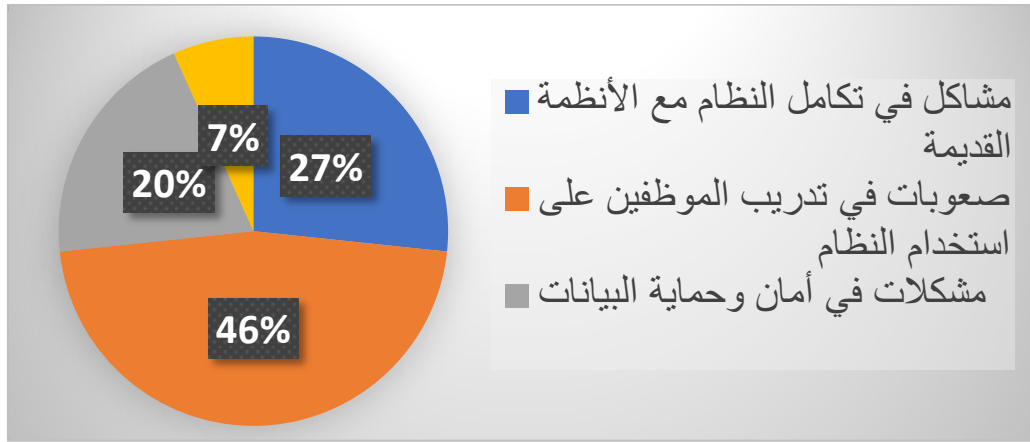
النسبة المئوية %	التكرار
------------------	---------

الفصل التطبيقي

26,7	8	مشاكل في تكامل النظام مع الأنظمة القديمة
46,7	14	صعوبات في تدريب الموظفين على استخدام النظام
20,0	6	مشكلات في أمان وحماية البيانات
6,7	2	مشاكل تقنية وتأخيرات في النظام
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 26: التحديات أو الانعكاسات السلبية الناتجة عن تطبيق الرقمنة في السجلات الإدارية ببلدية أبي يوسف



تواجه عملية الرقمنة في السجلات الإدارية العديد من التحديات التي قد تعيق تحقيق الفعالية المرجوة. وفقاً للبيانات المقدمة، يعتبر التدريب على استخدام الأنظمة الرقمية من أكبر التحديات، حيث أفاد 46.7% من المشاركين بصعوبة تدريب الموظفين، مما يشير إلى حاجة ماسة لتوفير برامج تدريبية مكثفة. كما أن تكامل الأنظمة الجديدة مع الأنظمة القديمة يمثل تحدياً آخر لـ 26.7% من المستجيبين، مما يعكس صعوبة التوافق بين التكنولوجيا الحديثة والبنية التحتية القديمة. بالإضافة إلى ذلك، تشكل مشكلات أمان وحماية البيانات مصدر قلق لـ 20% من المشاركين، مما يبرز أهمية تعزيز تدابير الأمان في عمليات الرقمنة.

3-تقييم تأثير الرقمنة على مستوى الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات الإدارية ببلدية

أبي يوسف

الجدول 36: تقييم تأثير الرقمنة على مستوى الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات الإدارية

ببلدية أبي يوسف

النسبة المئوية%	التكرار	
20,0	6	تأثير سلبي
66,7	20	تأثير محايد
13,3	4	تأثير ايجابي
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الرقمنة تلعب دورًا متزايدًا في تحسين كفاءة الخدمات الإدارية، لكن تأثيرها على مستوى الشفافية والمساءلة قد يكون مختلفًا بين الأفراد. وفقًا للبيانات المقدمة، يعتقد 20% من المستجيبين أن الرقمنة كان لها تأثير سلبي على هذه الجوانب. هذا يشير إلى أن جزءًا من الجمهور يشعر بأن التحول الرقمي قد يقلل من الوضوح في العمليات الإدارية أو يؤدي إلى تعقيدات إضافية، مما يؤثر على المساءلة. هذه النتائج تبرز الحاجة إلى استراتيجيات لتحسين الشفافية وضمان أن الأدوات الرقمية تعزز المساءلة بدلاً من إضعافها.

4-تأثير الرقمنة على فعالية إدارة السجلات الإدارية في بلدية أبي يوسف

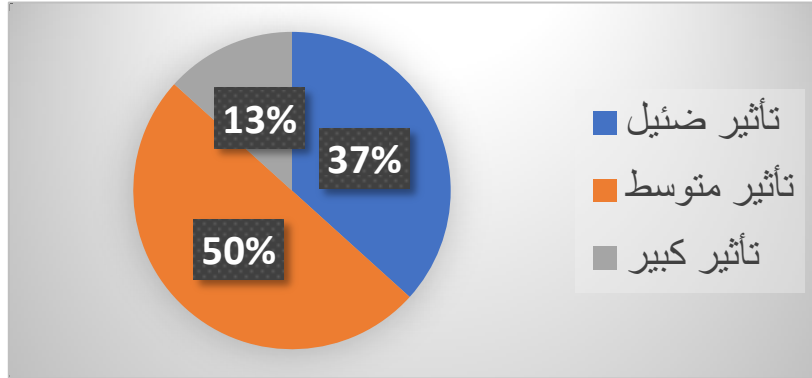
الجدول 37: تأثير الرقمنة على فعالية إدارة السجلات الإدارية في بلدية أبي يوسف

النسبة المئوية%	التكرار	
36,7	11	تأثير ضئيل
50,0	15	تأثير متوسط
13,3	4	تأثير كبير

100,0	30	المجموع
-------	----	---------

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 27 تأثير الرقمنة على فعالية إدارة السجلات الإدارية في بلدية أبي يوسف



تحليل جدول يوضح أن تأثير الرقمنة على فعالية إدارة السجلات الإدارية في بلدية أبي يوسف يتفاوت بين المشاركين. حيث يعتبر 50% أن الرقمنة كانت لها تأثير متوسط، مما يشير إلى تحسن ملحوظ في فعالية إدارة السجلات، ولكن ليس بشكل كبير. بينما يرى 36.7% أن التأثير كان ضئيلاً، مما يعكس أن الرقمنة لم تحدث تحسينات كبيرة في هذا الجانب. فقط 13.3% من المشاركين يعتبرون أن الرقمنة لها تأثير كبير على فعالية إدارة السجلات. تعكس هذه النتائج أن الرقمنة قد حققت بعض التحسينات في فعالية الإدارة، لكن هناك حاجة لمزيد من التحسينات لتعزيز تأثيرها بشكل أكبر.

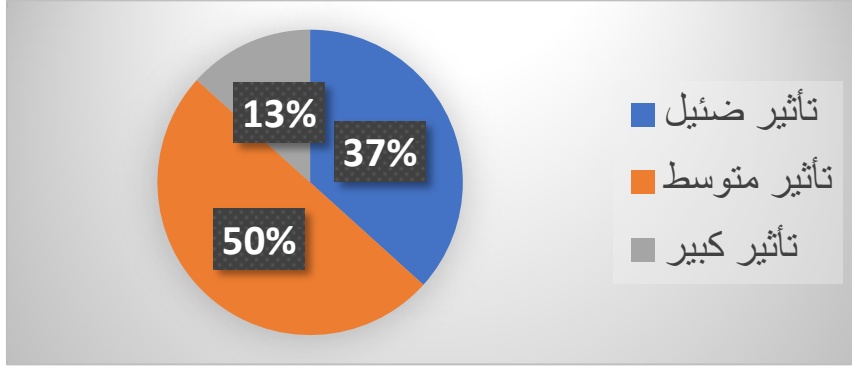
5-تقييم أثر الرقمنة على مستوى رضا المواطنين عن خدمات بلدية أبي يوسف

الجدول 38: تقييم أثر الرقمنة على مستوى رضا المواطنين عن خدمات بلدية أبي يوسف

النسبة المئوية%	التكرار	
36,7	11	تأثير ضئيل
50,0	15	تأثير متوسط
13,3	4	تأثير كبير
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 28: تقييم أثر الرقمنة على مستوى رضا المواطنين عن خدمات بلدية أبي يوسف



تحليل جدول يوضح أن أثر الرقمنة على مستوى رضا المواطنين عن خدمات بلدية أبي يوسف يختلف بشكل كبير بين المشاركين. حيث يعتبر 50% من المشاركين أن تأثير الرقمنة كان متوسطاً، مما يشير إلى تحسن ملموس في مستوى الرضا، لكنه ليس بارزاً. في المقابل، يرى 36.7% أن التأثير كان ضئيلاً، مما يعكس أن الرقمنة لم تسهم بشكل كبير في تحسين الرضا. فقط 13.3% من المشاركين يشعرون أن الرقمنة لها تأثير كبير على رضا المواطنين. تعكس هذه النتائج أن الرقمنة قد أدت إلى تحسينات متوسطة في رضا المواطنين، ولكن هناك حاجة لمزيد من التحسينات لتحقيق تأثير أكبر.

6- أثر تطبيق الرقمنة في السجلات الإدارية على تحسين عملية اتخاذ القرارات في بلدية

أبي يوسف

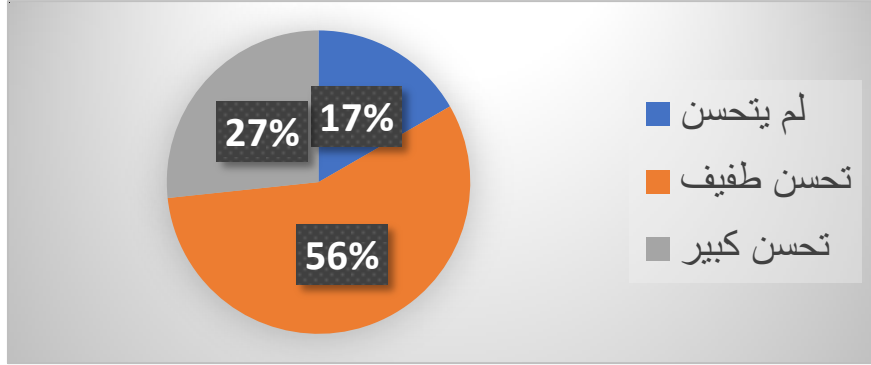
الجدول 39: أثر تطبيق الرقمنة في السجلات الإدارية على تحسين عملية اتخاذ القرارات في

بلدية أبي يوسف

النسبة المئوية %	التكرار	
16,7	5	لم يتحسن
56,7	17	تحسن طفيف
26,7	8	تحسن كبير
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 29: أثر تطبيق الرقمنة في السجلات الإدارية على تحسين عملية اتخاذ القرارات في بلدية أبي يوسف



تحليل جدول يكشف أن تطبيق الرقمنة في السجلات الإدارية في بلدية أبي يوسف قد أثر بشكل متفاوت على عملية اتخاذ القرارات. حيث يرى 56.7% من المشاركين أن التحسين كان طفيفاً، مما يشير إلى فوائد محدودة للرقمنة في هذا المجال. بينما 26.7% يعتبرون أن التحسين كان كبيراً، مما يعكس تأثيراً ملحوظاً للرقمنة. في المقابل، يعتقد 16.7% أن الرقمنة لم تؤثر على عملية اتخاذ القرارات. تعكس هذه النتائج أن الرقمنة قد حسنت عملية اتخاذ القرارات إلى حد ما، ولكن هناك مجالاً لمزيد من التحسينات لزيادة فعالية التأثير.

7- التحسينات المقترحة لتعزيز الفوائد المترتبة على الرقمنة في السجلات الإدارية بلدية

أبي يوسف

الجدول 40: التحسينات المقترحة لتعزيز الفوائد المترتبة على الرقمنة في السجلات الإدارية

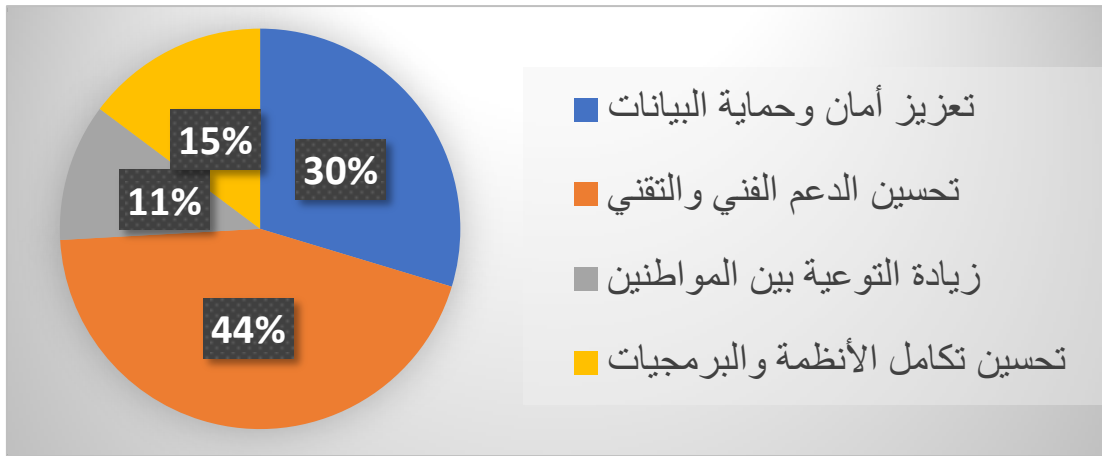
بلدية أبي يوسف

النسبة المئوية %	التكرار	
26,7	8	تعزيز أمان وحماية البيانات
40,0	12	تحسين الدعم الفني والتقني
10,0	3	زيادة التوعية بين المواطنين
13,3	4	تحسين تكامل الأنظمة والبرمجيات

10,0	3	توسيع نطاق الخدمات الرقمية المقدمة
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب (ة) بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل 30: التحسينات المقترحة لتعزيز الفوائد المترتبة على الرقمنة في السجلات الإدارية
ببلدية أبي يوسف



تحليل جدول 40 يبرز التحسينات الأساسية المطلوبة لتعزيز الفوائد الناتجة عن الرقمنة في السجلات الإدارية في بلدية أبي يوسف. حيث يشير 40% من المشاركين إلى أن تحسين الدعم الفني والتقني هو التحسين الأكثر أهمية. تليها الحاجة لتعزيز أمن وحماية البيانات بنسبة 26.7%، مما يعكس أهمية حماية المعلومات في بيئة رقمية. يأتي تحسين تكامل الأنظمة والبرمجيات بنسبة 13.3%، بينما يرى 10% فقط أن زيادة التوعية بين المواطنين وتوسيع نطاق الخدمات الرقمية المقدمة هما الأولويتان الأهم. تعكس هذه النتائج ضرورة التركيز على تعزيز الدعم الفني وأمن البيانات لتحسين فعالية الرقمنة، مع النظر في تحسين تكامل الأنظمة والتوسع في الخدمات الرقمية.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

النتائج الجزئية:

الفصل التطبيقي

- توزيع الجنس: أغلب المشاركين ذكور بنسبة 83.3% مقابل 16.7% إناث.
- الفئات العمرية: تركز الفئة العمرية الأساسية بين 25-30 سنة بنسبة 60%.
- الحالة العائلية: 80% من المشاركين عزاب.
- المستوى التعليمي: 66.7% من المشاركين حاصلون على تعليم جامعي.
- الخبرة المهنية: 73.3% لديهم خبرة مهنية أقل من 5 سنوات.
- الرضا عن الخدمات الإلكترونية: 46.7% من المشاركين غير راضين عن الخدمات الإلكترونية.
- الخدمات الأكثر استخدامًا: "التسجيل في الخدمات العامة" هي الأكثر استخدامًا بنسبة 46.7%.
- مشاكل الوصول للنظام: 50% من المشاركين يواجهون مشاكل أحيانًا في الوصول إلى النظام.
- التحديات الرئيسية للرقمنة: نقص الموارد المالية هو التحدي الرئيسي بنسبة 36.7%.

النتائج العامة:

- التفاوت بين الجنسين: العينة تميل بشكل واضح لصالح الذكور.
- العمر والخبرة: معظم المشاركين في الفئة العمرية الشابة ولديهم خبرة مهنية محدودة، ما يشير إلى أن العاملين في البلدية أو المستخدمين غالبًا ما يكونون في بداية مسارهم المهني.
- الحالة التعليمية: مستوى التعليم الجامعي يمثل الأغلبية، مما يشير إلى احتمالية القدرة على استيعاب التقنيات الحديثة.
- الرضا عن الخدمات الإلكترونية: نسبة كبيرة من المشاركين غير راضين عن النظام، مما يستدعي النظر في تحسينات عاجلة.

- استخدام الخدمات الإلكترونية: هناك تفضيل لاستخدام بعض الخدمات الإلكترونية عن غيرها، مما قد يعكس مدى توفر أو سهولة استخدام هذه الخدمات.
- مشاكل الوصول: تعد مشاكل الوصول إلى النظام الإلكتروني قضية شائعة بين المشاركين.
- التحديات التي تواجه الرقمنة: تتجلى التحديات الأساسية في نقص الموارد المالية والتقنية، مما يشير إلى ضرورة استثمار في البنية التحتية وتدريب الكوادر.

خاتمة

نستنتج مما سبق ان تشكل الإدارة الإلكترونية ورقمنة سجلات الحالة المدنية تحولاً جوهرياً في إدارة الشؤون العامة وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين. هذا التحول لا يقتصر فقط على تسريع الإجراءات وتبسيطها، بل يمتد أيضاً إلى تعزيز الشفافية وتقليل الفساد الإداري من خلال توفير بيئة رقمية آمنة وسهلة الوصول.

إن اعتماد النظام الرقمي في إدارة سجلات الحالة المدنية يمكن أن يؤدي إلى تحسينات ملحوظة في جودة الخدمة. بفضل الرقمنة، يتمكن المواطنون من الوصول إلى خدماتهم بشكل أسرع وأكثر فعالية، دون الحاجة إلى الانتظار لفترات طويلة أو التنقل بين المكاتب المختلفة. كما أن الأرشيف الرقمي يساهم في الحفاظ على دقة المعلومات وحمايتها من التلاعب أو التلف، ويعزز من إمكانية تتبع أي تغييرات أو تحديثات في السجلات بشكل فوري.

من الناحية الاقتصادية، تساهم الإدارة الإلكترونية في تقليل التكاليف المرتبطة بإدارة السجلات الورقية. فالانتقال إلى النظم الرقمية يمكن أن يقلل من الحاجة إلى تخزين المواد الورقية، وتكاليف الصيانة، والموارد البشرية التي كانت تُخصص لأعمال الإدارة اليدوية. ومع ذلك، فإن هذا التحول يتطلب معالجة عدد من التحديات التقنية والأمنية. على سبيل المثال، حماية البيانات من الهجمات الإلكترونية والاختراقات تعتبر من الأولويات الأساسية، لذا من الضروري تنفيذ تدابير أمان صارمة وضمان تحديث الأنظمة بشكل دوري. كما أن هناك حاجة إلى تدريب الكوادر البشرية على استخدام الأنظمة الرقمية بكفاءة لضمان استمرارية تقديم خدمات عالية الجودة.

علاوة على ذلك، يجب أن يترافق هذا التحول مع سياسة واضحة وشاملة لإدارة التغيير، تضمن إدماج كافة الأطراف المعنية من موظفين ومواطنين في عملية الانتقال إلى النظم الرقمية. تساهم هذه السياسة في تذليل العقبات وتعزيز القبول العام للتقنيات الجديدة.

كما يمكن القول إن الإدارة الإلكترونية ورقمنة سجلات الحالة المدنية يمثلان خطوة حاسمة نحو تحسين إدارة الشؤون العامة وتعزيز فعالية الأداء الحكومي. من خلال التوجه نحو النظم الرقمية، يمكن تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والشفافية، مما يعزز الثقة في المؤسسات الحكومية ويوفر تجربة أفضل للمواطنين. إلا أن النجاح في هذا المجال يتطلب التزاماً جاداً بتحديث البنية التحتية، تأمين البيانات، وتدريب الكوادر، لضمان تحقيق الأهداف المرجوة وتحقيق الفوائد المرجوة من هذا التحول الرقمي.



قائمة المراجع

1. ابو بكر محمود الهوشي، الحكومة الالكترونية الواقع والأفاق، مجموعة النيل العربية، مصر ، 2006 .
2. إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009.
3. بن حاج جيلالي مقرأوى بثينة و بن سالم بلال، تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية ما بين المتطلبات والمعوقات، 2023.
4. حسين محمد الحسن، الادارة الالكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، ط1، عمان، 2010 .
5. عبد الحفيظ بن عبيدة، الحالة المدنية وإجراءاتها في التشريع الجزائري، دار هومة للطباعة والنشر، ط3، الجزائر، 2011.
6. عبد العزيز سعد، نظام الحالة المدنية في الجزائر ضباط وسجلات الحالة المدنية للجزائريين والأجانب، دار هومة للنشر والتوزيع، ط 3، ج1، الجزائر، 2010.
7. عبد العزيز سعد، مستشار سابق بالمحكمة العليا كتاب نظام الحالة المدنية في الجزائر، ضباط وسجلات الحالة المدنية للجزائريين والأجانب ، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، ج1، الجزائر ، 2010.
8. عبد الغني عماد ، منهجية البحث في علم الاجتماع الإشكاليات التقنيات المقاربات ، دار الطليعة للطباعة والنشر ، ط01 ، بيروت ، 2008.
9. عبير الرحباني، الإعلام الرقمي (الإلكتروني)، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2010.
10. عادل حرحوش المغربي وآخرون، الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007.

11. علاء عبد الرزاق ومحمد حسن السالمي، نظم دعم القرارات، دار وائل للنشر، عمان، 2005.
12. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، ط1، الأردن، 2009 .
13. محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010.
14. نبيل بن عبد الرحمان المعثم، المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية ، 2010.
15. نجم نجم عبود، الادارة الالكترونية، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2008 .
16. ياسين سعد غالب، الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، معهد الادارة العامة، السعودية ، 2005 .

المجلة

1. احمد مشهور ، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية ، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعي والشبكات المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003.
2. المكي دراجي وراشدة موساوي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر ، دراسة لنموذجين قطاعيين العدالة الداخلية والجماعات المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 17، 2018.
3. زينب حسن عبد الحليم، المنهج المسحي الميداني، جامعة حلاوان، مصر، 2018.
4. عبد القادر بوراس وفريد بن بوعبد الله، حتمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية للارتقاء بالخدمة العمومية في الجزائر، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، معهد العلوم القانونية والإدارية المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي، المجلد 03 ، العدد 05 ، تيسمسيلت، الجزائر ، 2018.
5. علي حميدوش وحميد بوزيدة، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة المتطلبات والعوائد تجارب دولية دروس وعبر، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، 2020.

6. عطوي سميرة و عيساوي نادية، الإدارة الالكترونية كأداة لتحسين الخدمة العمومية مع الإشارة لتجربة بعض مؤسسات الخدمة العمومية بالولايات المتحدة الأمريكية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، 2017.
7. غالم قدور عسال وعمار جعبوب، قراءة في قانون الحالة المدنية الأمر 70-20 على ضوء تعديله بموجب القانون 03-17، مجلة قضايا معرفية، المجلد 02 ، العدد 01، المركز الجامعي صالحى أحمد النعام، الجزائر، 2022.
8. محمد احمد ، تطبيقات الادارة الالكترونية ، مقال ، العدد 678.
9. نوال بو عبد الله، رقمنة مرفق الحالة المدنية في ظل القانون 14-08، مجلة قضايا معرفية، 2022.
10. يزيد تفرات وآخرون، مبررات الانتقال إلى تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة البديل الاقتصادي، المجلد 07 ، العدد 02، 2020.
11. يزيد عباسي وسليمة حفيظي، الرقمنة كمطلب استراتيجي لتحقيق حوكمة الجامعات الجزائرية، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد 05 ، العدد 02 ، جامعة بسكرة، الجزائر ، 2022.

الاطروحات والمحاضرات الجامعية

1. ابتسام صولي، المحاضرة الأولى التطور التاريخي لقانون الحالة المدنية في الجزائر، أقيمت على طلبة السنة أولى ماستر قانون إداري، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، القطب الجامعي شتمة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، 2019/2020.
2. أسية بوالشعور، محاضرات في مقياس المصادر الرقمية، أقيمت على طلبة السنة أولى ماستر.
3. خالد رفعت شاكر بدوي، أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري دراسة حالة، برنامج الماجستير المهني M. B. A ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية التجارة، جامعة بور سعيد، 2013.

4. سعاد حايد، محاضرات في قانون الحالة المدنية، تخصص قانون الأسرة، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم الحقوق، 2020/2019.
5. سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات، قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، 2005/2006.
6. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسنطينة، 2009/2010.

النصوص القانونية

1. أمر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 الموافق 19 فبراير سنة 1970 و المتعلق بالحالة المدنية.
2. المرسوم التنفيذي رقم 15-20 مؤرخ في 11 شوال عام 1436 الموافق 27 يوليو سنة 2015 ، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

المراجع الأجنبية

1. Olivia dalichau, WHAT IS DIGITALIZATION? Opportunities and challenges in EAST-AFRICA, Rwanda , 2020.
2. Bunyamin ayhan, DIGITALIZATION AND SOCIETY, international erverlag der wissenschaften, Bruxelles, 2017.

الملاحق



البيانات الشخصية

- (1) الجنس: ذكر أنثى
- (2) السن: 25 إلى 30 31 إلى 40 41 إلى 50 من 51 فأكثر
- (3) الحالة العائلية: أعزب ، متزوج ، مطلق ، أرمل
- (4) المستوى التعليمي: ابتدائي ، متوسط ، ثانوي ، جامعي
- (5) الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات ، من 05 إلى 10 سنوات من 11 سنة فأكثر

المحور الأول: تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية أبي يوسف بولاية تيزي وزو

1. ما مدى رضاك عن الخدمات المقدمة عبر النظام الإلكتروني في بلدية أبي

يوسف؟

- غير راضٍ

- محايد
- راضٍ
- راضٍ جداً

2. ما هي الخدمات الإلكترونية التي تستخدمها بانتظام في بلدية أبي يوسف؟

- التسجيل في الخدمات العامة
- طلبات الترخيص والتصاريح
- الاستعلام عن الرسوم والغرامات
- تقديم الشكاوى والمقترحات

3. ما مدى سهولة استخدام النظام الإلكتروني الحالي في بلدية أبي يوسف؟

- صعب جداً
- صعب بعض الشيء
- متوسط الصعوبة
- سهل
- سهل جداً

4. هل تواجه مشاكل في الوصول إلى النظام الإلكتروني لبلدية أبي يوسف؟

- نعم، كثيراً
- نعم، أحياناً
- نادراً ما أواجه مشاكل
- لا، أبداً

5. هل تشعر بأن النظام الإلكتروني يعزز الشفافية في الخدمات التي تقدمها بلدية أبي يوسف؟

- نعم، بشكل كبير

- نعم، إلى حد ما

- لا، ليس كثيراً

- لا، أبداً

6. ما هي التحسينات التي ترغب في إدخالها على النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف؟

هل تلقيت تدريباً كافياً لاستخدام النظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف؟

- نعم، تدريب كافٍ

- نعم، تدريب جزئي

- لا، تدريب غير كافٍ

- لم أتلّق أي تدريب

المحور الثاني: خدمات النظم الإلكترونية في بلدية أبي يوسف بولاية تيزي وزو

1. ما هي الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلدية أبي يوسف عبر النظام الإلكتروني؟

- تقديم طلبات الترخيص والتصاريح

- الاستعلام عن حالة الطلبات

- دفع الرسوم والغرامات

- تقديم الشكاوى والمقترحات

- الاستعلام عن المعلومات العامة

2. كيف تقيم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلدية أبي يوسف؟

- ضعيف

- متوسط

- جيد

- ممتاز

3. ما هو مستوى رضاك عن سرعة تنفيذ الطلبات عبر النظام الإلكتروني؟

- غير راضٍ

- محايد

- راضٍ

- راضٍ جداً

4. هل تشعر أن المعلومات المقدمة عبر النظام الإلكتروني دقيقة ومحدثة؟

- نعم، دائماً

- أحياناً

- لا، أبداً

5. هل تواجه صعوبات في الوصول إلى أو استخدام أي من الخدمات الإلكترونية المتاحة؟

- نعم، كثيراً

- نادراً

- لا، أبداً

6. كيف تقيم واجهة المستخدم للنظام الإلكتروني في بلدية أبي يوسف؟

- غير ملائمة

- تحتاج لتحسينات

- ملائمة

7. هل تعتقد أن النظام الإلكتروني يوفر تجربة مستخدم مريحة؟

- نعم، بشكل كبير

- لا، ليس كثيراً

- لا، أبداً

المحور الثالث: تقنيات وأدوات الرقمنة في بلدية أبي يوسف بولاية تيزي وزو

1. ما هي التقنيات الرئيسية التي تستخدمها بلدية أبي يوسف في الرقمنة؟

- نظم إدارة المحتوى (CMS)

- قواعد بيانات إلكترونية

- نظم إدارة علاقات العملاء (CRM)

- نظم إدارة الموارد البشرية

2. ما مدى فعالية التقنيات الحالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة عبر النظام

الإلكتروني في بلدية أبي يوسف؟

- غير فعالة

- فعالة

- فعالة جداً

3. ما هي الأدوات التي تستخدمها بلدية أبي يوسف لجمع وتحليل البيانات المتعلقة

بالخدمات الإلكترونية؟

- أدوات تحليل البيانات الكبيرة (Big Data)

- نظم ذكاء الأعمال (Business Intelligence)

- أدوات تقارير وتحليلات إحصائية

- أدوات الاستطلاعات والتقييم

4. كيف تقيم تكامل التقنيات والأدوات المستخدمة في بلدية أبي يوسف مع الأنظمة

الأخرى؟

- غير متكامل

- متوسط التكامل

- تكامل ممتاز

5. ما مدى رضاك عن مستوى الأمان والخصوصية في التقنيات المستخدمة في بلدية أبي يوسف؟

- غير راضٍ

- راضٍ

- راضٍ جداً

6. هل تعتقد أن التقنيات الحالية تساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية للبلدية؟

- نعم، بشكل كبير

- لا، ليس كثيراً

- لا، أبداً

7. ما هي الأدوات أو التقنيات التي ترغب في إضافتها لتحسين الرقمنة في بلدية أبي يوسف؟

.....

المحور الرابع: تحديات عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية في بلدية أبي يوسف بولاية تيزي وزو

1. ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه بلدية أبي يوسف في رقمنة سجلات الحالة المدنية؟

- نقص الموارد المالية

- نقص التكنولوجيا والبنية التحتية التقنية

- نقص الكوادر البشرية المؤهلة

- مشاكل في نقل وتحديث البيانات

- مشكلات في توافق الأنظمة الإلكترونية

2. ما هي الصعوبات التي تواجهها بلدية أبي يوسف في تأمين بيانات سجلات الحالة المدنية من الوصول غير المصرح به؟

-مشاكل في تقنيات التشفير

-ضعف في نظم التحكم بالوصول

-نقص في المراجعة والتدقيق

-مشاكل في التدريب على الأمان

3. ما هي المشكلات الرئيسية التي تواجهها بلدية أبي يوسف في بنية النظام التقنية

المستخدم في رقمنة سجلات الحالة المدنية؟

- نقص في التحديثات والتطويرات

- مشاكل في الاستقرار والأداء

- صعوبات في التكامل مع الأنظمة الأخرى

- نقص في الدعم الفني

4. ما مدى تأثير مشاكل نقل وتحديث البيانات على عملية الرقمنة في بلدية أبي يوسف؟

- تأثير ضئيل

- تأثير متوسط

- تأثير كبير

5. ما هي أبرز مشكلات مقاومة التغيير التي تواجهها بلدية أبي يوسف في عملية الرقمنة؟

- عدم قبول الموظفين للتكنولوجيا الجديدة

- قلق حول فقدان وظائف

- صعوبة في التكيف مع النظم الجديدة

- قلة التدريب والدعم

6. ما هي التحديات المتعلقة بتوافق الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في رقمنة سجلات

الحالة المدنية؟

- مشاكل في التوافق مع الأنظمة السابقة

- صعوبات في تكامل الأنظمة الجديدة

- مشاكل في تبادل البيانات بين الأنظمة المختلفة

7. هل تواجه بلدية أبي يوسف تحديات في الحصول على الدعم الفني والبرمجيات اللازمة

لرقمنة سجلات الحالة المدنية؟

-نعم، بشكل كبير

-نعم، إلى حد ما

-لا، أبداً

المحور الخامس: الانعكاسات تطبيق الرقمنة في السجلات الإداري في بلدية أبي يوسف

بولاية تيزي وزو

1. ما هي الانعكاسات الإيجابية التي لاحظتها نتيجة لتطبيق الرقمنة في السجلات الإدارية

ببلدية أبي يوسف؟

- تحسين سرعة إنجاز المعاملات

- زيادة دقة وسلامة البيانات

- تسهيل الوصول إلى المعلومات

- تحسين تجربة المواطنين

2. ما هي التحديات أو الانعكاسات السلبية التي واجهتها نتيجة لتطبيق الرقمنة في

السجلات الإدارية؟

- مشاكل في تكامل النظام مع الأنظمة القديمة

- صعوبات في تدريب الموظفين على استخدام النظام

- مشكلات في أمان وحماية البيانات

- مشاكل تقنية وتأخيرات في النظام

3. كيف تقيم تأثير الرقمنة على مستوى الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات الإدارية؟

- تأثير سلبي

- تأثير محايد

- تأثير إيجابي

4. ما هو تأثير الرقمنة على فعالية إدارة السجلات الإدارية في بلدية أبي يوسف؟

- تأثير ضئيل

- تأثير متوسط

- تأثير كبير

5. كيف تقيم أثر الرقمنة على مستوى رضا المواطنين عن خدمات بلدية أبي يوسف؟

- غير راضٍ

- محايد

- راضٍ

6. كيف أثر تطبيق الرقمنة في السجلات الإدارية على تحسين عملية اتخاذ القرارات في

بلدية أبي يوسف؟

- لم يتحسن

- تحسن طفيف

- تحسن كبير

7. ما هي التحسينات التي تعتقد أنه يمكن إدخالها لتعزيز الفوائد المترتبة على الرقمنة في

السجلات الإدارية؟

- تعزيز أمان وحماية البيانات

- تحسين الدعم الفني والتقني

- زيادة التوعية بين المواطنين

- تحسين تكامل الأنظمة والبرمجيات

- توسيع نطاق الخدمات الرقمية المقدمة

الملحق 3: يوضح البيانات الشخصية لأفراد العينة

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	25	83,3	83,3	83,3
أنثى	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المسن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنة 30 تاى 25 من	18	60,0	60,0	60,0
سنة 40 الى 31 من	11	36,7	36,7	96,7
سنة 50 الى 41 من	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

العائلية الحالة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide اعزب	24	80,0	80,0	80,0
متزوج	5	16,7	16,7	96,7
مطلق	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

التعليمي المستوى

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide متوسط	1	3,3	3,3	3,3
ثانوي	9	30,0	30,0	33,3
جامعي	20	66,7	66,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المهنية الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنوات 5 من أقل	22	73,3	73,3	73,3
سنوات 10 الى 05 من	6	20,0	20,0	93,3
فاكثر سنة 11 من	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الملحق 4: يوضح نتائج المحور الأول

يوسف؟ أبي بلدية في الالكتروني النظام عبر المقدمة الخدمات عن رضاك ماكدي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide راض غير	14	46,7	46,7	46,7
محاييد	6	20,0	20,0	66,7
راض	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Tableau croisé يوسف؟ أبي بلدية في الحالي الالكتروني النظام استخدام سهولة مدى ما * الجنس

		يوسف؟ أبي بلدية في الحالي الالكتروني النظام استخدام سهولة مدى ما					Total
		جدا صعب	الشيء بعض صعب	الصعوبة متوسط	سهل	جدا سهل	
الجنس ذكر	Effectif	12	6	4	2	1	25
	استخدام سهولة مدى ما % dans بلدية في الحالي الالكتروني النظام يوسف؟ أبي	92,3%	75,0%	100,0%	66,7%	50,0%	83,3%
الجنس أنثى	Effectif	1	2	0	1	1	5
	استخدام سهولة مدى ما % dans بلدية في الحالي الالكتروني النظام يوسف؟ أبي	7,7%	25,0%	0,0%	33,3%	50,0%	16,7%
Total	Effectif	13	8	4	3	2	30
	استخدام سهولة مدى ما % dans بلدية في الحالي الالكتروني النظام يوسف؟ أبي	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tableau croisé يوسف؟ أبي بلدية في الحالي الالكتروني النظام استخدام سهولة مدى ما * السن

		يوسف؟ أبي بلدية في الحالي الالكتروني النظام استخدام سهولة مدى ما					Total
		جدا صعب	بعض صعب الشيء	متوسط الصعوبة	سهل	جدا سهل	
السن 25 من 30 تاى سنة	Effectif	9	3	3	2	1	18
	سهولة مدى ما % dans الحالي الالكتروني النظام استخدام يوسف؟ أبي بلدية في	69,2%	37,5%	75,0%	66,7%	50,0%	60,0%
السن 31 من 40 الى سنة	Effectif	3	5	1	1	1	11
	سهولة مدى ما % dans الحالي الالكتروني النظام استخدام يوسف؟ أبي بلدية في	23,1%	62,5%	25,0%	33,3%	50,0%	36,7%
السن 41 من 50 الى سنة	Effectif	1	0	0	0	0	1
	سهولة مدى ما % dans الحالي الالكتروني النظام استخدام يوسف؟ أبي بلدية في						

الملاحق

	سهولة مدى ما % dans						
	الحالي الالكتروني النظام استخدام	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%
	يوسف؟ أبي بلدية في						
Total	Effectif	13	8	4	3	2	30
	سهولة مدى ما % dans						
	الحالي الالكتروني النظام استخدام	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	يوسف؟ أبي بلدية في						

Tableau croisé يوسف؟ أبي بلدية في الحالي الالكتروني النظام استخدام سهولة مدى ما * العائلية الحالة

		يوسف؟ أبي بلدية في الحالي الالكتروني النظام استخدام سهولة مدى ما					Total
		جدا صعب	بعض صعب الشيء	الصعوبة متوسط	سهل	جدا سهل	
اعزب العائلية الحالة	Effectif	13	6	3	1	1	24
	سهولة مدى ما % dans						
	الحالي الالكتروني النظام استخدام	100,0%	75,0%	75,0%	33,3%	50,0%	80,0%
	يوسف؟ أبي بلدية في						
متزوج	Effectif	0	1	1	2	1	5
	سهولة مدى ما % dans						
	الحالي الالكتروني النظام استخدام	0,0%	12,5%	25,0%	66,7%	50,0%	16,7%
	يوسف؟ أبي بلدية في						
مطلق	Effectif	0	1	0	0	0	1
	سهولة مدى ما % dans						
	الحالي الالكتروني النظام استخدام	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%
	يوسف؟ أبي بلدية في						
Total	Effectif	13	8	4	3	2	30
	سهولة مدى ما % dans						
	الحالي الالكتروني النظام استخدام	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	يوسف؟ أبي بلدية في						

Tableau croisé يوسف؟ أبي بلدية في الحالي الالكتروني النظام استخدام سهولة مدى ما * التعليمي المستوى

		يوسف؟ أبي بلدية في الحالي الالكتروني النظام استخدام سهولة مدى ما					Total
		جدا صعب	بعض صعب الشيء	الصعوبة متوسط	سهل	جدا سهل	
متوسط التعليمي المستوى	Effectif	0	1	0	0	0	1
	سهولة مدى ما % dans						
	الحالي الالكتروني النظام استخدام	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%
	يوسف؟ أبي بلدية في						
ثانوي	Effectif	6	1	0	1	1	9
	سهولة مدى ما % dans						
	الحالي الالكتروني النظام استخدام	46,2%	12,5%	0,0%	33,3%	50,0%	30,0%
	يوسف؟ أبي بلدية في						

الملاحق

جامعي	Effectif	7	6	4	2	1	20
	سهولة مدى ما % dans						
	الحالي الالكتروني النظام استخدام	53,8%	75,0%	100,0%	66,7%	50,0%	66,7%
	يوسف؟ أبي بلدية في						
Total	Effectif	13	8	4	3	2	30
	سهولة مدى ما % dans						
	الحالي الالكتروني النظام استخدام	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	يوسف؟ أبي بلدية في						

Tableau croisé يوسف؟ أبي بلدية في الحالي الالكتروني النظام استخدام سهولة مدى ما * المهنية الخبرة

		يوسف؟ أبي بلدية في الحالي الالكتروني النظام استخدام سهولة مدى ما					Total	
		جدا صعب	بعض صعب الشيء	الصعوبة متوسط	سهل	جدا سهل		
الخبرة المهنية	سنوات 5 من أقل	Effectif	11	6	3	2	0	22
		سهولة مدى ما % dans						
		النظام استخدام سهولة في الحالي الالكتروني يوسف؟ أبي بلدية	84,6%	75,0%	75,0%	66,7%	0,0%	73,3%
	سنوات 10 الى 05 من	Effectif	1	1	1	1	2	6
		سهولة مدى ما % dans						
		النظام استخدام سهولة في الحالي الالكتروني يوسف؟ أبي بلدية	7,7%	12,5%	25,0%	33,3%	100,0%	20,0%
	فأكثر سنة 11 من	Effectif	1	1	0	0	0	2
		سهولة مدى ما % dans						
		النظام استخدام سهولة في الحالي الالكتروني يوسف؟ أبي بلدية	7,7%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%
Total	Effectif	13	8	4	3	2	30	
	سهولة مدى ما % dans							
	النظام استخدام سهولة في الحالي الالكتروني يوسف؟ أبي بلدية	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

يوسف؟ أبي لبلدية الالكتروني النظام الى الوصول في مشاكل تواجه هل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide كثيرا نعم	11	36,7	36,7	36,7
أحيانا نعم	15	50,0	50,0	86,7
مشاكل اواجه ما نادرا	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

يوسف؟ أبي بلدية تقدمها التي الخدمات في الشفافية يعزز الإلكتروني النظام بان تشعر هل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide كبير بشكل نعم،	6	20,0	20,0	20,0
ما حد الى ، نعم	14	46,7	46,7	66,7
كثيرا ليس لا،	9	30,0	30,0	96,7
ابدا لا،	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Tableau croisé يوسف؟ أبي بلدية في الإلكتروني النظام لاستخدام كافيا تدريبا تلقيت هل * الجنس

	يوسف؟ أبي بلدية في الإلكتروني النظام لاستخدام كافيا تدريبا تلقيت هل				Total
	كاف تدريبا نعم،	جزئي تدريبا ، نعم	كاف غير تدريبا لا،	تدريب اي اتلق لم	
الجنس ذكر Effectif	2	5	8	10	25
كافيا تدريبا تلقيت هل % dans بلدية في الإلكتروني النظام لاستخدام يوسف؟ أبي	66,7%	83,3%	72,7%	100,0%	83,3%
الجنس أنثى Effectif	1	1	3	0	5
كافيا تدريبا تلقيت هل % dans بلدية في الإلكتروني النظام لاستخدام يوسف؟ أبي	33,3%	16,7%	27,3%	0,0%	16,7%
Total Effectif	3	6	11	10	30
كافيا تدريبا تلقيت هل % dans بلدية في الإلكتروني النظام لاستخدام يوسف؟ أبي	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tableau croisé يوسف؟ أبي بلدية في الإلكتروني النظام لاستخدام كافيا تدريبا تلقيت هل * السن

	يوسف؟ أبي بلدية في الإلكتروني النظام لاستخدام كافيا تدريبا تلقيت هل				Total
	كاف تدريبا نعم،	جزئي تدريبا ، نعم	كاف غير تدريبا لا،	تدريب اي اتلق لم	
السن Effectif سنة 30 تاى 25 من	2	4	5	7	18
كافيا تدريبا تلقيت هل % dans بلدية في الإلكتروني النظام لاستخدام يوسف؟ أبي	66,7%	66,7%	45,5%	70,0%	60,0%
السن Effectif سنة 40 الى 31 من	1	2	5	3	11
كافيا تدريبا تلقيت هل % dans بلدية في الإلكتروني النظام لاستخدام يوسف؟ أبي	33,3%	33,3%	45,5%	30,0%	36,7%
السن Effectif سنة 50 الى 41 من	0	0	1	0	1

الملاحق

	كافيا تدريبا تلقيت هل % dans بلدية في الالكتروني النظام لاستخدام يوسف؟ أبي	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	3,3%
Total	Effectif	3	6	11	10	30
	كافيا تدريبا تلقيت هل % dans بلدية في الالكتروني النظام لاستخدام يوسف؟ أبي	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tableau croisé يوسف؟ أبي بلدية في الالكتروني النظام لاستخدام كافيا تدريبا تلقيت هل * العائلية الحالة

		يوسف؟ أبي بلدية في الالكتروني النظام لاستخدام كافيا تدريبا تلقيت هل				Total
		كاف تدريب نعم،	جزئي تدريب ، نعم	كاف غير تدريب لا،	تدريب اي اتلق لم	
اعزب العائلية الحالة	Effectif	2	5	7	10	24
	كافيا تدريبا تلقيت هل % dans بلدية في الالكتروني النظام لاستخدام يوسف؟ أبي	66,7%	83,3%	63,6%	100,0%	80,0%
متزوج	Effectif	1	1	3	0	5
	كافيا تدريبا تلقيت هل % dans بلدية في الالكتروني النظام لاستخدام يوسف؟ أبي	33,3%	16,7%	27,3%	0,0%	16,7%
مطلق	Effectif	0	0	1	0	1
	كافيا تدريبا تلقيت هل % dans بلدية في الالكتروني النظام لاستخدام يوسف؟ أبي	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	3,3%
Total	Effectif	3	6	11	10	30
	كافيا تدريبا تلقيت هل % dans بلدية في الالكتروني النظام لاستخدام يوسف؟ أبي	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tableau croisé يوسف؟ أبي بلدية في الالكتروني النظام لاستخدام كافيا تدريبا تلقيت هل * التعليمي المستوى

		يوسف؟ أبي بلدية في الالكتروني النظام لاستخدام كافيا تدريبا تلقيت هل				Total
		كاف تدريب نعم،	جزئي تدريب ، نعم	كاف غير تدريب لا،	تدريب اي اتلق لم	
متوسط التعليمي المستوى	Effectif	0	0	1	0	1
	كافيا تدريبا تلقيت هل % dans بلدية في الالكتروني النظام لاستخدام يوسف؟ أبي	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	3,3%
ثانوي	Effectif	0	2	5	2	9
	كافيا تدريبا تلقيت هل % dans بلدية في الالكتروني النظام لاستخدام يوسف؟ أبي	0,0%	33,3%	45,5%	20,0%	30,0%
جامعي	Effectif	3	4	5	8	20

الملاحق

	كافيا تدريبا تلقيت هل % dans بلدية في الالكتروني النظام لاستخدام يوسف؟ أبي	100,0%	66,7%	45,5%	80,0%	66,7%
Total	Effectif	3	6	11	10	30
	كافيا تدريبا تلقيت هل % dans بلدية في الالكتروني النظام لاستخدام يوسف؟ أبي	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tableau croisé يوسف؟ أبي بلدية في الالكتروني النظام لاستخدام كافيا تدريبا تلقيت هل * المهنية الخبرة

		يوسف؟ أبي بلدية في الالكتروني النظام لاستخدام كافيا تدريبا تلقيت هل				Total
		اي اتلق لم تدريب	كاف غير تدريب لا، جزئي تدريب ، نعم	كاف تدريب نعم،	اي اتلق لم تدريب	
سنوات 5 من أقل المهنية الخبرة	Effectif	3	4	5	10	22
	كافيا تدريبا تلقيت هل % dans بلدية في الالكتروني النظام لاستخدام يوسف؟ أبي بلدية	100,0%	66,7%	45,5%	100,0%	73,3%
10 الى 05 من سنوات	Effectif	0	1	5	0	6
	كافيا تدريبا تلقيت هل % dans بلدية في الالكتروني النظام لاستخدام يوسف؟ أبي بلدية	0,0%	16,7%	45,5%	0,0%	20,0%
فأكثر سنة 11 من	Effectif	0	1	1	0	2
	كافيا تدريبا تلقيت هل % dans بلدية في الالكتروني النظام لاستخدام يوسف؟ أبي بلدية	0,0%	16,7%	9,1%	0,0%	6,7%
Total	Effectif	3	6	11	10	30
	كافيا تدريبا تلقيت هل % dans بلدية في الالكتروني النظام لاستخدام يوسف؟ أبي بلدية	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

الملحق 5: نتائج المحور الثاني

Tableau croisé الالكتروني؟ النظام عبر يوسف أبي بلدية تقدمها التي الالكتروني الخدمات ماهي * الجنس

		الالكتروني؟ النظام عبر يوسف أبي بلدية تقدمها التي الالكتروني الخدمات ماهي					Total
		طلبات تقديم الترخيص والتصاريح	عن الاستعلام الطلبات حالة	الرسوم دفع والغرامات	و الشكاوى تقديم المقترحات	عن الاستعلام المعلومات العامة	
الجنس ذكر	Effectif	10	2	4	3	6	25
	% dans الخدمات ماهي أبي بلدية تقدمها التي الالكتروني النظام عبر يوسف	83,3%	66,7%	80,0%	75,0%	100,0%	83,3%
الجنس أنثى	Effectif	2	1	1	1	0	5

الالكتروني؟ النظام عبر يوسف أبي بلدية تقدمها التي الالكترونية الخدمات ماهي * السن **Tableau croisé**

			النظام عبر يوسف أبي بلدية تقدمها التي الالكترونية الخدمات ماهي الالكتروني؟					Total
			طلبات تقديم الترخيص والتصاريح	عن الاستعلام الطلبات حالة	الرسوم دفع والغرامات	الشكاوى تقديم المقترحات و	عن الاستعلام المعلومات العامة	
السن	سنة 30 تاي 25 من	Effectif الخدمات ماهي % dans أبي بلدية تقدمها التي الالكترونية الالكتروني؟ النظام عبر يوسف	7	2	4	0	5	18
			58,3%	66,7%	80,0%	0,0%	83,3%	60,0%
	سنة 40 الى 31 من	Effectif الخدمات ماهي % dans أبي بلدية تقدمها التي الالكترونية الالكتروني؟ النظام عبر يوسف	5	1	0	4	1	11
			41,7%	33,3%	0,0%	100,0%	16,7%	36,7%
	سنة 50 الى 41 من	Effectif الخدمات ماهي % dans أبي بلدية تقدمها التي الالكترونية الالكتروني؟ النظام عبر يوسف	0	0	1	0	0	1
			0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	3,3%
Total		Effectif الخدمات ماهي % dans أبي بلدية تقدمها التي الالكترونية الالكتروني؟ النظام عبر يوسف	12	3	5	4	6	30
			100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	% dans الخدمات ماهي أبي بلدية تقدمها التي الالكترونية الالكتروني؟ النظام عبر يوسف	16,7%	33,3%	20,0%	25,0%	0,0%	16,7%
Total	Effectif الخدمات ماهي % dans أبي بلدية تقدمها التي الالكترونية الالكتروني؟ النظام عبر يوسف	12	3	5	4	6	30
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

الالكتروني؟ النظام عبر يوسف أبي بلدية تقدمها التي الالكترونية الخدمات ماهي * العائلية الحالة **Tableau croisé**

			النظام عبر يوسف أبي بلدية تقدمها التي الالكترونية الخدمات ماهي الالكتروني؟					Total
			طلبات تقديم الترخيص والتصاريح	عن الاستعلام الطلبات حالة	الرسوم دفع والغرامات	و الشكاوى تقديم المقترحات	عن الاستعلام المعلومات العامة	
العائلية الحالة	اعزب	Effectif الخدمات ماهي % dans أبي بلدية تقدمها التي الالكترونية الالكتروني؟ النظام عبر يوسف	9	1	5	3	6	24
			75,0%	33,3%	100,0%	75,0%	100,0%	80,0%
	متزوج	Effectif الخدمات ماهي % dans أبي بلدية تقدمها التي الالكترونية الالكتروني؟ النظام عبر يوسف	2	2	0	1	0	5
			16,7%	66,7%	0,0%	25,0%	0,0%	16,7%
	مطلق	Effectif	1	0	0	0	0	1

الملاحق

	% dans الخدمات ماهي أبي بلدية تقدمها التي الالكترونية الالكتروني؟ النظام عبر يوسف	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%
Total	Effectif	12	3	5	4	6	30
	% dans الخدمات ماهي أبي بلدية تقدمها التي الالكترونية الالكتروني؟ النظام عبر يوسف	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tableau croisé الالكتروني؟ النظام عبر يوسف أبي بلدية تقدمها التي الالكترونية الخدمات ماهي * التعليمي المستوى

		الالكتروني؟ النظام عبر يوسف أبي بلدية تقدمها التي الالكترونية الخدمات ماهي					Total	
		طلبات تقديم الترخيص والتصاريح	عن الاستعلام الطلبات حالة	الرسوم دفع والغرامات	و الشكاوى تقديم المقترحات	عن الاستعلام العامة المعلومات		
التعليمي المستوى	متوسط	Effectif	0	0	1	0	0	1
	% dans التي الالكترونية الخدمات ماهي النظام عبر يوسف أبي بلدية تقدمها الالكتروني؟		0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	3,3%
	ثانوي	Effectif	0	1	3	3	2	9
	% dans التي الالكترونية الخدمات ماهي النظام عبر يوسف أبي بلدية تقدمها الالكتروني؟		0,0%	33,3%	60,0%	75,0%	33,3%	30,0%
	جامعي	Effectif	12	2	1	1	4	20
	% dans التي الالكترونية الخدمات ماهي النظام عبر يوسف أبي بلدية تقدمها الالكتروني؟		100,0%	66,7%	20,0%	25,0%	66,7%	66,7%
Total	Effectif	12	3	5	4	6	30	
	% dans التي الالكترونية الخدمات ماهي النظام عبر يوسف أبي بلدية تقدمها الالكتروني؟		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tableau croisé الالكتروني؟ النظام عبر يوسف أبي بلدية تقدمها التي الالكترونية الخدمات ماهي * المهنية الخبرة

		الالكتروني؟ النظام عبر يوسف أبي بلدية تقدمها التي الالكترونية الخدمات ماهي					Total	
		طلبات تقديم الترخيص والتصاريح	عن الاستعلام الطلبات حالة	الرسوم دفع والغرامات	و الشكاوى تقديم المقترحات	عن الاستعلام العامة المعلومات		
المهنية الخبرة	سنوات 5 من أقل	Effectif	9	3	1	3	6	22
	% dans التي الالكترونية الخدمات ماهي النظام عبر يوسف أبي بلدية تقدمها الالكتروني؟		75,0%	100,0%	20,0%	75,0%	100,0%	73,3%
	سنوات 10 الى 05 من	Effectif	3	0	3	0	0	6

الملاحق

	التي الالكترونية الخدمات ماهي % dans النظام عبر يوسف أبي بلدية تقدمها الالكتروني؟	25,0%	0,0%	60,0%	0,0%	0,0%	20,0%
فأكثر سنة 11 من	Effectif	0	0	1	1	0	2
	التي الالكترونية الخدمات ماهي % dans النظام عبر يوسف أبي بلدية تقدمها الالكتروني؟	0,0%	0,0%	20,0%	25,0%	0,0%	6,7%
Total	Effectif	12	3	5	4	6	30
	التي الالكترونية الخدمات ماهي % dans النظام عبر يوسف أبي بلدية تقدمها الالكتروني؟	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

يوسف؟ أبي بلدية تقدمها التي الالكترونية الخدمات جودة تقيم كيف

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ضعيف	13	43,3	43,3	43,3
متوسط	10	33,3	33,3	76,7
جيد	5	16,7	16,7	93,3
ممتاز	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الالكتروني؟ النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة عن رضاك مستوى ماهو * الجنس

	الالكتروني؟ النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة عن رضاك مستوى ماهو	الالكتروني؟ النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة عن رضاك مستوى ماهو			Total
		راض غير	محايد	راض	
الجنس ذكر	Effectif	14	9	2	25
	عن رضاك مستوى ماهو % dans النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة الالكتروني؟	100,0%	69,2%	66,7%	83,3%
الجنس أنثى	Effectif	0	4	1	5
	عن رضاك مستوى ماهو % dans النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة الالكتروني؟	0,0%	30,8%	33,3%	16,7%
Total	Effectif	14	13	3	30
	عن رضاك مستوى ماهو % dans النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة الالكتروني؟	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

الالكتروني؟ النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة عن رضاك مستوى ماهو * السن Tableau croisé

		الالكتروني؟ النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة عن رضاك مستوى ماهو			Total
		راض غير	محايد	راض	
السن	سنة 30 تاي 25 من	11	6	1	18
	Effectif				
	عن رضاك مستوى ماهو % dans				
	النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة	78,6%	46,2%	33,3%	60,0%
	الالكتروني؟				
	سنة 40 الى 31 من	3	6	2	11
	Effectif				
	عن رضاك مستوى ماهو % dans				
	النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة	21,4%	46,2%	66,7%	36,7%
	الالكتروني؟				
	سنة 50 الى 41 من	0	1	0	1
	Effectif				
	عن رضاك مستوى ماهو % dans				
	النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة	0,0%	7,7%	0,0%	3,3%
	الالكتروني؟				
Total	Effectif	14	13	3	30
	عن رضاك مستوى ماهو % dans				
	النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	الالكتروني؟				

الالكتروني؟ النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة عن رضاك مستوى ماهو * العائلية الحالة Tableau croisé

		الالكتروني؟ النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة عن رضاك مستوى ماهو			Total
		راض غير	محايد	راض	
العائلية الحالة	اعزب	14	10	0	24
	Effectif				
	عن رضاك مستوى ماهو % dans				
	النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة	100,0%	76,9%	0,0%	80,0%
	الالكتروني؟				
	متزوج	0	2	3	5
	Effectif				
	عن رضاك مستوى ماهو % dans				
	النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة	0,0%	15,4%	100,0%	16,7%
	الالكتروني؟				
	مطلق	0	1	0	1
	Effectif				
	عن رضاك مستوى ماهو % dans				
	النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة	0,0%	7,7%	0,0%	3,3%
	الالكتروني؟				
Total	Effectif	14	13	3	30
	عن رضاك مستوى ماهو % dans				
	النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	الالكتروني؟				

Tableau croisé الالكتروني؟ النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة عن رضاك مستوى ماهو * التعليمي المستوى

	الالكتروني؟ النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة عن رضاك مستوى ماهو			Total
	راض غير	محايد	راض	
متوسط التعليمي المستوى	0	1	0	1
عن رضاك مستوى ماهو % dans النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة الالكتروني؟	0,0%	7,7%	0,0%	3,3%
ثانوي	5	4	0	9
عن رضاك مستوى ماهو % dans النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة الالكتروني؟	35,7%	30,8%	0,0%	30,0%
جامعي	9	8	3	20
عن رضاك مستوى ماهو % dans النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة الالكتروني؟	64,3%	61,5%	100,0%	66,7%
Total	14	13	3	30
عن رضاك مستوى ماهو % dans النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة الالكتروني؟	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tableau croisé الالكتروني؟ النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة عن رضاك مستوى ماهو * المهنية الخبرة

	النظام عبر الطلبات تنفيذ سرعة عن رضاك مستوى ماهو الالكتروني؟			Total
	راض غير	محايد	راض	
سنوات 5 من أقل المهنية الخبرة	13	8	1	22
عن رضاك مستوى ماهو % dans عبر الطلبات تنفيذ سرعة عن الالكتروني؟ النظام	92,9%	61,5%	33,3%	73,3%
10 الى 05 من سنوات	0	4	2	6
عن رضاك مستوى ماهو % dans عبر الطلبات تنفيذ سرعة عن الالكتروني؟ النظام	0,0%	30,8%	66,7%	20,0%
فأكثر سنة 11 من	1	1	0	2
عن رضاك مستوى ماهو % dans عبر الطلبات تنفيذ سرعة عن الالكتروني؟ النظام	7,1%	7,7%	0,0%	6,7%
Total	14	13	3	30

رضاك مستوى ما هو % dans	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
عبر الطلبات تنفيذ سرعة عن				
الالكتروني؟ النظام				

ومدته؟ دقيقة الالكتروني النظام عبر المقدمة المعلومات أن تشعر هل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide دائما نعم،	4	13,3	13,3	13,3
أحيانا	17	56,7	56,7	70,0
ابدا لا،	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المتاحة؟ الالكترونية الخدمات من اي استخدام أو الى الوصول في صعوبات تواجه هل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide كثيرا نعم،	8	26,7	26,7	26,7
نادرا	22	73,3	73,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

يوسف؟ أبي بلدية في الالكتروني للنظام المستخدم واجهة تقييم كيف

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ملائمة غير	5	16,7	16,7	16,7
لتحسينات تحتاج	22	73,3	73,3	90,0
ملائمة	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

مريحة؟ مستخدم تجربة يوفر الالكتروني النظام أن تعتقد هل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide كبير بشكل نعم،	10	33,3	33,3	33,3
كثيرا ليس لا،	20	66,7	66,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الملحق 6: نتائج المحور الثالث

الرقمنة؟ في يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرئيسية التقنيات ماهي * الجنس Tableau croisé

	الرقمنة؟ في يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرئيسية التقنيات ماهي				Total
	المحتوى ادارة نظم (CMS)	بيانات قواعد الكترونية	علاقات ادارة نظم العملاء (CRM)	الموارد ادارة نظم البشرية	
الجنس ذكر	7	9	7	2	25
الرئيسية التقنيات ماهي % dans في يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرقمنة؟	77,8%	90,0%	87,5%	66,7%	83,3%
الجنس أنثى	2	1	1	1	5
الرئيسية التقنيات ماهي % dans في يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرقمنة؟	22,2%	10,0%	12,5%	33,3%	16,7%
Total	9	10	8	3	30
الرئيسية التقنيات ماهي % dans في يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرقمنة؟	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

الرقمنة؟ في يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرئيسية التقنيات ماهي * السن Tableau croisé

	الرقمنة؟ في يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرئيسية التقنيات ماهي				Total
	المحتوى ادارة نظم (CMS)	بيانات قواعد الكترونية	علاقات ادارة نظم العملاء (CRM)	الموارد ادارة نظم البشرية	
السن Effectif سنة 30 تاى 25 من	6	6	4	2	18
الرئيسية التقنيات ماهي % dans يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرقمنة؟ في	66,7%	60,0%	50,0%	66,7%	60,0%
السن Effectif سنة 40 الى 31 من	3	4	3	1	11
الرئيسية التقنيات ماهي % dans يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرقمنة؟ في	33,3%	40,0%	37,5%	33,3%	36,7%
السن Effectif سنة 50 الى 41 من	0	0	1	0	1
الرئيسية التقنيات ماهي % dans يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرقمنة؟ في	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	3,3%
Total	9	10	8	3	30
الرئيسية التقنيات ماهي % dans يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرقمنة؟ في	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

الرقمنة؟ في يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرئيسية التقنيات ماهي * العائلية الحالة Tableau croisé

		الرقمنة؟ في يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرئيسية التقنيات ماهي				Total
		المحتوى ادارة نظم (CMS)	بيانات قواعد الكترونية	علاقات ادارة نظم العملاء(CRM)	الموارد ادارة نظم البشرية	
اعزب العائلية الحالة	Effectif	6	9	7	2	24
	% dans الرئيسية التقنيات ماهي في يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرقمنة؟	66,7%	90,0%	87,5%	66,7%	80,0%
متزوج	Effectif	3	1	1	0	5
	% dans الرئيسية التقنيات ماهي في يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرقمنة؟	33,3%	10,0%	12,5%	0,0%	16,7%
مطلق	Effectif	0	0	0	1	1
	% dans الرئيسية التقنيات ماهي في يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرقمنة؟	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	3,3%
Total	Effectif	9	10	8	3	30
	% dans الرئيسية التقنيات ماهي في يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرقمنة؟	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

الرقمنة؟ في يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرئيسية التقنيات ماهي * التعليمي المستوى Tableau croisé

		الرقمنة؟ في يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرئيسية التقنيات ماهي				Total	
		ادارة نظم المحتوى (CMS)	بيانات قواعد الكترونية	علاقات ادارة نظم العملاء(CRM)	الموارد ادارة نظم البشرية		
المستوى التعليمي	متوسط	Effectif	1	0	0	0	1
	% dans التقنيات ماهي بلدية تستخدمها التي الرئيسية الرقمنة؟ في يوسف أبي	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	
	ثانوي	Effectif	0	3	5	1	9
	% dans التقنيات ماهي بلدية تستخدمها التي الرئيسية الرقمنة؟ في يوسف أبي	0,0%	30,0%	62,5%	33,3%	30,0%	
	جامعي	Effectif	8	7	3	2	20
	% dans التقنيات ماهي بلدية تستخدمها التي الرئيسية الرقمنة؟ في يوسف أبي	88,9%	70,0%	37,5%	66,7%	66,7%	

الملاحق

Total	Effectif	9	10	8	3	30
	% dans التقنيات ماهي بلدية تستخدمها التي الرئيسية الرقمنة؟ في يوسف أبي	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

الرقمنة؟ في يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرئيسية التقنيات ماهي * المهنية الخبرة Tableau croisé

		الرقمنة؟ في يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الرئيسية التقنيات ماهي				Total	
		المحتوى ادارة نظم (CMS)	بيانات قواعد الكترونية	علاقات ادارة نظم العملاء (CRM)	الموارد ادارة نظم البشرية		
المهنية الخبرة	سنوات 5 من أقل	Effectif	8	9	4	1	22
	% dans التي الرئيسية التقنيات ماهي بلدية تستخدمها التي الرئيسية الرقمنة؟ في يوسف أبي بلدية تستخدمها		88,9%	90,0%	50,0%	33,3%	73,3%
	سنوات 10 الى 05 من	Effectif	1	0	4	1	6
	% dans التي الرئيسية التقنيات ماهي بلدية تستخدمها التي الرئيسية الرقمنة؟ في يوسف أبي بلدية تستخدمها		11,1%	0,0%	50,0%	33,3%	20,0%
	فأكثر سنة 11 من	Effectif	0	1	0	1	2
	% dans التي الرئيسية التقنيات ماهي بلدية تستخدمها التي الرئيسية الرقمنة؟ في يوسف أبي بلدية تستخدمها		0,0%	10,0%	0,0%	33,3%	6,7%
Total		Effectif	9	10	8	3	30
	% dans التي الرئيسية التقنيات ماهي بلدية تستخدمها التي الرئيسية الرقمنة؟ في يوسف أبي بلدية تستخدمها		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

يوسف؟ أبي بلدية في الالكتروني النظام عبر المقدمة الخدمات جودة تحسين في الحالية التقنيات فعالية مدى ما

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide فعالة غر	14	46,7	46,7	46,7
فعالة	14	46,7	46,7	93,3
جدا فعالة	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الالكترونية؟ بالخدمات المتعلقة البيانات وتحليل لجمع يوسف أبي بلدية تستخدمها التي الادوات ماهي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide (Big Data) الكبيرة البيانات تحليل أدوات	11	36,7	36,7	36,7
(Business Intelligence) الأعمال ذكاء نظم	5	16,7	16,7	53,3
احصائية وتحليلات تقارير أدوات	12	40,0	40,0	93,3
والتقييم الاستطلاعات أدوات	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الأخرى؟ الأنظمة مع يوسف أبي بلدية في المستخدمة الادوات التقنيات تكامل تقييم كيف

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide متكامل غير	18	60,0	60,0	60,0
التكامل متوسط	7	23,3	23,3	83,3
ممتاز تكامل	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

يوسف؟ أبي بلدية في المستخدمة التقنيات في الخصوصية و الأمان مستوى عن رضاك مدى ما

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide راض غير	14	46,7	46,7	46,7
راض	14	46,7	46,7	93,3
جدا راض	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

للبلدية؟ التشغيلية الكفاءة تحسين في تساهم الحالية التقنيات أن تعتقد هل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide كبير بشكل نعم،	7	23,3	23,3	23,3
كثيرا ليس لا،	19	63,3	63,3	86,7
أبدا لا،	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الملحق 7: نتائج المحور الرابع

المدنية؟ الحالة سجلات رقمنة في يوسف أبي بلدية تواجه التي الرئيسية التحديات هي ما * الجنس **Tableau croisé**

		المدنية؟ الحالة سجلات رقمنة في يوسف أبي بلدية تواجه التي الرئيسية التحديات هي ما				Total
		المالية الموارد نقص	التقنية التحتية والبنية	التكنولوجية نقص	البشرية الكوادر نقص المؤهلة	
الجنس ذكر	Effectif	8	10	6	1	25
	الرئيسية التحديات هي ما % dans رقمته في يوسف أبي بلدية تواجه التي المدنية؟ الحالة سجلات	72,7%	100,0%	75,0%	100,0%	83,3%
الجنس أنثى	Effectif	3	0	2	0	5
	الرئيسية التحديات هي ما % dans رقمته في يوسف أبي بلدية تواجه التي المدنية؟ الحالة سجلات	27,3%	0,0%	25,0%	0,0%	16,7%
Total	Effectif	11	10	8	1	30

الملاحق

الرئيسية التحديات هي ما % dans رقمنة في يوسف أبي بلدية تواجه التي المدنية؟ الحالة سجلات	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
---	--------	--------	--------	--------	--------

Tableau croisé المدنية؟ الحالة سجلات رقمنة في يوسف أبي بلدية تواجه التي الرئيسية التحديات هي ما * السن

		المدنية؟ الحالة سجلات رقمنة في يوسف أبي بلدية تواجه التي الرئيسية التحديات هي ما				Total
		المالية الموارد نقص	التقنية التحتية والبنية التكنولوجية نقص	المؤهلة البشرية الكوادر نقص	نقل في مشاكل البيانات وتحديث	
السن	Effectif سنة 30 تاى 25 من	7	7	4	0	18
	% dans الرئيسية التحديات هي ما في يوسف أبي بلدية تواجه التي المدنية؟ الحالة سجلات رقمنة	63,6%	70,0%	50,0%	0,0%	60,0%
	Effectif سنة 40 الى 31 من	3	3	4	1	11
	% dans الرئيسية التحديات هي ما في يوسف أبي بلدية تواجه التي المدنية؟ الحالة سجلات رقمنة	27,3%	30,0%	50,0%	100,0%	36,7%
	Effectif سنة 50 الى 41 من	1	0	0	0	1
	% dans الرئيسية التحديات هي ما في يوسف أبي بلدية تواجه التي المدنية؟ الحالة سجلات رقمنة	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%
Total	Effectif	11	10	8	1	30
	% dans الرئيسية التحديات هي ما في يوسف أبي بلدية تواجه التي المدنية؟ الحالة سجلات رقمنة	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tableau croisé المدنية؟ الحالة سجلات رقمنة في يوسف أبي بلدية تواجه التي الرئيسية التحديات هي ما * العائلية الحالة

		المدنية؟ الحالة سجلات رقمنة في يوسف أبي بلدية تواجه التي الرئيسية التحديات هي ما				Total
		الموارد نقص المالية	التقنية التحتية والبنية التكنولوجية نقص	المؤهلة البشرية الكوادر نقص	نقل في مشاكل البيانات وتحديث	
اعزب العائلية الحالة	Effectif	9	8	6	1	24
	% dans التحديات هي ما أبي بلدية تواجه التي الرئيسية الحالة سجلات رقمنة في يوسف المدنية؟	81,8%	80,0%	75,0%	100,0%	80,0%
متزوج	Effectif	2	2	1	0	5

الملاحق

	التحديات هي ما % dans أبي بلدية تواجه التي الرئيسية الحالة سجلات رقمنة في يوسف المدنية؟	18,2%	20,0%	12,5%	0,0%	16,7%
مطلق	Effectif	0	0	1	0	1
	التحديات هي ما % dans أبي بلدية تواجه التي الرئيسية الحالة سجلات رقمنة في يوسف المدنية؟	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	3,3%
Total	Effectif	11	10	8	1	30
	التحديات هي ما % dans أبي بلدية تواجه التي الرئيسية الحالة سجلات رقمنة في يوسف المدنية؟	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

المدنية؟ الحالة سجلات رقمنة في يوسف أبي بلدية تواجه التي الرئيسية التحديات هي ما * التعليمي المستوى

	رقمنة في يوسف أبي بلدية تواجه التي الرئيسية التحديات هي ما المدنية؟ الحالة سجلات	المدنية؟ الحالة سجلات				Total
		الموارد نقص المالية	التكنولوجيا نقص التحتية والبنية التقنية	الكوادر نقص المؤهلة البشرية	نقل في مشاكل البيانات وتحديث	
المستوى التعليمي	متوسط Effectif	0	1	0	0	1
	التحديات هي ما % dans أبي بلدية تواجه التي الرئيسية سجلات رقمنة في يوسف المدنية؟ الحالة	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	3,3%
	ثانوي Effectif	4	3	2	0	9
	التحديات هي ما % dans أبي بلدية تواجه التي الرئيسية سجلات رقمنة في يوسف المدنية؟ الحالة	36,4%	30,0%	25,0%	0,0%	30,0%
	جامعي Effectif	7	6	6	1	20
	التحديات هي ما % dans أبي بلدية تواجه التي الرئيسية سجلات رقمنة في يوسف المدنية؟ الحالة	63,6%	60,0%	75,0%	100,0%	66,7%
Total	Effectif	11	10	8	1	30

التحديات هي ما % dans أبي بلدية تواجه التي الرئيسية سجلات رقمنة في يوسف المدنية؟ الحالة	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
--	--------	--------	--------	--------	--------

المدنية؟ الحالة سجلات رقمنة في يوسف أبي بلدية تواجه التي الرئيسية التحديات هي ما * المهنية الخبرة Tableau croisé

	في يوسف أبي بلدية تواجه التي الرئيسية التحديات هي ما المدنية؟ الحالة سجلات رقمنة					Total
	الموارد نقص المالية	التكنولوجيا والبنية التحتية التقنية	الكوادر نقص البشرية المؤهلة	نقل في مشاكل وتحديث البيانات	نقص	
سنوات 5 من أقل المهنية الخبرة Effectif التحديات هي ما % dans بلدية تواجه التي الرئيسية رقمنة في يوسف أبي المدنية؟ الحالة سجلات	5	9	7	1		22
	45,5%	90,0%	87,5%	100,0%		73,3%
سنوات 10 الى 05 من Effectif التحديات هي ما % dans بلدية تواجه التي الرئيسية رقمنة في يوسف أبي المدنية؟ الحالة سجلات	4	1	1	0		6
	36,4%	10,0%	12,5%	0,0%		20,0%
فأكثر سنة 11 من Effectif التحديات هي ما % dans بلدية تواجه التي الرئيسية رقمنة في يوسف أبي المدنية؟ الحالة سجلات	2	0	0	0		2
	18,2%	0,0%	0,0%	0,0%		6,7%
Total Effectif التحديات هي ما % dans بلدية تواجه التي الرئيسية رقمنة في يوسف أبي المدنية؟ الحالة سجلات	11	10	8	1		30
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%

به؟ المصرح غير الوصول من المدنية الحالة سجلات بيانات تأمين في يوسف أبي بلدية تواجهها التي الصعوبات ماهي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	7	23,3	23,3	23,3
	7	23,3	23,3	46,7

الملاحق

والتدقيق المراجعة في نقص	10	33,3	33,3	80,0
الامان على التدريب في مشاكل	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المدنية؟ الحالة سجلات رقمنة في المستخدم التقنية النظام بنية يوسف في أبي بلدية تواجهها التي الرئيسية المشكلات ماهي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide التطويرات و التحديات في نفس	6	20,0	20,0	20,0
الاداء و الاستقرار في مشاكل	15	50,0	50,0	70,0
الاخري الانظمة مع التكامل في صعوبات	5	16,7	16,7	86,7
الفني الدعم في نقص	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

يوسف؟ أبي بلدية في الرقمنة عملية على البيانات وتحديث نقل مشاكل تأثير مدى ما

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ضئيل تأثير	6	20,0	20,0	20,0
متوسط تأثير	20	66,7	66,7	86,7
كبير تأثير	4	13,4	13,4	93,3
Total	30	100,0	100,0	

الرقمنة؟ عملية في يوسف أبي بلدية تواجهها التي التغيير مقاومة مشكلات ابرز ماهي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide الجديدة للتكنولوجيا الموظفين قبول عدم	11	36,7	36,7	36,7
الوظائف فقدان حول قلق	11	36,7	36,7	73,3
الجديدة النظم مع التكيف في صعوبة	6	20,0	20,0	93,3
والدعم التدريب قلة	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المدنية؟ الحالة سجلات رقمنة في المستخدمة الالكترونية الانظمة بتوافق المتعلقة التحديات ماهي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide السابقة الانظمة مع التوافق في مشاكل	8	26,7	26,7	26,7
الجديدة الانظمة تكامل في صعوبات	21	70,0	70,0	96,7

الملاحق

الانظمة بين البيانات تبادل في مشاكل المختلفة	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المدنية؟ الحالة سجلات لرقمنة اللازمة والبرمجيات الفني الدعم على الحصول في تحديات يوسف أبي بلدية تواجه هل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide كبير بشكل نعم،	12	40,0	40,0	40,0
ما حد الى نعم،	17	56,7	56,7	96,7
أبدا لا،	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الملحق 8: نتائج المحور الخامس

يوسف؟ أبي بلدية الادارية السجلات في الرقمنة لتطبيق نتيجة لاحظتها التي الايجابية الانعكاسات ماهي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide المعاملات انجاز سرعة تحسين	15	50,0	50,0	50,0
البيانات وسلامة دقة زيادة	2	6,7	6,7	56,7
المعلومات الى الوصول تسهيل	10	33,3	33,3	90,0
المواطنين تجربة تحسين	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الادارية؟ السجلات في الرقمنة لتطبيق نتيجة تواجهها التي السلبية الانعكاسات او التحديات ماهي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide الانظمة مع النظام تكامل في مشاكل القديمة	8	26,7	26,7	26,7
على الموظفين تدريب في صعوبات النظام استخدام	14	46,7	46,7	73,3
البيانات وحماية امان في مشكلات	6	20,0	20,0	93,3
النظام في وتأخيرات تقنية مشاكل	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الادارية؟ الخدمات تقديم في المسائلة و الشفافية مستوى على الرقمنة تأثير تقييم كيف

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سلبي تأثير	6	20,0	20,0	20,0
محايد تأثير	20	66,7	66,7	86,7
ايجابي تأثير	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

يوسف؟ ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة فعالية على الرقمنة تأثير ماهو * الجنس Tableau croisé

		يوسف؟ ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة فعالية على الرقمنة تأثير ماهو			Total	
		ضئيل تأثير	متوسط تأثير	كبير تأثير		
الجنس	ذكر	Effectif	9	12	4	25
		% dans فعالية على الرقمنة تأثير ماهو ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة يوسف؟	81,8%	80,0%	100,0%	83,3%
	أنثى	Effectif	2	3	0	5
		% dans فعالية على الرقمنة تأثير ماهو ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة يوسف؟	18,2%	20,0%	0,0%	16,7%
Total		Effectif	11	15	4	30
		% dans فعالية على الرقمنة تأثير ماهو ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة يوسف؟	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

يوسف؟ ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة فعالية على الرقمنة تأثير ماهو * السن Tableau croisé

		ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة فعالية على الرقمنة تأثير ماهو يوسف؟			Total	
		ضئيل تأثير	متوسط تأثير	كبير تأثير		
السن	سنة 30 تاى 25 من	Effectif	9	5	4	18
		% dans فعالية على الرقمنة تأثير ماهو ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة فعالية يوسف؟ ابي	81,8%	33,3%	100,0%	60,0%
	سنة 40 الى 31 من	Effectif	1	10	0	11
		% dans فعالية على الرقمنة تأثير ماهو ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة فعالية يوسف؟ ابي	9,1%	66,7%	0,0%	36,7%
	سنة 50 الى 41 من	Effectif	1	0	0	1
		% dans فعالية على الرقمنة تأثير ماهو ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة فعالية يوسف؟ ابي	9,1%	0,0%	0,0%	3,3%
Total		Effectif	11	15	4	30
		% dans فعالية على الرقمنة تأثير ماهو ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة فعالية يوسف؟ ابي	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tableau croisé يوسف؟ ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة فعالية على الرقمنة تاثير ماهو * العائلية الحالة

			يوسف؟ ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة فعالية على الرقمنة تاثير ماهو			Total
			ضئيل تاثير	متوسط تاثير	كبير تاثير	
العائلية الحالة	اعزب	Effectif % dans فعالية على الرقمنة تاثير ماهو ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة يوسف؟	10 90,9%	10 66,7%	4 100,0%	24 80,0%
	متزوج	Effectif % dans فعالية على الرقمنة تاثير ماهو ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة يوسف؟	1 9,1%	4 26,7%	0 0,0%	5 16,7%
	مطلق	Effectif % dans فعالية على الرقمنة تاثير ماهو ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة يوسف؟	0 0,0%	1 6,7%	0 0,0%	1 3,3%
Total		Effectif % dans فعالية على الرقمنة تاثير ماهو ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة يوسف؟	11 100,0%	15 100,0%	4 100,0%	30 100,0%

Tableau croisé يوسف؟ ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة فعالية على الرقمنة تاثير ماهو * التعليمي المستوى

			يوسف؟ ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة فعالية على الرقمنة تاثير ماهو			Total
			ضئيل تاثير	متوسط تاثير	كبير تاثير	
التعليمي المستوى	متوسط	Effectif % dans فعالية على الرقمنة تاثير ماهو ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة يوسف؟	0 0,0%	1 6,7%	0 0,0%	1 3,3%
	ثانوي	Effectif % dans فعالية على الرقمنة تاثير ماهو ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة يوسف؟	4 36,4%	3 20,0%	2 50,0%	9 30,0%
	جامعي	Effectif % dans فعالية على الرقمنة تاثير ماهو ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة يوسف؟	7 63,6%	11 73,3%	2 50,0%	20 66,7%
Total		Effectif % dans فعالية على الرقمنة تاثير ماهو ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة يوسف؟	11 100,0%	15 100,0%	4 100,0%	30 100,0%

Tableau croisé يوسف؟ ابي بلدية في الادارية السجلات ادارة فعالية على الرقمنة تاثير ماهو * المهنية الخبرة

	بلدية في الادارية السجلات ادارة فعالية على الرقمنة تاثير ماهو يوسف؟ ابي			Total
	ضئيل تاثير	متوسط تاثير	كبير تاثير	
سنوات 5 من أقل المهنية الخبرة Effectif	10	11	1	22
على الرقمنة تاثير ماهو % dans في الادارية السجلات ادارة فعالية يوسف؟ ابي بلدية	90,9%	73,3%	25,0%	73,3%
سنوات 10 الى 05 من Effectif	1	3	2	6
على الرقمنة تاثير ماهو % dans في الادارية السجلات ادارة فعالية يوسف؟ ابي بلدية	9,1%	20,0%	50,0%	20,0%
فأكثر سنة 11 من Effectif	0	1	1	2
على الرقمنة تاثير ماهو % dans في الادارية السجلات ادارة فعالية يوسف؟ ابي بلدية	0,0%	6,7%	25,0%	6,7%
Total	11	15	4	30
على الرقمنة تاثير ماهو % dans في الادارية السجلات ادارة فعالية يوسف؟ ابي بلدية	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

يوسف؟ ابي بلدية خدمات عن المواطنين رضا مستوى على الرقمنة أثر تقييم كيف

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé راض غير	13	43,3	43,3	43,3
محايد	13	43,3	43,3	86,7
راض	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

يوسف؟ ابي بلدية في القرارات اتخاذ عملية تحسين على الادارية السجلات في الرقمنة تطبيق اثر كيف

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé يتحسن لم	5	16,7	16,7	16,7
طفيف تحسن	17	56,7	56,7	73,3
كبير تحسن	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الإدارية؟ السجلات في الرقمنة على المترتبة الفوائد لتعزيز ادخالها يمكن أنه تعتقد التي التحسينات ماهي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
البيانات وحماية امان تعزيز	8	26,7	26,7	26,7
والتقني الفني الدعم تحسين	12	40,0	40,0	66,7
المواطنين بين التوعية زيادة	3	10,0	10,0	76,7
والبرمجيات الانظمة تكامل تحسين	4	13,3	13,3	90,0
المقدمة الرقمية الخدمات نطاق توسيع	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	