



جامعة البويرة - جامعة آكلي محمد أولحاج - البويرة - جامعة البويرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال



## دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية

دراسة حالة مؤسسة سونلغاز - بني سليمان المدية -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر (ل م د) في علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

تحت إشراف الدكتورة:

أوشن جميلة

إعداد الطالب أو الطالبة:

• بن عيسى محمد

• حدودة محمد

السنة الجامعية: 2023-2024

شكر و تقدير

قال الله تعالى: " لئن شكرتم لأزيدنكم "

(سورة ابراهيم الآية 7)

الشكر الجزيل و الحمد لله تعالى التقدير

الشكر لله عز و جل الذي أثار لنا الدرب و فتح لنا أبواب العلم

و امدنا بالصبر و الارادة

ثم الشكر للأستاذة المشرفة على توجيهاتها و نصحتها السيد

و كذا نشكر الاساتذة و الاداريين بالمعهد

الشكر و الامتنان لكل الذين قدموا لنا يد المساعدة من قريب أو بعيد

## الاهداء

قال الله تعالى: ﴿ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ  
وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴾

### سورة النمل الآية 19

أهدي ثمرة جهدي الى من كان دائما ورائي و لم يبخل علي بشيء , أبي العزيز

لن ارد له جميله مدى حياتي,رحمه الله وطيب ثراه وتبوأ من الجنة منزلا "آمين"

الى امي الغالية طيب الله ثراها , التي سعدت بسعادتها و هنأت بهنائها التي منحنتي الامل و التفاؤل

إلى منبع العطف و الحنان "أمي"

رحمها الله, الف رحمة تتنزل عليها

إلى زوجتي واولادي سندي في الحياة, و كل العائلة كبيرا و صغيرا و كل الاصدقاء و الاحبة الذين لم

اذكر اسماءهم

الى كل طلبة واساتذة المعهد

بن عيسى محمد

## الاهداء

هدي هذا العمل الى من اوصاني الرحمان بها .الى من الجنة تحت قدميها.الى التي ضحت من

اجلي ولم تدخر جهدا في سبيل اسعادي .الى من سهرت الليالي لاجلي وكافحت دوما لاجل ان

تراني احقق طموحاتي واحلامي.الى \* امي الحبيبة \*

الى من كان لي سندا عند الشدائد وكان يتحمل مشقة الحياة والعمل لكي يراني ابلغ اعلى المراتب.الى

من تربيت على يديه وعلمني القيم والمبادئ.الى من احمل اسمه بكل فخر \* ابي الغالي \*

الى زوجتي التي كانت سندا وعونا لي.

الى ولدي وكل عائلتي العزيزة وكل من له فضل علي.

حدودة محمد

# مستخلص الدراسة

## ملخص الدراسة :

تناولت هذه الدراسة موضوع دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية ، من خلال دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان بولاية المدية كنموذج لدراستنا حيث سعينا من خلال دراستنا الى الكشف عن دور تطبيق نظام الرقمنة في المؤسسة في تحسين الخدمة العمومية حيث جاء موضوع دراستنا ليعالج الإشكالية الآتية:

ما هو دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة سونلغاز بدائرة بني سليمان,ولاية المدية؟  
و تفرعت هذه الاشكالية لأربعة تساؤلات فرعية ذكرها كالآتي :

1/- ما هي مؤشرات ومجالات تطبيق الرقمنة في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان ولاية المدية؟

2/- ما هي متطلبات الرقمنة في مؤسسه سونلغاز ببني سليمان ولاية المدية ؟

3/- كيف تؤثر الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة سونلغاز ببني سليمان بولاية المدية ؟

4/- ما هي العراقيل التي تتعرض الرقمنة في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان ولاية المدية,وما هو تأثير ذلك على الخدمة العمومية ؟

اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة و استخدمنا اداة المقابلة كأداة لجمع البيانات والمعلومات ، و الملاحظة كأداة مكملة .

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر اهمها في النقاط الآتية :

- تحسين الخدمة العمومية من خلال امكانية معرفة كل المعلومات الخاصة بالعاملين في المؤسسة و بالتالي إن كان العامل ذو كفاءة فسينعكس على الخدمة العمومية و يحسن من جودتها.
- تطبيق الرقمنة من خلال استخدام شبكة المعلومات مدرجة في نظام المعلومات التي تتوفر عليه مؤسسة سونلغاز و ذلك باستخدام الإنترنت في إطار العمل بحيث يتوفر نظام معلومات على جميع البيانات التي تخص جميع مناطق البحث و التنقيب و العمليات التي تقوم بها مؤسسة سونلغاز ببني سليمان من الفوترة وتسديدها من الطرف الزبائن.
- تعزز الرقمنة تحسين الخدمة العمومية من خلال توفير أنظمة المعلومات الخاصة بشركة سونلغاز للمستهلكين بالمعلومات الضرورية قبل أي عملية يقومون بها.
- يساهم نظام الرقمنة المؤسسة في توفير المعلومات اللازمة حول المؤسسات من خلال الجدول الالكتروني الخاص بكل المؤسسات التي تتعامل معها سونلغاز و تحديد حجم التوزيع و كل المعلومات المتعلقة بها و بالتالي ضمان خدمة التزويد بخدمات الغاز والكهرباء الذي يوجه للمواطنين.

## **Study summary:**

This study dealt with the role of digitization in improving the public service, through a field study at SonlgasBeni Suleiman in Medea as a model of our study. Through our study, we sought to reveal the role of the application of digitization system in the institution in improving the public service. The subject of our study was to address the following problems: What is the role of digitization in improving the public service in the Bani Suleiman district of Medea? This problem has been separated by four sub-questions, which it mentions as follows:

1/- What are the indicators and areas of application of digitization at SonlgasBeni Suleiman Medea?

2/-What are the digitization requirements of SonelgasBeni Suleiman Al-Medea?

3/- How does digitization affect the improvement of the public service of SonlgasBeni Suleiman, Medea?

4/- What are the obstacles to digitization at SonlgasBeni Suleiman Al Medea and what is the impact on the public service?

This Study on the case study method and we used the corresponding questionnaire tool as a tool for collecting data and information, and observation as a supplementary tool. This study has reached a number of findings from the following points: • Improving the public service by knowing all the information about the employees of the enterprise and therefore if the worker is competent, it will be reflected in the public service and improve its quality. • Digitization is applied through the use of the information network included in the information system available by SONLGAS and using the Internet in the framework of the work so that an information system is available on all the research areas, exploration and operations by sonlgassonlgase and determine the size of distribution and all information related to it and thus guarantee the service of gas and electricity services directed to citizens.

# الفهرس



## محتوى البحث

الصفحة	الموضوع
	شكر وتقدير
	الإهداء
	محتوى البحث
	ملخص البحث
أ - ب	مقدمة
	الجانب النظري
	الفصل الأول الخطوات المنهجية للدراسة
2	تمهيد
3	1- إشكالية الدراسة
4	2- تساؤلات الدراسة:
4	3- الدراسات السابقة
7	4- أهمية الدراسة و أهدافها
8	5- أسباب اختيار الموضوع:
9	6- نوع الدراسة
11	7- تحديد مجتمع البحث وعينة الدراسة:
13	8- تحديد المفاهيم الأساسية
15	خلاصة:
	الفصل الثاني : الخدمة العمومية وآليات تحسينها
17	تمهيد
18	المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية
18	1- مفهوم الخدمة العمومية
19	2- أهمية الخدمة العمومية
21	3- أنواع الخدمة العمومية
	المبحث الثاني آليات تحسين الخدمة العمومية
23	1- آليات الخدمة العمومية
24	2- محددات تحسين الخدمة العمومية
26	3- خصائص الخدمة العمومية

	خلاصة
الفصل الثالث: الرقمنة الادارية و دوافع تطبيقها	
29	تمهيد
30	المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للرقمنة الإدارية
30	1- مفهوم الرقمنة
31	2- أهمية و اهداف الرقمنة
33	3- عوامل نجاح الرقمنة و معوقاتها
36	المبحث الثاني: واقع تطبيق الرقمنة في الخدمة العمومية
36	1- دوافع تطبيق الرقمنة في الخدمة العمومية
37	2- متطلبات تطبيق الرقمنة في الخدمة العمومية
40	3- اسباب التحول إلى الرقمنة الادارية و اسس تطبيقها في الخدمة العمومية
43	خلاصة
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: تطبيق الرقمنة في مؤسسة سونلغاز بني سليمان	
46	تمهيد
47	المبحث الاول : مؤسسة سونلغاز ببني سليمان
47	1- تعريف مؤسسة سونلغاز ببني سليمان
48	2- مهام مؤسسة سونلغاز ببني سليمان
48	3- بطاقة تقنية لمؤسسة سونلغاز ببني سليمان
49	4- الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز ببني سليمان
50	5- قراءة للهيكل التنظيمي
53	المبحث الثاني : الدراسة الميدانية
53	1- جدول البيانات الشخصية للمبحوثين
54	2- المقابلة و التحليل
59	3- عرض نتائج الدراسة
63	خاتمة
65	قائمة المراجع
	الملاحق

# المقدمة

## مقدمة

شكلت ثورة المعلومات و التطور التقني التكنولوجي الهائل و المتسارع الذي شهدته الساحة الدولية نقلة نوعية في الأداء المؤسسي و الوظيفي في اطار الحكومات الرقمية و الالكترونية التي انتقلت من الخدمات الكلاسيكية الى الخدمات الرقمية الذكية بحيث أصبحت مؤسسات الدولة تدار بطريقة الكترونية في ضل التحول الرقمي الذي شكل حالة ربط الكترونية متكاملة من خلال دمج التكنولوجيا الرقمية و الالكترونية و تكنولوجيا نظام المعلومات و برمجيات الاتصالات الحديثة في جميع مجالات الاعمال الإدارية و التي أدت الى تغيير جذري في كيفية ادراك و تقديم خدمة مضافة للمجتمع المحلي ، و تحسين الفعالية و جودة الخدمات العمومية ، و توفير معلومات دقيقة و مهمة من خلال التسهيلات التي تقدمها التحولات الرقمية في اطار سرعة الإنجاز ودقة العمل و تصحيح الأخطاء و ربح الوقت و تخفيض التكاليف و الإجراءات الإدارية لدى المؤسسات الخدمائية و التخلي تدريجيا عن المعاملات الورقية و رفع العوائق البيروقراطية.

و على غرار باقي دول العالم ، سعت الجزائر الى التحول الرقمي لمؤسساتها العمومية ، وذلك استجابة للتحديات الخارجية التي فرضتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، و مواجهة التحديات الداخلية التي افرزها النمط الإداري التقليدي ، الامر الذي حتم إعادة النظر في تسيير الإدارات العمومية لتكييفها مع هذه الاحتياجات و التكفل بجميع مراحل هذا التطور ، و تمكين تبادل المعلومات بين أصحاب المصلحة المعنيين و توفير قنوات وصول جديدة و آمنة للخدمات الالكترونية من الإجراءات الهادفة للقضاء على بيروقراطية الإدارة و تعطيل مصالح المواطنين و عصنة الإدارات الحكومية و من بين هاته الإجراءات اطلاق مشروع الجزائر الالكترونية 2013/2008 الذي يعتبر أول مخطط رسمي لتجسيد التحول الرقمي يهدف الى عصنة الإدارة العمومية و تحديثها.

ومن القطاعات الخدمية الحكومية التي بادرت الى انتاج سياسة الرقمنة و تطبيق مشروع الجزائر الالكترونية في مؤسساتها و شركاتها نجد قطاع الطاقة و المناجم الذي يضم الشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز و الوكالات التابعة لها، ومنها الوكالة التجارية لسونلغاز بني سليمان التي برزت كفاعل رئيسي لتطبيق استراتيجية الرقمنة بفضل الإمكانيات المسخرة لذلك باعتبار الوكالة مؤسسة خدماتية حكومية تقع على عاتقها مسؤولية كبيرة اتجاه لمجتمع المحلي الذي يقصدها باستمرار لأجل قضاء مصالحه.

ولأجل معرفة تطبيق الرقمنة في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية، قمنا بدراسة ميدانية على مستوى الوكالة التجارية لسونلغاز بني سليمان كنموذج للدراسة وذلك لعدة اعتبارات مرتبطة بالإمكانات الحادية والبشرية والتقنية التي سخرتها الوكالة للسير في نهج رقمنة الإدارة، من خلال تمكين زبائننا من خدمات مميزة تتسم بالمرونة وتقرب الإدارة من المواطن وتهدف الى الارتقاء بمستوى الخدمات الإدارية المقدمة خاصة الالكترونية.

# الفصل الاول :

## الخطوات المنهجية للدراسة

### تمهيد

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- تساؤلات الدراسة:
- 3- الدراسات السابقة
- 4- أهمية الدراسة وأهدافها
- 5- أسباب اختيار الموضوع:
- 6- نوع الدراسة
- 7- تحديد مجتمع البحث وعينة الدراسة:
- 8- تحديد المفاهيم الأساسية

خلاصة:

## تمهيد:

تتسارع عملية التغير والتطور في حياتنا المعاصرة. نظرا للظروف التي يفرضها الواقع. والتي جعلت المؤسسات امام تحديات فرضت على قادة المؤسسات والعاملين في كافة المستويات الادارية اللجوء الى استراتيجيات التغير والتطوير الفعال من اجل بلوغ الاهداف والتكيف مع عوامل التغير المتسارعة. الضرورية والمستمرة. فالمؤسسة الفعالة والناجحة هي التي تعتمد على خطوات ومراحل متانية لادارة التغير بشكل علمي ومدروس وتتبع التكنولوجيات الحديثة في العمل والتسيير دون المساس بالقواعد والمبادئ التي قامت عليها. خاصة وان التغير طال مختلف المجالات. علميا. سياسيا. اجتماعيا وتكنولوجيا حيث اصبح يشكل اليوم البنية التحتية لما يعرف اليوم بالاقتصاد الجديد في عصر العولمة الذي اصبح فيه التغير مطلب حتمي في مختلف مجالات الحياة.

## 1- إشكالية الدراسة

تلعب تقنية المعلومات عموماً والخدمات الإلكترونية والاتصالات خصوصاً دوراً فاعلاً في ترسيخ مفهوم التنمية المستدامة، حيث تعزز من أنشطة البحث والتطوير لتحسين أداء المؤسسات الحكومية والخاصة، وتعود إلى استحداث أنماط إدارية ومؤسسية جديدة، كما تحفز النمو الاقتصادي وتولد فرص عمل جديدة تسهم في تقليص الفقر ووضع البرامج التي تهدف إلى التحول نحو المجتمع المعلوماتي والعمل على تحقيق أهداف التحول الرقمي ورقمنة الخطط تتيح هذه الوسائل التقنية الحديثة تقديم المعلومات وتسهيل الوصول إليها والاجابة على استفسارات المواطنين ما يساعد على رفع مستوى الخدمات التي تقدمها الدولة وبالتالي تحسين الإنتاجية ومن ثم المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

في ظل هذا الاتجاه نحو مفهوم الرقمنة والتحول من العمل اليدوي الورقي التقليدي إلى أساليب التعاملات الإلكترونية، حيث تعمل المؤسسات العمومية والخاصة في مجموعها العام حالياً على توفير بنية تحتية تقنية متطورة انطلقت على أساسها مجموعة من الخدمات الإلكترونية من ميكنة الخدمات المقدمة للمواطنين في العديد من الوزارات والهيئات بالإضافة إلى إطلاق خدمات الدفع الإلكتروني التي لها أهمية كبرى في سرعة تحصيل إيرادات الدولة كما أن التحول الرقمي أو الرقمنة سيؤدي إلى جمع وتحصيل الضرائب عن "كافة الأنشطة الاقتصادية التي تعمل بهذا القطاع غير المرئي ومن جملة هذه الأنشطة قطاع الطاقة في الجزائر وبالأخص مؤسسة سونلغاز والتي أنشأت المؤسسة العمومية بما يسمى "كهرباء وغاز الجزائر سنة 1947 المعروفة باسم "EGA" التي أسند إليها احتكار إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها وكذلك توزيع الغاز إلا أنه تقرر إنشاء مؤسسة سونلغاز في بلدية بني سليمان ولاية المدية وفق الأحكام القانونية 02-01 يوم 05 فيفري 2002 والتي تتعلق بالغاز والكهرباء والتي تهدف أساساً إلى توزيع الطاقة لسكان المنطقة في ظروف جيدة معتمدة على كل الوسائل التقنية والمادية والبشرية من أجل ضمان تزويد الساكنة والمؤسسات بالطاقة كهرباء وغاز) في ظروف مريحة مستخدمة أحدث التكنولوجيا والوسائل لتقديم خدمات نوعية وتوفير الجهد والسرعة في التنفيذ كالرقمنة التي حلت العديد من المشاكل التقليدية عن الإدارة والعملاء.

فما هو دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة سونلغاز بدائرة بني سليمان ولاية المدية؟



2- تساؤلات الدراسة:

- ما هي مؤشرات ومجالات تطبيق الرقمنة في مؤسسات سونلغاز ببني سليمان ولاية المدية؟
- ما هي متطلبات الرقمنة في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان ولاية المدية؟
- ما هي العراقيل التي تعترض الرقمنة في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان ولاية المدية؟ وما أثر ذلك على تحسين الخدمة العمومية؟
- كيف تأثر الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة سونلغاز بني سليمان ولاية البويرة؟

3- الدراسات السابقة

ان اهتمام بعض الباحثين بالدراسات السابقة للموضوع او بعض منه واطلاعهم عليهم ,يعد امرا مهما في توسيع المعارف لديهم ,او استكمال جانب لم تتناوله من قبل ,لذلك من المهم ان يقوم الباحث بالكشف عن الدراسات السابقة,لنقادي تكرر نفس الموضوع,وبالتالي غياب الفائدة العلمية من دراسته, ولذا اخترنا بعض الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع,سواء من المتغير المستقل او من المتغير التابع.

**الدراسة الاولى:**من اعداد عاشور عبد الكريم والموسومة ب :دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر,منكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة منتوري,قسنطينة 2009 / 2010.

جاءت اشكالية الدراسة كالاتي الى اي مدى شكلت الادارة الالكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيق النموذج الامريكي و التجربة الجزائرية ؟ وتفرعت منها مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي :

- ما مفهوم الادارة الالكترونية ؟

- ما هي متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية ؟

- ما هو مستوى الخدمي بعد تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسات الخدمة العمومية بالجزائر , وهل كيف يؤثر تطبيق الادارة الالكترونية على نموذج الخدمة العمومية ؟

وصلت لترشيد الخدمة العمومية ؟

وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج نذكرها فيما يلي :

-تؤثر الادارة الالكترونية على الخدمة العمومية من خلال آلياتها المختلفة ؟

-الادارة الالكترونية بديل جديد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية ويزيد الفعالية اثناء تاديةالخدمات .

-تعمل الادارة الالكترونية على التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي تفرزه الثقافة التقليدية للادارات الحكومية التقليدية.

-استراتيجية الجزائر الالكترونية تعاني الكثير من المشاكل منها فقدان بيئة الكترونية .

الدراسة الثانية: من اعداد:بن يوسف مصطفى والموسومة ب:دور الرقمنة الادارية في تحسين الخدمة العمومية وانعكاساتها على التنمية المحلية بالجزائر1:2013/2017,دراسة حالة بلدية المخاطرية,مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ,تخصص ادارة الجماعات المحلية ,بقسم العلوم الساسية بجامعة خميس مليانة

جاءت اشكالية الدراسة كالتالي: الى أي مدى ساهمت الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية, وماهي انعكاساتها على التنمية المحلية بالجزائر؟

وتفرعت عنها مجموعة من التساؤلات وهي :

هل ساهمت الرقمنة الادارية في تحسين الخدمة العمومية؟

هل ساهمت الرقمنة الادارية في تحقيق التنمية المحلية ببلدية المخاطرية؟ وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج نذكر منها :

-الرقمنة الادارية تساهم في ترقية الادارات داخل المجتمع المحلي ,وتحقق التنمية الادارية.

-ساهمت الرقمنة الادارية في تحسين مهارات الموظفين ببلدية المخاطرية .

-وفرت الرقمنة الكثير من الوقت في انجاز التعاملات الادارية ,والاستجابة السريعة لمتطلبات المواطن ببلدية المخاطرية.

-ساهمت الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية مقارنة بالسابق.

-الرقمنة الادارية تساهم في التنمية الاجتماعية والاقتصادية .

-الرقمنة تحقق التنمية البشرية ,وتحقق جودة وفعالية في الخدمة العمومية, حيث ساعدتنا هذه الدراسة في معالجة الموضوع من الجانب التطبيقي وتحليله.

**الدراسة الثالثة:** تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر: دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس بالجزائر العاصمة، للأستاذ عبان عبد القادر ، و اشرف الدكتور دبله عبد العالي , وهي أطروحة (منشورة ) لمتطلبات نيل شهادة الدكتوراه ل م د في علم الاجتماع , تخصص إدارة وعمل, جامعة محمد خيضر بسكرة, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية , قسم العلوم الاجتماعية , 2016/2015

تضمنت هذه الدراسة على اشكالية هي : ماهي التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر؟ التي تفرعت الى أسئلة فرعية كما يلي :

هل هناك إمكانية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر ؟

ما درجة مساهمة الادارة الالكترونية في عصرنة الادارة التقليدية في الجزائر ؟

هل هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الادارة الالكترونية, ودرجة مساهمتها في عصرنة الادارة التقليدية في الجزائر ؟ وقد خلاصنا لجملة من النتائج اهمها:

- هناك امكانية لتطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر .

- تساهم الادارة الالكترونية بدرجة كبيرة في عصرنة الادارة التقليدية في الجزائر .

- هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الادارة الالكترونية ودرجة مساهمتها في عصرنة الادارة التقليدية في الجزائر .

**التعقيب على الدراسات السابقة :** تناولت جل هذه الدراسات موضوعنا وهو الرقمنة او الإدارة الالكترونية او حتى التحول الرقمي ,حيث نلاحظ ان هناك اختلاف في طريقة معالجة كل دراسة ونتائجها ,ونلاحظ ان كل الدراسات السابقة ركزت على الرقمنة والخدمة العمومية كعناصر مستقلة , وهذا ما يمثل اهم نقاط اختلاف مع موضوعنا , لكن يتشابه من حيث المضمون مع الدراسات السابقة, وكذا من حيث أدوات جمع البيانات . فكلها اعتمدت على المقابلة والملاحظة والاستبيان , كما ان معظمها اعتمدت على دراسات وصفية واتباعها منهج دراسة حالة , كما انها تشابهت في اعتمادها على عينات مدروسة من جميع المستويات الإدارية سواء كانت مؤسسة واحدة او عدة مؤسسات.

4- أهمية الدراسة و أهدافها

4-1- أهمية الدراسة

يعد موضوع الرقمنة من المواضيع المهمة التي تعكس هوية الانتقال من النمط الورقي والتقليدي في العملية الاتصالية إلى مستوى رفيع ومتطور بما يتوافق ومتطلبات العصر التكنولوجي لذا تكمن أهمية الدراسة في:

- حداثّة الموضوع خاصة فيما يتعلق بالثمار التي تنتج عن التطبيق الجيد والفعلي للرقمنة من خلال مسايرة الادارة العمومية للتطوير العلمي والتكنولوجي
- تسليط الضوء على ما أحدثته ثورة الرقمنة في مجال الخدمة العمومية والانتقال من النظام الورقي التقليدي إلى النظام المعلوماتي الحديث الذي يسهل خدمة المواطن عن بعد دون بذل جهد.
- التعريف على مدى تطبيق مؤسسة سونلغاز للرقمنة بصفة عامة ومؤسسة سونلغاز لدائرة بني سليمان بصفة خاصة من خلال الجانب الميداني لدراستنا.
- تكمن فوائد الرقمنة في مؤسسة سونلغاز عامة في:
- **تحسين كفاءة العمل:** يمكن للرقمنة أن تساهم في تحسين كفاءة العمل داخل المؤسسة من خلال تحويل العمليات اليدوية إلى عملية آلية.
- **تحسين جرد العملاء:** يمكن للرقمنة من تحسين جرد العملاء من خلال توفير خدمات أفضل وأكثر سهولة وسرعة مثال: يمكن للعملاء أو الزبائن الان ادارة حساباتهم ودفع الفواتير عبر الانترنت بكل سهولة والحصول على معلومات دقيقة حول استهلاك الطاقة والفواتير والتواصل مع خدمة الزبائن بسرعة وفعالية.
- **تحسين إدارة الموارد:** يمكن للرقمنة أن تساعد في تحسين ادارة الموارد في سونلغاز من خلال استخدام انظمة ادارة الموارد المؤسسة (ERP) وغيرها من التقنيات المتقدمة.
- **تعزيز الامان:** يمكن للرقمنة ان تساهم في تعزيز امان البيانات والمعلومات في مؤسسة سونلغاز من خلال اجراء تطبيق امان وحماية البيانات مثل التشفير وبالتالي التقليل من مخاطر الاختراق والاعتداءات السيبرانية.

## 4-2- أهداف الدراسة

تعد خطوة اختيار أي موضوع قصد الدراسة مهمة جدا لأجل الاجابة على الفضول المعرفي الذي يمتلكه الباحث، بالخصوص عند اتساع المجال البحثي، وكثرة المعطيات، ويأتي موضوع دراستنا للبحث في دور الرقمنة وأثرها في تحسين الخدمة العمومية التي يحاول الباحث من خلالها الوصول إلى الاهداف التالية:

- مجالات ومؤثرات تطبيق الرقمنة في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان ولاية المدية.
- متطلبات الرقمنة في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان.
- أثر الرقمنة على تحسين جودة الخدمة العمومية في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان .
- ابراز محاسن الرقمنة بالنسبة للعملاء على جودة الخدمة العمومية في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان.

## 5- أسباب اختيار الموضوع:

إن اهتمام الباحث بموضوع ما دون غيره ليس بمحض الصدفة أو بطريقة اعتباطية وانما لاعتبارات ترتبط بشخص الباحث واهتماماته وميولاته لذا فاختيارنا هذا الموضوع ليس عشوائيا وانما نابع من قناعاتنا بضرورة الخوض فيه لاعتبارات ذاتية واخرى موضوعية خاصة وان الموضوع قريب جدا من مجال تخصصنا كما أن اهمية الموضوع فرضت علينا اخضاعه للدراسة والتوسع فيه لأن ضرورة الالتحاق بركب التطور واقع لامحال لتحقيق الخدمة والجودة المنتظرة من طرف المواطن الجزائري .

وعليه ترجع رغبتنا في دراسة الموضوع محاولة منا لازالة الغموض والابهام المرتبطان بمثل هكذا مواضيع كما أن نقص الدراسات التي تطرقت لموضوع الرقمنة ودورها في تحسين الدراسات التي تطرقت لموضوع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية.

كما أننا سنحاول أن نوضح موضوع الرقمنة والأدوار المتصلة بها في المؤسسة الاقتصادية عامة ومؤسسة سونلغاز خاصة، وابرار دورها في تحسين المرفق العمومي ومدى اهتمامها بالتكنولوجيا والتحديث من حيث الوسائل والخدمة كما أن البحث عن اساليب وآليات التطوير لتحسين الادارة والخدمة العمومية حفزنا لتبيان مدى رفع مستوى الاداء وتقديم خدمات بسرعة ودقة .

6- نوع الدراسة:

تندرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية نظرا لطبيعة الموضوع الذي يبحث عن دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية داخل مؤسسة سونلغاز، من خلال ابراز الامكانيات المادية والبشرية التي تخدم الموضوع، وكذا متطلبات الرقمنة ومعوقاتها والاستفادة من ايجابياتها، كما أن هذه الدراسات الوصفية تهتم بدراسة الظواهر والمشكلات العلية لها دلائل وبراهين، تمنح الباحث القدرة على وضع أطر محددة للمشكلة ويتم استخدام ذلك في تحديد نتائج البحث.<sup>1</sup>

ويتم كل ذلك عن طريق السرد والوصف والتحليل لاهم التعاريف والعناصر والمميزات للرقمنة والخدمة العمومية والعلاقة بينهما والاثار الايجابية أو السلبية على الفرد على اعتباره محور العملية.

6-1- منهج الدراسة:

يعرف المنهج على انه الاسلوب او الطريقة الواقعية التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكل بحثه، أو دراسة المشكلة موضوع البحث<sup>2</sup>، فاتباع المنهج المناسب لدراستنا سبب لبلوغ نتيجة معينة، وهو في كل الافكار والخطوات المنظمة للوصول للهدف المنشود إلا ان اهداف وموضوع الدراسة بفرضيات على الباحث اتباع منهج معين ومناسب حتى يضفي مصداقية وموضوعية أكثر على النتائج المحققة في بحثه ولهذا أكثر منهج ملائم لهذا البحث هو منهج دراسة الحالة وهو الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية والمتعلقة بأي وحدة سواء كانت فرد أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا وهو يقدم على اساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها، وذلك قصد الوصول إلى تعميمات متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المتشابهة.<sup>3</sup>

لذلك ومن أجل تحقيق هذا الاتجاه اعتمدنا على هذا المنهج في دراسة مؤسسة سونلغاز دراسة معمقة ومركزة على تفسير وتحليل ظاهرة الرقمنة ودورها في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة سونلغاز بدائرة بني سليمان، خاصة فيما يتعلق بواقع الرقمنة في المؤسسة والتعريف بمراحلها ومتطلباتها ومعوقاتها في تحسين الخدمة العمومية.

<sup>1</sup> عمار بوحوش: مناهج البحث العلمي و طرق اعداد البحوث، ط5، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2004، ص 35.

<sup>2</sup> عامر فند لحي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 1999، ص 156.

<sup>3</sup> حسن محمد الحسن: الاسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط2، دار الطليعة، لبنان، 1996، ص 107.

## 6-1- أدوات الدراسة:

يعتمد أي بحث أو دراسة على أدوات مناسبة للموضوع وذلك لإضفاء المصداقية والدقة على البحث، بالإضافة إلى تماشي هذه الأدوات مع طبيعة الموضوع، وكذا الامكانيات المتاحة للباحث للوصول إلى المعلومة وإلى المعطيات والبيانات التي تخدم هدف الدراسة.

إن الاستعانة بأكثر من أداة في البحث والتي تتكيف وطبيعة الموضوع عنصر هام للامام بالموضوع والغرض المطلوب.

كما اعتمدنا من اجل تعزيز قيمة بحثنا على المقابلة التي تعني لغة: المواجهة والتقابل أما اصطلاحا فهي علاقة دينامية وتبادل لفظي بين شخصين أو أكثر.<sup>1</sup>

## • المقابلة:

محادثة بين الباحث والشخص أو اشخاص آخرين يهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين ويعني بالباحث للتعرف عليه من اجل تحقيق اهداف لدراسة، ووسيلة شفوية (مباشرة أو هاتفية أو تقنية لجمع البيانات) يتم خلالها سؤال فرد أو وخبير عن معلومات لا تتوفر عادة في الكتب أو المصادر الأخرى.وتعتبر المقابلة من ضمن تقنيات جمع البيانات في العلوم الانسانية والاجتماعية،التي بفضلها يتم جمع عدد هائل من اراء واتجاهات وتصورات ومعايير المبحوثين ،وتعرف المقابلة عموما على انها التبادل اللفظي الذي يتخذ وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وشخص آخر او اشخاص اخرى<sup>2</sup>

وقد اعتمدنا على المقابلة نصف موجهة **وتعرفها مادلين غرافيت** بانها "ذلك النمط من المقابلة الذي يكون الباحث فيها كلما بكل محاور المقابلة ، لكن عملية الترتيب تبقى مرتبطة بجو المقابلة"<sup>3</sup>

وقد استعملنا هذا النوع للتعرف اكثر على متطلبات الرقمنة واثارها الإيجابية على الخدمة العمومية في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان ، المدينة ، وكذا الوسائل التكنولوجية المستعملة ، والافراد المسخرين والمزودين بالتكنولوجيات الاتصال الحديثة ،حيث قمنا باجراء مقابلة مع مدير المؤسسة قصد الحصول على معلومات تحول إجراءات وخطوات الرقمنة داخل مؤسسة سونلغاز ،وأفاقها والنتائج المرجو تحقيقها من العملية وكذا المحققة من جانب تقديم الخدمات العمومية بفضل الرقمنة سواء من ناحية الأداء،او من ناحية تقديم الخدمة

<sup>1</sup> عمار بخوش، محمد محمود النسيان، 2001، ص82

<sup>2</sup>حسن محمد الحسن :الأسس العلمية لمنهج البحث الاجتماعي ،ط2،دار الطليعة ، لبنان ، 1996،ص 107

<sup>3</sup>Madelin grawitz, *methode des sciences sociales* ,france,dalloz,1986,p689.

الالكترونيا للمواطن, كما قمنا باجراء مقابلة مع المكلف بالاتصال, وذلك لتزويينا بجديد الرقمنة بمؤسسة سونلغاز ببني سليمان,بالاضافة للمقابلة مع المكلفين بالتوزيع والتسويق, وذلك للتعرف على النتائج المحققة من الرقمنة وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية.

أما عن محاور المقابلة فقد اعتمدناها مع الموظفين,وقسمناها كما يلي:

- **المحور الاول:** يحتوي على البيانات الشخصية الخاصة بالمبحوثين وهي: الجنس، المستوى التعليمي، عدد سنوات العمل .
- **المحور الثاني:** معرفة حجم تطبيق الرقمنة في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان ومجالات تطبيقها ومتطلباتها.وتحتوي على سؤالين :
- **السؤال 1 :** مامدى تطبيق سياسة الرقمنة في مؤسسة سونلغاز؟
- **السؤال 2 :** ماهي مجالات ومؤشرات الرقمنة في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان, المدينة ؟
- **المحور الثالث:** معرفة تاثير الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز ببني سليمان والعراقيل التي تواجهها.ويحتوي على سؤالين : **السؤال الاول:**كيف تأثر الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز بني سليمان ولاية المدينة؟ **والسؤال الثاني,** ماهي العراقيل التي تعترض الرقمنة في مؤسسة سونلغاز بني سليمان على تحسين الخدمة العمومية ؟

#### 7-تحديد مجتمع البحث وعينة الدراسة:

##### 7-1- مجتمع البحث:

يمكن اعتباره جميع الافراد والاشخاص الذين يكونون موضوع الدراسة والبحث ويعرفه **مادلين جرافيت** على انه: " مجموعة الاخرى والتي تجري عليها البحث أو التقصي".<sup>1</sup>

ومجتمع بحثنا الذي نحن بصدد دراسته هو موظفي سونلغاز ببني سليمان ولاية المدينة,خاصة الموظفين الذين لهم علاقة مباشرة بموضوعنا الرقمنة والخدمة العمومية كالمدير والمكلف بالتسويق والتوزيع والاتصال.

<sup>1</sup> موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر والتوزيع ط2، الجزائر، 2006، ص 102



## 7-2- عينة الدراسة:

تعرف العينة على انها النماذج لبشرية أو المادية التي تسحب من الكم أو المجتمع الكلي وفقا لروط ضوابط لمية عليان تحل هذه النماذج مواصفات الكل و تمثله،<sup>1</sup> كما هو معلوم فإن اعينة هي لطريقة الشائعة جل البحوث العلمية كونها أيسر في التطبيق وهي أثقل في التكاليف لذا يجأ الباحث إلى اختيار جزء عين من مفردات البحث الكبيرة و اخضاعها الدراسة قصد تطبيقها و تعميمها على المجتمع الاصيلي ككل حيث أن اعتماد الباحث على عدد محدود من المفردات يساعد الباحث استعمال القياس بطريقة صحيحة حيث تم اختيار من جملة الموظفين لمؤسسة سونلغاز ببني سليمان موظفي مصلحة الرقمنة و مصلحة الزبائن كعينة للدراسة و بالتالي فهي قصدية<sup>2</sup> أو عمدية و هي تعتمد على الاختيار العمدي و المقصود ، حيث أن الباحث يعتمد على عينة من المفردات لأجل تمثيل المجتمع تمثيلا صحيحا.<sup>3</sup>

كما قمنا بالمقابلة النصف موجهة مع الموظفين على مستوى مؤسسة سونلغاز ومشرفون بصفة مباشرة على مصلحة الرقمنة، مصلحة الزبائن، مصلحة التوزيع ،واخيرا المكلف بالاتصال ومدير المؤسسة اللذان لهما معلومات شاملة على سير عملية الرقمنة ودورها في تحسين الخدمة العمومية.

## حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: اعتمدت دراستنا على معرفة الرقمنة ودورها في تحسين الخدمات العمومية لمؤسسة سونلغاز ببني سليمان المدية.

**الحدود المكانية:**مؤسسة سونلغاز ببلدية بني سليمان ولاية المدية.

إن موضوع دراستنا له صلة بيئية الخدمة العمومية في قطاع الطاقة وبالأخص مؤسسة سونلغاز اتخذنا وحدة سونلغاز ببني سليمان نموذجا نظرا اعتماد هذه الاخيرة على الرقمنة كأسلوب لعصرنة القطاع بشكل عام، وتحسين المرفق العام وتقريب الادارة من المواطن بغرض تحسين جودة الخدمة العمومية

<sup>1</sup> ابراهيم محمد تركي، دراسات مناهج البحث العلمي، دار الوفاء، مصر.

<sup>2</sup> سلطانة بلقاسم، حسان جيلالي، محاضرات المنهج والبحث العلمي، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، د ب ن، 2009، ص 108، 109.

<sup>3</sup> أحمد محسن لطفي، مقدمة في الاحصاء الاجتماعي، جامعة الملك سعود، النشر العلمي والمطابع، 2011، ص 27.

الحدود الزمانية: شرعنا في انجاز هذا البحث أو الدراسة بداية من شهر جانفي 2024 وامتدت إلى غاية شهر جوان 2024

الحدود البشرية: انتقينا أفراد العينة من موظفي مصلحة الرقمنة ومصلحة الزبائن ومصلحة التوزيع والتسويق من جملة كل موظفي سونلغاز.

#### 8- تحديد المفاهيم الأساسية:

تعتبر مرحلة تحديد المصطلحات أو المفاهيم من المراحل التي يمر عليها الباحث في دراسته قصد تحديد مجال الدراسة وزاويتها وتوضيح المقصود من المفاهيم وفي دراستنا مجموعة من المفاهيم نتطرق إليها على النحو التالي:

#### الرقمنة:

للرقمنة تعاريف وذلك حسب التخصص أو المجال لمدروس حيث يعرفها البنك الدولي للرقمنة على انها: مجموعة من الانشطة تسهل تجهيز المعلومات وارسالها وعرضها بالوسائل الالكترونية وبفضل هذه التكنولوجيا استقى الاقتصاد المرتكز على المعرفة بقاعدة تكنولوجيا ملائمة مما أدى إلى ازدهار النشاطات المكثفة في المعرفة والانتاج ونشر التكنولوجيا الجديدة.<sup>1</sup>

ومن هذا المنطلق يمكن القول إن الرقمنة تشمل جميع الانشطة الالكترونية الناتجة عن الوصول على البيانات واستخدامها والتي تساعد على معالجة وتحويل المعلومة بشكل أدق وكفاءة عالية للحصول على سرعة وجودة في الخدمة كذلك يمكن تعريف الرقمنة على انها عملية استخدام التقنيات الرقمنة لإنشاء عمليات ادارية وتجارة وثقافية وتجارب وتقديم جودة الخدمات وتعديلها.

لتلبية متطلبات الاعمال وخدمة المجتمع المحلي من خلال تقديم الخدمات من منظور العصر الرقمي والذي هو تحويل رقمي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> تقرير التنمية المستدامة، البنك العربي، الاردن، 2015، ص 91.

<sup>2</sup> المقتني، محمد 2020 التحول الرقمي: كيف أثرت الرقمنة على الاعمال التجارية، موقع خمسات، 1، شباط، مصر.

## الإدارة الرقمية:

يعتبر الاقتصادي الرقمي مكسبا جديدا في بيئة الاعمال فالنماذج القديمة التقليدية لم تعد قادرة على مواجهة متطلبات العصر الاقتصادية الجديد والحالي الاقتصادي الحالي والمتجدد.

و تعرف الإدارة الرقمية على انها منهجية جديدة تقوم على الاستعاب الشامل و الاستخدام الواعي و الاستثمار الايجابي لتقنيات المعلومات و الاتصالات الحديثة في ممارسة الوظائف الاساسية للإدارة و تساهم الإدارة الرقمية في تحقيق الهدف الاساسي للمنظمة أو المؤسسة الساعية إلى التمييز و ذلك عن طريق بناء قدرات تنافسية عالية و فعالة تجعلها قادرة على الوصول السريع و المجدي للجمهور و استقطاب زبائن جدد في اطار المنافسة الحرة و ضمان الولاء و الانماء للعملاء .

## الخدمة العمومية:

يعرفها خبراء الادارة العامة أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الانسان و تأمين رفاهيته و التي يجب توفيرها لغالبية الشعب و الالتزام بمنهج توفيرها على ان تكون مصلحة الغالبية من المجتمع في المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع المستوى المعيشي للمواطنين

و الخدمة العمومية تتكون من مفهومين الخدمة و العمومية أما الخدمة فعرفها فليب كوتلر **koiler** على أنها نشاط أو انجاز مرتبط بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر و تكون أساسا غير ملموسة و لا ينتج عنها أي ملكية و أن تقديمها و انتاجها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا تكون<sup>1</sup>.

و العمومية هي كلمة من الفعل عم و عموما يقال عم المطر الأرض أي شملها، و عم القوم بالعطية : أي شملهم ، و عمم ضد حصص و العام فلان الخاص، يقال جاء القوم عامة : أي جميعا و العمم الكثرة الاجتماع : اسم جمع العامة و هي خلاف الخاصة .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عمر غنايم، تنظيم ادارة الاعمال، الاسس والاصول العلمية، دار النهضة العربية، لبنان، 1980، ص 2

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص 3.

خلاصة: مما سبق عرضه في هذا الفصل يمكننا استنتاج ما يلي:

استخدمنا اشكالية ملائمة لموضوع بحثنا وتفرعت من خلالها مجموعة من التساؤلات التي سنجيب عليها لاحقاً. كما اننا استندنا في بحثنا هذا الى مجموعة من الدراسات السابقة التي افادتنا كثيرة في طريقة العمل ووسائل جمع المعلومات. كما اننا استنتجنا من بحثنا هذا ان له اهمية بالغة في المؤسسات الحكومية والخاصة بشهادة من تحثنا اليهم. اضافة الى هذا فقد كانت دراستنا تنتمي الى الدراسات الوصفية التي تناسب موضوع بحثنا. وختمنا بحثنا باختيار صائب لمجتمع وعينة البحث كون المؤسسة التي كانت محل بحثنا من المؤسسات الرائدة في تطبيق الرقمنة بها. وفي النهاية حددنا المفاهيم الخاصة بموضوعنا بعناية.

# الفصل الثاني :

## الخدمة العمومية و آليات تحسينها

تمهيد

المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

- 1- مفهوم الخدمة العمومية
- 2- أهمية الخدمة العمومية
- 3- أنواع الخدمة العمومية

المبحث الثاني :آليات تحسين الخدمة العمومية

- 1- آليات الخدمة العمومية
- 2- محددات تحسين الخدمة العمومية
- 3- خصائص الخدمة العمومية

### تمهيد

تعد الخدمة العمومية احد اهم مظاهر الحياة المدينة اذ تقوم بها المؤسسات العامة لتلبية حاجات المواطنين المختلفة ، و الهدف منها هو تحقيق الخدمة و المصلحة العامة و يعد هذا المجال الحيوي من أهم المجالات التي تسعى الدول لتطويره باستمرار نظرا لأهميته ، و عليه خصصنا هذا الفصل عن الخدمة العمومية .

### المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

1- مفهوم الخدمة العمومية : يرتبط مفهوم الخدمة العمومية بنشأة الدولة كسلطة ذات سيادة، حيث تهدف الدولة إلى تلبية الاحتياجات العامة للمجتمع من خلال تقديم خدمات وأنشطة في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية. تهدف هذه الخدمات إلى زيادة رفاهية المجتمع وتحقيق التنمية الاقتصادية. ولذلك، تسعى المؤسسات العامة والخاصة إلى تقديم خدمات عمومية ذات جودة عالية وفعالية، وتحسين سمعتها في أذهان الناس. وقد أدى ذلك إلى اكتساب رضا الجمهور وتلبية احتياجاته المتزايدة. ولذلك، سعت الإدارة العمومية الجزائرية إلى استخدام طرق أكثر فعالية وتطوراً ومواكبة للتطورات الحديثة، سواء فيما يتعلق بنوعية الخدمة أو سرعة الاستجابة للخدمات. وسنتناول بعض التعاريف للخدمات العمومية.

#### 1-1- تعريف الخدمة العمومية :

. يشير مفهوم الخدمة العمومية إلى العملية التي تقوم بها الهيئات العمومية من خلال توفير الخدمات للمواطنين على أساس العلاقة التي تربطهم بها. تشمل الخدمة العمومية مجموعة من الأنشطة التي تقدمها الدول أو الجهات الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين بدون تمييز. تهدف هذه الخدمة إلى تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين وتعتبر عملاً رسمياً يصدر عن المؤسسات والدولة ومختلف الوزارات والهيئات ومجالس البلدية ومراكز الشرطة والمحاكم وغيرها. ويقول شايبس إن الخدمة العمومية هي سبب وجود الإدارة، حيث يمكن للمؤسسات الخاصة أن تكون مسؤولة عن أداء الخدمات الأساسية عندما تأذن لها الدولة بذلك، ولذلك تعبر الخدمة العمومية عن خدمة الشعب. وقد عرف القانون الفرنسي الخدمة العمومية بأنها "تلك التي تعد تقليدياً لخدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام". ويشير الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العمومية إلى أن المؤسسة العامة تقوم بإنتاج وتقديم الخدمات المتنوعة لجمهور المواطنين في المجتمع، وذلك لإشباع حاجاتهم الأساسية المختلفة مثل التعليم والثقافة والصحة والكهرباء والمياه وما شابه ذلك.

يمكن تعريف الخدمة العامة على أنها مجموعة الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات العامة لتلبية حاجات عامة عجزت المؤسسات الخاصة على

تأديتها، أو التي تتقادم تأديتها لأنها لا تدر لها أرباح و تختلف الخدمة المقدمة من طرف المؤسسات العامة عن تلك التي تؤديها المؤسسات الخاصة، سواء من حيث خصائصها أو أبعادها أو معايير جودتها، كما تختلف تسيير مؤسسات الخدمات عن تسيير مؤسسات السلع.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> رابيس وفاء ،نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق ، دار اليازوري للنشر والتوزيع

حسب باتريس" **قارونت Patrice Garant** ، فإن الخدمة العمومية هي نشاط مضمون من طرف الإدارة العامة في إطار المصلحة العامة، أما **راوول بارب Raoul Barb** يعتبر أن هناك خدمة عمومية في كل جماعة عمومية التي تعتبر كمهمة لا يمكن أن تتخلى عنها كلياً للمبادرة الخاصة، والتي تقرر عن طريق التزويد المباشر أو التكليف أو يمكن أن يبقى تسييرها للمؤسسة الخاصة، لكن أن تحتفظ بالتدخل سواء كان قانونياً أو مالياً وذلك للاحتفاظ بمهمة المصلحة العامة، فالمؤسسة إذن موجودة كلياً أو جزئياً تحت نظام القانون العام.

تعني مفهوم الخدمة العمومية العلاقة بين الإدارة الحكومية والمواطنين في تلبية رغباتهم وتلبية احتياجاتهم المختلفة من قبل الجهات الحكومية والمنظمات العامة. يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية والعامة عمليات تكاملية. تعرف الخدمة العمومية أيضاً بأنها وظيفة مضمونة ومنظمة ومراقبة من قبل الحاكمين، حيث أن أداء هذه الوظيفة ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي ولا يمكن تحقيقها بدون تدخل الحكومة.

بشكل عام، يمكن القول إن الخدمة العمومية هي الخدمة التي تقدمها الدولة أو أحد أعوانها من خلال نشاطاتها المختلفة، وذلك لتلبية حاجة معينة. يفترض أن تخضع الخدمة المقدمة لمبادئ معينة. يمكن أيضاً القول إن كلمة "الخدمة" مشتقة من اللاتينية "servitium"، حيث تم تطوير هذا المفهوم في الأدبيات بدءاً من الثورة الصناعية والدراسات الميدانية التي نتجت عنها حول العمل والإنتاج والاستهلاك وتنوع أنواع الخدمات، وتم تفسير مفهوم الخدمة بطرق مختلفة.

## 2- أهمية الخدمة العمومية:

تعد أهمية الخدمة العمومية في وظائف الدولة منذ نشأتها في الآليات داخل المؤسسة العمومية، التي تسعى لتحقيق رضا الجمهور مع تطلعاته ورغباته، باعتبار أن تحسين طرق تقديم الخدمة العمومية يحسسه بالثقة والأمان والأطمئنان بالنظام الحاكم. وتعمل على تعزيز أسس القانون داخل الدولة وتكريس العدالة الاجتماعية، وذلك بجعل المرافق العمومية الإدارية ناجحة وفعالة، لأن عصنة الدولة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى تأهيل المرافق العمومية الإدارية التي تعد من اهتمامات الدولة. وتتمثل أهمية الخدمة العمومية فيما يلي:

- المساواة: عدم التمييز بين المواطنين عند تقديم الخدمة.
- الاستمرارية: تقديم الخدمة يكون بصورة دائمة ودون انقطاع.



- الشمولية والاحتكار الطبيعي: أن تكون الخدمة موجهة للجميع دون استثناء.
- الجودة: تقديم الخدمة بجودة عالية ومستوى مرتفع.
- الشفافية: توفير المعلومات والبيانات المتعلقة بالخدمة بشكل شفاف وواضح.
- الكفاءة: تحقيق الهدف المطلوب بأقل تكلفة وجهد ممكن.
- الاستجابة: تلبية احتياجات ومتطلبات المواطنين بشكل سريع وفعال.
- الحماية: حماية حقوق ومصالح المواطنين وضمان سلامتهم.
- الشمولية: توفير الخدمة لجميع فئات المجتمع دون تمييز.
- الاحترام: معاملة المواطنين بأدب واحترام وتقدير.
- الابتكار: تطوير وتحسين طرق تقديم الخدمة بشكل مستمر ومبتكر.
- المشاركة: التعاون مع القطاع الخاص والمجتمع المدني لتحقيق أهداف الخدمة العمومية.

تتطلب الخدمة العمومية جهودًا مشتركة من جميع الأطراف المعنية، بما في ذلك المؤسسات الحكومية والموظفين العاملين فيها، والمواطنين والمجتمع المدني. يجب أن تكون هناك رؤية واضحة واستراتيجية فعالة لتحقيق الخدمة العمومية، بالإضافة إلى وجود آليات رقابية وتقييمية لضمان جودة وفعالية الخدمة المقدمة - تحسين جودة الخدمة الحكومية لتكون متماثلة لأفضل النظم المماثلة.<sup>1</sup>

- استخدام الإدارة الإلكترونية بدلاً من الإدارة الورقية، من خلال التخلص من الملفات الورقية وتقليل استخدام الأوراق واستبدالها بقواعد البيانات والمنصات الرقمية.
- الانتقال من القرارات المركزية إلى القرارات غير المركزية.
- تحسين الدقة والاتقان في الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- تبسيط الإجراءات والتخلص من التعقيدات الإدارية والبيروقراطية التي يواجهها المواطنون، وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص، خاصة في منصات التوظيف.
- تقليل التكاليف وتحقيق الكفاءة في الأداء.
- تحقيق الشفافية من خلال توفير المعلومات حول جميع الأنشطة الحكومية.

<sup>1</sup> رابيس وفاء، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري للنشر والتوزيع التوزيع، ط1، عمان الاردن، 2020، ص 70-71

- القضاء على الازدحام في المصالح الحكومية، حيث يمكن للمواطنين الحصول على خدماتهم عبر الشبكة الإلكترونية والوصول إلى منصات أو قواعد بيانات تساهم في تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص، ونظام عام يلتزم به جميع فئات الشعب.

### 3 أنواع الخدمة العمومية :

بسبب التطورات الاقتصادية والاجتماعية التي شهدتها المجتمعات، زادت احتياجات المواطنين في الحصول على خدمات متنوعة ومتطورة. ونتيجة لذلك، ظهرت أنواع مختلفة من الخدمات، بما في ذلك الخدمات العمومية الإدارية.

تشمل الخدمات العمومية الإدارية جميع الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية بهدف تنظيم وإدارة الشؤون الاجتماعية المتعلقة بالمواطنين. وقد زادت هذه الخدمات التنظيمية بشكل كبير نظراً لتوسع نشاط الأفراد في المجتمع. وتشمل هذه الخدمات مراكز الشرطة وقوى الأمن والمحاكم ودور القضاء، بالإضافة إلى الأجهزة الإدارية الأخرى ذات الصلة.<sup>1</sup>

ومن أمثلة هذه الخدمات:

- تنظيم وإدارة الأحوال الشخصية لأفراد المجتمع.
- حفظ الأمن وحماية الممتلكات من السرقة والاعتداءات والحد من الجرائم.
- تنظيم وإدارة الشؤون التوظيفية لشغل الوظائف الإدارية.
- تنظيم وإدارة الشؤون والأنشطة السياسية في المجتمع، مثل وضع القواعد واللوائح.

### 3-1 الخدمات العمومية الاقتصادية :

وهي جميع الخدمات العمومية ذات الطابع الاقتصادي، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن وتحقيق احتياجاته الأساسية. ومن أهمها نذكر ما يلي:

<sup>1</sup> محمد سمير أحمد الإدارة الإلكترونية، دار الميسر للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن، 2009، ص24.

• ضبط وتنظيم الشؤون الاقتصادية والمالية.

• تسجيل المؤسسات وجباية الضرائب.

• تنظيم وإدارة المؤسسات المالية ومؤسسات الضمان الاجتماعي

• تنظيم ومتابعة الاتفاقيات التجارية.<sup>1</sup>

3- 2 • تعرف الخدمة العامة الإلكترونية على أنها كل الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونياً. وهي الفعل أو الأداء الذي يخلق قيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال عملية تخزينها على شكل خوارزمية وتنفيذها عادة من قبل البرامج الشبكية.

الخدمة العمومية الإلكترونية هي جميع الخدمات التي تُقدم عبر الإنترنت من قبل المؤسسات العامة، وتهدف إلى تسهيل إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة بشكل أسرع وأكثر كفاءة. وتشمل هذه الخدمات البريدية والبلدية وغيرها، وتعتمد على استخدام الخدمات العمومية (الاجتماعية والصحية والتعليمية): تقديم الخدمات الاجتماعية للمواطنين تشمل العديد من الجوانب مثل التعليم والصحة وغيرها. ومن بين أهم هذه الخدمات:

- تأسيس وإدارة المدارس والمعاهد والجامعات ووضع المناهج الدراسية وتدريب المعلمين.

-إدارة السياسة الصحية وبناء المستشفيات.

-الخدمة العمومية الإلكترونية :

• ساهم التقدم التكنولوجي الذي شهدته البشرية، وخاصة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، في تطوير المرافق العامة. وذلك كان استجابة للضغوط والمتطلبات الخارجية، ومحاولة للتكيف معها. بالإضافة إلى ذلك، كان هناك ضغوط شعبية تطالب بتحسين الخدمات العامة وتقليل الإجراءات البيروقراطية. وكل هذه الأسباب وغيرها ساهمت في التحول التدريجي نحو الخدمات العامة الإلكترونية والتخلي عن الممارسات التقليدية.

<sup>1</sup> لبيد عماد ، موزاي بلال ، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر ، معطيات الواقع و رهانات المستقبل ، المركز الديمقراطي العربي للنشر ، ط1 ، برلين ألمانيا ، 2021 ، ص 12-13.

## المبحث الثاني آليات تحسين الخدمة العمومية

### 1- آليات الخدمة العمومية:

في إطار جهود الجزائر لتحديث الإدارة العامة، يعتبر البرنامج الخماسي (2014-2020) بداية حقيقية لتنمية الاقتصاد الوطني وإعادة هيكلة مؤسسات الدولة. يشمل هذا البرنامج مجموعة واسعة من المجالات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية، ويهدف إلى تحسين التنمية البشرية وتحديث الخدمة العامة.

تم توجيه اهتمام خاص للإدارة العامة في هذا البرنامج، بهدف تلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل وضمان الاستقرار والتوازن الاجتماعي. ولتحقيق ذلك، يتطلب الأمر تقديم خدمة عامة ذات جودة عالية واحترام وتقدير المواطنين. يجب أيضاً تطوير سبل التواصل والحوار بين الإدارة العامة والمواطنين. وهي:

- تحديث مناهج العمل وتعميم استخدام التكنولوجيا في العمل.
- تشجيع التدريب المتخصص، من خلال إعادة النظر في سياسة التدريب التي تتبعها الحكومة.
- تبسيط إجراءات وتقليل الوقت المطلوب لإنجاز المشاريع.
- تطوير وتعزيز الشفافية في المؤسسات الحكومية.
- من بين "الأمثلة" على الإجراءات التي ساهمت في تحديث الخدمة العامة وتحسينها، تلك الإجراءات التي تتعامل مع ملفات متنوعة ومطلوبة بشكل مستمر من قبل المواطنين في البلديات.

#### ملف استصدار جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين :

تم تبسيط الاستمارة المطلوبة لطلب الحصول على جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية، وتم إلغاء بعض الوثائق التي كان يتم استخدامها سابقاً، مثل شهادة ميلاد الأب أو الأم، وبطاقة الحالة المدنية، وترخيص من الأب للأحداث، والشهادة العائلية للحالة المدنية.

- يمكن للمواطنين الحصول على جواز السفر ببطاقة التعريف الوطنية أو جواز السفر المنتهية صلاحيتها، مع إرفاق شهادة ميلاد الأب أو الأم، وفي حال عدم توفر ذلك يجب تقديم شهادة وفاة أحدهما.

- تم إلغاء التحقيقات الإدارية المتعلقة بالحصول على جوازات السفر.

- تم حذف الملحق الخاص بتدوين معلومات الزواج والأولاد، واستبداله بخانة تحتوي على اسم الزوج ولقبه للنساء المتزوجات أو الأرمال.

- يمكن للمواطنين الحصول على جواز سفر بيومتري إلكتروني مع الاحتفاظ بالجواز القديم الذي يحمل تأشيرة صالحة، شريطة تعهد كتابي بإرجاع الجواز القديم بمجرد انتهاء صلاحية التأشيرة.

## 2- محددات تحسين الخدمة العمومية:

تم تناول العديد من المحاور في النصوص والتعليمات والقرارات الصادرة عن السلطات المركزية التي تهدف إلى تخفيف العبء على المواطن وضمان سير المصالح العامة بشكل جيد على المستوى المحلي في جميع جوانبها. تم التركيز على علاقة الإدارة المحلية بالمواطن وتضمنت أيضًا الفعاليات المدنية والعلاقة بين الإدارة المحلية والمؤسسات والإدارات العمومية الأخرى والعلاقة بين الإدارة المحلية والمتعاملين الاقتصاديين. تمت مبادرات جريئة لتحسين المرافق العامة من خلال توفير هياكل ومساحات حديثة وملائمة تلبي تطلعات المرافق وتوفير وسائل الإدارة والتنظيم اللازمة للمصالح المباشرة للجمهور، بما في ذلك استقبال المواطنين في ظروف جيدة ومناسبة وتبسيط الإجراءات الإدارية، بما في ذلك حجم الملفات وعدد الوثائق الإدارية، بالإضافة إلى مراعاة شكاوى المواطنين واقتراحاتهم. وعليه استحدثت جملة من الخدمات الإلكترونية التي اختزلت الزمان والمكان سمحت للمواطن بالقيام بعدة إجراءات إدارية داخل وخارج الوطن منها:

### أولاً: الشبكة الإلكترونية:

هو حل تقني يهدف إلى استقبال طلبات مختلف الوثائق البيومترية وتسجيلها بشكل آلي وفوري في قاعدة بيانات مركزية متصلة مباشرة بقواعد بيانات مركزية أخرى مثل قاعدة بيانات الوثائق البيومترية وقاعدة بيانات رخص السياقة. يتم تنفيذ هذا الحل بالتعاون مع مختلف القطاعات من خلال تطوير وتصميم أنظمة معلوماتية للبلديات مثل الميزانية الإلكترونية.

ثانيا: استحداث الخلية العملياتية:

تقوم هذه الخلية بمتابعة انشغالات المواطنين وتوصيلها إلى الجهات المعنية لتسويتها ومتابعتها وذلك اعتزالا للزمان والمكان بالنسبة للمواطن والإدارة على السواء.<sup>1</sup>

ثالثا: استحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية:

تمكن هذا النظام من تسهيل إجراءات الحصول على وثائق الحالة المدنية للمواطنين، حيث يمكن للجهات الحكومية والإدارية الوصول إليها مباشرة من خلال السجل الوطني الآلي للحالة المدنية. يتم تكليف موظفين مؤهلين في كل ولاية بجمع واستخراج هذه الوثائق، بالإضافة إلى إمكانية الحصول عليها من قبل المواطنين المولودين خارج البلاد من خلال البلديات التي يقيمون فيها. كما يتم إصدار وثائق الحالة المدنية باللغة الفرنسية للاستخدام في الخارج، مع وضع ختم يشير إلى صلاحيتها للاستخدام خارج البلاد وإلغاء الحاجة للمصادقة على الوثائق الرسمية.

رابعا : تطبيق الإدارة الإلكترونية :

تعتبر الإدارة الإلكترونية نتاجًا للتقدم التكنولوجي في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى تحفيز الدول والحكومات على استخدام الحاسوب وشبكات الإنترنت في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات بشكل إلكتروني. تساهم الإدارة الإلكترونية بشكل فعال في حل العديد من المشكلات مثل التزاحم والانتظار الطويل أمام المصالح الحكومية، وتجنب الروتين والوساطة التي تعوق تطور النظم الإدارية الحالية. بالإضافة إلى ذلك، تتميز الإدارة الإلكترونية بسرعة إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد.

جدير بالذكر أن من بين أهم أهداف وفوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية نذكر:

- تعزيز الشفافية، والحد من الفساد الإداري والرشوة والاختلاس، وبناء ثقة المواطنين.
- توفير بيئة عمل مناسبة للموظفين لزيادة الإنتاجية وتحفيز الإبداع.
- تحسين خدمات المواطنين وتقديمها بشكل أفضل وأسرع.
- تقليل تكلفة الخدمات المقدمة والإجراءات البيروقراطية الزائدة.
- استخدام نظام أرشفة إلكتروني مرن وفعال لتسهيل الوصول للوثائق وتوزيعها بسرعة.
- إلغاء التفاعل المباشر بين الموظفين والمواطنين لتجنب التوتر والصراعات.

<sup>1</sup> لعمرى محمد، الآلية المستحدثة في تسيير الخدمة العمومية ، و تفعيل الدور الاقتصادي البلدية كوحدة اقليمية ، المجلة الجزائرية للحقوق و العلوم سياسية ، المجلد 03 العدد 05 ، المركز الجامعي احمد الونشريسي تيسميسلت الجزائر 2018 ،

• تقليل البيروقراطية بين الهيئات الإدارية لتسهيل العمل وخدمة المواطنين بشكل أفضل.

## 2- خصائص الخدمة العمومية:

3- الخدمات العمومية متنوعة فالبعض منها ذو طابع إداري والبعض الآخر ذو طابع صناعي

وتجاري وإضافة إلى هذا الاختلاف هناك خطوط مشتركة مميزة للخدمة العمومية هي:

4-3-1- البحث عن المصلحة العامة: يعني المطلب الوحيد هو خدمة الصالح العام بغض النظر عن الاهداف الشخصية او الانتماءات السياسية والحزبية.

5-3-2- الاستقلالية: الخدمة العمومية غير خاضعة لاي سلطة غير سلطة الدولة في إطار النظم والقوانين المعمول بها في البلاد.

6-3-3- اتباع منطق المصلحة العامة: لكي يؤهل نشاط الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العمومية يجب أن يخضع لـ 03 قواعد موضوعة من قبل **ROLLAND** هذه القواعد هي:

• المساواة أمام الفئتين: يجب أن يتمتع الجميع بحق الوصول إلى الخدمات العامة بغض النظر عن فئتهم، سواء كانوا من الفئة المستعملة للخدمة العمومية أو الفئة غير المستعملة للخدمة العمومية ولكن لها علاقة بها. يجب تقديم هذه الخدمات بدون تمييز بناءً على الجنس والعرق واللون والدين، ويجب أن تكون متاحة بشكل كامل وفي أفضل الظروف.

• الاستمرارية أو الديمومة: يعني ضمان استمرارية الخدمات العامة بشكل منتظم ودون انقطاع بغض النظر عن الظروف. يجب تقديم الخدمات العامة بشكل مستمر وفعال لتلبية احتياجات المواطنين بالشكل المناسب. فالخدمات العامة لا تنتهي لأنها ترتبط بحاجات مستمرة للجميع. لذلك، تتخذ الدولة إجراءات وتطبق خطأً لحماية الخدمات العامة من التوقف بسبب نقص التمويل أو إضراب الموظفين أو الظروف الجوية القاسية.

- الملائمة: تعني ضرورة تكييف الخدمة مع احتياجات الجمهور.

- الحيادية: تعني أن تستفيد المصلحة العامة دون أي تفضيلات.

- المجانية: تعني تقديم الخدمة بدون مقابل، سواء كانت مجانية تماماً أو بتكلفة رمزية. تقدم الجهات الرسمية بعض الخدمات مجاناً مثل إنارة الشوارع وعمل الشرطة، بينما تكون الخدمات المدفوعة مثل خدمة المياه تتطلب دفع تكاليفها كاملة. هناك أيضاً خدمات تتشارك في تكاليفها بين الدولة والمواطن مثل النقل العام وتوفير الكهرباء للمنازل.

## خلاصة

كخلاصة لما سبق ذكره يمكن القول ان الخدمة العمومية هو نشاط حيوي في حياة المجتمعات منذ بداية العصر القديم ، و يكتسي هذا المجال اهمية بالغة لما يوفره من تسهيلات لحياة الناس و هنا تكمن اهميته ، كما ان لهاذا المجال آليات محددة و مجالات للتحسين فهو قابل للتحسين و التطور المستمر,لكنه في الغالب يعاني من نقائص مما يؤثر سلبا على جودة الخدمة العمومية , وامام النقص الفادح في مستوى تقديم الخدمة العمومية سارعت الدولة الى استحداث طرق وآليات لترشيد وتقديم افضل الاساليب لتحسين الخدمات, ولعل اهم رهان تواجهه هو الرقمنة التي اصبحت جد ضرورية لمواكبة تطور العصر الرقمي و هو ما سنتطرق له في الفصل التالي في دراستنا.



# الفصل الثالث:

## الرقمنة الادارية ودوافع تطبيقها

### تمهيد

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة الإدارية

1- مفهوم الرقمنة

2- أهمية واهداف الرقمنة

3- عوامل نجاح الرقمنة ومعوقاتها

المبحث الثاني: واقع تطبيق الرقمنة في الخدمة العمومية

1- دوافع تطبيق الرقمية في الخدمة العمومية

2- متطلبات تطبيق الرقمنة في الخدمة العمومية

3- اسباب التحول إلى الرقمنة الادارية و اسس تطبيقها في الخدمة العمومية

خلاصة:

## تمهيد:

إن نظام الرقمنة كتقنية تمثل أسلوب عمل مفتوحاً لتسيير الأعمال والنشاطات الافتراضية، يختلف عن كل الأسس والمبادئ والآليات في الإدارة الحديثة ذات النهج المكاني الضيق، هذا النظام التقني يعني الخروج من انماط الإدارة التقليدية إلى انماط أكثر تعقيداً تعتمد على الأدوات و الوسائل التقنية الحديثة، ولهذا فهو يشكل رهانا حقيقيا للدولة يستوجب تحقيقه عبر خطط تنظيمية وسياسات تمكنها من تدارك التاخر في عملية بناء قاعدة رقمية شاملة، و عليه سنتعرف خلال هذا الفصل على نظام الرقمنة بشكل شامل .

## المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة الإدارية

## 1- مفهوم الرقمنة :

يتعلق مفهوم الرقمنة بمفهوم "الضغط الفعال للبيانات"، وهو مفهوم مهم جداً في مجالي الكمبيوتر والاتصالات. يعني الضغط الفعال للبيانات إزالة الأجزاء غير المهمة من البيانات، لأنها زائدة وغير ضرورية. يمكن مقارنته بكتابة عناوين المقالات في الصحف، حيث يتم استبعاد الكلمات غير الأساسية. يقوم الأشخاص أيضاً بذلك عندما يدفعون مقابل كل كلمة في إرسال برقية أو يرغبون في نشر إعلان في صفحات الإعلانات المبوبة.

تمثل الرقمنة أسلوب عمل مفتوح لإدارة الأعمال والنشاطات الافتراضية، وهو يختلف عن جميع أسس ومبادئ وآليات الإدارة الحديثة ذات النهج المكاني الضيق. ولا عجب أن تؤكد جميع أدبيات الإدارة الرقمية، على الرغم من ندرتها، أن الإدارة الرقمية هي فلسفة عمل جديدة تماماً، ولا تمت بصلة إلى أي من الإدارات التي سبقتها. إنها إدارة لاملموسة تتميز بالبراعة والحرفية العالية، حيث يتم استخدام عقول رقمية وتقنيات رقمية وفضاءات رقمية وأحاسيس رقمية. بالإضافة إلى ذلك، فهي منظور جديد تماماً تم ابتكاره بواسطة عقول تؤمن بالتغيير الدائم.

بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة التبادل المعلومات داخل المنظمة و بينها و بين المنظمات الأخرى و العملاء<sup>1</sup>

يشير مصطلح الرقمنة إلى تحول أنماط الإدارة التقليدية وتغير قنوات تدفق المعلومات. أصبحت الدول والمجتمعات والأعمال التي تمتلك مفاتيح الإدارة الرقمية والقيادة الافتراضية قادرة على استغلال الاقتصاد الرقمي الجديد وتحقيق أعلى مستويات الميزة التنافسية. أصبحت هذه الشركات والمنظمات قادرة على تفعيل التكنولوجيا وتعزيز قوتها والاستفادة من قدراتها التمكينية في هذا المجال.

وصارت الأعمال الإلكترونية " ومن بعدها الخدمات الإلكترونية " تديرها إدارات رقمية تمتلك خبرات الإدارات الحديثة والمبتكرة، بالإضافة إلى الخبرات الاتصالية والمعرفية والتقنية الراقية؛ وهكذا تغير أسلوب أداء الأعمال في بيئة العمل الرقمية البديلة تغييراً تاماً.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسير للنشر و التوزيع، ط1، عمان الأردن، 2009، ص 24.

<sup>2</sup> بشير العلق، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات، مركز الإمارات للدراسات و البحوث الاستراتيجية، الإمارات 2005، ص 7-8.

تعتبر الإدارة الإلكترونية واحدة من أهم الاتجاهات الحديثة في مجال الإدارة. تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تقديم الخدمات بشكل سهل وتبسيط الإجراءات وإنجاز المعاملات بكفاءة عالية وجودة ممتازة وبسرعة كبيرة. وهذا يؤثر إيجابياً على علاقة المواطنين مع المنظمة ويساعد في تجنب المشكلات والأزمات التي قد تهدد استقرارها واستمراريتها في أداء وظائفها الحيوية. وتؤثر على قدراتها الذاتية في بناء الميزة التنافسية، وبذلك فهي عملية أساسية لنقل المجتمع الإداري من حالته التقليدية إلى الحالة الإلكترونية العصرية.<sup>1</sup>

## 2- أهمية واهداف الرقمنة

### 2-1- أهمية الرقمنة :

التحول الرقمي في المؤسسة يقدم فوائد متعددة لكل من مقدم الخدمة، سواء كانت الحكومة أو القطاع الخاص، وأيضاً للمستفيدين من الخدمة. يساهم التحول الرقمي في توفير الجهد والتكاليف بشكل كبير، بالإضافة إلى تحسين كفاءة العمل والتشغيل. كما يساعد على تحسين جودة الخدمات وتبسيط الإجراءات المطلوبة للحصول عليها.

التحول الرقمي في المؤسسة فرصاً أكبر للتوسع والانتشار بين المواطنين الذين يرغبون في الحصول على الخدمات. يتم ذلك من خلال استخدام حلول مبتكرة وبسيطة بعيداً عن الروتين. • لا يمكن الاستغناء عن التحول الرقمي في المؤسسة في الوقت الحالي، خاصة بالنسبة للمؤسسات والهيئات التي تتفاعل مع الجمهور مباشرة. فهي تسعى إلى تحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمواطنين. يتجاوز مفهوم التحول الرقمي مجرد استخدام التطبيقات التكنولوجية، ليصبح منهاجاً وأسلوب عمل يجمع المؤسسات الحكومية ليصبح تقديم الخدمات أسهل وأسرع.<sup>2</sup>

• تطورت احتياجات ومطالب المستفيدين وتخصصاتهم في الوقت الحاضر، سواء كانوا باحثين أو مخططين أو صناع. فقد تغيرت طبيعة المستفيد الحديث وأصبح بحاجة إلى معلومات سريعة وشاملة ودقيقة. لم يعد اللجوء إلى الوثائق والمصادر المطبوعة كافياً لتلبية وتأمين هذه الاحتياجات. • بفضل الآليات البحثية الفعالة المتاحة حالياً في الشبكات المحلية وعلى الإنترنت، أصبح من السهل والسريع تحديد مصدر المعلومات والوصول إليه وتوفيره للمستفيدين.

<sup>1</sup> عنزة بن مرزوق و اخرون ،إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر ، عمان الأردن ، 2018 ، ص 24-25-26

<sup>2</sup> مدحت عادل، ما هي الرقمنة وأهميتها في الخدمات المقدمة للمواطنين، مقال اليوم السابع تاريخ النشر 2019/09/10 تاريخ الإطلاع 2024/04/12.

- حل مشكلة الزمان والمكان للحصول على المعلومات، وذلك بالتححرر من محدودية طرق الاطلاع التقليدية للمصادر المطبوعة ومشقتها مثل الإجراءات الإدارية والشخصية، المرهقة.<sup>1</sup>

## 2-2- أهداف الرقمنة :

إن ما تقدمه الرقمنة في بيئة الأعمال الجديدة من طرح ومفاهيم الإدارة الإلكترونية، والكيانات الأساسية التي تقوم عليها في المنظمات العصرية وكذلك التطرق إلى الأنظمة الإلكترونية والرقمية والاتصالية مثل قواعد البيانات (Data Base) وأنظمة الخبرة (Experience Systems) وأنظمة المعلومات الإدارية (Managerial Information Systems) وأنظمة دعم واتخاذ القرار Decision Support System) وأنظمة المعلومات الجغرافية (GIS) والذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence) وغيرها كأدوات وآليات تساعد أعمال الإدارة الإلكترونية (EM) يتطلب طرح ذلك كله التعرف على المراحل الفنية والتشغيلية لبناء الإدارة الإلكترونية من خلال منهجية علمية وعملية والتعرف كذلك على الصعوبات والإشكاليات التي تواجه التقدم نحو الإدارة الإلكترونية وأساليب المواجهة والحلول المقترحة.

- ويجب أن يكون واضحاً أن الهدف من تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الشؤون الإدارية هو :

- تقليص دورة العمل وسرعتها .
- الحفظ المنظم وسرعة استرجاع المعلومات .
- تنظيم الملفات وتقليل الأخطاء .
- تنظيم المكاتب بطريقة علمية .
- تقليص الأعمال الورقية .
- تفعيل إدارة الذات والوقت .
- تبسيط إجراءات العمل .
- تفعيل استخدام التكنولوجيا المكتبية وخفض تكاليف العمل .
- تحسين فن تنظيم وصيانة المعلومات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نجلاء أحمد ،الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر و التوزيع ط1 القاهرة مصر ، 2013 ، ص 26-27.

<sup>2</sup> عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية ، مركز الخبرات المهنية ، القاهرة مصر ، ط2، 2007 ، ص 31-32.

### 3- عوامل نجاح الرقمنة و معوقاتها

#### 3-1- عوامل نجاح الرقمنة:

• من أهم محددات نجاح الرقمنة نجد :

- تعزيز جاهزية الدولة وتطوير البنية التحتية التكنولوجية الضرورية من خلال توجيه الاستثمارات المحلية وجذب رؤوس الأموال الأجنبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى تعزيز الشراكة مع القطاع الخاص وتوفير الحوافز الملائمة.
- التوسع في انتشار واستخدام الإنترنت عن طريق توصيل الخدمات إلى كافة المناطق داخل الدولة.
- الحرص على الصيانة المستمرة للشبكات وتطويرها بالإضافة إلى تقليص تكلفة الاتصال حتى تصبح متاحة للجميع
- تم وضع مجموعة من السياسات التي تحدد الإطار الوطني العام لعملية التحول الرقمي، مع توضيح الرؤية والمبادئ التي تستند عليها تلك السياسات والأهداف المراد تحقيقها، والعوائد المتوقعة منها والجهات المسؤولة عن تنفيذها ومراقبتها.
- تبني المؤسسات رؤية واستراتيجية تحول رقمي خاصة بها تتصل بالرؤية الاستراتيجية الحكومية، كما يجب أن تشمل أيضا جميع المؤسسات داخل الدولة.
- الاهتمام بتطبيق نموذج البيانات المفتوحة مما يساعد على المشاركة والتعاون بين الحكومة والمواطنين وباقي الأطراف المعنية مع ضمان جودة البيانات المنشورة وإدارتها وتقييمها دوريا.
- القيام بحصر الخدمات الرقمية والخدمات المرتبطة بها، بالإضافة إلى حصر الخدمات التي يمكن تطويرها وتحويلها إلى خدمات رقمية والعمل على تطبيق منظومة الهوية الرقمية عن طريق وضع خطة الجمع بيانات دقيقة عن المواطنين .
- تطوير الأطر التشريعية والتنظيمية بما يتناسب مع طبيعة الاقتصاد الرقمي.
- نشر الوعي لدى الجمهور والعاملين في الحكومة بأهمية عملية التحول إلى الرقمنة وفوائدها من خلال عمليات التوعية في الإعلام المرئي والمسموع.<sup>1</sup>

#### 3-2- معوقات الرقمنة :

• إن من فشل استراتيجيات التحول إلى نظام الرقمنة نجد :

<sup>1</sup> قرين ربيع، تقنيات التحول الرقمي و استراتيجياته ، مجلة المشكلة الاقتصادية و التنمية ، المجلد 02 ، العدد 02 ، جامعة ميلة الجزائر 2023، ص 61-62

- عدم وضوح الهدف الذي من أجله سيتم تنفيذ استراتيجية التحول الرقمي.
- عدم موائمة التغيير التقني مع متطلبات الأعمال والإجراءات.
- عدم إدارة التغيير على مستوى الأفراد والشركة ككل.
- اتساع الهوة بين الطموح التقني والتنفيذ.<sup>1</sup>

• هناك عدة أسباب تؤدي إلى صعوبة تطبيق الرقمنة الإدارية في المؤسسات من بينها :

أ- الصعوبات التقنية والتكنولوجية :

ب- تواجهنا تحديات عدة في مجال الرقمنة الإدارية، منها ضعف البيئة التحتية وضعف الإنفاق على البحوث والتطوير. كما أننا نواجه صعوبة في ضمان توفير متطلبات الرقمنة الإدارية لكل مستقبلي الخدمة، نظراً لضعف الوعي الإلكتروني وارتفاع تكلفة الحصول عليها. بالإضافة إلى ذلك، هناك نقص في خطوط الاتصال وبطء في شبكة الإنترنت.

ج- الصعوبات التنظيمية والإدارية :

والمتمثلة في:

- يعاني التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الرقمنة الإدارية من ضعف.
- لم يتم القيام بالتغييرات اللازمة لإدخال الرقمنة الإدارية.
- يفترق النظام السياسي إلى الإرادة الفعالة لإقناع الجهات الإدارية بأهمية تطبيق التكنولوجيا المعلومات.
- تطبيق أسلوب المركزية في كل الأشياء<sup>2</sup>

د- الصعوبات البشرية :

و المتمثلة في :

- عدم وجود خطة لتطوير الموارد البشرية.
- قلة الاهتمام بالاستفادة من طرق التدريب المتاحة لتحسين أداء الموارد البشرية.
- عدم الوعي بثقافة التكنولوجيا وفشل في التطوير.

<sup>1</sup> قرين ربيع ، المرجع السابق ، ص 67

<sup>2</sup> فنني ياسين ، بكدي فاطمة ، عرض تجربة الرقمنة الإدارية النظام الضمان الاجتماعي في الجزائر ، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية ، المجلد 07 العدد 01 ، الجزائر 2022 ، ص 110

هـ- الصعوبات التشريعية :

و المتمثلة في :

- يواجهنا تحدي صعوبة ملاحقة المخترقين والمزورين القانونيين للمعلومات، وذلك بسبب صعوبة إثبات تورطهم وطول الوقت اللازم لذلك.

- بالإضافة إلى ذلك، يواجهنا صعوبة في إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تتناسب مع التطورات الرقمية، وهذا يتطلب جهداً ووقتاً طويلاً.

و- الصعوبات الأمنية والاجتماعية :

• تتطلب الرقمنة الإدارية فسخ المجال لتبادل المعلومات والحصول عليها فور طلبها إلا أنه هناك مشاكل تصعب ذلك منها :

أ) الاختراق :

ويعتبر الهجوم على المواقع واختراقها على شبكة الانترنت ومسح بعض البيانات او زيادة معلومات خاطئة .

ب) الفيروسات :

هي عبارة عن برامج لها أهداف تدميرية تهدف إلى إحداث أضرار جسيمة بنظام الحاسوب .

ج) التجسس الإلكتروني : بعد ثورة المعلومات والتقنيات التي اجتاحت العالم، قلصت دول العالم خاصة المتطورة منها اعتمادها على العنصر البشري على الرغم من أهميته وألويته في كثير من المجالات لصالح التقنية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> فني ياسين ، بكدي فاطمة ، المرجع السابق ، ص 110



## المبحث الثاني: واقع تطبيق الرقمنة في الخدمة العمومية

## 1- دوافع تطبيق الرقمية في الخدمة العمومية :

تم تنفيذ العديد من التجارب الحكومية لتطبيق الخدمات العامة الرقمية بهدف تحقيق مفاهيم تعتبر أساساً للحكم الرشيد، مثل الشفافية، والرقابة، والمحاسبة، وروح المسؤولية، ودولة الحق والقانون، وسرعة الاستجابة للخدمات العامة. ووفقاً للدكتور عمار بحوش، فإن هذه المبادئ تلخص مبادئ الإدارة الرقمية الحكومية. فيما يلي :

1-1- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين : يتطلب الاهتمام بخدمة المواطن إعداد بيئة عمل تتميز بتنوع المهارات والكفاءات المهنية، بهدف استخدام التكنولوجيا الحديثة بطريقة تمكن من تشخيص كل مشكلة وفهم جوهرها. كما يتطلب أيضاً جمع المعلومات المتعلقة بالموضوع وإجراء تحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتاحة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، وتقديم الحلول المناسبة لكل مشكلة.

## التركيز على النتائج :

تركز الحكومة الرقمية على تحويل الأفكار إلى واقع ملموس، بهدف تحقيق فوائد للمواطنين من خلال تقليل الجهد المالي والزماني، وتوفير خدمات مستمرة على مدار الساعة. وذلك من خلال إمكانية دفع الفواتير والرسوم عبر الإنترنت، واستخدام بطاقات التأمين بدلاً من الحضور الشخصي إلى المراكز الحكومية.

## 1-2- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع :

أي إتاحة تقنيات الحكومة الرقمية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل<sup>1</sup>.

1-3- التغيير المستمر : تعتبر هذه المبادئ الأساسية في مجال الإدارة الرقمية، حيث تهدف دائماً إلى تحسين وتطوير العمل الحالي، وتعزيز الأداء سواء لتحقيق رضا العملاء أو لتحقيق التفوق في المنافسة.

<sup>1</sup> ديدوش هاجر، الإدارة الإلكترونية و دورها في تطوير الخدمة العمومية بالجامعات المحلية بالجزائر ، مجلة الحدث للدراسات المالية و الاقتصادية ، العدد 07 ، الجزائر 2021 ، ص 26-27

### تقليص الإجراءات الإدارية :

مع توفر المعلومات بشكلها الرقمي، يقل حجم الأعمال الورقية وعملية تعبئة البيانات يدويًا. وبزيادة دقة البيانات، يزداد الثقة في صحة المعلومات المتبادلة وإعادة استخدامها، وبالتالي يخفى القلق من عدم دقة المعلومات أو الأخطاء الناجمة عن إدخالها يدويًا.

• تبسيط الإجراءات وتقليل كلفتها وإعطاء خدمة أكثر جودة .

• تهدف إلى توفير وقت العملاء وجهودهم وطاقتهم من خلال تسهيل إجراءات المعاملات الإدارية دون الحاجة لزيارة الإدارات شخصياً، مما يقلل من إهدار الوقت والجهد والطاقة.

• الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة .

تسهيل الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة ومع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة .

• تأثير الاستغناء عن المعاملات الورقية واستبدالها بالمكتب الرقمي عبر الشبكات الداخلية والإنترنت يكون إيجابياً على عمل المؤسسة.

وتعمل الإدارة الرقمية كنظام بالتنسيق بين متطلبات تقنيات المعلومات والاتصالات الإلكترونية، المتطلبات المالية، المتطلبات التشريعية، متطلبات تأمين وحماية أعمال ومعاملات الإدارة الرقمية.<sup>1</sup>

### 2- متطلبات تطبيق الرقمنة في الخدمة العمومية :

لتحقيق النجاح في المؤسسة، يجب على المسؤولين في المؤسسات والمنشآت الحكومية أو الأهلية الراغبين في التحول إلى الرقمنة الإدارية أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل أهمها:

• تحقيق التوثيق الإلكتروني للمعاملات الإدارية المختلفة، وإلغاء الأرشيف الورقي المعرض للتلف والتزوير ووضوح الرؤية الإستراتيجية.

• تهدف الاستيعاب الشامل لمفهوم الرقمنة الإدارية إلى تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير مستمر للإجراءات العمل، وتوضيحها للموظفين لضمان فهمهم لها وأهدافها. يجب التأكيد على تدوينها وتصنيفها.

• تهدف الحد من عدد الملفات إلى تحقيق مستوى أعلى من الشفافية في التعاملات الإدارية اليومية

<sup>1</sup> ديدوش هاجر ، المرجع السابق، ص 27

- تقليل التكاليف واستثمارها في توفير التقنيات الرقمية الحديثة.
- تدريب الإطارات والعمال على استخدام التكنولوجيا الحديثة وتطوير مهاراتهم فيها.

- تجهيز الأجهزة بأنظمة أمنية متقدمة لضمان سرية المعلومات.

- الاستفادة من التجارب السابقة، وعدم الوقوع في نفس الأخطاء السابقة مع العمل على تحديث وتطوير جميع الأجهزة والتقنيات الحديثة ومواكبة التطور التكنولوجي.<sup>1</sup>

#### المورد البشري بالمؤسسة اوالمتطلبات الحديثة :

يرى growoos بان الجودة تنقسم إلى جودة وظيفية تتسم بطبيعتها المادية وأخرى فنية، حيث يتم تحصيل النوع الأول عند تحقق حالة الإشباع، أي الحصول على المعاملة ، بينما ترتبط الجودة الفنية بعوامل أخرى لها علاقة بالفاعلية ،وهي جزئية يتم التأسيس عليها لفهم اسرار العلاقة الجيدة وطويلة الاجل مع الجمهور، ما يقتضي الاستثمار المعارف الظاهرة والضمنية للمورد البشري داخل المؤسسة عبر توفير شروطها، كالتركيز والمصداقية والأمان ، والاهتمام بالمشاكل المستجدة ذات العلاقة بالنظام الرقمي ،ما سيمكن من ضمان القيمة التفاعلية طويلة الاجل .<sup>2</sup>

#### 3- متطلبات الرقمنة في المؤسسات العمومية :

##### الاسباب :

- شهدت التكنولوجيا تقدماً سريعاً وثورة معرفية مصاحبة، مما أدى إلى إظهار فوائد عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف جوانب الحياة البشرية.
- يجب على كل دولة الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، من خلال انتشار مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية وتطبيقها في العديد من المنظمات والمجتمعات. هذا يحتم على الدول اللحاق بركب التطور، لتجنب التخلف ومواكبة عصر السرعة والمعلوماتية.

##### المتطلبات

- توفر عتاد الحاسوب : (Hardware)

<sup>1</sup> فني ياسين ، بكدي فاطمة ، عرض تجربة الرقمنة الإدارية النظام الضمان الاجتماعي في الجزائر ، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية ، المجلد 07 العدد 01 ، الجزائر 2022 ، ص 111

<sup>2</sup> يغني سامية و آخرون ،الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة و متطلبات الجودة ، مجلة الدراسات في الاقتصاد و إدارة الاعمال ، المجلد 04 العدد 01 ، الجزائر ، 2021 ، ص712

يتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاتة وملحقاته.

• توفر البرمجيات (Software)

وهي تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل برامج البريد الإلكتروني، وقواعد البيانات، أدوات تدقيق البرمجة.

• توفر شبكة الإتصالات (Communication Network) :

هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنت والإكسترنات والتي تمثل شبكة القيمة للمنظمة وإدارتها الإلكترونية وشبكة الإنترنت.

• صناعة المعرفة ( Knowledge Workers ) :

ويقع في قلب هذه المكونات، ويتكون من القيادات الرقمية (Digital Leadership) .

• و عدة متطلبات اخرى أهمها :

الرقمية :

تهدف البنية التحتية المناسبة إلى توفير شبكة حديثة للاتصالات والمعلومات، بما في ذلك بنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية. تهدف هذه البنية إلى تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية والمواطنين.

توفر الوسائل الرقمية اللازمة :

وذلك للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة والتي تمكن من التواصل مع أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تستخدم للاتصال بالشبكات العالمية وتتيح للمواطن فرصة الحصول عليها.<sup>1</sup>

• توفر مُزوّدِي الخدمة بالنظام الشبكي للإنترنت :

تهدف هذه الخطوة إلى توفير فرصة أكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل السريع مع الإدارة بأقل جهد

<sup>1</sup> فوزية صادقي ، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، اطروحة دكتوراه ، كلية علوم الإعلام والاتصال و السمعي البصري ، قسم الاتصال و العلاقات العامة ، جامعة قسنطينة 3 ، 2021/2020 ، ص 120

• **التدريب وبناء القدرات:** وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق التحكم في التكنولوجيات الحديثة للاتصال والمعلومات عن طريق عمليات الرقمنة.

**توفر مستوى مناسب من التمويل:**

تهدف الجهود المادية إلى تأمين المعدات الرقمية وتدريب الكوادر والموظفين، وضمان تقديم خدمات عالية الجودة ومواكبة التطور التكنولوجي العالمي.

• **توفر الإرادة السياسية:**

عند وجود مسؤول أو لجنة مسؤولة عن تنفيذ هذا المشروع، يتم تجهيز البيئة المناسبة للعمل والإشراف الدقيق على تنفيذه وتقييم المستويات التي تم التوصل إليها.

• **وجود التشريعات والنصوص القانونية:**

تهدف هذه الخدمة إلى تسهيل عمل المؤسسات العمومية وتعزيز مصداقيتها وشرعيتها، بالإضافة إلى تحقيق جميع النتائج القانونية المترتبة عليها.

• **توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية:**

على مستوى عالي وذلك لحماية المعلومات الوطنية والشخصية وحماية الأرشيف الإلكتروني<sup>1</sup>.

4- اسباب التحول إلى الرقمنة الادارية واسس تطبيقها في الخدمة العمومية

4-1- اسباب التحول إلى الرقمنة الإدارية:

• تهدف المنظمات إلى تحقيق استراتيجياتها وتطوير نماذج أعمالها وعملياتها بطرق مبتكرة ومرنة. يتم ذلك من خلال الاستثمار في التقنيات وتطوير وتنظيم العمليات وإدارة التغيير. يهدف هذا الجهد إلى خلق قيمة وتجارب جديدة للعملاء والموظفين وأصحاب العلاقة والمصلحة والمستفيدين.

• الاستفادة من ثورة المعلومات والاتصالات وذلك لتقديم خدمات ومنتجات جديدة مبتكرة.

• للتأقلم مع لتغيير المرتبط بتطبيق تكنولوجيا الرقمية في جميع الجوانب والاستفادة من ثورة المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات بشكل ابتكاري.

<sup>1</sup> فوزية صديقي ، المرجع السابق ، ص 121

• انتقال القطاعات الحكومية أو الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار تقديم الخدمات.

• الاستثمار في الفكر وتغيير السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل.

• تهدف الإدارة في جميع المؤسسات والأنشطة إلى تحقيق التحول الرقمي، حيث يؤدي ذلك إلى تغيير نموذج العمل وإجراءات العمل، ويستند إلى إعادة هيكلة المؤسسات والخدمات لتحسين تجربة المتعامل وتلبية احتياجاته.

• تبادل البيانات والمعلومات والمراسلات والوثائق والصور وتقديم السلع والخدمات والبرامج والاستشارات بطريقة رقمية عن بعد وبطريقة آمنة وسهلة وذات جودة في أقل وقت وجهد وتكاليف داخل وبين المنظمات بأنواعها المختلفة حتى تصل إلى نظام عمل بلا أوراق.<sup>1</sup>

#### 4-2- اسس تطبيق الرقمنة في الخدمة العمومية:

• تطبق الرقمنة بفاعلية في مجال الخدمة العمومية من خلال:

أ- تعزيز استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام في الإدارة العامة: يساهم في تسريع عملياتها وتحسين أدائها. يتضمن ذلك تحسين الاتصالات واستخدام الإمكانيات التكنولوجية في تنظيم العمل الإداري، مما يتطلب إعادة النظر في الطرق التقليدية للعمل وتكييف الخدمات المقدمة للمواطنين. يشمل ذلك تطوير البنية التحتية لنقل المعلومات، وتطبيق نظم إعلامية متكاملة، وتوفير تطبيقات مبتكرة، وتعزيز كفاءة الموظفين، وتحسين الخدمات الإلكترونية لتلبية احتياجات المواطنين والإدارات.

ب تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية: الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتكون الأولوية توفير التجهيزات وخطوط التوصيل ذات التدفق العالي، ودعم الفضاءات العمومية الجماعية بالإمكانيات التكنولوجية.

ج تطوير الاقتصاد الرقمي: تهدف استراتيجية الجزائر الإلكترونية إلى تحقيق الخطط المعتمدة وتوفير الظروف الملائمة لتعزيز الكفاءات العلمية والوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات

<sup>1</sup> مدحت ابو نصر، التحول الرقمي و الإدارة الإلكترونية، الواقع و المأمول ، المجلة العربية للمعلوماتية و أمن المعلومات ، المؤسسة العربية للتربية و العلوم و الآداب ، 2023 ، ص 50-51.

والتجهيز .

د تعزيز البنية الأساسية للاتصالات: ذات التدفق السريع وفائق السرعة: تأهيل البنية التحتية للاتصالات والاهتمام بالجانب التقني الذي يعتبر من أهم الرهانات.

ب- تطوير وتدريب الكفاءات البشرية: إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال أي تلقين تكنولوجيا الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية من أجل تقليل الأمية الرقمية.

ج- تدعيم البحث والتطوير والابتكار: عن طريق البحث يتم تطوير مستوى الخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الاتصال.<sup>1</sup>

د- تطوير أساليب العمل المؤسسي:

إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات وأساليب تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية في الجزائر بشكل جذري.

هـ- دعم آليات التقييم والمتابعة:

إعداد قائمة المؤشرات الملائمة لتبني آليات التقييم والمتابعة.

و- رصد الموارد المالية:

يستلزم تنفيذ استراتيجية الرقمنة رصد الموارد المالية الكافية.

ز- تأطير المهارات الرقمية:

تأطير و تطوير المهارات الرقمية ،و تستحدث باستمرار بما يتماشى مع التغيرات في التكنولوجيا، وتساهم المهارات الرقمية بدور حاسم في تحقيق المهارات مما يسمح لوضعي السياسات ومزودي المهارات الرقمية باستمرار بجدوى برامجهم ومناهجهم التدريبية وحدثتها، وقد طورت العديد من المنظمات والوكالات الدولية أطر مهارات رقمية ونموذج عمل مثلا المفوضية الأوروبية ونموذجها الموسوم ب إطار الكفاءة الرقمية للمواطنين أو Dig Comp يُعد أداة لتحسين الكفاءة الرقمية لدى المواطنين ومساعدة الجهات المختصة على صوغ السياسات التي تُدعمُ بناء كفاءة رقمية، وتخطيط مبادرات لتحسين الكفاءة الرقمية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، اطروحة دكتوراه ، كلية علوم الإعلام والاتصال و

السمعي البصري ، قسم الاتصال و العلاقات العامة ، جامعة قسنطينة 3 ، 2021/2020 ، ص 120

فوزية صديقي ، المرجع السابق ص 129<sup>2</sup>

## خلاصة:

من خلال هذا الفصل قمنا بتسليط الضوء على الإدارة الرقمية أولاً من خلال عدة تعريفات لها عربية و اجنبية ثم تطرقنا لخصائصها ، فالادارة الرقمية تتجاوز حدود الزمان و المكان و تتسم بطابعها المرن و هي متطورة باستمرار، ثم تطرقنا لأهدافها فالرقمنة تسعى للحفاظ المنظم وسرعة استرجاع المعلومات ، تنظيم الملفات وتقليل الأخطاء و -تبسيط إجراءات العمل و الأعمال الورقية ، قم عناصرها التقنية و البشرية ثم خلال المبحث الثاني ذكرنا ادوار الرقمنة من خلال وظائف الرقمنة في التخطيط و التنظيم و القيادة و الرقابة الرقمية من ثم عرضها دوافع تطبيق الرقمنة من خلال السعي لتقديم أحسن الخدمات للمواطنين و سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع و مواكبة التغير المستمر ثم قمنا بذكر عوامل نجاح تطبيق الرقمنة و معوقات تطبيقها.



# الجانب التطبيقي

# الفصل الرابع :

## تطبيق الرقمنة في مؤسسة سونلغاز بني سليمان

تمهيد

المبحث الاول : مؤسسة سونلغاز ببني سليمان

- 1 تعريف مؤسسة سونلغاز ببني سليمان
2. مهام مؤسسة سونلغاز ببني سليمان
3. بطاقة تقنية لمؤسسة سونلغاز ببني سليمان
4. الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز ببني سليمان
5. قراءة للهيكل التنظيمي

المبحث الثاني : الدراسة الميدانية

1. جدول البيانات الشخصية للمبحوثين
2. المقابلة و التحليل
3. عرض نتائج الدراسة

خاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

## تمهيد :

تعد المؤسسات الاقتصادية العمومية في الجزائر المحرك الاول للاقتصاد الوطني و من اهم و اكبر هذه المؤسسات العمومية مؤسسة سونلغاز ، فالمكانة التي تحتلها هذه المؤسسة في الاقتصاد الوطني و حجم تأثيرها يفرض عليها اتباع الوسائل التقنية الحديثة خلال قيامها بخدماتها العمومية النوعية ، و عليه و منطلق اهمية هذه المؤسسة سنقوم بالتعريف بمؤسسة سونلغاز ببني سليمان كنموذج و نتعرف على مدى تطبيقها لنظام الرقمنة و مدى انعكاسه على تحسين خدماتها العمومية.

## المبحث الاول: مؤسسة سونلغاز ببني سليمان

## 1- تعريف مؤسسة سونلغاز بني سليمان

في عام 1969 تم إنشاء الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز سونلغاز La Société Nationale De l'électricité et du Gaz وذلك وفقا للمرسوم رقم 6959 من يوم 26 جويلية 1969 الصادر بالجريدة الرسمية في 01 أوت 1969 أنشئت والشركة الوطنية للغاز و الكهرباء سونلغاز محل كهرباء و غاز الجزائر ega التي حلت حسب نفس المرسوم حدد لها المرسوم مهمة رئيسية تتمثل في الاندماج بطريقة منسجمة في سياسة الطاقة الداخلية للبلاد ، حيث أن احتكار إنتاج و نقل و توزيع و استزاد الطاقة الكهربائية لسونلغاز قد عزز من مكانة الشركة ، كما أن سونلغاز و جدت نفسها و قد و قد اسند إليها احتكار تسويق الغاز الطبيعي داخل الوطن و هذا لجميع الزبائن.

في فيفري 2017 تم وضع التنظيم الجديد لسونلغاز كمجمع صناعي مؤلف من 16 شركة فرعية تابعة تنشط في قطاع إنتاج نقل وتوزيع الكهرباء، إضافة إلى نقل وتوزيع الغاز عبر الأنابيب. واجهت شركة سونلغاز التحدي في ضمان استمرارية الخدمة بعد الاستقلال ونجحت في كهرية كامل. الأراضي وتطوير الأعمال لتحقيق معدل تغلغل للغاز الطبيعي يقارب 59% وقد أعيد تنظيم شركة سونلغاز اليوم لتصبح " شركة قابضة " دون إنشاء كيان قانوني جديد، بالإضافة إلى ذلك فإن الشركة القابضة " سونلغاز " وشركاتها التابعة تشكل مجموعة تسمى " مجمع سونلغاز .

## 1-2- فرع سونلغاز بني سليمان

تأسست وكالة سونلغاز بني سليمان بالمدينة للتوزيع بمقتضى القرار رقم 478 المعد من طرف المديرية العامة المؤرخ في 16 ماي 2002 المتضمن إنشاء مديريات جهوية للتوزيع للكهرباء و الغاز التابعة لفروع التوزيع الخاصة :

-شركة توزيع SDA

- شركة توزيع SDC

- شركة توزيع SDO

- شركة توزيع SDE التي تأسست بمقتضى القرار رقم 463 المؤرخ في 27 جوان 2005

## 2- مهام مؤسسة سونلغاز بني سليمان:

- انتاج الكهرباء و نقلها و توزيعها لتلبية حاجيات السوق الوطنية
- و توزيع الغاز لتلبية حاجيات السوق المحلية بالإقليم المحلي و السوق الوطنية.
- توزيع الغاز لتلبية حاجيات و القنوات سواء في الداخل أو الخارج
- تطوير و تقديم الخدمات الطاقوية بكل أنواعها.
- دراسة كل شكل و مصدر للطاقة و ترقيته و تنميته.
- تطوير كل نشاط له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالصناعة الكهربائية و الغازية
- تطوير كل شكل من الأعمال المشتركة في الجزائر أو خارجها مع شركات محلية أو أجنبية

## 3- بطاقة تقنية لمؤسسة سونلغاز بني سليمان :

### 2-1- الموقع الجغرافي : تقع المؤسسة في :

- الولاية : المدية
- دائرة : بني سليمان
- العنوان : شارع 20 اوت

### 2-2- التخصص :

انتاج و توزيع الكهرباء بقدرة (240 v الى 308 )

إنتاج و توزيع الغاز ذات الضغط المتوسط

### 2-3- مساحة المؤسسة :

• تبلغ المساحة الكلية للمؤسسة :  $29000^2$  المساحة المبنية منها تقدر ب:  $1900^2$

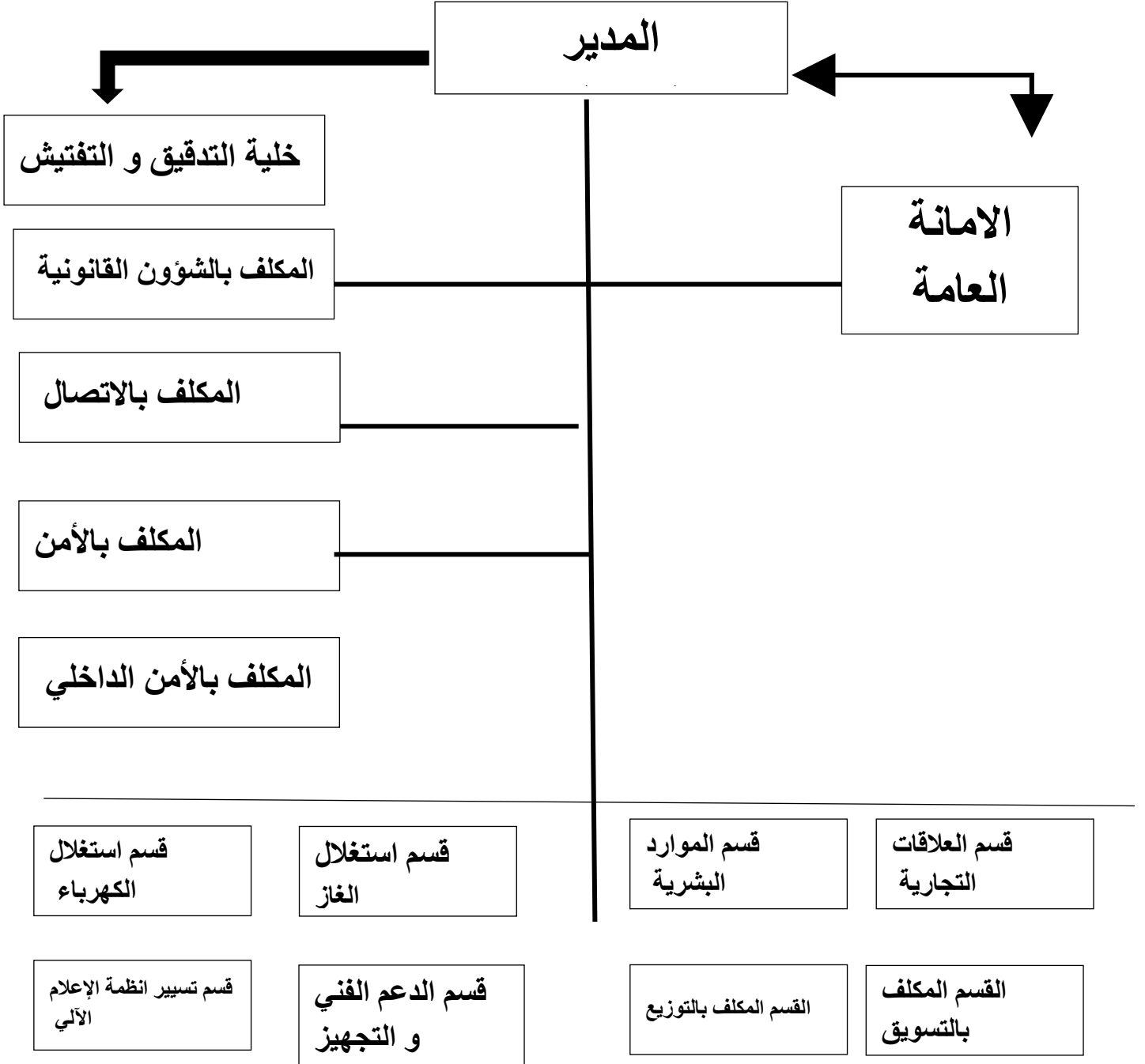
### 2-4- عدد المنتسبين للمؤسسة :

يبلغ عدد المنتسبين للمؤسسة 51 بين عمال و موظفين مقسمين :

- 15 إداري
- 12 عامل تقني
- 10 عامل ميداني
- 08 موزعين
- 06 عمال أمنيين

3- الهيكل التنظيمي لمؤسسة انتاج الغاز و الكهرباء سونلغاز بني سليمان

La structure organisationnelle officielle de la Société du Gaz et de l'Électricité Sonalgaz Beni Seliman



#### 4- قراءة للهيكل التنظيمي:

##### 4-1- المدير العام:

يعين المدير وتنتهي مهامه بقرار من الشركة القابضة لسونلغاز ويساعده في تأدية مهامه مديرون ومساعدون يعينون من الإدارة المركزية وباقتراح منه (مدير المؤسسة) ويقوم بالمهام التالية :

- تنفيذ مداورات المجلس الإداري لتسيير الشركة
- الامر بالتصرف بخصوص نفقات وإيرادات المؤسسة
- تحضير مشروع الميزانية التقديرية للمؤسسة
- يقوم بإبرام كافة العقود والصفقات ويتحمل الالتزامات الناتجة عن ذلك

##### 4-2- الامانة العامة :

في همزة وصل بين المدير العام المسؤول الأول وبين كافة عمال المؤسسة والمصالح وتتميز بالأمانة والسر .

##### 4-3- قسم العلاقات التجارية :

يعد هذا القيم من أهم اقسام المؤسسة و له مكانة هامة في الهيكل التنظيمي ، حيث تلعب دورا هاما في ضمان تسيير العلاقات التجارية و الالتزام بالاتفاقيات و التسيير الحسن للمداخل و الاشراف على الميزانية للميزانية و تتمثل مهامه :

- ترتيب وتنظيم الرواتب للعمال وتسيير الميزانية الخاصة وإعداد الكشوف و الفواتير وايضا تجميع مختلف التقديرات الميزانية ومتابعة الوضعية المالية
- الاشراف على جميع الصفقات الخاصة بالمؤسسة مع الشركاء المحليين او الخارجيين حيث يقوم المكتب بمعالجة دفتر الشروط الخاص بالصفقة المراد عندها وارسالها إلى وزارة الطاقة و المناجم من اجل الموافقة عليه .

#### 4-4-4 قسم للموارد البشرية :

تقوم أساسا على استخراج الوثائق الإدارية للموظفين من محضر التعيين و ادراج مقرر ترسيم أو تثبيت شهادة عمل و العطل والترقية التقاعد .

#### 4-5-4 قسم استغلال الغاز/ قسم استغلال الكهرباء :

يعمل كل من قسم استغلال الغاز و قسم استغلال الكهرباء بالتنسيق خلال عملية البحث و التنقيب على المصادر الطاقوية من خلال فريق عمل مختص يتكون من باحثين و تقنيين و جيولوجيين .

تتفرع مهام كلا القسمين الى

#### 4-6-4 قسم استغلال الكهرباء (D.T.E)

- إعداد برامج و مقاسات التوتر المنخفض و المتوسط و متابعتها.
- إعداد برامج صيانة الشبكة الكهربائية و متابعتها.
- تحليل المعطيات الإحصائية وتحديث الخرائط الخاصة بالشبكة.
- ضمان تسيير المحولات.
- إعداد برنامج التجهيز السنوي وعلى المدى القصير.
- متابعة المصالح التقنية للكهرباء التابعة لإقليم ولاية المدية.
- استقبال تدخلات المواطنين في حالة وجود عطب ما و اتخاذ الإجراءات اللازمة.

#### 4-7-4 قسم استغلال الغاز (D.T.G)

ويتكون هذا القسم من عدة مصالح هي : المصلحة التقنية للغاز، مصلحة صيانة الغاز مصلحة المراقبة واستغلال الغاز ، مصلحة تطوير الشبكة و يهتم هذا القسم بما يلي:

ضمان تسيير الشبكة الغازية ومراقبتها وتطويرها و إعداد برامج الصيانة.

متابعة المقاسات دوريا و تحليل الأخطار.

تسيير العتاد الغازي على مستوى المديرية.

إعداد وتحليل المعطيات الإحصائية اللازمة ووضع مخططات الحماية العامة وتحليل



## 4-8- قسم الدعم الفني و التجهيز

يتمحور دوره في توفير و الاشراف على التجهيزات وجميع الأجهزة البحث و التنقيب و التزويد بحيث تتم يشرف على الإعداد و الصيانة و التصليح لكل انواع المعدات الخفيفة و الثقيلة التابعة للمؤسسة.

## 4-9- مكتب الشؤون القانونية :

يختص هذا المكتب في المشاكل الإدارية التي تقع في المؤسسة بالدرجة الاولى و الاشراف القانوني على جميع العمليات و الاتفاقيات التي تقوم بعقدها المؤسسة و أرشفتها .

- من خلال استعراض اهم اقسام مؤسسة سونلغاز ببني سليمان فإن الربط و التنسيق بين مختلف الاقسام يتم من خلال عدة اساليب ووسائل من بينها الوسائل الرقمية و سنتطرق في هذا المجال اكثر من خلال دراستنا.

المبحث الثاني : الدراسة الميدانية

1- جدول البيانات الشخصية للمبحوثين

البيانات الشخصية	الرتبة	الجنس	السن	المستوى التعليمي	الخبرة المهنية
وارد شمس الدين	مدير وكالة سونلغاز بني سليمان ولاية المدية	نكر	50	إطار سامي في الإدارة و المناجمنت	12 سنوات
	المكلف بالتسويق	نكر	37	ماستر العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير	04 سنوات
	المكلف بالتوزيع	نكر	45	ماستر ادارة اعمال	09 سنوات
	المكلف بالاتصال	انثى	41	ماستر اعلام و اتصال	10 سنوات

## 2- المقابلة والتحليل:

المحور الاول: معرفة حجم تطبيق الرقمنة في مؤسسة سونلغاز بيني سليمان ومجالات تطبيقها ومتطلباتها

أولا : تطبيق سياسة الرقمنة في سونلغاز بيني سليمان

افاد المدير ان الرقمنة مطبقة في مؤسستنا فنحن كمؤسسة وطنية نلتزم بتفعيل أسلوب الإدارة الحديثة طبقا للمراسيم التنفيذية الخاصة بالمؤسسات الوطنية ، مما يسهل على مؤسستنا القيام بمختلف أعمالها، حيث اكد لنا انها مطبقة بنسبة 73%،6 في جل التعاملات التجارية ، او الخدمات المالية.

و اكد المكلف بالتسويق ان الرقمنة مستخدمة في مؤسستنا و نعتمد عليها باعتبارنا من اكبر المؤسسات في البلاد مركزنا يفرض علينا ان نكون سباقين في هذا المجال.

و عزز المكلف بالتسويق الاجابات السابقة و صرح ان الرقمنة مستخدمة في سونلغاز.

وأضاف المكلف بالاتصال : نستخدم الرقمنة مستخدمة في مؤسستنا بطبيعة الحال و نسعى دائما لان نكون مؤسسة متفوقة و رائدة ولا شك ان الرقمنة هي اهم الوسائل من اجل تحقيق التفوق .

## • التحليل :

من خلال إجابات المبحوثين فهم يؤكدون ان الرقمنة بالفعل مطبقة في مؤسسة سونلغاز بيني سليمان استجابة لاتباع أساليب الإدارة الحديثة و تساعد المؤسسة على النجاح في مهامها و يمكن القول انه اكد ما لاحظته خلال تربيصي الميداني في مؤسسة سونلغاز بيني سليمان حيث يتم استخدام الرقمنة في إنجاز عمليات المؤسسة. خاصة فيما يتعلق بالدفع الالكتروني والدفع عن بعد ، كما انها تستخدم كل الوسائل التكنولوجية الحديثة لانجاح الرقمنة وتحسين المرفق العام.

## ثانيا : مجالات ومؤشرات تطبيق الرقمنة في مؤسسة سونلغاز

كانت إجابة المدير ان تطبيق الرقمنة في المؤسسة يطبق من خلال مثلا تخزين معلومات جميع المنتسبين لمؤسسة سونلغاز من خلال المنصة الرقمية الخاصة بالمؤسسة من خلال تطبيق نظام يحتوي على المعلومات الخاصة لكل العاملين من طرف مكتب الفرز والتي تتضمن اسم ولقب و السن و تاريخ ومكان الازدياد والجنس و الخبرة المهنية ويقوم هذا النظام بأرشفة المعلومات و تحديثها باستمرار ، وهناك العديد من استخدامات الرقمنة في مؤسستنا .

و قال المكلف بالتسويق : بالتأكيد نطبق الرقمنة من خلال شبكة المعلومات مدرجة في نظام المعلومات التي تتوفر عليها المؤسسات باستخدام الإنترنت و ذلك في إطار العمل بحيث تتوفر على نظام معلومات شامل يخص جميع مناطق البحث و التتقيب و العمليات .

اما المكلف بالتوزيع فقد صرح : نعم نستخدم الرقمنة من خلال عمليات الاتصال و التنسيق بيننا و بين بالفروع و الهيئات التي نوزع لها خدمات توفير الغاز و الكهرباء ، من خلال جداول بيانات الكترونية تحتوي على جميع معلومات المؤسسات التي نتعامل معها .

و قال المكلف بالاتصال : اكيد نطبق الرقمنة من خلال عمليات التواصل مع الجمهور الخارجي على سبيل المثال عروض التوظيف حيث نقوم بنشر شروط التوظيف بتفاصيلها على المنصة الرقمية و الموقع الالكتروني الخاص بالمؤسسة .

## • التحليل :

من خلال إجابة المدير يمكن القول انه مجالات تطبيق الرقمنة في المؤسسة تكون من خلال عمليات تخزين و تصنيف و اعادة إستعمال معلومات و بيانات المستخدمين ، و تكون ايضا من خلال إستعمال نظام معلومات رقمي يحتوي على المعلومات التي تساعد مؤسسة سونلغاز في أداء مهامها هو احد مجالات استخدام الرقمنة ، وكذلك من خلال جداول بيانات الكترونية تحتوي على جميع هذه المؤسسات تمكنا من الاتصال الربط معها في أي وقتو أخير نطبق الرقمنة من خلال عمليات التواصل مع الجمهور الخارجي على سبيل المثال عروض التوظيف حيث نقوم بنشر شروط التوظيف بتفاصيلها على المنصة الرقمية و الموقع الالكتروني الخاص بالمؤسسة.

## ثالثا: متطلبات الرقمنة في مؤسسة سونلغاز بني سليمان

اجاب المدير: نحن و بطبيعة الحال نحصر على توفير جميع متطلبات الرقمنة التي تمثل صورة الإدارة الحديثة فنحصر خلال مسابقات التنظيف على شروط معينة منها ان يكون المقدم على التوظيف له خبرة في مجال التقنية كالإعلام الآلي و التقنيات الحديثة مما يساعده هو شخصيا و يساعد المؤسسة في أداء مهامها .

و اكد المكلف بالتسويق ان من متطلبات الرقمنة أنه يرى تنوع انظمة المعلومات و تحديثها كل فترة لتتلاءم المعلومات مع المتغيرات الطارئة خلال عمليات البحث و التنقيب التي تقوم بها المؤسسة .

اما المكلف بالتوزيع فهو يرى من متطلبات الرقمنة هي المعدات الحديثة مثل الحواسيب الحديثة و هو ما تتوفر عليه مؤسستا بالفعل .

و اجاب المكلف بالاتصال: متطلبات الرقمنة كثيرة فكل ما استخدمت تكنولوجيا الاتصال الوسائل تقنية باحترافية من خلال المختصين في المجال كلما كان إضافة كبيرة التطبيق نظام الرقمنة في المؤسسة

## • التحليل :

من خلال إجابة المبحوثين يكن القول ان متطلبات الرقمنة في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان هي أولا العامل البشري بحيث يجب ان يكون المقبل على الانتساب للمؤسسة يملك خبرة في مجال التقنية مثل الاعلام الآلي و غيرها. ويكون ايضا من خلال تنوع و تحديث نظم المعلومات باستمرار لتتلاءم مع المتغيرات مع توفير المعدات اللوجستية متمثلة في توفير اجهزة الحواسيب الحديثة و ايضا من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الوسائل تقنية باحترافية من خلال المختصين في المجال كلما كان إضافة كبيرة التطبيق نظام الرقمنة في المؤسسة .

• المحور الثاني: معرفة تأثير الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز ببني سليمان و العراقيل التي تواجهها

## أولا : تأثير الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة فاز ببني سليمان

كانت إجابة المدير كالتالي : بالتأكيد تأثر الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية من خلال امكانية معرفة كل المعلومات الخاصة بالعاملين في المؤسسة و بالتالي إن كان العامل ذات كفاءة فسينعكس على الخدمة العمومية و يحسن من جودتها كما ان الرقمنة وساعدنا في عمليات طلبات التوظيف ، و تساعدنا

في تخزين البيانات الخاصة بالعمل و تصنيفها و متابعة تطور العمال في أداء عملهم بكفاءة مما ينعكس على أداء الخدمة العمومية.

اما إجابة المكلف بالتسويق فجاءت : نعم ان الرقمنة تساعدنا في تحسين الخدمة العمومية من خلال توفر أنظمة المعلومات الخاصة بسونلغاز ،المعلومات الازمة قبل اي عملية بحث و تنقيب من خلال توفر عدة معطيات حول بيئة و مستلزمات العمل ، و بالتالي القيام بالخدمة على أعلى درجة من الدقة و الفعالية.

اما المكلف بالتوزيع فجاءت اجابته :الرقمنة تساعدنا في تحسين الخدمة العمومية من خلال توفير المعلومات اللازمة حول المؤسسات من خلال الجدول الالكتروني الخاص بكل هيئة نتعامل معها و التي و تحديد حجم التوزيع و كل المعلومات المتعلقة به و بالتالي ضمان خدمة التزويد بخدمات الغاز والكهرباء الذي يوجه للمواطنين .

اما المكلف بالاتصال فقد اجاب: نعم ان الرقمنة تساعدنا في تحسين الخدمة العمومية من خلال المساعدة في عمليات الاتصال و ايصال المعلومات الازمة حول كل التفاصيل التي تتعلق بالمؤسسة سواء مع المؤسسات التي نتعامل معاها او المواطنين العاديين

#### • التحليل

من خلال إجابة المبحوثين يكن القول ان تحسين الخدمة العمومية يبدأ من توظيف عمال اكفاء و يكون ذلك من خلال الرقمنة من بداية توظيف العمال و متابعة تطور عملهم ما ينعكس على تحسين الخدمة العمومية مع توفير المعلومات لازمة من خلال أنظمة المعلومات الخاصة بسونلغاز و التي تساعدنا قبل أداء اي عملية بما يضمن اداءها بفعالية مما يحسن الخدمة العمومية للمؤسسة و اتباع الجدول الالكتروني الخاص بكل هيئة نتعامل معها سونلغاز توفر لها المعلومات لازمة و بالتالي تحديد حجم التوزيع لخدمات الغاز و الكهرباء و تحسين الخدمة العمومية يكون ايضا من خلال التركيز على عمليات الاتصال و ايصال المعلومات الازمة حول كل التفاصيل التي تتعلق بالمؤسسة سواء مع المواطنين او المؤسسات التي تتعامل سونلغاز .

ثانيا : العراقيين التي تعترض الرقمية في مؤسسة فر بالغاز بني و ما أثر ذلك على تعيين الخدمة العمومية

و هنا قال المدير بأنه :لا توجد عراقيل بمعنى كلمة عراقيل و انما نسعى دائما بتحسين أداء الرقمنة في مؤسستنا لمواكبة التطورات التقنية الحاصلة في علم الإدارة الحديثة.

و اكد المكلف بالتسويق :لا ارى اي عراقيل فقط ،ضرورة تحديث نظم المعلومات الخاصة بسونلغاز باستمرار لضمان نجاح العمل .

و عزز المكلف بالتوزيع الاجابات السابقة فهو يرى انه لا توجد عراقيل في تطبيق الرقمنة في مؤسسة سونلغاز بيني سليمان.

و اجاب المكلف بالاتصال : ليس هناك عراقيل بل بالعكس كل الظروف مهيئة من احل تطبيق الرقمنة في المؤسسة على اكر قدر من الفاعلية.

#### • التحليل :

من خلال إجابة المبحوثين و من ملاحظاتي خلال فترة تربيصي في المؤسسة فإنني لا اتفق معهم في اجابتهم فهناك العديد من المعوقات تواجه الرقمنة في مؤسسة سونلغاز بيني سليمان وهي تفاوت الخبرات العلمية بين العاملين خصوصا في المجال التقني ، الانظمة المعلوماتية في المؤسسة كثيرا ما تواجه بعض الخلل راجع لعدة اسباب منها حسب رأي غياب التحديث المستمر للأنظمة ،كما انه اتضح لي ان العمل بنظام رقمي كامل ليس من أولويات المؤسسة .

## 3- عرض نتائج الدراسة:

اولا : " معرفة مدى تطبيق الرقمنة في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان و مجالات تطبيقها و متطلباتها"

هناك اجماع من المبحوثين على ان الرقمنة بالفعل مطبقة في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان ولاية المدية .

هناك اجوبة متعددة من المبحوثين حول مجالات استخدام الرقمنة في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان نذكرها كالآتي:

- تطبيق الرقمنة من خلال تخزين معلومات جميع المنتسبين لمؤسسة سونلغاز من خلال المنصة الرقمية الخاصة بالمؤسسة من خلال نظام يحتوي على كافة المعلومات الخاصة لكل العاملين من طرف مكتب الفرز والتي تتضمن اسم ولقب والسن وتاريخ ومكان الازدياد والجنس والخبرة المهنية ويقوم هذا النظام بأرشفة المعلومات وتحديثها باستمرار .

- استخدام الرقمنة في المؤسسة من خلال عمليات الاتصال والتنسيق بين سونلغاز وبين الفروع والهيئات التي نوزع لها خدمات توفير الغاز والكهرباء، من خلال استخدام جداول بيانات الكترونية تحتوي على جميع معلومات المؤسسات التي تتعامل معا مؤسسة سونلغاز .

- تطبق الرقمنة من خلال استخدام شبكة المعلومات مدرجة في نظام المعلومات التي تتوفر عليه مؤسسة سونلغاز وذلك باستخدام الإنترنت في إطار العمل بحيث يتوفر نظام معلومات على جميع البيانات التي تخص جميع مناطق البحث والتنقيب والعمليات التي تقوم بها مؤسسة سونلغاز ببني سليمان.

تعددت اجوبة المبحوثين حول متطلبات استخدام الرقمنة في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان نذكرها كالآتي:

- توفير جميع متطلبات الرقمنة التي تمثل صورة الإدارة الحديثة فنحرص خلال مسابقات التنظيف على شروط معينة منها ان يكون المقدم على التوظيف له خبرة في مجال التقنية كالإعلام الآلي والتقنيات الحديثة.

- توفير المعدات الحديثة مثل الحواسيب الحديثة.

- تنوع نظم المعلومات وتحديثها كل فترة لتتلاءم المعلومات مع المتغيرات الطارئة خلال عمليات البحث والتنقيب التي تقوم بها المؤسسة.



ثانيا: " معرفة تأثير الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة فاز ببني سليمان والعراقيل التي تواجهها"

اجمع اغلب المبحوثين ان الرقمنة تساعد مؤسسة سونلغاز ببني سليمان على تحسين الخدمة العمومية من خلال:

- تحسين الخدمة العمومية من خلال امكانية معرفة كل المعلومات الخاصة بالعاملين في المؤسسة وبالتالي إن كان العامل ذات كفاءة فسينعكس على الخدمة العمومية ويحسن من جودتها.
- يساعد نظام الرقمنة مؤسسة سونلغاز في عمليات طلبات التوظيف، ويساعد في تخزين البيانات الخاصة بالعمل وتصنيفها ومتابعة تطور العمال في أداء عملهم بكفاءة مما ينعكس على أداء الخدمة العمومية.
- توفير المعلومات اللازمة حول المؤسسات من خلال الجدول الالكتروني الخاص بكل المؤسسات التي تتعامل معها سونلغاز وتحديد حجم التوزيع وكل المعلومات المتعلقة به وبالتالي ضمان خدمة التزويد بخدمات الغاز والكهرباء الذي يوجه للمواطنين.
- تساعد ان الرقمنة تساهم في تحسين الخدمة العمومية من خلال توفر أنظمة المعلومات الخاصة بسونلغاز على المعلومات الازمة قبل اي عملية بحث وتنقيب من خلال توفر عدة معطيات حول بيئة ومستلزمات العمل، وبالتالي القيام بالخدمة على أعلى درجة من الدقة والفعالية.

أجمع كل المبحوثين ان تطبيق الرقمنة لا تواجه عراقيل في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان.

- إن تطبيق الرقمنة في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان يواجه بعض العراقيل من بينها الجانب البشري والتفاوت المعرفي والعلمي بين العاملين خصوصا في المجال التقني، وايضا نظم المعلومات في المؤسسة ما تواجه بعض الخلل أحيانا مما يعيق تطبيق الرقمنة في المؤسسة، راجع لعدة اسباب منها حسب رأي غياب التحديث المستمر للأنظمة، كما انه اتضح لي ان العمل بنظام رقمي كامل ليس من أولويات المؤسسة.

## خلاصة الفصل:

من خلال ما تم طرحه خلال هذا الفصل، يمكن القول ان الرقمنة تساهم بفاعلية في الخدمة العمومية وهذا ما اتضح لنا من خلال دراستنا الميدانية في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان كنموذج لدراستنا، والتي تعتبر أحد فروع أكبر المؤسسات الاقتصادية والعمومية في الجزائر، حيث قمنا اولا بالتعريف بالمؤسسة وذكر مهامها واعداد بطاقة تقنية للمؤسسة، وادراج هيكلها التنظيمي وذكر اهم اقسامها.

من ثم قمنا بالمقابلة مع كل من المدير العام للمؤسسة، المكلف بالاتصال، المكلف بالتسويق، المكلف بالتوزيع ومن خلال اجابات المبحوثين على جميع محاور المقابلة خرجنا بالعديد من النتائج نذكر اهمها كالآتي

ان الرقمنة بالفعل مطبقة في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان.

ان تطبيق الرقمنة في المؤسسة يتم استخدام جداول بيانات الكترونية تحتوي على جميع معلومات المؤسسات التي تتعامل معا مؤسسة سونلغاز كذلك تطبق الرقمنة من خلال استخدام شبكة المعلومات مدرجة في نظام المعلومات التي تتوفر عليه مؤسسة ويتوفر نظام معلومات على جميع البيانات التي تخص جميع مناطق البحث والتنقيب والعمليات التي تقوم بها مؤسسة سونلغاز ببني سليمان.

تساعد الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية من خلال توفر أنظمة المعلومات الخاصة بسونلغاز على المعلومات اللازمة التي تساهم في القيام بالأعمال على أعلى درجة من الدقة والفعالية

ان هناك بعض العوائق تحول دون تطبيق الرقمنة بصفة كاملة في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان من في بعض الجوانب البشرية والتقنية واللوجستية.

خاتمة

### خاتمة:

من خلال ما تم طرحه نقول ان الرقمنة هي باعتباره نظام أو صيغة رقمية لتحويل البيانات والمعلومات إلى تنسيق يمكن تخزينه ومعالجته ومشاركته باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وتشمل تحويل المستندات الورقية إلى ملفات إلكترونية واستخدام قواعد البيانات وأنظمة المعلومات لتنظيم البيانات وتوظيف التكنولوجيا والحوسبة اللامركزية لتخزين.

وعليه من خلال ما جاء في دراستنا حول استخدام الرقمنة في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان إذا خرجنا بعدة نقاط اوضحت ان الرقمنة تحسن من كفاءة العمليات وتقلل الأخطاء وتوفر الوقت والتكاليف وتمكن التعاون والتواصل السلس بين العاملين وأيضاً تساهم في تطوير الخدمة العمومية لمؤسسة.

وبحسب النتائج التي خلصت لها دراستنا فإن الرقمنة وإن كانت مطبقة في مؤسسة سونلغاز ببني سليمان الا انها بحاجة للتطوير والاهتمام بكافة عناصرها (البشرية، اللوجستية، التقنية). لضمان الفاعلية القصوى من استخدام نظام الرقمنة في المؤسسة.

وبما ان مؤسسة سونلغاز من أكبر المؤسسات الاقتصادية في البلاد فقد بات جليا أن التحول الرقمي الشامل أصبح ضرورة حتمية للمؤسسة ذلك للاستفادة من التقنيات الرقمية لتحويل الطريقة التي تعمل بها وتقديم خدماتها و من أجل الحفاظ على المنافسة في العصر الرقمي يتضمن ذلك استخدام الأدوات والأنظمة الأساسية الرقمية لتبسيط العمليات التجارية وأتمتها وتحسين مشاركة العملاء، " فكل ما طبقت الرقمنة كلما تحسن مجال الخدمة العمومية "

و ختاماً نرجو ان تكون دراستنا هي نقطة انطلاق حقيقية لإبراز الدور الفعال للرقمنة و قدرتها على تحسين اداء الخدمة العمومية في واحدة من اكبر و انجح المؤسسات الاقتصادية الوطنية مؤسسة سونلغاز في فرع بني سليمان بولاية المدية .

# قائمة المراجع

### قائمة المراجع :

1. أوماحي عائشة ،بوداوي مصطفى ، ترشيد الخدمة العمومية مؤشر للتنمية المحلية في الجزائر ، مجلة التنمية و ادارة الموارد البشرية ،المجلد 10 ، العدد 01 ، جامعة مولاي الطاهر سعيدة ، 2023 ، ص 440-441.
2. باحماوي عبد الله ، سبل تحسين الخدمة العمومية و عصرنة الإدارة العامة في الجزائر ، مجلة القانون و المجتمع ، المجلد 07 ، للعدد 02 ، جامعة احمد درارية أدرار الجزائر 2019 ، ص 324.
3. بشير العلق ،الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات ، المرجع السابق ص 9
4. بشير العلق ،الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات، مركز الإمارات للدراسات و البحوث الاستراتيجية ، الإمارات 2005 ، ص 7-8.
5. دلال السويسي ، نظم المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ، أطروحة لنيل شهادة الماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر ، 2012 ، ص 42-43.
6. ديدوش هاجر ، الإدارة الإلكترونية و دورها في تطوير الخدمة العمومية بالجامعات المحلية بالجزائر ، مجلة الحدث للدراسات المالية و الاقتصادية ، العدد 07 ، الجزائر 2021 ، ص 26-27
7. ريس وفاء ،نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق ، دار اليازوري للنشر والتوزيع التوزيع ، ط1 ، عمان الاردن ، 2020
8. سباعي السيد ،الدراما الرقمية والمسرح الرقمي تجارب غربية وعربية، العربي للنشر و التوزيع، القاهرة مصر ، 2021 ، ص 17
9. عبد الرحمن توفيق ، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية ، مركز الخبرات المهنية ، القاهرة مصر ، ط2، 2007، ص 31-32.
10. عنتره بن مرزوق و اخرون ،إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر ، عمان الأردن ، 2018 ، ص 24-25-26

11. غالم الهام مصطفى ، الحكومة الالكترونية كمدخل للإصلاح الاداري ، أسس نظرية و آليات التطبيق ، تجربة الجزائر ، المجلة المصرية لعلوم المعلومات ، المجلد 05 ، العدد 02 ، 2018
12. فاطمة مشعلة ، مقال : مفهوم الخدمة العمومية ، موقع موضوع Mawdoo3.com تاريخ النشر 2016 ، تاريخ الإطلاع 2024/05/02.
13. فنني ياسين ، بكدي فاطمة ، عرض تجربة الرقمنة الإدارية النظام الضمان الاجتماعي في الجزائر ، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية ، المجلد 07 العدد 01 ، الجزائر 2022 ، ص 110
14. فنني ياسين ، بكدي فاطمة ، عرض تجربة الرقمنة الإدارية النظام الضمان الاجتماعي في الجزائر ، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية ، المجلد 07 العدد 01 ، الجزائر 2022 ، ص 111
15. فوزية صادقي ، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، اطروحة دكتوراه ، كلية علوم الإعلام والاتصال و السمعى البصري ، قسم الاتصال و العلاقات العامة ، جامعة قسنطينة 3 ، 2021/2020 ، ص 120
16. فوزية صادقي ، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، اطروحة دكتوراه ، كلية علوم الإعلام والاتصال و السمعى البصري ، قسم الاتصال و العلاقات العامة ، جامعة قسنطينة 3 ، 2021/2020 ، ص 120
17. قرين ربيع ، تقنيات التحول الرقمي و استراتيجياته ، مجلة المشكلة الاقتصادية و التنمية ، المجلد 02 ، العدد 02 ، جامعة ميله الجزائر 2023 ، ص 61-62
18. كمال فار ، الخدمة العمومية ، المقاربة النظرية و الجذور التاريخية ، مجلة المفكر المجلد 04 العدد 02 ، جامعة الجزائر 2 ، 2020
19. لبيد عماد ، موزاي بلال ، الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر ، معطيات الواقع و رهانات المستقبل ، المركز الديمقراطي العربي للنشر ، ط1 ، برلين ألمانيا ، 2021 ، ص 12-13.

20. لعمرى محمد ، الالية المستحدثة في تسيير الخدمة العمومية ، و تفعيل الدور الاقتصادي البلدية كوحدة اقليمية ، المجلة الجزائرية للحقوق و العلوم سياسية ، المجلد 03 العدد 05 ، المركز الجامعي احمد الونشريسي تيسمسيلت الجزائر 2018 ، ص 186.
21. لعمرى محمد ، الالية المستحدثة في تسيير الخدمة العمومية ، و تفعيل الدور الاقتصادي البلدية كوحدة اقليمية ، المجلة الجزائرية للحقوق و العلوم سياسية ، المجلد 03 العدد 05 ، المركز الجامعي احمد الونشريسي تيسمسيلت الجزائر 2018 ، ص 188
22. محمد سمير أحمد ، الإدارة الالكترونية ، دار المسير للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان الأردن ، 2009 ، ص 24.
23. مدحت ابو نصر ، التحول الرقمي و الإدارة الإلكترونية ، الواقع و المأمول ، المجلة العربية للمعلوماتية و أمن المعلومات ، المؤسسة العربية للتربية و العلوم و الآداب ، 2023 ، ص 51-50.
24. مدحت عادل، ما هي الرقمنة وأهميتها في الخدمات المقدمة للمواطنين، مقال اليوم السابع تاريخ النشر 2019/09/10 تاريخ الإطلاع 2024/04/12.
25. نجلاء أحمد ،الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر و التوزيع ط1 القاهرة مصر ، 2013 ، ص 26-27.
26. يغني سامية و آخرون ، الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة و متطلبات الجودة ، مجلة الدراسات في الاقتصاد و إدارة الاعمال ، المجلد 04 العدد 01 ، الجزائر ، 2021 ، ص712



الملاحق

نموذج استمارة المقابلة الأولى:

- الجنس ..... • السن ..... • الرتبة.....
- المستوى التعليمي..... • الخبرة المهنية .....

المحمول الاول: معرفة حجم تطبيق الرقمنة في مؤسسة سونلغاز بيني سليمان و مجالات تطبيقها و متطلباتها

س1 : ما مدى تطبيق سياسة الرقمنة في سونلغاز بيني سليمان ؟

• ج/1 : .....  
.....

• س 2/ : ما هي مجالات ومؤشرات تطبيق الرقمنة في مؤسسة سونلغاز ؟

• ج/2 : .....  
.....

س/3 : ما هي متطلبات الرقمنة في مؤسسة سونلغاز بني سليمان ؟

• ج/3 : .....  
.....

• المحور الثاني: معرفة تأثير الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية لمؤسسة سونلغاز ببني سليمان و العراقيل التي تواجهها

• س/1 : كيف تأثر الرقمنة فني لتحسين الخدمة العمومية لمؤسسة فاز ببني سليمان ؟

.....ج/1\*

.....

س/2 : ما هي العراقيل التي تعترض الرقمية في مؤسسة فر بالغاز بني و ما أثر ذلك على تعيين الخدمة العمومية ؟

.....ج/2

.....



## سونلغاز - التوزيع

أمام تراكم فواتير استهلاك الطاقة تضع الشركة تحت تصرف زبائننا الكرام طرق دفع مختلفة تمكنهم من تسديد فواتيرهم بكل سهولة وأمان عن طريق:

- ٤٤ التسديد في أي وكالة تجارية عبر الوطن .
- ٤٤ الدفع على مستوى مكاتب البريد عبر الوطن .
- ٤٤ الدفع الإلكتروني ( e-paiement ) عن طريق البطاقة البنكية من خلال :

- وحدة الدفع الإلكتروني في الوكالة

- موقع الشركة [www.sonelgaz.dz](http://www.sonelgaz.dz)

يتيح الدفع الإلكتروني :

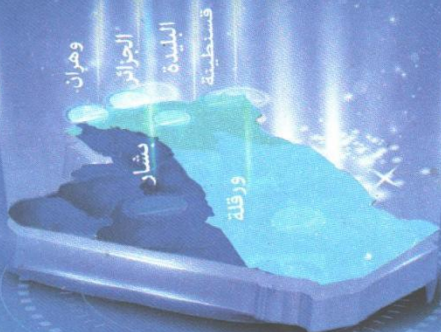
٤٤ إمكانية الاستغناء عن السيولة

٤٤ التسديد دون عناء التنقل

٤٤ ربح الوقت

هذا، ونرحب بزبائننا الكرام على مستوى وكالاتنا التجارية حيث نقدم لهم كل التسهيلات لتسديد مستحقات الكهرباء والغاز مع إمكانية التقسيط حسب عدد الفواتير و المبلغ الإجمالي للديون.

**سونلغاز - التوزيع**  
**دوما في خدمتكم**





فاتورتكم  
على الإنترنت  
تمكنكم من الإطلاع على  
استهلاككم السنوي للطاقة

تسديد فاتورة  
الكهرباء و الغاز  
تصرف مسؤول و حضاري  
تفادوا تراكم ديونكم  
وتقدموا إلى مصالحنا  
للإستفادة من  
التسهيلات المتاحة لكم



الدفع الإلكتروني  
تسديد الفواتير عبر الإنترنت  
بواسطة بطاقة

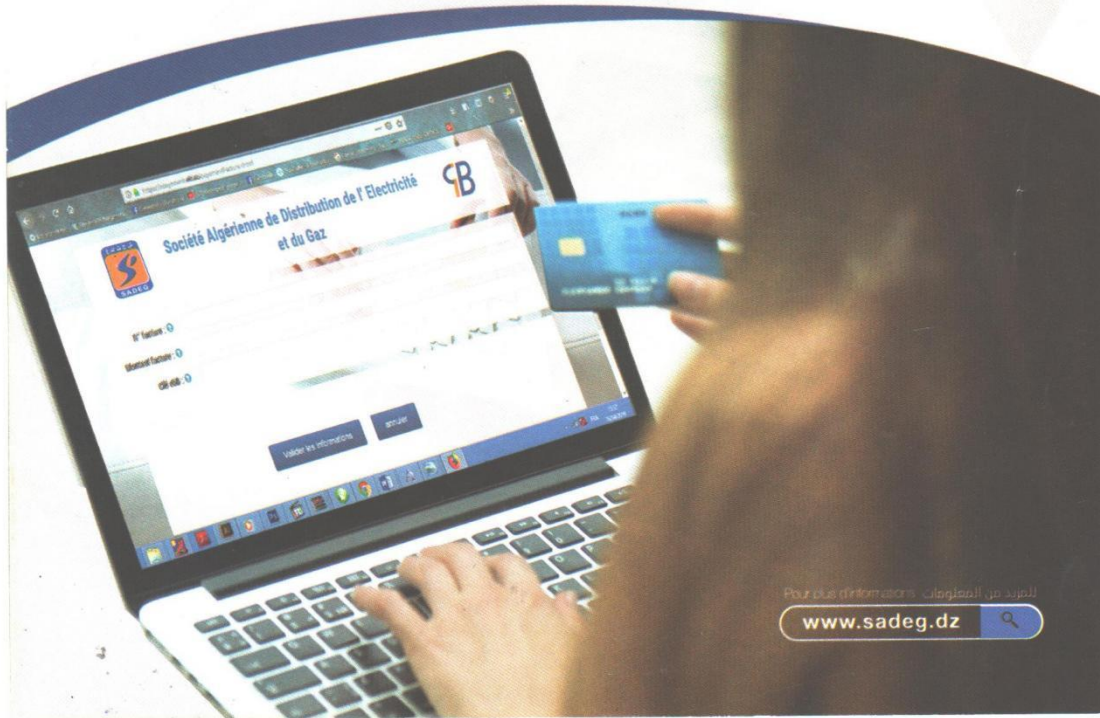
سددوا  
فواتيركم  
عن طريق  
بطاقتكم للدفع





# الدفع الإلكتروني

تسديد الفواتير عبر الأنترنت  
بواسطة بطاقة



المزيد من المعلومات: [www.sadeg.dz](http://www.sadeg.dz)

## زبائننا الكرام

نعلمكم بأن مديرية التوزيع بالمدينة تضع تحت تصرفكم خدمة جديدة للاستعلامات عبر الرسائل النصية (أعلمني). من أجل إستقبال المعلومات حول: قيمة فاتورتكم - آجال التسديد- نصائح حول انترشيد في استهلاك الطاقة ومعلومات هامة أخرى.

ندعوكم للتقرب من وكالاتنا التجارية (مرفقين بهذه القصاصة) أو من خلال الموقع الإلكتروني : [www.sdc.dz](http://www.sdc.dz) من أجل تسجيل أنفسكم في هذه الخدمة والاستفادة منها.

مدير الوكالة التجارية

نضمن لكم سرية هذه المعلومات .

الاسم واللقب: .....

رقم الهاتف: .....

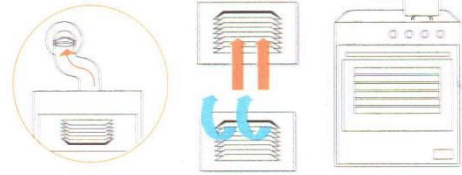
الرقم المرجعي للفاتورة: .....

## قوموا بصيانة أجهزكم لإستخدام آمن

### نصائح وقائية

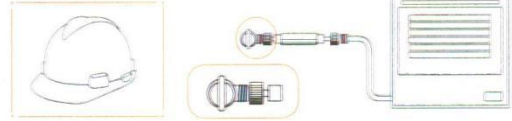
#### 1 صيانة منافذ التهوية

- ✍ إسمعوا للهواء بالدخول.
- ✍ نظفوا منافذ التهوية : الشبكات وفتحات التهوية.
- ✍ إفحصوا ونظفوا المداخل كل عام.



#### 2 صيانة الأجهزة

- ✍ إستبدلوا الأنبوب المرن للأجهزة الغازية، قبل نهاية تاريخ صلاحيته.
- ✍ قوموا بصيانة الأجهزة الكهرو منزلية سنويا من طرف مهنيين ذوي خبرة.



### نصائح أمنية

في حالة شم رائحة الغاز،  
إعتقدوا ردود الأفعال الصحيحة

- 1 إتخذوا الاحتياطات اللازمة لتجنب إصدارات شرارة كهربائية داخل المبنى.
- 2 إفتحوا النوافذ.



- 3 إغلقوا امدادات أو صنفيات توزيع الغاز.
- 4 إتصلوا من الخارج بمصالح الحماية المدنية على الرقم 1021 او مركز إتصالات.



خدمة إصلاح أعطاب  
الغاز تحت تصرفكم .



قسم علوم الإعلام و الاتصال  
مصلحة البحث العلمي و ما بعد التدرج

## إذن بإيداع مذكرة التخرج بعد التصحيح

نحن الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة عن المذكرة :

الأستاذ المشرف (ة) : ..... أبو بنشوي حسيبة  
الأستاذ المناقش (ة) : ..... بوربال حسيبة  
الأستاذ الرئيس (ة) : ..... محمد طاري سويدي

نأذن بإيداع مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر بعد تصحيحها بعنوان:

..... دور الرقمنة في تحسين الجودة الجوهرية  
..... دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بسويدي سليمان المديرة

والتي أعدها الطالب (ة) : ..... حمود محمد  
والطالب (ة) : ..... بن عيسى محمد  
والطالب (ة) : .....

المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ميدان : ..... علم الإعلام والاتصال

تخصص : ..... اتصال سونلغاز عامية

الموسم الجامعي : ..... 2024 / 2025

إمضاء المشرف (ة)

إمضاء المناقش (ة)

إمضاء رئيس (ة) اللجنة

..... البيورة في: