

جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الانسانية



# مذكرة ماستر

علوم الإعلام والاتصال  
الإعلام والاتصال  
اتصال وعلاقات عامة

رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالب:

ريان بن كحلة

يوم: 01/07/2019

## دور الإدارة الالكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية

دراسة حالة لبلدية شتمة بسكرة

### لجنة المناقشة:

رئيس	جامعة محمد خيضر - بسكرة	أ. مح أ	زكرياء بن صغير
مقرر	جامعة محمد خيضر - بسكرة	أ. مح أ	داود جفايلة
مناقش	جامعة محمد خيضر - بسكرة	أ. مس أ	محمد بشير محمودي

السنة الجامعية : 2018 - 2019

## شكر وتقدير

نشكر الله عز وجل الذي أمدنا بالقوة والصبر لاتمام هذا العمل كما نتوجه بجزيل الشكر والامتنان وخالص التقدير والاحترام إلى استاذنا داود جفافة الذي تقضل باشراف على هذه المذكرة بدون ان يبخل علينا بالتوجيهات والنصائح القيمة التي يطلبها البحث في انجاز هذا العمل نشكره على تعبته معنا وحسن المعاملة، كما لا يفوتني ان اشكر كل من ساعدني من قريب او بعيد في انجاز هذه المذكرة.

## ملخص الدراسة:

تناولت دراستنا المعنونة بدور الادارة الالكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية وسنحاول من خلال هذه الدراسة الوصول الى اجابات حول التساؤل الرئيسي: كيف يتم التحول الي الرقمنة في مصالح الحالة المدنية لبلدية شتمة ببسكرة في إطار سياسة الجزائر نحو تكريس الادارة الالكترونية؟

وللإجابة على هذا التساؤل قمنا بطرح ثلاث تساؤلات فرعية:

- ماهي فلسفة التحول الى الرقمنة في مصالح الحالة المدنية في بسكرة؟
- ماهي مرتكزات سياسة الجزائر نحو تكريس الادارة الالكترونية؟
- ماهو واقع ومستقبل الادارة الالكترونية المحلية في الجزائر؟

وللإحاطة بمختلف جوانب الدراسة ومتغيراتها اعتمدنا على المنهج دراسة حالة اذ يعتبر من اكثر المناهج توافقا مع دراستنا ولإبراز اهم المحاور سابقة الذكر اعتمدنا على اداة المقابلة، قمنا بطرح مجموعة ن الاسئلة على عينة من الموظفين والإطارات بمصلحة الحالة المدنية لبلدية شتمة حيث كان مجتمع البحث في هذه الدراسة بلدية شتمة المتواجدة بولاية بسكرة قمنا باخذ عينة بحثنا مصلحة الحالة المدنية لبلدية شتمة بالإضافة الى اعتمادنا على العينة القصدية والتي قصدنا فيها مصلحة الحالة المدنية لبلدية شتمة ولاية بسكرة على البلديات الأخرى، كونها نموذج جيد وملئم لتطبيق عليها دراستنا وإجراء المقابلات مع الموظفين وأخذ المعلومات الضرورية التي تخدم موضوع بحثنا متغيرات دراستنا وقد تم التوصل في الاخير إلى مجموعة من النتائج اهمها:

هناك استخدام فعلي لتكنولوجيا المعلوماتية، للإدارة الالكترونية وتمظهر هذا من خلال سعي البلدية في تحسين خدماتها ومهامها داخل المؤسسة وتوفير المتطلبات واستعمال شبكة الانترنت وربطها بالشبكة الوطنية وتبادل المعلومات بين البلدية المحلية ومختلف البلديات وعبر التراب الوطني وهذا لمسايرة الزمن وللحاق بالدول المتقدمة.

ومنه يكمن جوهر وفلسفة التحول الى الرقمنة في مصالح الحالة المدنية وهذا لتغيير نمط وأسلوب تعامل العاملين وإعادة هيكلتها للتخلص من الروتين والبيروقراطية وهذا لتسهيل اعداد الاجراءات في استخراج الوثائق وكذا تسهيل المعمل الاداري.

المؤسسة تستخدم شبكة الانترنت داخل الهيكل التنظيمي الالكتروني بين ضابط الحالة المدنية ونوابه وبقاى الموظفين وهذا من خلال اعتمادها على البريد الالكتروني الذي يوفر لها سرعة واختصار الجهد من خلال المراسلات وكذلك تشمل البلدية المحلية.

ومنه تقوم سياسة الجوائر نحو تكريس الادارة الالكترونية على اهم المرتكزات وهذا بإحداث سجل وطني الكتروني للحالة المدنية وربط البلدية بالشبكة الوطنية والمحلية وهذا من خلال توفير الوسائل وتطبيقات الاعلام الالى، وهذا باعتبار الادارة الالكترونية أحد لبنات رقمنة سجلات الحالة المدنية ولهذا سهلت عملية استخراج الوثائق عبر كامل التراب الوطني

للإدارة الالكترونية تأثير على رقمنة سجلات الحالة المدنية، وهذا التأثير يتجلى في تطبيق السجل الوطني الالى للجزائر في توفير وجلب تكنولوجيا تكون خادمة ومفيدة ومساهمة في تحقيق اهداف الرقمنة بكفاءة وفعالية.

## **Abstract**

The present study is an attempt to show the role of electronic management in the digitization of civil status records. In this study, we have tried to reach answers to the main question: How is the transformation to digitization in the interests of the civil status of the municipality of Shetma Biskra in the framework of Algeria's policy towards the consolidation of electronic administration?

To answer this question, we asked three sub-questions:

- What is the philosophy of digitization in the interests of the civil situation at Biskra?
- What are the pillars of Algeria's policy towards devoting electronic administration?
- What is the reality and future of local electronic administration in Algeria?

In order to understand the various aspects of the study and its variants, we have adopted a case study as one of the most consistent approaches to our study. We have presented a questionnaire on a sample of employees and frames at the Civil Status Department in the municipality of Shetma, which is located at Biskra. We took a sample of our research interest of the civil status of the municipality of Shetma in addition to our reliance on the sample of intent, which we intended the interest of the civil status of the municipality of Shetma to other municipalities which are good models and appropriate for the application. We have tried in our study to interview the staff and take the necessary information that serves the subject of our research study. Results we have reached in the present study are set in the following points:

There is an actual use of information technology for electronic management. This is reflected in the Municipality's efforts to improve its services and functions within the institution, provide the requirements, use the Internet and connect it to the national network and exchange information between the local municipality and the various municipalities and across the national territory.

The essence and philosophy of the transformation to digitization in the interests of the civil situation and this to change the pattern and method of dealing and restructuring of the workers to get rid of red tape and bureaucracy and this to facilitate the preparation of procedures in the extraction of documents and facilitate administrative information.

The institution uses the Internet within the electronic organizational structure between the civil status officer and his deputies and the rest of the staff and this through the adoption of the e-mail, which provides the speed and shortness of effort through correspondence and also include the local municipality.

This is done through the provision of means and applications of electronic media. This is because electronic administration is one of the blocks for digitizing civil status records. This has facilitated the process of extracting documents through the entire National territory

Electronic management has an impact on the digitization of civil status records, and this effect is reflected in the application of the Algerian National Registry to provide and bring in technology that is useful and useful and contributes to achieving the goals of digitization efficiently and effectively.

## فهرس المحتويات

شكر وتقدير

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

أ \_\_\_\_\_ مقدمة

### الفصل الأول: الفصل المنهجي

5 \_\_\_\_\_ 1. الاشكالية:

6 \_\_\_\_\_ 2- اسباب اختيار الموضوع:

7 \_\_\_\_\_ 3. اهداف الدراسة:

7 \_\_\_\_\_ 4. أهمية الدراسة:

8 \_\_\_\_\_ 5. الإطار المفاهيمي:

8 \_\_\_\_\_ أ - الادارة الالكترونية، رقمنة الحالة المدنية.

11 \_\_\_\_\_ 6. منهج الدراسة:

11 \_\_\_\_\_ أ- تعريف المنهج:

11 \_\_\_\_\_ ب - دراسة حالة:

12 \_\_\_\_\_ 7. ادوات الدراسة:

12 \_\_\_\_\_ أ- الملاحظة:

13 \_\_\_\_\_ ب- المقابلة:

14 \_\_\_\_\_ 8. مجتمع البحث:

14 \_\_\_\_\_ 9. عينة الدراسة:

14 \_\_\_\_\_ أ - عينة البحث:

15 \_\_\_\_\_ 10. الدراسات السابقة:

15 \_\_\_\_\_ أ - الدراسة الاولى:

16 \_\_\_\_\_ ب - الدراسة الثانية:

18 \_\_\_\_\_ ج - الدراسة الثالثة:

19 \_\_\_\_\_ د - الدراسة الرابعة:

- ه - مجالات الدراسة: 20
11. النظرية المؤطرة للدراسة: 20
- أ - التعريف بالنظرية: 20
- ب - التعريف بصاحب النظرية: 20
- ج - أفكار النظرية: 20
- د- فرضيات نظرية الحتمية التكنولوجية: 21
12. صعوبات الدراسة: 23

## الفصل الثاني: فصل نظري

- تمهيد 25
- المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للإدارة الالكترونية: 26
- المطلب الأول: تعريف الإدارة الالكترونية: 26
- المطلب الثاني: نشأة الادارة الالكترونية 31
- المطلب الثالث: خصائص الادارة الالكترونية وأهميتها 32
- المطلب الرابع: وظائف وأهداف الادارة الالكترونية 37
- المطلب الخامس: متطلبات تجسيد الادارة الالكترونية 41
- المطلب الخامس: اثار تطبيق الادارة الالكترونية وطبيعتها 49
- المبحث الثاني: مدخل إلى الرقمنة (Digitisation) 51
- المطلب الأول: تعريف الرقمنة وأهميتها 51
- المطلب الثاني: أهمية الرقمنة وأساليبها 57
- المطلب الثالث: اسباب لجوء مؤسسات المعلومات إلى التحول الرقمي 60
- المطلب الرابع: إيجابيات واهداف عملية الرقمنة 61
- المطلب الخامس: البناء التقني لعملية الرقمنة 64
- المطلب السادس: استراتيجيات وعملية اجراءها 68
- خلاصة الفصل: 77

## الفصل التطبيقي: دراسة حالة لبلدية شتمة - بسكرة -

- تمهيد 79
- المبحث الأول: تقديم عام لبلدية شتمة بولاية بسكرة 80
- المطلب الأول: نبذة عن بلدية شتمة 80

82	المطلب الثاني: اهمية الحالة المدنية لبلدية شتمة
82	المطلب الثالث: دور ومهام ضابط الحالة المدنية لبلدية شتمة
86	المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي لبلدية شتمة
87	<b>المبحث الثاني: تشخيص حالة البلدية بمصلحة الحالة المدنية شتمة</b>
87	المطلب الاول: فلسفة التحول إلى الرقمنة في مصالح الحالة المدنية لبلدية شتمة-
90	المطلب الثاني: مرتكزات سياسة الجزائر نحو تكريس الادارة الالكترونية
93	المطلب الثالث: واقع ومستقبل الادارة الالكترونية في مصالح الحالة المدنية لبلدية شتمة
95	المطلب الرابع: تحليل كيفية التحول إلى الرقمنة في مصالح الحالة المدنية لبلدية شتمة في إطار سياسة الجزائر نحو تكريس الادارة الالكترونية
98	<b>خلاصة الفصل:</b>
100	<b>خاتمة:</b>
103	<b>نتائج الدراسة الميدانية:</b>
104	التوصيات:
106	<b>قائمة المصادر والمراجع</b>

ملاحق



## قائمة الأشكال

- شكل رقم 1: يبين مدى تكامل الوظائف الادارة الالكترونية فيما بينها. \_\_\_\_\_ 41
- شكل رقم 2 يبين متطلبات تجسيد الادارة الإلكترونية \_\_\_\_\_ 49
- شكل رقم 3: يوضح دليل عمل المحددات \_\_\_\_\_ 73
- شكل رقم 4 : عمليات اجراء الرقمنة \_\_\_\_\_ 76
- شكل رقم 5: هيكل تنظيمي لبلدية شتمة -بسكرة- \_\_\_\_\_ 86

## قائمة الجداول

جدول رقم 1: يوضح الفرق بين الادارة الالكترونية والحكومة الالكترونية \_\_\_\_\_ 28

جدول رقم 2 : يوضح عدد السكان وفق الاحصائيات الاخيرة \_\_\_\_\_ 81

# مقدمة

## مقدمة

تسعى معظم الدول إلى تفعيل الإدارة الالكترونية باعتبارها اتجاها جديدا في الإدارة المعاصرة وأصبحت تسود العالم حركة نشطة لاستثمار كل التقنيات الحديثة لنظم المعلومات والاتصالات المستحدثة في تطوير أعمال المنظمات سواء كانت منظمات أعمال أو منظمات عمومية حكومية وتحويلها إلى منظمات الكترونية تستخدم شبكة الانترنت في انجاز كل اعمالها ومعاملاتها الادارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، وكذلك في انجاز كل وظائفها وحتى في اعمالها المكتبية، بسرعة فائقة واختصار الجهد بحيث يعتبر الخبراء أن تفعيل الإدارة الالكترونية سوف يحل الكثير من المشاكل، وذلك تهيئة المجتمع إلى مرحلة متقدمة من التعاملات الالكترونية.

ومع ظهور القرن الحادي والعشرين وظهر الثورة المعلوماتية وتطور التكنولوجيا الهائلة في التقنيات المختلفة، ادى على جميع الهياكل المجتمعية إلى اتباع هذه الاساليب الادارية واستخدامها، ومواكبة العصر ويزداد التنافس على الاستفادة القصوى من هذه التقنيات المختلفة في شتى المجالات ومن بين هذه التقنيات الإدارة الالكترونية، التي تمكنت الكثير من المؤسسات ومنها المرافق العمومية بمصالح الحالة المدنية من معالجة وثائقها وتقديم خدماتها بطابع الكتروني في ضوء تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية والتكنولوجيا لمواكبة حداتها والسيطرة على المخزون الورقي والتخلي عن الاساليب التقليدية في ادارتها والتحول من نمط اداري تقليدي إلى نمط الكتروني رقمي في ضوء منظومة الرقمنة.

اذ ان التحول نحو تطبيق ادارة الكترونية فاعلة وناجحة في المؤسسات العمومية وخاصة مصالح الحالة المدنية لم يعد موضع تفكير، فالإدارة التقليدية قاصرة عن القيام بوظائفها في عالم معاصر يعيشه عصر الانفجار المعلوماتي والتكنولوجي، وهذا ما يدفعها إلى توظيف الإدارة الالكترونية واستخدامها في تطوير العمل الاداري وتحويل الإدارة التقليدية إلى ادارة حديثة ومواكبة عصر التكنولوجيا والمعلومات والمساهمة في تحسين الخدمات العمومية في المرافق عامة وفي مصلحة الحالة المدنية خاصة لخدمة المواطنين.

ونحن في هذه المذكرة نتناول موضوع: دور الإدارة الالكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية (دراسة حالة على بلدية شتمة) وقد تم تقسيم الدراسة إلى مقدمة وثلاث فصول وخاتمة، تناولت مقدمة الدراسة طرح عام إلى الخاص للموضوع، اما الفصل المنهجي جاء فيه كل الخطوات المنهجية

حيث تم التعرض إلى الاشكالية ومجموعة المفاهيم الرئيسية للدراسة بالإضافة إلى مجتمع البحث وعينة الدراسة نهايتها بالنظرية المؤطرة.

ثم يأتي الفصل الثاني الذي قسمناه إلى مبحثين، المبحث الاول يدور حول الادارة الالكترونية من خلال مفهوم ونشأة وخصائص ووظائف واهداف الادارة ومتطلباتها واثار تطبيقها، والمبحث الثاني تطرقنا من خلاله إلى الرقمنة من مفهوم وأهداف واليات.

اما الفصل الثالث والآخر فقد عالج الجانب التطبيقي للدراسة فيتمثل في دراسة حالة بلدية شتمة من تعريف للمؤسسة وهيكلتها ومهامها ثم مساهمتها

وفي الأخير خاتمة جاءت بمثابة محصلة لمجموعة من والاقتراحات من هذه الدراسة.

## الفصل المنهجي

## 1. الإشكالية:

نتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الانترنت بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الادارية والتي تراجعت معها اشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، لإعادة صياغة الخدمة العمومية وجعلها قائمة على الامكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الاعمال وبالتالي التحول من اتصال مباشر للمواطنين مع المؤسسات الخدمة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الالكترونية المختلفة، وهو ما يطلق عليها الادارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الانسيابي واختراق الحدود حيث افرز التحول نحو الادارة الالكترونية جملة من التغيرات على مفهوم الخدمة العمومية لتؤسس في النهاية إلى مقولة نهاية الادارة العامة التقليدية.

حيث امتد التطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، تأثيره إلى كافة جوانب الحياة العامة وهذا ما أحدث تغييرا جوهريا في شكل ودور الادارات العامة والاجهزة الحكومية وعلاقتها مع بعضها البعض ومع المواطنين، وهذا ما استلزم ظهور مفهوم الادارة الالكترونية التي تهدف اساسا الى تحسين علاقة الادارة بالمواطنين من خلال تسهيل عملية الاتصال وتقديم خدمات عمومية إليهم.

الجزائر بدورها سعت إلى تطبيق الادارة الالكترونية لاسيما من خلال تجسيدها لمشروع الجزائر الكترونية الذي يعتبر نقطة تحول كبير في مجال تطور الخدمات العمومية ، وهذا جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال من خلال تقنية رقمنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الانشطة التقليدية إلى الالكترونية مرقمنة والتي اخذت نصيبا أكبر من هذا التغيير وذلك بعد ما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين وانتظار المواطنين في طوابير لاستخراج الوثائق ما جعلها تدخل في هذه المشاكل فعملت الحكومة الجزائرية لإحداث تغييرات في المجال الاداري بتحديثها ومواكبة التطور التكنولوجي، من خلال رقمنة وثائق الحالة المدنية للمواطنين بالاعتماد على الادارة الالكترونية ولدراسة هذا الموضوع تم بلورة اشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

- كيف يتم التحول إلى الرقمنة في مصالح الحالة المدنية لبلدية شتمة في إطار سياسة الجزائر

نحو تكريس الادارة الالكترونية؟

ولمعالجة وتحليل هذه الاشكالية وتشكيل إطار نظري وفكري قمنا بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية والالمام بحيثيات التساؤل الرئيسي وتمثل في:

1. ماهي فلسفة التحول إلى الرقمنة في مصالح الحالة المدنية في بسكرة؟
2. ماهي مرتكزات سياسة الجزائر نحو تكريس الادارة الالكترونية؟
3. ما هو واقع ومستقبل الادارة الالكترونية المحلية في الجزائر؟

لا يمكن اعتبار أي بحث مهما كان علميا أو موضوعيا، إذ لم يعتمد صاحبه على المنهج العلمي المتبع في الدراسة والتحليل، وهذا المنهج يتكون من مراحل متعاقبة، توصل الباحث في النهاية إلى النتائج المرجوة، ومن أهم هذه المراحل مرحلة وضع الفرضيات وصياغتها لتكون جاهزة للفحص والتحليل للتأكد من صحتها.

وبما أن الفرضية هي تفسير مؤقت فقد تم صياغة مجموعة من الفرضيات بناء على الاشكالية والتساؤلات الفرعية المطروحة وتمثل هذه الفرضيات على النحو التالي فيما يلي:

- مساهمة الادارة الالكترونية بتطبيق استراتيجية رقمنة الحالة المدنية وهذا لتحقيق نمط اداري جيد وتسهيل العمل الاداري وتلبية متطلبات المواطن.
- تساهم الادارة الالكترونية بدرجة كبيرة في الحد من البيروقراطية الادارية.

## 2- اسباب اختيار الموضوع:

- ان التوجه لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا وإنما هناك عدة اسباب ادت بنا إلى اختيار هذا الموضوع، منها ما هو ذاتي ومنها ما هو موضوعي وهي كالاتي:
- هناك عدة اسباب ادت بنا إلى اختيار هذا الموضوع، منها ما هو ذاتي وما هو موضوعي وهي كالاتي:

### أ- الاسباب الذاتية:

- الاهتمام البالغ والميل إلى مواضيع الادارة الالكترونية.
- ارتباط الموضوع بمجال التخصص.



- حداثة الموضوع وقلة تداوله.

### ب - الأسباب الموضوعية:

- الدور الكبير الذي تلعبه الادارة الالكترونية في رقمنة الحالة المدنية.
- اثر المكنبة الجامعية بدراسة حول موضوع دور الادارة الالكترونية ورقمنة الحالة المدنية.
- ابراز أهمية الادارة الالكترونية ومساهمتها في رقمنة الحالة المدنية.
- قلة الدراسات التي تناولت الادارة الالكترونية ورقمنة الحالة المدنية.

### 3. اهداف الدراسة:

- تقديم إطار نظري علمي منظم من خلال تسليط الضوء على عملية الرقمنة وأهمية استعمال الادارة الالكترونية.
- توضيح الدور الفعال الذي تلعبه الادارة الالكترونية في رقمنة الحالة المدنية والقضاء على الاساليب التقليدية الممارسة فيها.
- ابراز أهمية تطبيق الرقمنة في الجماعات المحلية والتأكيد على مردودها على العمل من حيث الجودة والوقت والتكلفة.
- التعرف على الادارة الالكترونية وكيف تساهم في رقمنة الحالة المدنية.
- اعطاء صورة عن واقع ومستقبل الادارة الالكترونية المحلية في البلدية محل الدراسة واقتراح مجموعة من التوصيات من خلال النتائج التي سوف يتم التوصل اليها من البحث، ووضع الاقتراحات اللازمة لتحسيس دور الادارة الالكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية للبلدية محل الدراسة.

### 4. أهمية الدراسة:

هذا البحث يهتم بالكشف عن واقع استخدام الادارة الالكترونية في مصالح الحالة المدني.

تتبع أهمية هذه الدراسة في تناولها لعلاقة بالغة الأهمية وهي علاقة الادارة الالكترونية ورقمنة الحالة المدنية، فموضوع الادارة الالكترونية ورقمنة الحالة المدنية يتسم بالحدثة ويعد من المواضيع المعاصرة والجوهرية في الحياة الادارية وهذا في كون ان الادارة تساهم في التقليل من الفساد الاداري وتقريب الادارة

الالكترونية إلى المواطن من خلال تسهيل العمل الاداري وسهولة الحصول الخدمات في أسرع وقت وأقل جهد.

### 5. الإطار المفاهيمي:

أ - الإدارة الالكترونية، رقمنة الحالة المدنية.

الإدارة الالكترونية:

1 - تعريف الإدارة:

**لغة:** الإدارة "Mangement": من الفعل يدير Manage بمعنى يدير ويوظف ويستخدم ويحرك ويقتصد ويوجه، ويرشد ويسوس، وهذا هو معنى الإدارة، وكذلك هو إشارة إلى بعض ادوار المدير Manager. (محمد، 2016، ص 83)

تعرف الإدارة حسب قاموس المعاني بأنها: الوظائف الخاصة بالإدارة، ادارة الاعمال أو تنظيم وإدارة الشؤون العامة. (الحربي، 2010، ص 7)

وهي مصدر ادار، يدير ادارة، تقول العرب: ادت الشيء يديره ادارة، ويريدون من ذلك التعري التدوير للشيء دورانا ذات اليمين وذات الشمال، ويستعمل الفعل لازما ايضا، فيقال دار الشيء يدور دورانا. (قرموط، 2009، ص 31)

**اصطلاحا:** الإدارة هي ذلك الجهد الانساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة المواد البشرية والمادية لتحقيق اهداف محددة بكفاءة وفعالية. (ادريس، 2005، ص 161)

ويعرفها بن مرسلي "هي مجموعة الخطوات المتتالية والمتعاقبة التي تهدف إلى توجيه الموارد البشرية والمادية نحو تحقيق الاهداف المنشودة، وذلك عن طريق تنسيق الجهود والترتيب الهادف لعناصر الانتاج". (بن مرسلي، 2011، ص 21)

كما عرفها فايول Fayol "بانها الجهود المتعلقة بالتنبؤ والتخطيط والتنظيم وإصدار الاوامر والتنسيق والرقابة". (المكاوي، 2011، ص 8)

وتعرف الادارة بأنها فن وانجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بغية الوصول إلى الاهداف المطلوبة من قبل المنظمة وتكون عمليات التخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات وهي من الوظائف الاساسية. (السالمي والسليطي، 2008، ص 13)

### تعريف الاجرائي:

الادارة هي نوع من التعاون والتنسيق بين الجهود البشرية المختلفة، من اجل تحقيق. هدف المنظمة وتلبية حاجيات المواطن.

### 2- الادارة الالكترونية:

هي منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد والمنظمات باستخدام كل الوسائل الالكترونية مثل: البريد الالكتروني التحولات الالكترونية للأموال، التبادل الالكتروني للمستندات أو الفاكس والنشرات. (بن حسن، 2009، ص 5)

هي نظام الكتروني ذو تقنية شاملة لجميع المجالات الانسانية، الاجتماعية، والانتاجية والتطويرية من اجل تقديم الخدمات بصورة أفضل للجمهور. (العاني وجواد، 2014، ص 33)

وهي الاستغناء عن المعاملات الورقية واحلال المكتب الالكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة على اجراءات مكتبية تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة سالفًا. (السالمي والسليطي، 2008، ص 13)

### مفهوم الاجرائي:

هي تحويل الاعمال والخدمات والمعلومات الادارية التقليدية إلى اعمال وخدمات الكترونية من خلال استخدام الوسائل الالكترونية، لتحقيق خدمات أفضل للمواطنين مع الاستغلال الامثل لمصادر المعلومات.

### 3- مفهوم الرقمنة:

لغة: عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على انها عملية الكترونية لإنتاج رموز الكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو شيء مادي أو من خلال ارشادات الكترونية تناظرية. (Serge. 2001.p431).

**اصطلاحاً:** فالرقمنة هي العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور أو بيانات نصية أو ملف صوتي أو أي شكل آخر. (زينهم وعبد الجواد، 2006، ص 46).

وتعرف الرقمنة على أنها عملية استنساخ رقمية، تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية، ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمن. (بن السبتي، 2016، ص 9)

#### مفهوم اجرائي:

الرقمنة هي عملية تحويل مصادر المعلومات والوثائق على اختلاف اشكالها من الشكل الورقي الذي يدركه والى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الالية عبر النظام الثنائي.

#### 4- مفهوم الحالة المدنية:

يعرفها المستشار السابق بالمحكمة العليا عبد العزيز سعد في كتابه نظام الحالة المدنية في الجزائر على أنها نظام يعنى ويهتم بمجموع الصفات الطبيعية والقانونية والشخصية التي تلازم كل انسان طبيعي وتكون مرتبطة بذاته وبشخصيته بحيث تميزه عن غيره من الناس فنجد علاقته بزوجته واولاده وابائه وتكون مصدرا لبعض حقوقه وواجباته الوطنية والعائلية فتبدا بولادة هذا الشخص حيا وتمر بحالات زواجه وطلاقه ثم تنتهي بوفاته. (لعمارة، 2015، ص 9 ص 10)

الحالة المدنية هي قواعد تنظم التواجد الشرعي للفرد داخل الاسرة والمجتمع وتعتمد على اهم الاحداث المميزة لحياته ومنها الولادة الزواج والوفاة (بن عبيد، 2004، ص 70)

تعتبر الحالة المدنية ثاني مصدر من مصادر جمع المعطيات اذ من خلالها يمكن الحصول على احصائيات سكانية من شأنها ان تعطي صورة متحركة عن اجمالي ما يحيط بنا من سكان حول مختلف الاحداث الديمقراطية (مواليد وفيات وزواج) التي يعيشونها في حياتهم اليومية. (مرداسي، 2004، ص 21)

#### مفهوم اجرائي:

هي وضع قواعد وأسس لتنظيم حالة الفرد والمجتمع في مسائله الخاصة من مرحلة ميلاده إلى زواجه ووفاته.

## 6. منهج الدراسة:

من اجل الاجابة على الاشكالية المطروحة اعتمدنا في هذه الدراسة على منهج دراسة حالة ولهذا سوف نتعرض اولا لتعريف المنهج ثم منهج دراسة حالة.

### أ- تعريف المنهج:

هو اسلوب للتفكير والعمل يعتمد الباحث لتنظيم افكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة وموضوع الدراسة. (عليان، 2008، ص 33)

يعرف بأنه الطريق الذي يسلكه الباحث للتعرف على الظاهرة أو المشكلة موضع الدراسة والكشف عن الحقائق المرتبطة بها بغرض التوصل إلى اجابات على الاسئلة التي تثير المشكلة أو الظاهرة من خلال استخدام مجموعة من الادوات لتجميع البيانات وتحليلها والتوصل إلى النتائج التي تساعد في الاجابة على تلك الاسئلة. (العبيدي، 2010، ص26)

ولقد اعتمدنا في دراستنا فالمنهج دراسة حالة لأننا سنقوم بدراسة مصلحة في مؤسسة عمومية والمتمثلة في مصلحة الحالة المدنية لبلدية شتمة لولاية بسكرة، كأحد الاساليب التي تتدرج ضمن الدراسات الوصفية ويعرف دراسة حالة كما يلي:

### ب - دراسة حالة:

يقوم على أساس اختيار حالة معينة يقوم الباحث بدراستها قد تكون وحدة إدارية أو اجتماعية أو فرد . (بن واضح، 2016، ص32، ص33)، ويقوم دراسة حالة على اساس اختيار وحدة معينة، ويتم جمع المعلومات التفصيلية عن كل جوانب انشطتها وصفاتها وعلى هذا الاساس فانه يمكن استخدام دراسة حالة لجمع البيانات والمعلومات. (قندلجي، 2015، ص120)

ويعرف ايضا انه وسيلة لجمع البيانات والمعلومات في دراسة وصفية، وكذلك يمكن تعميم نتائجها على الحالات اخرى المشابهة أو الاستفادة من نتائجها على حالات اخرى، شرط ان تكون الحالة مشابهة أو ممثلة لمجتمع الذي يراد تعميم الحكم عليه، بحيث يستخدم ادوات قياس موضوعية. (قندلجي، 2010، ص104)

ويميل جل الفقهاء إلى اعتبار منهج دراسة حالة منهج قائم بذاته فهو لا يقتصر على جمع المعلومات وتصنيفها، بل يتابع الحالة في مختلف مراحلها، ويحلل المعلومات المجمعة وينتهي بوضع تقرير هو عبارة عن النتيجة النهائية للبحث. (احميدوش، 2015، ص41).

### 7. ادوات الدراسة:

هناك أدوات كثيرة لجمع مختلف المعلومات في البحث العلمي فيمكن إن نميز بينها على أساس ما تعتمد عليه كل منها في عملية جمع البيانات.

فتعتبر ادوات جمع البيانات من أهم خطوات في البحث العلمي حيث يستخدمها الباحث في جمع البيانات المطلوبة والإمام بمختلف جوانب البحث العلمي وغالبا يمكن استخدام أكثر من أداة في الدراسة الواحدة بهدف جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات والبيانات التي تساعدنا في إجراء دراستنا ومن هذه الادوات نذكر اهم اداتين اعتمدت في دراستنا هما:

#### أ- الملاحظة:

وتعني الملاحظة الاهتمام أو الانتباه إلى شيء أو حدث أو ظاهرة بشكل منظم عن كريق الحواس حيث تجمع خبراتنا من خلال ما نشاهده أو نسمع عنه والملاحظة العلمية تعني الانتباه للظواهر والحوادث بقصد تفسيرها واكتشاف اسبابها والوصول إلى القوانين التي تحكمها. (عطوي، 2011، ص120)

وتعتبر الملاحظة من بين التقنيات المستعملة في الدراسات الميدانية لأنها الاداة التي تجعل الباحث أكثر اتصالا بالمبحوث، والملاحظة العلمية تمثل طريقة منهجية يقوم بها الباحث بدقة تامة وفق قواعد محددة للكشف عن تفاصيل الظواهر ولمعرفة العلاقات التي تربط بين عناصرها وتعتمد الملاحظة على قيام الباحث ظاهرة من الظواهر في ميدان البحث

ولذلك اعتمدنا في دراستنا على الملاحظة بدون مشاركة التي يقوم فيها الباحث بمراقبة الجماعة دون ان يشترك معهم في نشاطاتهم، فهي لا تتعدى النظر والاستماع والمراقبة ومتابعة المواقف دون المشاركة الفعلية والانخراط في تلك الجماعة. (سلمان زيدان، 2011، ص101)

يستخدمها الباحثون من اجل الحفاظ على الوضع العادي للمجال المبحوث ومراقبة الجوانب المدروسة في جو طبيعي مما يسهل عملية الحصول على نتائج علمية وذات مصداقية. (بن مرسلي، 2003، ص207)

بالإضافة إلى الملاحظة فقد اعتمدنا أيضا على اداة بحثية اخرى تخدم دراستنا وهي:

**ب- المقابلة:**

تعتبر المقابلة من الادوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الافراد والجماعات الانسانية كما انها تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعا خاصة في الابحاث التي تستخدم طريقة دراسة حالة. وهي عبارة عن حوار وتفاعل لفظي شفوي يتم بين الباحث ومبحوثين في وقت واحد لكن ليس بالضرورة في مكان واحد. (بوحوش، 1995، ص 65 ص 66)

وهي عبارة عن اسلوب منظم، يقوم على مجموعة من الخطوات والاجراءات العلمية والمنهجية التي ينظم اللقاء وتدير الحوار. (زرواتي، 207، ص 245 ص 248)

وفي هذا الصدد فقد اعتمدنا على المقابلة المقننة والتي تعرف بأنها:

وتتصف بانها محددة من حيث الاهداف والاسئلة والاشخاص والزمن والمكان، حيث تتم في زمن واحد ومكان واحد، وتطرح الاسئلة بالترتيب وبطريقة واحدة ولمدة زمنية محددة. (عبد الحي، 2009، ص 266 ص 268)

ومنه هي قيام الباحث بتحديد مجموعة من الأسئلة بغرض طرحها على المبحوث أي نستوفي فيها أسئلة كل محور من المحاور التي حددناها خدمة للموضوع، مع احتفاظ الباحث بحقه في طرح أسئلة من حين لآخر دون خروجه عن الموضوع. (حميدشة، 2012، ص 102)

حيث تم تقسيم المقابلة على (3) ثلاثة محاور:

- المحور الاول: فلسفة التحول إلى الرقمنة في مصالح الحالة المدنية.
- المحور الثاني: مرتكزات سياسة الجزائر نحو تكريس الادارة الالكترونية.
- المحور الثالث: واقع ومستقبل الادارة الالكترونية في الجزائر.

وتم تحكيم المقابلة على مجموعة من الاساتذة المحكمين متخصصين في موضوع الدراسة وقد تم تحكيم الاستمارة من قبل الاستاذة سعاد سراي والبروفيسور جابر نصر الدين والدكتور عبادة هشام وكذلك الاستاذ علي عبد الهادي الكرخي اختصاص علوم الاتصال والعلاقات العامة (العراق).

وبعد تحكيم المقابلة اعيدت صياغتها بناء على ملاحظات المحكمين.

**8. مجتمع البحث:**

مجتمع البحث يعرف بأنه كل الافراد الذين يحملون بيانات الظاهرة التي تحت الدراسة، فهو مجموعة وحدات البحث التي يراد منها الحصول على البيانات. (عبد المؤمن، 2008، ص 148)

وهو جمع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث (مرسلي، 2003، ص 166)، وجميع المفردات أو الاشياء التي نريد معرفة حقائق عنها. (حجاب، 2000، ص 29)

ويتحدد لنا مجتمع البحث في هذه الدراسة والذي يتمثل في بلدية شتمة التي تتواجد في ولاية بسكرة.

**9. عينة الدراسة:**

وهي جزء من المجتمع الذي تجرى عليه الدراسة يختارها لإجراء دراسته على وفق قواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلا خاصا.

وتعرف أيضا على أنها نموذج يشمل جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك الوحدات. (العزاوي، 2007، ص 161)

وعليه تمثلت عينة بحثنا مصلحة الحالة المدنية لبلدية شتمة والكائنة بولاية بسكرة، كون هاته الاخيرة نموذج جيد لتطبيق عليها دراستنا وإجراء المقابلات مع الموظفين واخذ المعلومات الضرورية اللازمة حول موضوع بحثنا ومتغيرات الدراسة.

**أ - عينة البحث:**

تعد مرحلة اختيار العينة من بين أكثر المراحل أهمية وخطوة مفصلية في مسار البحث، فالاختيار الدقيق والصائب للعينة يعتمد على خبرة ودقة الباحث وكذا طبيعة مجتمع البحث الذي من خلاله يعرف الباحث أي نوع من العينات أنسب. وتعرف العينة القصدية على أنها العينة التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظار لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة. (عبيدات، 1999، ص 96)



وعليه تمثلت عينة بحثنا الموظفين في بلدية شتمة بسكرة والكائنة بذات في ولاية بسكرة، كونها نموذج جيد وملائم لتطبيق عليها دراستنا وإجراء المقابلات مع الموظفين وأخذ المعلومات الضرورية التي تخدم موضوع بحثنا وحول متغيرات الدراسة.

### 10. الدراسات السابقة:

تستمد أي دراسة مشروعيتها المعرفية والمنهجية من مجموعة من الدراسات والبحوث التي تلتقي معها في متغير أو أكثر، فالبحوث السابقة هي مصدر الهام لا غنى عنها بالنسبة للباحث فكل بحث ما هو إلا امتداد للبحوث التي سبقته، لذلك لا بد من استعراض الأدبيات السابقة.

وتعد الدراسات السابقة من الخطوات المنهجية في البحث العلمي، وهي لا تذكر فقط لان لها علاقة بالموضوع المدروس أو من باب الذكر فقط، وإنما أيضا من أجل الاستفادة منها من الناحية النظرية ومن الناحية المنهجية.

ومنه الدراسات شديدة الصلة والارتباط بالبحث الحالي والتي سيستفاد منها في بلورة المشكلة أو تأكيدها وسيستفاد من نتائجها في تحليل نتائج البحث الحالية، ونقصد بالدراسات السابقة بأنها البحوث والدراسات قام بإجرائها باحثون آخرون في الموضوع الموضوعات المشابهة

#### أ - الدراسة الأولى:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في شعبة العلوم السياسية تخصص سياسة عامة وتنمية بجامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة أعدتها رديم حليمة واشرف عليها الدكتور ولد الصديق ميلود كانت بعنوان "دور الإدارة الالكترونية في تحقيق التنمية المحلية" (الاستخراج الالكتروني لوثائق الحالة المدنية بلدية البيض)، سنة 2015م/ 2016م ولخصت الباحثة مشكلة دراستها في انه عرفت الامم التنظيم بوجود الانسان ومنذ ذلك الحين والفكر الاداري في التبلور والتطور وهذا راجع بفعل عدة عوامل لازمته وساعدته على الانتشار والإدارة الالكترونية التي شكل موضوعها ثراء فكريا في الدراسات الحديثة الاقتصادية والإدارية لما أحدثته في مجال الإدارة والاقتصاد.

#### نتائج الدراسة منها:

- العمل على تعزيز وتشجيع تطبيق أحدث التكنولوجيات لتحقيق معدلات من التقدم التكنولوجي وضمان أفضل تقديم للخدمات العامة.

- لابد وفي إطار مشروع الحكومة الالكترونية تدعيم الادارات بعناصر الادارة الالكترونية للوصول إلى التطبيق العملي لذلك المشروع.
- ضرورة التطبيق الفعلي لمبادئ الادارة الالكترونية.
- التنمية المحلية عملية مجتمعية هادفة لابد من تفعيل دورها داخل المجتمع المحلي.
- لم تتطرق الباحثة في دراستها على التسلسل المنطقي لعناصر الإطار المنهجي حيث بدأت دراستها بمقدمة دون التطرق أي الاشكالية التي تعتبر اول عنصر في الإطار المنهجي كذلك لم تذكر الاسئلة الفرعية والتساؤل الرئيسي، حيث بدأت بالمقدمة ثم دوافع اختيار الموضوع والصعوبات والاهمية والاهداف والدراسات السابقة وحدود الدراسة والمنهج المتبع وفي الاخير الفرضيات كعنصر اخير من عناصر الإطار المنهجي.

وهذا فقد ساعدتني هذه المذكرة في تحديد بعض المفاهيم الاساسية للموضوع وبناء خطة البحث في الجانب النظري.

#### ب - الدراسة الثانية:

- مذكرة لنيل درجة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة منتوري
- قسنطينة، للطالب عشور عبد الكريم تحت اشراف بوريش رياض بعنوان "دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر سنة 2009م /2010 م

تطرق الباحث في اشكاليته إلى اعتبار الادارة الالكترونية احدث مدرسة في الادارة حيث افرزت تأثيرات على نموذج الادارة التقليدية، وبالتالي على شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية، والتي انتقلت من شكل تقليدي مباشر إلى نموذج الخدمة العامة الالكترونية، حيث تقلصت بفضلها المسافات واختزال عن طريقها الزمن وتطور بفضلها نوع ومستوى الخدمة العامة، وبرز ضمنها النموذج الرشيد للخدمات التي تقدمها الاجهزة والمنظمات البيروقراطية الحكومية، وتمحورت اشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: إلى اي مدى شكلت الادارة الالكترونية الية محورية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيقات النموذج الامريكي والتجربة الجزائرية؟

وتوصل إلى النتائج التالية:

- تؤثر الادارة الالكترونية على شكل الخدمة الالكترونية من خلال الياتها المختلفة.
  - الادارة الالكترونية بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، ويزيد على مستوى الفعالية لدي الاجهزة والمنظمات الحكومية اثناء تأدية الخدمات العمومية.
  - تعمل الادارة الالكترونية على التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي تفرزه الثقافة التقليدية للإدارات الحكومية التقليدية.
  - يتعرض الخدمة الالكترونية في الجزائر مشكل الامية الالكترونية
  - احداث تقدم نوعي في مجال التعليم الالكتروني في الجامعات الجزائرية يتطلب النهوض بمفهوم التعليم المتزامن وتقديم الدروس الافتراضية على الشبكة، وعدم الاقتصار فقط على عمليات التسجيل الاولى فقط.
  - يعاني النموذج الامريكي من المشاكل للتحويل للإدارة الالكترونية، في مقدمتها الامن الالكتروني.
  - استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013م تعاني الكثير من المصاعب منها فقدان بيئة الكترونية، غياب مخططات وبرامج التحول الالكتروني، غياب مهام المتابعة والتنفيذ والتنسيق مع جل الجهات المعنية.
  - نجحت تجربة الخدمة العامة الالكترونية في امريكا انطلاقا من التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدامها وإتاحتها.
- من الناحية النظرية حاول الباحث ان يلم بكل جوانب والعناصر المتعلقة بالإدارة الالكترونية سواء في الجزائر أو الولايات المتحدة الامريكية، كما حاول ان يرصد اهم الخدمات العامة الالكترونية في العديد من القطاعات العمومية التي شرعت تطبيق الادارة الالكترونية وتلقي هذه الدراسة مع دراستنا في ان كليهما يهدف إلى تحديد دور الادارة الالكترونية كنموذج جديد في تسيير الادارات العمومية ومدى مساهمتها في الارتقاء بالخدمات العمومية.
- وقد تم الاستفادة والاستعانة بهذه المذكرة في تدعيم الجانب النظري خاصة ما يتعلق بدور الادارة الالكترونية، ومن جهة اخرى الاستفادة بها في توجيهه إلى اهم المراجع التي تم التطرق لها في هذه المذكرة.

ج - الدراسة الثالثة:

مذكرة لنيل شهادة الماستر في الديمغرافيا قسم علم الاجتماع والديمغرافيا جامعة قاصدي مرباح ورقلة للطالبة خالدي فتيحة تحت اشراف سواكري خديجة كانت بعنوان تطور سجلات الحالة المدنية وصولا إلى الرقمنة " دراسة حالة بلدية حاسي بن عبد الله التابعة لدائرة سيدي خويلد بولاية ورقلة للفترة الممتدة من 1978م إلى 2017م.

تطرقت الباحثة في الاشكالية إلى الاحصاءات الحيوية الحالة المدنية واين يتم تسجيل الاحداث الديمغرافية التي تقع خلال السنة الميلادية عموما، كما تطرقت إلى تأسيس الحالة المدنية في الجزائر ومنطقة الجنوب الكبير (تمنراست، الوادي، اليزي)

وتأسيس الحالة المدنية بصفة فعلية في المنطقة الجنوب الكبير وتمحور التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة في كيف تطورت سجلات الحالة المدنية وصولا إلى الرقمنة ببلدية الجنوب الجزائري حاسي بن عبد الله نموذجا؟

النتائج التالية نذكر منها:

- تزايد تسجيلات الولادات ببلدية حاسي بن عبد الله حين انتقلت من 45 والولادات سنة 1978م إلى 212 ولادة سنة 2016م.
- تقارب تسجيلات الوفيات في الحالة المدنية ببلدية حاسي بن عبد الله منذ نشأتها إلى الان.
- تطور تسجيل عقود الزواج في سجلات الحالة المدنية ببلدية حيث تم تسجيل 05 حالات زواج سنة 1985م لترتفع إلى 82 عقد زواج سنة 2017م.
- استحداث بعض الوثائق في مصلحة الحالة المدنية ببلدية بن عبد الله مثل شهادة الميلاد البيومتري (ج 12) بطاقة التعريف البيومترية، جواز السفر البيومتري، رخصة السياقة. البطاقة الرمادية.
- اوضحت عملية الرقمنة اخطاء في التسجيل للأحداث الديمغرافية في سجلات الحالة المدنية حيث اكتشف الاخطاء بنسبة 17,76 قبل عملية الرقمنة لتصبح 8,04 اثناء الرقمنة.

ومنه فقد وفقعت الباحثة في معالجة موضوعها ووصولها إلى النتائج المراد الوصول إليها من خلال الملاحظة ومعرفة كيفية تطور التسجيلات في سجلات الحالة المدنية وصولا إلى الرقمنة، لكن لم توظف لبعض العناصر في الإطار المنهجي أهمية الدراسة وعدم وضوح العينة المتبعة في الموضوع كذلك لدور الدراسة وصعوباتها، كذلك العينة وحدود الدراسة لم يوضحها الباحث

وسوف نستعين بهذه المذكرة في الجانب التطبيقي اي دراسة حالة التي قامت بها ببلدية حاسي بن عبد الله بولاية ورقلة حيث تم الاستفادة منها علميا هذا من خلال اسلوب التناول في طريقة التحليل وكذا شرح الباحث حول رقمنة سجلات الحالة المدنية والتي يمكن ان نتفق فيها في بعض النقاط.

#### د - الدراسة الرابعة:

مذكرة لنيل درجة الماستر في علم المكتبات تخصص اعلام علمي وتقني جامعة منتوري قسنطينة قسم علم المكتبات لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية للطالبة مهري سهيلة بعنوان المكتبة الرقمية في الجزائر "دراسة للواقع وتطلعات المستقبل سنة 2005 م/2006م.

الاشكالية التي تطرقت اليها حيث وضحت ان بفضل التطور ظهور تقنية المعلومات والاتصالات ووجود البيئة الالكترونية ازدادت عدت مصطلحات وتطبيقات جديدة في مختلف المجالات ونتج عن هذا التطور تطبيقات حديثة على مستوى المكتبات، وتتجه دول العالم إلى نحو تبني تكنولوجيا المكتبة الرقمية واهمية وجود هذه المكتبات في تسهيل الوصول إلى المعلومات.

#### النتائج المتحصل عليها:

- توفر المتطلبات المادية والبشرية والقانونية عنصر اساسي في اقامة مشاريع المكتبة الرقمية.
- يعد العنصر البشري المدرب والمؤهل عاملا اساسيا في اقامة مشاريع مكتبات رقمية.
- ان التخطيط العلمي الذي ينطلق من الواقع الفعلي، يحدد الاهداف بدقة، ويضبط الممارسات والتطبيقات من اهم مقومات انشاء مشاريع مكتبات رقمية.

هناك بعض الخلل في الإطار المنهجي فلا يوجد ترتيب منهجي كما هو متعارف عليه في الإطار المنهجي للدراسات العلمية وقد بدأت الباحثة دراستها بأهمية الدراسة اولا في الجانب المنهجي ثم تليها اسباب اختيار الموضوع ثم اهداف الدراسة والاشكالية هي اول عنصر من جميع العناصر المنهجية الإطار المنهجي.

وسوف نستفيد من هذه المذكرة في توظيف بعض العناصر حول الرقمنة في الجانب النظري الذي يتناول اشكال الرقمنة أو الرقمي.

ه - مجالات الدراسة:

- **المجال المكاني:** تتم تحديد مجال الدراسة وفقا لطبيعة الموضوع وبناءا عليه، فان الدراسة تمت على مستوى مصلحة الحالة المدنية ببلدية شتمة التابعة لدائرة سيدي عقبة ولاية بسكرة.
- **المجال الزمني:** تمت هذه الدراسة من جانفي إلى ماي 2019م استغرقت حوالي 5 اشهر
- **المجال البشري:** شملت الدراسة على عينة من الإطارات في بلدية شتمة -بسكرة-.

11. النظرية المؤطرة للدراسة:

لقد اعتمدنا في دراستنا على نظرية الحتمية التكنولوجية التي اتى بها الباحث البرت مارشال ماكلوهان والتي تهتم بدراسة وسائل الالكترونية في ظل التطور التكنولوجي، ولان موع دراستنا يتمحور حول دور الادارة الالكترونية تم اختيارنا لنموذج من هذه النظرية لأنه يخدم موضوع دراستنا على اعتبار ان تطوير هيكله الادارات العمومية والسير نحو كل ما هو الكتروني اصبح رهانا وضرورة تفرضها كل المعطيات الاقليمية والدولية لذا فتوجه نحو الحكومة والادارة الالكترونية في الجزائر اصبح حتمية لمسيرة ركب الدول الأخرى، اضافة إلى توفر هذه الادارة من حسن تسيير وحسن اداء مختلف مؤسسات الدولة وخصوصا المرفق العمومي.

أ - التعريف بالنظرية:

تعتبر النظرية التي جاء بها "ألبرت مارشال ماكلوهان" في الستينيات من القرن العشرين أكثر النظريات الاعلامية انتشارا ووضوحا في الربط بين الرسالة والوسيلة الاعلامية، والتأكيد على أهمية الوسيلة في تحديد نوعية الاتصال وتأثيره. (مزهرة، 2012، ص 361)

ب - التعريف بصاحب النظرية:

ولد ألبرت مارشال ماكلوهان في 21 جويلية 1911م لا في مدينة (دمونتن) ب "البرتا" بكندا حصل على شهادة البكالوريا في (مانيتوبا)، كان ينوي دراسة الهندسة لكنه درس الادب الانجليزية بجامعة "مانيتوبا" تحصل على شهادة الماجستير سنة 1934م. (تواتي، 2013، ص 178)

ج - أفكار النظرية:

يعتبر ماكلوهان من أشهر المتففين في حقل الاتصال في نصف الثاني من القرن الماضي وقد انطلقت نظريته من فكرتين:

1. أن وسائل الاتصال هي وسائل للنشر للمعلومات والترفيه والتعليم.
2. أنها جزء من سلسلة التطور التكنولوجي. (المفلاح، 2015، ص 174)

فاذا اعتبرنا انها وسيلة لنشر والمعلومات والتعليم ينصب عند ذلك على مضمونها وطريقة استخدامها والهدف من الاستخدام.

ويؤمن ماكلوهان بان الاختراعات التكنولوجية العامة هي التي تؤثر اساسا على المجتمعات فحسب بل أكد ان التحول الاساسي في الاتصال التكنولوجي يجعل التحولات الكبرى تبدأ بالتنظيم الاجتماعي وفي الحساسية الانسانية، واعتبر ان محددات النظام الاجتماعي تكمن في طبيعة وسائل الاتصال التي من خلالها تتم عملية الاتصال، وبدون الاسلوب الذي تعمل بمقتضاه لا نستطيع ان نفهم المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تطرأ على المجتمعات. (مشاقبة، 2011، ص 156)

تطور الاتصال عبر التاريخ على حسب آراء ماكلوهان:

قسم ماكلوهان تطور التاريخ على اربعة مراحل، تعكس في رأيه التاريخ الانساني وهي:

- المرحلة الشفوية: أي مرحلة ما قبل التعلم، المرحلة التي كانت تعتمد على الاتصال الشفهي والتي استغرقت معظم التاريخ البشري.
- مرحلة الكتابة: وهي التي ظهرت في اليونان القديمة واستمرت في عام.
- مرحلة وعصر الطباعة: والتي ابتدأت عام 1500م إلى عام 1900م تقريبا.
- مرحلة وسائل الاعلام الالكترونية: والتي بدأت عام 1900م تقريبا حتى الوقت الحاضر.

(مزاخرة، 2012، ص 363)

#### د- فرضيات نظرية الحتمية التكنولوجية:

- وسائل الاتصال كامتداد للحواس: يقدم هذا النموذج تصورات نظرية وبعض الافتراضات الاساسية وهذا الفرض هو ان الناس يتكيفون مع بيئتهم في كل عصر من خلال توازن ونسبة محددة للاستخدام الحواس وصلتها بالوسيلة الاتصالية الرئيسية التي يستخدمها، والتي ينتج عنها نسبة الاستخدام لحاسة معينة ذات الصلة بتنوع الوسيلة المستخدمة.

(ابو إصبع، 1999، ص 231)

- الافتراض الثاني والمعروف "الوسيلة هي الرسالة" وهذا يعزى إلى قوة التأثير العام الذي تمتلكه الوسيلة الاعلامية والاتصالية بمعزل عن مضمونها ويدعي ماكلوهان غير ذي علاقة بتأثير

فالذي جعل هناك فرقا في حياة الناس انما هي الوسائل السائدة في عصر ما وليس مضمونها.

(المفلاح، 2015، ص 188 ص 193)

- واهم ما جاء به ماكلوهان عن تأثير وسائل الاتصال انه قسم هذه الوسائل إلى قسمين اثنين:

- وسائل باردة: يقصد بها تلك التي تطلب من المستقبل جهدا ايجابيا في المشاركة والمعالجة والاندماج فيها.
- الوسائل الساخنة: هي تلك الوسائل الجاهزة المحددة نهائيا والتي لا تحتاج من المشاهد أو المستمع إلى جهد يبذل أو مشاركة أو معايشة.

وقد اعتبر ماكلوهان ان وسائل الاتصال الالكترونية ساهمت في انكماش الكرة الارضية وتقلصها في الزمان والمكان حتى أصبح يطلق عليها القرية العالمية وبالتالي زاد وعي الانسان ومسؤوليته إلى الدرجة القصوى فانه يرى ان هذه الحالة الجديدة ادت ما يمكن تسميته بعصر القلق لان الثورة الالكترونية الفورية الجديدة تجبر الفرد على الالتزام والمشاركة بعمق. (مشاقبة، 2011، ص 157 ص 158)

بعد اطلاعنا على هذه النظرية يمكننا اسقاط نظرية الحتمية التكنولوجية بالقول ان وسائل الاتصال هي وسائل لنشر المعلومات، وهي جزء من سلسلة في التقدم التكنولوجي من حيث ان الادارة الالكترونية جاءت بعد سلسلة من التطورات في التقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي دفعها إلى التخلي مبدئيا على بعض المعاملات الورقية في الادارة التقليدية باعتبار ان التطورات تحتم على التقدم التكنولوجي، والذي ادى إلى ظهور الادارة الالكترونية وذلك تبعا للدول المتطورة، التي تعتمد على هذه الوسائل ما جعل الجزائر تسير على نفس النهج، وجاء تحديث الادارة كحتمية للحاق بهذه التطورات، وبما ان الاختراعات تأثر على المجتمعات بدا بالتنظيم الاجتماعي والسياسي والاقتصادي وهذا الذي نجده من خلال الادارة الالكترونية والتي اثرت على النظام السياسي يجعله يدخل في تطبيق هذه الوسائل الالكترونية

والذي بدوره يؤثر على النظام الاقتصادي عن طريق الانجازات والاستثمارات في هذا المجال، وبالتالي يؤثر على النظام الاجتماعي وذلك يعد دخوله لعصر التكنولوجيا من خلال اعتماد الادارة الالكترونية بعدما تعودوا على الادارة التقليدية.



## 12. صعوبات الدراسة:

موضوع الرقمنة يظهر للباحثين على انه موضوع الساعة، لكن البحث فيه يواجه العديد من الصعوبات في إطار القيام بهذه الدراسة اهمها:

- صعوبة ترجمة بعض المذكرات والكتب التي تخدم موضوع الدراسة.
- تشابه وتطابق المادة العلمية في كثير من الكتب والمقالات مما يجعل المحتوى يتكرر من المرات.
- نقص في المعلومات والمراجع المتعلقة بموضوع الرقمنة نظرا لحدثة استخدام هذا الموضوع.
- تشابه في المصطلحات مثل: الادارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية، الرقمنة.
- صعوبة ترجمة بعض المذكرات والكتب التي تخدم موضوع الدراسة.
- صعوبة في اجراء المقابلة وهذا لعدم تقبل البعض من الاجابة على الاسئلة وهذا نتيجة لتحفظ على المعلومات.
- صعوبة استخراج نظرية مؤطرة للدراسة التي تخدم الموضوع وصعوبة توظيفها وربطها بالموضع وهذا لعدم فهمنا لهذا العنصر جيدا.
- عدم تقبل العديد من المؤسسات العمومية مما ادى إلى اضاءة الوقت مما استدعانا التفكير في التوجه إلى مؤسسة اخرى وهذا ما تم بفعل تغيير الوجهة.

الفصل الثاني

## الفصل النظري

- المبحث الاول: مدخل مفاهيمي للإدارة الالكترونية.
- المبحث الثاني: مدخل الى الرقمنة.

**تمهيد**

تواجه المؤسسات العمومية في ظل التراكمات الحاصلة والتغيرات المتطورة والمتسارعة عدة تحديات وهذا على رأسها الإدارة الإلكترونية وتقنية المعلومات بمختلف أساليبها الحديثة خاصة منها الانترنت وشبكة الويب وتزايد الحاسب الآلي مما أدى إلى تطوير أداء العمل العام والخاص في مختلف النواحي حيث لا نجد مؤسسة واحدة تخلو من قواعد البيانات في الوظائف الإدارية وبروز الإدارة الإلكترونية والتي تعتبر ضرورة حتمية في الانتقال من العمل الورقي التقليدي إلى البيئة الرقمية.

وعليه من خلال ما تم ذكره سنتطرق في الفصل إلى مبحثين نحاول من خلالهما تغطية بشكل كامل للإدارة الإلكترونية والرقمنة:

**المبحث الأول:** مدخل مفاهيمي للإدارة الإلكترونية.

**المبحث الثاني:** مدخل إلى الرقمنة (Digitisation).

**المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للإدارة الإلكترونية:**

وكما نعلم ان الإدارة العامة هي المرآة العاكسة للدولة، تقوم بتنفيذ سياسة الحكومة وتشمل جميع الهيئات العامة، سواء كانت مركزية أو محلية اوكلت لها السلطة السياسية من اجل تلبية الحاجات العامة.

**المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية:****1- مفهوم الإدارة العامة:**

تقتضي الحاجة العلمية لأي موضوع من المواضيع، العناية بتحديد مسميات الالفاظ والمفاهيم المستخدمة، ونعلم ان هناك معنيين للإدارة. (النمر وآخرون، د س ن، ص 120)

المعنى اللغوي كلمة إدارة "Administration" أصلها لاتيني (ad) بمعنى "To"، و (Minister) بمعنى serve، والكلمة تعني (الخدمة) على اساس ان يعمل بالإدارة يقوم على خدمة الآخرين، أو يصل عن طريق الإدارة إلى اداء الخدمة. (النمر وآخرون، د س ن، ص 4)

من ناحية الاسلامية تعني الولاية أو الرعاية أو الامانة وتعني تحمل المسؤولية وأداء الواجب. قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته).<sup>1</sup>

وتعرف الإدارة حسب Management حسب قاموس لاروس Larousse: انها تقنية وإدارة وتسيير المؤسسة. (Larousse،2008،p256)

والإدارة هي فن: تتمثل في المجهود الشخصي أو القدرة الشخصية للفرد والتي تشمل المهارات الموهبة الخبرة، والقدرات الخاصة بالمسؤول لمواجهة المشاكل.

الإدارة هي علم: تتمثل في مجموعة من اسس علمية، لا بد الإدارة ان تعتمد على خطط البحث العلمي في بعض مجالاتها العامة. (النمر وآخرون، 2009، ص 121)

ومن هنا نستطيع القول بان الإدارة هي خليط بين العلم والفن في مجال العمل الاداري، وهما يعتبران من أحد الاساليب التي تزيد من نجاح رجل الإدارة.

<sup>1</sup> - مدونة رجائي عزام: مفهوم الإدارة، بتاريخ 2019/03/14، بتوقيت 18:33.

<http://rajaeeazzam.blogspot.com>

حيث يعرفها كمال فقد عدد المهام التي تعمل الادارة على تحقيقها داخل المشروع عندما قال: "تشمل الادارة على كل الواجبات والوظائف المختصة بإنشاء المشروع، من حيث تمويله وتقرير سياسته الرئيسية وتهيئة تجهيزاته الرئيسية الضرورية واعداد الشكل التنظيمي الذي يعمل في ظله واختيار العناصر الرئيسية له". (الكافي، 2011، ص 13).

اما ديل فيعرف "الادارة هي عملية تنظيم واستخدام الموارد لتحقيق اهداف محددة. (المغربي، 2018، ص 9)

وعرفها الدكتور محمد الصيرفي: مجموعة من المبادئ والافتراضات التي لم ترقى بعد إلى مستوى النظرية غير انها تسهم في تحديد الاطر العامة التي ينبغي ان تسير عليها المنظمة في سبيل تحقيق أهدافها. (الصيرفي، 2009، ص 16)

وبالرغم من حداثة مصطلح الاجارة الالكترونية وفق ما تشير اليه ادبيات الفكر الاداري المعاصر الا ان هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح، وان كان اغلبها قدم تعريف الحكومة الالكترونية نظرا لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الالكترونية والادارة الالكترونية. (عاشور، 2010، ص 13)

وقبل التطرق في عرض مختلف التعريفات الخاصة بالإدارة الالكترونية يجب الإشارة إلى اللبس الحاصل في اذهان الناس وبعض المفكرين بشأن الادارة الالكترونية والحكومة الالكترونية. فان استخدام مصطلح الحكومة الالكترونية يرتبط بعلاقة الانشطة التي توم بها الدولة اتجاه المواطنين والدوائر ذات العلاقة المباشرة مع انشطتها وقد شاع مصطلحي الحكومة الالكترونية والادارة الالكترونية في السنوات الاخيرة في العديد من دول العالم. (القدوة، 2010، ص 22)

ولا يقف الامر عند القطاع الحكومي فحسب في تطبيق مفهوم الادارة أو الحكومة الالكترونية وانما يمكن ان يساهم القطاع الخاص في دعم الادارة الالكترونية ولقد كثر الجدل في الآونة الاخيرة حول مصطلحي الادارة الالكترونية والحكومة الالكترونية هل هما مصطلحان مختلفان ام مترادفان وقد توصلت الدراسات إلى العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، فالإدارة الالكترونية هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات الادارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام التطورات التقنية (غالب، 2005، ص 22)

اما الحكومة الالكترونية فهي تمثل الكل، ونعني بها العمليات الالكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الادارة الالكترونية وذلك من التشغيل الحاسوبي ذو التقنية العالية وهذا يعني ان الادارة الالكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الالكترونية. (القدوة، 2010، ص23)

فمصطلح الحكومة الالكترونية ليس المقصود به ممارسة الحكم بطريقة الكترونية وانما هو توظيف شبكة الانترنت لتقديم المعلومات والخدمات الحكومية للمواطنين أو الاستخدام الالكتروني لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات لتسهيل العمليات الادارية اليومية للقطاعات الحكومية. (بحلول، 2017-2018، ص9)

الادارة الالكترونية	الحكومة الالكترونية
القطاع العام والخاص	القطاع العام
مالكها اما الدولة او الخواص	مالكها الدولة
مفهوم كلي	مفهوم جزئي (جزء من تطبيقات الادارة الالكترونية)

جدول رقم 1: يوضح الفرق بين الادارة الالكترونية والحكومة الالكترونية (رحيم، 2016، ص42).

والإدارة الالكترونية تحمل في مضمونها طرفا من هذين الرأيين، فهي تحمل خصائص الانترنت التي تقوم على التشبيك الفائق بين الاطراف المختلفة، وقابلية التشغيل البيئي "التفاعل الالي بين طرفي المعاملة" التي تعتمد على برتوكولات الانترنت وبرمجيات الذكاء الصناعي وقواعد ومستودعات البيانات كما انها تحمل مفاهيم الادارة التي تخطط وتنظم وتتسق الجهود لتحقيق الاهداف المنشودة. (الجزاوي، 2018، ص 154)

وينطلق تعريف الادارة الالكترونية من خلال ما عرضته الادبيات الحديثة في الادارة ذات الصلة بتطوير التقنيات الالكترونية في الإدارة، اذ يعد مفهوم الادارة الالكترونية مدخلا مهما، وتعد الادارة الالكترونية من الاستراتيجيات الحديثة التي تهدف إلى نقل المؤسسات من نمط تقليدي إلى نمط عصري ومتطور يواكب تكنولوجيا المعلومات بصفة الكترونية في شتى معاملاتها ووظائفها الادارية، فهناك مجموعة من التعاريف التي قدمت إلى هذا المفهوم واختلفت الآراء حول تحديد معنى موحد تتوفر فيه جميع المدلولات الخاصة بالإدارة الالكترونية. (حماد، 2007، ص5)

كما ان مفهوم الادارة الالكترونية اوسع من كونه وجود حواسيب وبرمجيات وانترنت وغيرها من التقنيات، اذ انها ادارة شاملة لمختلف اوجه العمليات والاعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية وادارة الامداد وادارة العلاقات العامة، وعرض التكنولوجيات الخاصة بخدمات الخدمة العامة وضبط طلبات الحصول الخدمات وتلبية حاجات عميل الادارة وهو المواطن وتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص والهيئات الرسمية وغير الرسمية. (حماد، 2007، ص5)

كما نشير إلى وجود العديد من التعريفات لهذا المفهوم منها ما هو مبسط ومنها ما هو مركب وأكثر عمقا ولعل من اهم هذه التعريفات ما يلي:

يمكن القول ان الادارة الالكترونية تعني قدرة المنظمة على تقديم الخدمات تبادلا للمعلومات بالوسائل الالكترونية كشبكة الانترنت أو اي اتصال الكتروني فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الاعمال المتعاملة معها ببسر وسهولة ودقة عالية واقل تكلفة. (بن مرزوق واخرون، 2018، ص15)

كما يعني مصطلح الإدارة الإلكترونية تحويل الأعمال " Electronic Management " والخدمات الإدارية التقليدية (كافة الاجراءات الطويلة باستخدام الأوراق) إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق. وهي الإدارة التي تقوم على استخدام الإنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة من (تخطيط إلكتروني، تنظيم الكتروني، قيادة الكترونية). و تعرف بأنها عملية مكننة أعمال ونشاطات الإدارة بالاعتماد رقابة إلكترونية على تقنيات المعلومات الضرورية كافية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة في التقليل من استخدام الورق. (شواي، العدد4، ص3390)

وتعرف الادارة الالكترونية من طرف الباحثين على انها العملية الادارية القائمة على الامكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الاعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه والرقابة على المواد والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من اجل تحقيق أهدافها. (الكافي، 2011، ص 47)

وتعرف الادارة الالكترونية بأنها تحول الحكومة وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتعلق بخدمة الجمهور ا فيما بينها وبعضها البعض، بطريقة الكترونية عن طريق تسخير تقنية المعلومات ووسائل الاتصالات الحديثة في اداء هذه المهام. (بصايرة، 2013، ص12)

كما تعرف الإدارة الإلكترونية القدرة على استخدام الآلية الحاسوبية في تنظيم الأعمال الإلكترونية والأنشطة الإدارية عبر الإنترنت والشبكات، وقدم الخدمات اليا في اي مكان وزمان مما يؤدي إلى وجود وتحسين الاداء وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة وتوحيد وتبسيط الاجراءات وتوفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار بشكل سليم. (الدايني، 2010، ص14)

كما عرفها يعرفها اخرون بأنها الجهود الادارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الاعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر اجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت مع ضمان سرية امن المعلومات المتقلة. (الکسار، 2017، ص24)

يمكن القول ان الادارة الإلكترونية تعني قدرة المنظمة على تقديم أحسن الخدمات وأدق المعلومات باستخدام الوسائل الإلكترونية مثل شبكة الانترنت أو الاتصال الإلكتروني بين المواطنين والمنظمات بكل يسر وسهولة ودقة عالية واقل تكلفة.

ان الادارة الإلكترونية هي: "استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تيسير سبل اداء الادارات الحكومية لخدمتها العامة الإلكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة (هامل، 2017-2018، ص6)

وبعبارة اخرى فان الادارة الإلكترونية تشير إلى استخدام المعلومات ووسائل الاتصال التكنولوجي كالشبكات المتكاملة بعيدة المدى، والانترنت والكومبيوتر من قبل الادارات الحكومية وتبعاً لهذا المعنى الواسع فان الادارة الإلكترونية اذ ليست مقصورة على توفير الخدمات للمواطنين عن طريق الانترنت فحسب، بل تشمل المحاولة الدائمة للحصول على اجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية والخارجية من خلال الطرق الإلكترونية غير التقليدية في اي مكان وزمان، دون تمييز أو اخلال بتكافؤ الفرص. (هامل، 2017-2018، ص6)

وعليه تعرف الادارة الإلكترونية: بأنها منظومة الاعمال والانشطة التي يتم تنفيذها الكترونياً وعبر الشبكات، وان اقتبسنا التعريف الكلاسيكي للإدارة باعتبارها وظيفة انجاز الاعمال من خلال الاخرين ومنه نستطيع القول ان الادارة الإلكترونية هي وظيفة انجاز الاعمال باستعمال النظم والوسائل الإلكترونية



ولذلك تعتبر وظيفة الإدارة الإلكترونية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين انجاز الاعمال من خلال استخدام شبكات الاتصال وفي مقدمتها شبكة الاتصال. (غالب، 2016، ص 11)

ومما سبق يمكننا ان نلخص تعريف للإدارة الإلكترونية يجمع بين التعريفات السابقة

ومنه فالإدارة الإلكترونية هي: مجموعة الاجراءات والخدمات والتعاملات الاداري التي يتم استخدامها بواسطة الوسائل التكنولوجية الحديثة كالحواسيب وشبكة الاتصال المتطورة وتعتمد في ادائها على قاعدة بيانات ومعلومات هائلة بهدف تقديم الخدمة العمومية بكل كفاءة وفعالية ودون اي تكلفة سواء في القطاع العمومي.

### المطلب الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية

#### 1- نشأة الإدارة الإلكترونية:

ان الفكر الاداري في الممارسة لم يكن يواجه في اي مرحلة سابقة تحديات مثلما كان يواجهها الان والواقع ان هذه التحديات لا تقتصر على مستوى الممارسة فقط وانما على مستوى التفكير الاداري المنطقي حيث كان التفكير الاداري في بداية القرن العشرين مع ظهور الادارة العلمية يعتمد على النمط الخطي القائم على العلاقة بين السبب الواحد والنتيجة الواحدة بين الملاحظة الضرورية والطريقة المثلى الواحدة فيما يمثل نموذجا خطيا مبسطا للعملية الادارية بأبعادها المتشعبة والمتداخلة تنظيميا واليا وانسانيا، وظل هذا النمط من التفكير الاداري سائدا حتى ظهوره التفكير المصفوفي الذي تجاوز العلاقة الخطية المباشرة إلى نمط تفكير أكثر تنوعا وتداخلا عموديا وافقيا وفي نفس الوقت، ولقد كان التنظيم المصفوفي مفهوما جديدا ووسيلة تنظيمية جديدة في السبعينيات اعتمدتها الشركات لمواجهة تلك العقبات، الا ان هذه الشركات سرعان ما اهدرتها في الثمانينات. (نجم، 2009، ص 167)

حيث شهد العالم تغيرات كبيرة مست تقنيات الاتصال والمعلومات ادت هذه التغيرات إلى ظهور معالم جديد وانماط أو جيل جديد تعتمد على اساليب جديد وذلك من اجل تحسين الخدمات للمواطن والقضاء على البيروقراطية وتحسين اعمالها وجودة خدماتها، وهو اصطلاح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية لذلك فان ظهور الادارة الإلكترونية جاء نتيجة التطور السريع النوعي والسريع للتجارة الإلكترونية، والاعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت. (غالب، 2005، ص 3)

وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة كما ان الطبيعة التحويلية القوية لهاته التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس ويعملون ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع العالم. (عاشور، 2010، ص 11) في حين ترى بعض الدراسات ان الاهتمام بالإدارة الإلكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة اهداف التنمية الاقتصادية السياسية والاجتماعية. (عاشور، 2009-2010، ص 12)

ان نشأة الادارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي افرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في ادارة علاقات المواطن والمؤسسات وربط الادارات العامة والوزارات عبر اليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الادارة التقليدية وتطويرها. (نجم، 2009، ص 167)

ان ظهور تطبيقات الادارة الإلكترونية الموسع هو سبب الانجازات الهائلة في صناعة الحاسب وبرمجياته المختلفة وثورة الاتصالات وشبكة الانترنت وظهور ادوات تطوير نظم المعلومات وكثرة الشركات وكثرة المؤسسات التي اخذتها على عاتقها تطوير البرمجيات الجاهزة والتي لها علاقة مع الادارة الإلكترونية. ولقد كان تطبيق الادارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا، حيث بدأت بالظهور في اواخر عام 1995م بولاية فلوريدا الامريكية في هيئة البريد المركزي ومفهوم الادارة الإلكترونية يدل على ان كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة. (عاشور، 2010، ص 12)

ومنه فان الادارة الإلكترونية هي نتيجة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية، وهو ما جعل الادارات الحكومية والمسؤولين يعتمدون على وسائل تقنية متطورة، تساعدهم على انجاز المهام المنوطة بها وهذا ما جاء في المبادرة الأمريكية في مجال الادارة الإلكترونية الحكومية.

### المطلب الثالث: خصائص الادارة الإلكترونية وأهميتها

#### 1- خصائص الادارة الإلكترونية

يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق الخدمات الإلكترونية في المؤسسات العمومية مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الاعمال الحكومية كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين ادارة أكثر كفاءة لمواردها

وبالتالي تمكينها من تنفيذ سياستها بجودة عالية لتطوير وإصلاح مؤسسات الخدمات العمومية والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، فأصبح التحول الإلكتروني يمثل سياسة استراتيجية تبنتها الحكومة الجزائرية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية كقناة خدمات عامة يستخدمها الجميع في أي وقت وفي أي مكان بشكل متميز يجعلها تضاهي في جودتها تلك الخدمات التي تقدمها مؤسسات القطاع الخاص ولا شك في أن الإدارة العمومية الإلكترونية وباختلافها الجوهري والجزري عن الإدارة العمومية، لها خصائص نذكرها كالتالي:

#### أ- السرعة والفعالية في تقديم الخدمات:

لا شك في أن إنجاز المعاملات الكترونيا لا يستغرق الا دقائق معدودات، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة والبحث عن الموظف المختص وانتظار الدور وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وانجاز المهمة يدويا لذلك فان الإدارة الإلكترونية توفر للمواطنين خدماتها بسرعة من خلال الدخول على الخط وليس من خلال الدخول في الصف وانتظار الدور حيث بإحلال الحاسب الآلي محل الحاسب اليدوي التقليدي حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور من ناحية قلت الفترة الزمنية لأداء الخدمة ويعود ذلك الي سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة ومن ثم القيام بها في وقت محدد وقصير جدا. (قارطي، 2017، ص 10 ص 11)

ان سرعة انجاز الخدمات العامة في الإدارات العمومية الكترونيا يصب مباشرة في التركيز على رضا المواطنين وتحقيق رغباته بشكل يعم الثقة بين الافراد ومؤسسات الدولة، كل ذلك يكون بعد بناء شبكي واسع افرز غطاء شبكي للهيئات والمؤسسات الخدمية، مكنها من الاستجابة السريعة عن طريق العروض المتطورة والتي تركز علي المواطن ولعل ما جعل الإدارة الإلكترونية تتميز بالسرعة ايضا هو ان الشخص الذي يطلب الخدمة يتفادى الوسيط (الموظف التقليدي) حيث يتحصل على خدمة الكترونية مباشرة عن طريق الدخول لموقع الخدمة على شبكة الانترنت وبالتالي يختزل الاجراءات ويربح الوقت بشكل ملحوظ، كما توفير الخدمات الإلكترونية بصورة مستمرة على مدار 24/24 و 7/7 في الاسبوع يزيد من سرعة الخدمات العامة مما يتوافق مع مميزات الإدارة الإلكترونية. (قارطي، 2017، ص 11)

**ب-زيادة الاتقان:**

ان الادارة الالكترونية كآلية عصرية في عملية التطوير الاداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام، والأنشطة الادارية التقليدية، وتتطوي على مزايا اهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات.

ان اتقان الخدمة في الادارة الالكترونية يمثل جوهر الفرق بينها وبين الادارة التقليدية حيث ان الانجاز الالكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة واتقانا من الانجاز اليدوي كما انه يخضع لرقابة اسها وأدق من تلك التي تفرض على الموظفي اداء عمله في نظام الادارة، بذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها.

ان الحكومات في سبيل مواطنيها لم تتوانى في تحسين النوعي في خدمات المرفق العام حتى اصبحت تنافس الشركات الخاصة، بل وزادت على ذلك من خلال الحماية الالكترونية على البرامج والمعلومات والخدمات الالكترونية من خلال اعتماد أحدث الوسائل كالتشفير الذي يقوم على استخدام تشفير خاص وسري لكل مواطن للولوج إلى مواقع الخدمة العمومية على الانترنت أو التوقيع الرقمي كآلية للحماية الالكترونية في مجال الخدمة العمومية. (قارطي، 2017، ص12)

**ج - تحقيق الشفافية الادارية:**

فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية، على كل ما يقدم من خدمات، "اذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة اخرى فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية.

لقد بدأت العديد من المؤسسات الادارية الخدمية في اتاحة معلوماتها وخدماتها على شبكة الانترنت وذلك بتوفير بصورة مستمرة للمواطنين حيث "بدأت الدول المتقدمة في اتاحة كافة القوانين واللوائح الحكومية التي تحكم موضوع معين أو قضية بذاتها.

مما يضع جميع طالبي الخدمات في نفس المرتبة على قدر كبير من الشفافية والنزاهة، ويعود ذلك إلى ان "الانجاز الالكتروني يقوم على مبدأ العدالة في تقديم الخدمات إلى جانب المساواة في العاملة والتقدير والاحترام، حيث لا يتم التفرقة بين اي شخص باعتباره شخص ذو منصب في الدولة أو باعتباره شخص عادي.

**د - تبسيط الإجراءات:**

امام الحاجة للتحديث، والعصرنة الادارية عملت جل الادارات على ادخال المعلومات إلى مصالحتها وحرصت على استخدامها الاستخدام الامثل، لما لها من امكانيات، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها المنظمات العامة.

ان استخدام الكثير من المؤسسات والدوائر الحكومية اساليب عمل قديمة وتقليدية يترتب عليها تعقيد في اداء الاعمال وصعوبة في انجازها فيؤدي ذلك إلى تضرر المواطنين، لذلك فان الادارة الالكترونية وأساليبها التقنية ونماذجها المبتكرة ذات المرونة العالية تقدم حلول لمعظم هذه المشكلات، ومن ثما فان تقنية المعلومات والاتصالات كفيلة بتوفير المعلومات وتقديم الخدمات بسهولة.

(قارطي، 2017، ص12ص13)

من الممكن ان نحتاج بيانات معينة من معالجة أو اتخاذ قرار في أكثر من موقع في المؤسسة ووجود شبكة الحاسوب تؤمن مثل تلك الخدمة بسهولة وتحقيق اختصارا في الزمن اللازم لعملية تبادل المعلومات ومعالجتها.

كما ان الادارة الالكترونية توفر المزيد من نقاط الوصول إلى الخدمة العمومية الالكترونية بشكل مبسط ومفهوم للجميع، بالإضافة إلى انه يجب توفر بعض العناصر الفنية والتقنية التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الادارة الالكترونية، بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين، ومنها وتوحيد اشكال المواقع الالكترونية الادارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية والإدارية في البلاد مما يعزز بساطة الاجراءات في الادارة الالكترونية العمومية.

(قارطي، 2017، ص 12 ص 13)

**هـ - تخفيض التكاليف:**

اذا كانت الادارة الالكترونية في بدايتها تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دعم عملية التحويل والانطلاق الحقيقي في الميدان، فان انتهاء نموذج الخدمات الالكترونية في هذه الادارات بعد ذلك يوفر ميزانيات ضخمة تخفف العبء عن هذه الادارات، اذ أن تقليص استخدام الورق يقضي على مشاكل عمليات الحفظ والتوثيق اليدوي، حيث "يلاحظ ان اداء الاعمال الادارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الاوراق والمستندات الكتابية من شأن ذلك كله ارتفاع تكليف أدت الخدمة نظرا لارتفاع اثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة، وابتاع نظام الادارة الالكترونية فان هذه التكلفة سوف تقل كثيرا وذلك لاستخدام

أجهزة الاعلام الالي بما يوفر اللوازم المكتبية (الأوراق، حافظات الأوراق، علب تخزين المستندات وغيرها...) هذا فضلا عن تقليل عدد الموظفين المطلوبين في العمل، مما يؤدي في النهاية لحفظ تكلفة أداء الخدمات العمومية، واعتماد برامج ومبادرات الادارة الالكترونية والانتفاع من خلالها بتكنولوجيا الانترنت يساعد على بناء نظام الكتروني مرن ومفتوح لتنفيذ الانشطة ذات القيمة وبجودة عالية وتكلفة منخفضة بالمقارنة مع تكلفة المعاملات التقليدية. (قارطي، 2017، ص14)

## 2- أهمية الإدارة الإلكترونية:

نظرا للاهتمام الكبير الذي توليه الدول المتقدمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة الذي يعود سببه للفائدة التي تقدمها هذه الاخيرة، وعليه بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية نظرا للأهمية التي تحققها والممثلة في عدة نقاط اهمها:

- تبسيط الإجراءات داخل المنظمات وهذا ينعكس إيجابيا علي مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- تسهيل إجراء الإتصال بين المصالح المختلفة داخل المنظمة وكذلك مع المنظمات الأخرى.
- الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المنظمات.
- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر ايجابيا على عمل المنظمة.
- كما أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها اغلب المنظمات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث يتم الإستفادة منها في امور أخرى.

وقد أوضح Daft بأن أهمية الإدارة الإلكترونية يمكن تحديدها كالتالي:

- المساعدة في اتخاذ القرار وتقديم المعلومات بشكل مستمر وبسرعة لمتخذي القرار.
  - تخفيض تكاليف الخدمة وجودتها.
  - تطوير مهارات الأفراد العاملين وزيادة كفاءتهم باستخدام برامج تدريبية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والإتصالات.
  - سرعة الوصول إلى الوثائق والمعلومات بوجود نظام متكامل في أي وقت وأي مكان.
- (عيدوني وبن حجوبة، 2017، ص 223 ص224)

بالإضافة أهمية أخرى للإدارة الإلكترونية وتتمثل في:

- تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تطوير عمليات الإدارة عن طريق توفير البيانات والمعلومات وربطها بمراكز اتخاذ القرار من خلال استخدام تقنية المعلومات.
- تسهيل طريق الحصول على الخدمات والمعلومات في اي وقت.
- تقليص حاجة التنقل، وبالتالي حيولة دون الازدحام في المدن لإمكانية اداء الاعمال عن بعد سواء للعاملين أو المستفيدين.
- الحد من استخدام الاوراق في الاعمال الادارية من خلال تطبيق مصطلح إدارة بلا "أوراق" وبالتالي عدم الحاجة إلى لحفظ وأرشفه الاوراق وغير ذلك.
- توفير خدمات أفضل مبنية على اساس من الشفافية والمصادقية.
- توفير تكنولوجيا المعلومات في دعم وبناء ثقافة المنظمات الايجابية لدى جميع العاملين.
- توفير نظام معلومات يسمح للمستخدمين بطلب الخدمة في اي مكان في العالم دون تعقيد.
- تحقيق اهداف استراتيجية للإدارات العليا من خلال توفير المعلومات والبيانات الشاملة والدقيقة والصحيحة عن الاعمال التي تقدمها المنظمات بكل يسر وسهولة وبالسرعة اللازمة.
- توفير البيئة المناسبة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الاداري الشامل والمستمر.
- تسهم في عمليات اتخاذ القرار وتطوير العناصر البشرية وتزويدها بالمهارات والمعارف الملائمة للعالم الرقمي.
- الرقي بالعمل الاداري والتنظيمي للوصول إلى مصارف الدول المتقدمة حيث ان اهم سبب لتأخر الدول النامية هو تخلفها عن مواكبة التطور الاداري ومن هنا تتضح جوهرية هذا الهدف.
- تحقيق الربط المشترك بين مختلف المنظمات والمؤسسات وبالتالي تقديم الخدمات من بوابة واحدة للجمهور. (ابو العلا، 2013، ص 173 ص 174)

### المطلب الرابع: وظائف وأهداف الإدارة الإلكترونية

#### 1- وظائف الإدارة الإلكترونية

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلث مرتكزات هامة في الاصلاح الاداري وتغييرا جذريا في اساليب الادارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

### أ - التخطيط الإلكتروني: (E-planning):

يختلف التخطيط الإلكتروني عن التخطيط التقليدي في ثلاث سمات:

- ان التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الاهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الامد والقابلة للتجديد، والتطوير المستمر والمتواصل.
- انه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
- انه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الادارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان. (نجم، 2004، ص 236 ص 237)
- تعطي البيئة الرقمية قوة التخطيط الإلكتروني انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغيير بسرعة، عبر الشبكات المحلية والعالمية، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الافكار والأسواق والمنتجات، والخدمات غير الموجودة، وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.

### ب - التنظيم الإلكتروني:

في ظل التحول الإلكتروني فان مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي، يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي كما حدث التغيير في مكونات التنظيم.

وبالتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على اساس الفرق، بدلا من التقسيم الإداري على اساس الوحدات والاقسام، والانتقال من سلسلة الاوامر الادارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.

### ج - الرقابة الإلكترونية:

ذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فان الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يعطي امكانية تقليص الفجوة الزمنية بين علمية اكتشاف الانحراف أو الخطأ، وعملية تصحيحه كما انها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف اولا بأول، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين، والموردين والمستهلكين



فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية، والولاء الإلكتروني، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة، مما يعني ان الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة. (ماموني، 2016، ص40ص41)

#### د - القيادة الإلكترونية:

ادى التغير في بيئة الاعمال الإلكترونية، والتحول في المفاهيم الادارية إلى احداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية، والتي تنقسم للأنواع الثلاثة التالية:

#### -القيادة التقنية العملية:

حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات، وتحسين جودتها، اضافة إلى سرعة الحصول عليها، وهي التي تعرف بقيادة الاحساس بالثقة.

والبرمجيات، وتمكن القائد الإلكتروني، من امتلاك قدرة على تحسين مختلف ابعاد التطور التقني في الاجهزة والبرمجيات والشبكات والتطبيقات اضافة إلى انها تتصف بانها قيادة الاحساس بالوقت بمعنى انها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة وهي سرعة الحركة، والمبادرة على تسيير الاعمال واتخاذ القرارات.

#### -القيادة البشرية الناعمة:

تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على ادارة المنافسة، والوصول إلى السوق، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

#### -القيادة الذاتية:

ترتكز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات، يجب ان يتصف بها القائد ضمن ادارة الاعمال عبر الانترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس والتركيز على انجاز المهمات والرغبة في المبادرة اضافة إلى المهارة العالية، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.

(عبان، 2016، ص83)

عبان عبد القادر تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر "دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة"، اطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع تخصص ادارة واعمال، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2015، ص 83.

ان التحول في وظائف الادارة الإلكترونية على حساب الوظائف التقليدية للإدارة يؤدي إلى نتيجة تتمثل في القضاء على ابداعات الفرد داخل المنظمة الادارية، والتخلي على روح العمل الجماعي الذي ينتج عن الاتصال المباشر بين المتقنين وأجهزة الغدارة، وضرورة ان تتم مراعاة هذا الجانب، خاصة ان هناك نظريات تركز على العامل الانساني في المنظمة، ولها ما يمثلها (مدرسة العلاقات الانسانية في التنظيم).

(ماموني، 2016، ص 42)

## 2 - أهداف الإدارة الإلكترونية:

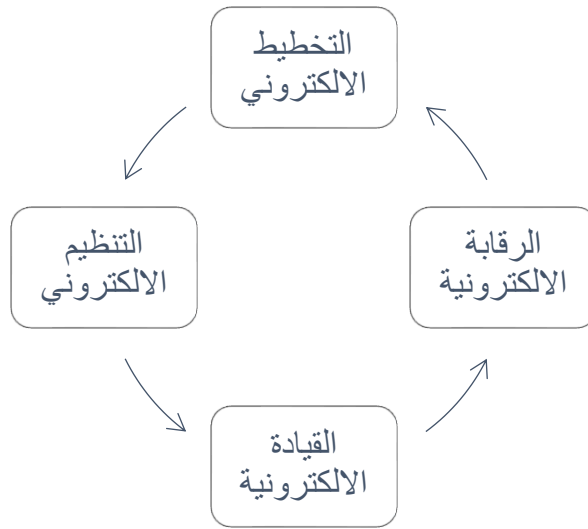
ان الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات لذلك فان للإدارة الإلكترونية اهدافا كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها بغض النظر عن الاهمية والأولوية:

- تقليل كلفة الاجراءات (الادارية) وما يتعلق بها من عمليات.
- زيادة كفاءة عمل الادارة من خلال تعاملها مع المواطنين والمؤسسات.
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد اذ ان قدرة الادارة التقليدية بالنسبة إلى تقليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الاحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- الغاء عامل العلاقات المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى اقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في انهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- الغاء نظام الارشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام ارشفة الكترونية مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الاخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في اقل وقت ممكن والاستفادة منها في اي وقت كان. (الخطيب، 2018، ص 12)
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص.

- الغاء عامل المكان اذ انها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وارسال الاوامر والتعليمات والاشراف على الاداء واقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الفيديو ومن خلال الشبكة الالكترونية للإدارة.

- الغاء تأثير عامل الزمن، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وفكرة اخذ العطل أو الاجازات لإنجاز بعض المعاملات الادارية تم الحد منها إلى اقصى حد ممكن.

يتضح مما سبق ان اهداف من الادارة الالكترونية تقليل كلفة الاجراءات الادارية وزيادة كفاءة العمل الاداري في اقل وقت ممكن، إضافة إلى الغاء نظام الارشيف الورقي والقضاء على النظام البيروقراطي الجامد. (الخطيب، 2018، ص 19 ص 20)



شكل رقم 1: يبين مدى تكامل الوظائف الادارة الالكترونية فيما بينها. (عبان، 2016 ص 83)

#### المطلب الخامس: متطلبات تجسيد الإدارة الإلكترونية

تمثل الادارة الالكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والاساليب والاجراءات والهيكل والتشريعات التي تقوم عليها الادارة التقليدية، وهي ليست بصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط بل انها عقلية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها. (فارس كريم، 2008، ص 16)

وتعتمد تقنية الادارة الالكترونية من حيث تقديم الخدمة ووسائل نقل المعلومات وطلب الخدمات من قبل المستفيدين على مبدئين اساسيين اشار اليهما بكرى كما يلي:

**أ - المستوى التقني:**

ويتضمن تمثيل المعلومات الكترونياً وتناقلها عبر شبكة الانترنت مع ضمان سريتها.

ويتمثل المستوى التقني جوهر العمل الإلكتروني الذي يعتمد على الخصائص الأساسية لتقنية المعلومات عن طريق:

- **التخزين:** حفظ المعلومات الهائلة في احجام صغيرة كتحويل الملفات الورقية إلى ملفات الكترونية صغيرة الحجم تستوعب أكبر قدر ممكن من المعلومات.
- **النقل:** نقل المعلومات المخزنة الكترونياً عن طريق وسائط الاتصال الإلكترونية إلى مواقع أخرى بعيدة سواء داخل المنظمة أو خارجها. (كساب، 2011، ص 46)
- **المعالجة:** اجراء مختلف العمليات المطلوبة للبيانات المخزنة الكترونياً بسرعة كبيرة جداً لجعلها متاحة للاستخدام عن طريق اجهزة الحاسب الآلي التي تعمل وفقاً لبرامج متنوعة لتلبية الاحتياجات المختلفة للمستخدمين، بغض النظر عن كمية المعلومات والبيانات المخزنة.

**ب - المستوى الاجرائي:**

ويتضمن طلب وتمثيل المعاملات والخدمات عن بعد عبر شبكة الانترنت مع ضمان صحتها ومصداقيتها دون الحاجة لحضور طلب الخدمة شخصياً إلى المنطقة أو استخدام النماذج الوثائق الرقمية. (كساب، 2011، ص 47)

وبالتالي لابد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية وإخراجه إلى حيز الواقع ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي: (كريم، 2008، ص 16)

**1 وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس:**

ويتطلب ذلك وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس وجود رؤية مستقبلية مشتركة وواضحة حول مشروع التحول للعمل الإلكتروني وذلك لتحديد الكيفية التي سيكون عليها مشروع الإدارة الإلكترونية في الفترة المستقبلية وأبعادها ومنطلقاتها من حيث الدور والهدف، بشكل يوضح الدور الذي يمكن ان يؤديه هذا المشروع في خدمة الافراد والمجتمعات والمنظمات والدولة ككل.

ويعد وضوح الرؤية بمثابة الخطوة الاولى في بناء الاستراتيجية التي تعد بمثابة المرجعية التي تحكم التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ويتطلب وضع خطط واستراتيجيات وخطط التأسيس للإدارة الإلكترونية عدد من الخطوات أوردها الحمادي:

- تشكيل لجنة عليا تتولى وضع الاستراتيجية لمشروع الادارة الالكترونية.
- وضع الخطط الفرعية لمشروع الادارة الالكترونية.
- الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للمشاركة في الدراسة ووضع الخطط.
- التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية أو اهلية.
- الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع أو المشاركة في بعضها.

اي ان وضع الخطط موضع التنفيذ لابد وان تحظى بدعم وتأييد الادارة العليا في التنظيم الاداري وان يكون قد تم رصد المخصصات المالية الكافية لإجراء التحول المطلوب. (كساب، 2011، ص48)

## 2 توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:

تعد البنية التحتية هي المكون الطبيعي لمشروع الإدارة الإلكترونية، فلا يمكن قيام المشروع بدونها فكلما كانت البنية التحتية قوية كلما زادت قدرتها على الوفاء بمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الحاضر مع استيعاب الزيادة والتوسيع المستقبلي.

وتتطلب الإدارة الإلكترونية وجود مستوى مناسب ان لم نقل عال في البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات، وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على التواصل ونقل المعلومات بين المنظمات الادارية نفسها من جهة، وبين المنظمات والمتعاملين معها من جهة اخرى.

وتشمل البنية التحتية تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في ان واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الانترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات الية واجهزة ومعدات وانظمة وقواعد بيانات وبرامج، وتوفير كل ذلك للاستخدام الفردي والمؤسسي على اوسع نطاق ممكن. (كساب، 2011، ص49)

ومن المكونات المادية التي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الإلكترونية في الاجهزة الحكومية ما يلي:

**أ - تجهيزات الحاسب الآلي: سواء كانت:**

- المكونات المادية: كأجهزة الحاسب الآلي والأجهزة المساندة والملحقة
- المكونات الفكرية: وتشمل البرمجيات ونظم برامج التطبيقات
- المكونات البشرية: من مشغلي الحاسب، مبرمجين، ومحلي نظم ومصممين وكل ما يرتبط عملهم بالتقنية المعلوماتية والاتصالات.

**ب - شبكات الحاسب الآلي:**

وتعني الشبكة "توصيل مجموعة من الحاسبات معا بشكل مباشر بواسطة سلك، أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية واللاسلكية، أو عن طريق الأقمار الصناعية بغرض الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها فيما بين هذه الحاسبات". (القحطاني، 2006، ص 27)

وتتصدر اهم شبكات الحاسب الآلي فيما يلي:

• **شبكة الانترنت (Internet):**

هي مجموعة متصلة من شبكات الحاسوب التي تضم الحواسيب المرتبطة حول العالم والتي تقوم بتبادل البيانات فيما بينها بواسطة تبديل الحزم بإتباع بروتوكول الانترنت الموحد (IP). (ابو عيشة، 2010، ص 37)

وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وترتبط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة تمكن مستعمليها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب.

• **الشبكة الداخلية أو الانترنت (Intranet):**

هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للانترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة ويمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول إليها.

• **الشبكة الخارجية أو الاكسترنات (extranet):**

وهي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة (كالموردين الزبائن، أطراف اخرى) بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الانترنت (عيدوني، 2017، ص 231)

**3 - تطوير التنظيم الإداري تدريجياً:**

يتضمن تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات، بحيث تناسب مبادئ الإدارة الإلكترونية ويتحقق ذلك من خلال استحداث إدارات جديدة أو إلغاءها أو دمج لبعض الإدارات مع بعضها بما يكفل تفعيلاً لإدارة إلكترونية تتميز بالكفاءة والفعالية وسرعة الانجاز، على أن يتم هذا التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطويرية.

ويمكن حصر أهم أساليب التطورات التنظيمية قبل الشروع في تطبيق الإدارة الإلكترونية في النقاط

التالية:

**أ. دعم ومساندة المستويات الإدارية العليا:**

عن طريق دعم القيادة العليا والقيادة التنفيذية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لتلافي مقاومة التغيير من قبل القادة والمرؤوسين خوفاً من تأثير الإدارة الإلكترونية على مناصبهم وامتيازاتهم.

**ب. تهيئة الكوادر البشرية في بقية المستويات الإدارية:**

لا يعني التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية الاستغناء عن العنصر البشري، بل يجب توفير العناصر البشرية المؤهلة التي تمتلك المهارات والقدرات الفنية والإدارية وتتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية، وتعي أبعادها ومطلقاتها وأهدافها لكي تستطيع الوفاء بمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، والإلمام بأساليب التعامل مع الوسائل التقنية الحديثة، وذلك عن طريق العناية بعمليات الاختيار للكفاءات، والتدريب المكثف على تقنية المعلومات. (كساب، 2011، ص 49)

**ج. إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة):**

يتطلب التحول نحو الإدارة الإلكترونية تحويل العمليات القائمة ونظم تكنولوجيا المعلومات لتتناسب مع الاستراتيجية الجديدة للعمل، ومن هذا المنطلق تعد تطبيقات الإدارة الإلكترونية من أبرز عوامل دفع القوى لإتباع أسلوب إعادة هندسة نظم العمل لكي تتمكن المنظمة من التوافق مع المحيط المتغير في كافة المجالات.

**د. تكيف عناصر البناء التنظيمي:**

تتكون أي منظمة من عدة عناصر متنوعة ومتداخلة وذات علاقات متبادلة لتكوين البيئة الداخلية التي يجب تهيئتها لتقبل متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية عن طريق التركيز على:

- إحداث تغييرات في الثقافة التنظيمية لاستيعاب مفردات العمل الإلكتروني لكي تصبح العمليات الإلكترونية ومعطياتها أحد مكونات ثقافة المنظمة لتلافي القوى المقاومة للتغيير وإيجاد البيئة التي تتقبل ما تفرضه مرحلة نحو العمل الإلكتروني.
- أحداث التغييرات المناسبة في الهيكل التنظيمي وما يرتبط به من عناصر أخرى تتضمن طرق الاتصالات وتبادل المعلومات والمهام والمسؤوليات والصلاحيات والعلاقات الأفقية والراسية. (كساب، 2011، ص 50)

### الهيكل التنظيمي:

أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائماً لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الاتصالات، ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو الغاء أو دمج بعض الإدارات الإلكترونية مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفعالية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية. (عيدوني وبن حجوبة، 2017، ص 229)

### 4 تعليم وتدريب العاملين وتوعية وثقافة المتعاملين:

تتطلب الإدارة الإلكترونية أحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك أعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية. (عيدوني وبن حجوبة، 2011، ص 229)

ومما لا شك فيه أن توفير العناصر البشرية المؤهلة وتدريبها باستمرار وتنميتها في مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية يسهل من مهمة القيادات العليا عند إعداد استراتيجيات تطبيق الإدارة الإلكترونية، والرفع من مستوى الثقافة التقنية لدى العناصر البشرية سواء حديثي التعيين أو القائمين على عملهم، مما يتقبلون فكرة الإدارة في منظماتهم، الأمر الذي يسهم بدرجة كبيرة في التقليل لمقاومتهم للتغيير.



من أجل توعية العاملين وتنقيف المتعاملين لابد من تباع الخطوات التالية:

- تهيئة العاملين اعدد وتهيئة العاملين قبل تطوير التقنيات.
  - طرح برامج اعلامية لتنقيف المجتمع بالتعاملات الالكترونية.
  - اقامة ورش العمل التي تتناول أحدث التطورات في مجال التجارة الالكترونية والتي تعد مدخلا لتطبيق الادارة الالكترونية.
  - تدريب وتأهيل الكفاءات البشرية لمواجهة الطلب المتوقع على الكفاءات المتمكنة من تقنية المعلومات، التي ستسهم بدورها الكبير في نشر المعرفة المعلوماتية بين افراد المجتمع.
- (كساب، 2011، ص51).

#### 5 - وضع الاطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات:

أي اصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الادارة الالكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لان معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد اسست لأداء العمل وفقا لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الاعتماد على شهادات الاثبات الموثقة وبالطبع فان التحول إلى الادارة الالكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة، كما ان وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الادارة الالكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصادقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها. (عيدوني وبن حجوبة، 2017 ص 229)

إلا ان تحقيق هذا المتطلب للإدارة الالكترونية يحتاج إلى توفر عدد من الاحتياجات وضحا فطرح كما يلي:

- يجب ان تسبق اصدار التشريعات أو تعديلها من قبل المنظمة الرؤية الواضحة والوعي التام بمفهوم ومراحل ومتطلبات مشروع الادارة الالكترونية، لتتوافق التشريعات مع واقع ومستلزمات تطبيق الادارة الالكترونية
- ان تصدر التشريعات والقوانين من الادارة العليا للمنظمة وبدعم وتأييد منها، قناعة بجداها لتضمن فعالية التنفيذ
- اصدار التشريعات والقوانين التي تعطي المشروعية للأعمال الالكترونية، وتحدد انواع والمخالفات والعقوبات المترتبة عليها
- ان تشمل التشريعات والأنظمة جميع الانشطة التي تمارسها المنظمة

- إصدار التشريعات التي تحقق الامن الوثائقي وأمن المعلومات مثل التوقيع الإلكتروني والبطاقة الإلكترونية والرقم الإلكتروني المعروف بهوية المستخدم.
- إصدار التشريعات التي تحدد الجهة أو الادارات المعنية بإصدار ووضع القوانين المعلوماتية.
- ان تكون هذه التشريعات واضحة وسهلة الفهم من قبل المنفذين والمستخدمين ومرنة يمكن تحديثها وفقا لمستجدات العمل الإلكتروني. (كساب، 2011، ص52)

#### 6 - ضمان وحماية امن المعلومات في الادارة الإلكترونية:

وهي توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الارشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الامن القومي والشخصي للدولة أو الافراد وذلك اما بوضع الامن في برمجيات بروتوكول الشبكة أو استخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة المرور. (عيدوني وبن حجوبة، 2017، ص231)

تعد مسألة امن المعلومات من اهم معضلات العمل الإلكتروني، بمعنى ان المعلومات والوثائق التي يجري حفظها، وتطبيق اجراء المعالجة والنقل عليها الكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على امنها.

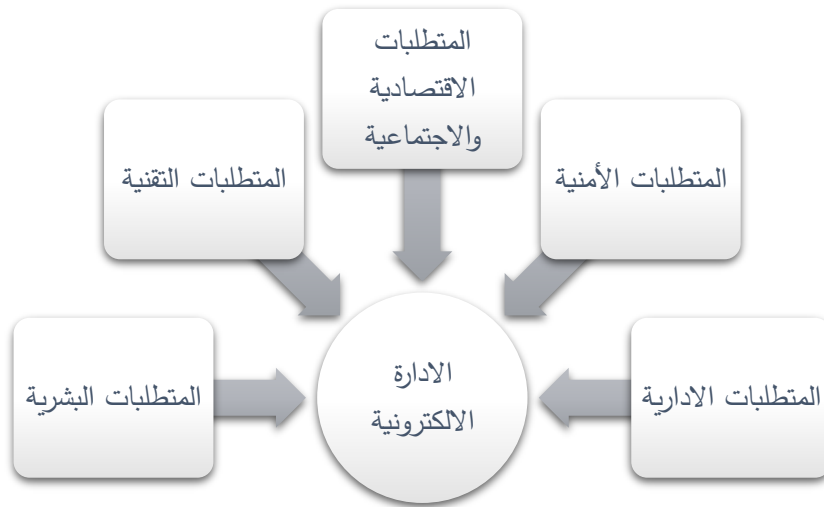
ولما كان ضمان امن المعلومات يشكل ضرورة قصوى لنجاح العمل الإلكتروني فقد كان توفيره مطلباً اساسياً ليتمكن التحول لتطبيقات الادارة الإلكترونية.

وعلى ضوء ذلك أصبح توفير هذا المطلب عن طريق الآلية المناسبة حاجة ماسة يجب توفيرها ويتم ذلك بعدة خطوات وإجراءات مترابطة مع بعضها البعض يمكن عرضها من خلال العناصر التالية:

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات.
- تكوين فريق لمتابعة وتطوير المتطلبات الأمنية للإدارة الإلكترونية، والعمل على تحديد المتطلبات اللازمة لضمان امن وحماية نظم المعلومات بما في ذلك ضمان لخصوصية المعلومات والبيانات الشخصية.
- وضع القوانين والعقوبات المتعلقة بالتعديات والمخالفات الامنية في الادارة الإلكترونية، وهذا يأتي ضمن وضع انظمة وتشريعات خاصة بكل جوانب الاستخدامات التقنية للمعلومات.

- الاهتمام بالتوعية ومنح الثقة للمستخدمين على اساس شخصياتهم ومراكزهم الوظيفية للتعامل والنفاز للمعلومات الحساسة واستخدام انظمة نفاذ متعددة المستويات حسب المستويات الادارية والأمنية المطلوبة.
  - اعتماد استخدام بعض الوسائل الامنية، كالبطاقة الذكية لإثبات هوية المواطن، رخصة القيادة، محفظة الكترونية، أو غير ذلك من الوسائل التي اوجدها العلم الحديث لمواكبة التقنية الرقمية.
  - توجيه الاهتمام للبيئة الادارية بوضع الانظمة التي تحدد المسؤوليات والصلاحيات والعقوبات المناسبة، وما يتبع ذلك من الاستعانة بالخبرات في المجالات التقنية والقانونية.
- (القحطاني، 2006، ص 34 35)

بالإضافة إلى هذه العناصر يجب توفير بعض العناصر الأخرى التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها: توحيد أشكال المواقع الحكومية والإدارية وتوحيد طرق واستخدامها، وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد. (بوعمامة، 2014، ص 39)



شكل رقم 2 يبين متطلبات تجسيد الإدارة الإلكترونية (عبان، 2016 ص 78)

### المطلب الخامس: اثار تطبيق الادارة الالكترونية وطبيعتها

#### 1 - اثار تطبيق الادارة الالكترونية:

نظرا لحدائة مشروع الادارة الالكترونية فان اثاره على مختلف المستويات لم تتضح بشكل جلي حيث ينصب تركيز الخبراء على الاثار الايجابية لضمان الدعم الرسمي والشعبي لمشروع الادارة

الإلكترونية، مع قليل من التنبه للآثار السلبية التي يمكن استنتاجها من طبيعة العمل الإلكتروني ولذلك لابد من ايضاح المحددات الرئيسية لتلك الآثار، والتي تمثلت في العنصرين التاليين:

#### أ - العنصر الإداري:

يعد مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوما إداريا حديثا، ظهر في السنوات الأخيرة كامتداد لتطبيقات نظم المعلومات الإدارية، بالتالي فإن مدى تطور الفكر الإداري في المجتمع أو الدولة هو الذي يقرر إلى أي مدى يمكن تصور تأثير تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

#### ب - العنصر التقني:

يرتكز مفهوم الإدارة الإلكترونية على التقنيات الرقمية الحديثة، فهو استغلال وتسخير لقدرات ومميزات تلك التقنيات في مجال نشاط انساني لتلبية حاجاته المختلفة، لذلك لا وجود لمشروع الإدارة الإلكترونية دون وجود تقنية حديثة يمكن استغلال قدراتها وإمكاناتها على نطاق واسع في التطبيق الفعلي. (القحطاني، 2006، ص35)

#### 2 - طبيعة الإدارة الإلكترونية

وتتجلى طبيعة الإدارة الإلكترونية في:

لقد أحدثت ثورة المعلومات تغييرات هائلة أثرت على الإدارة التقليدية وذلك من أجل الاستخدام الأمثل للإمكانات والجهد والوقت كما أثرت أيضا نظم المعلومات المعاصرة على العمليات الإدارية وأصبحت الإدارة الحديثة تعتمد على أحدث التقنيات في عملية التخطيط وتصميم الهياكل التنظيمية وإدارة فرق العمل الجماعي والتنسيق عن بعد. (هامل، 2018، ص 25 ص 26)

**المبحث الثاني: مدخل إلى الرقمنة (Digitisation)**

تمثل الرقمنة أحد أقوى التحولات النوعية الكبرى التي عرفتھا قطاع المعلومات منذ أكثر من عقدين من الزمن، اذ استحدثت طرق جديدة لحفظ المعلومات وإتاحتها، وهي تمثل قلبا جزريا للأنظمة المعلوماتية.

**المطلب الاول: تعريف الرقمنة وأهميتها****1 تعريف الرقمنة:**

عرفت الرقمنة على انها عملية استتساخ راقية تكمن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية Chaîne Numérique، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من اجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمن.

(مهري وبن جامع، 2011، ص 63)

وقد عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على انها عملية الكترونية لإنتاج رموز الكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو اي شيء مادي، أو من خلال اشارات الكترونية تناظرية.

(باشيوة، 2008، ص 70)

فالرقمنة هي "العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور، أو بيانات نصية، أو ملف صوتي أو اي شكل اخر.

(باشيوة، 2008، ص 70)

وفي محاولة لتتبع مصطلح الرقمنة Digitisation وذلك من خلال مراجعته في معجم أكسفورد على الخط المباشر، والذي تم التوصل إلى استخدامه لمصطلحات Digitise، Digitize، Digitalise كمقابل للفعل (يرقمن) المشتق من مصطلح رقمي Digit، والذي عرفه بأنه تحويل (الصورة أو الصوت) إلى شكل رقمي يمكن معالجته بواسطة جهاز الحاسب، اما الاسماء التي استخدمها كمقابل لمصطلح الرقمنة فهي Digitisation، Digitiser، Digitalisation.

هذا بالإضافة إلى مصطلحين بمعجم وبستر على الخط المباشر وهما Digitizing،<sup>1</sup> Digitized

<sup>1</sup> <https://www.merriam-webster.com/dictionary/digitizing>.\_

كما وجدت مصطلحات اخرى تختلف في حروف الهجاء تلعا للهجائية البريطانية مثل Digitising  
Digitised، Digitalisation، Digitisation، Digitiser.

ونظرا لعدم الثبات مصطلح واحد يعبر باللغة الانكليزية، فقد تعدد المصطلحات المستخدمة للتعبير  
عنه ما بين:

D، Digitized، Digitizer، Digitizing، Digitalization، Digitise، Digitised، Digitisation، Digitize  
Digitiser، Digitising، Digitalisation، Digitisation.

في مرصد البيانات الواحد وبين مواصد البيانات المختلفة وبعضها البعض وبالتالي تشتت النتائج  
الخاصة بموضوع الرقمنة بين هذه المصطلحات المختلفة

وتمثلت الاختلافات بين مصطلحات الرقمنة الانكليزية في الشق الثاني فقط، بينما ثبت المقطع الاول  
من المصطلحات وهو Digit، مما قلل من الشتات الذي يمكن ان يحدث للمصطلح، ودفع بعض المراد  
للإحالة بين المصطلحات المختلفة وبعضها مثل Lista، Online Library Wiley، Proquest.

ويرجع تعدد مصطلحات الرقمنة إلى حداثة عهد المصطلح وعدم تقنيه دوليا، ويمكن التغلب  
على هذا بتقنين مصطلح واحد للاستخدام المستقبلي مع ترك المصطلحات الاخرى المستخدمة حاليا  
حتى تدوي مع الوقت وتصبح غير متداولة، حيث عدم توحيد المصطلح قد يؤدي إلى فقد الكثير من المحتوى  
المرتبط به عند اجراء عملية البحث، كنتيجة طبيعية لعدم الامام بكافة المصطلحات الاخرى المشتقة منه  
والمختلفة معه في حروف الهجاء.

ان مصطلح الرقمنة لم يقتصر في استخدامه على مجال المكتبات والمعلومات فقط  
بل ان ظهوره ارتبط بمجالات موضوعية كثيرة ومتعددة.

كما ان بدايات استخدام المصطلح في مرادد البيانات المختلفة ترجع إلى الخمسينيات من القرن  
العشرين. (احمد يس، 15، 2018، 16)

هذا وتبعاً لتعريف تيلور فالرقمنة تمثلت الفرق بين البتات Bits وهي كل ما ليس له لون، أو حجم  
أو وزن ويستطيع السفر في سرعة الضوء ويعد اصغر عنصر في الحمض النووي للمعلومات، يعبر عنه  
بسلاسل من الصفر والواحد والذرات Atoms التي تشكل بطبيعة الحال المادة الصلبة مثل الورق والحبر

الذان يوضعان معا لإعطاء المعنى والقيمة لهذه المادة، أي ان الرقمنة من الناحية العلمية هي نظام الكتروني يمكن بعض الاجهزة من النقاط الصور للمواد المطبوعة وإتاحتها بلغة مشفرة ومن ثم تخزينها ونقلها واسترجاعها ونسخها وحتى تغييرها. (احمد يس، 2013، ص16)

وحسب قاموس علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر ODLIS، فان الرقمنة هي العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسوب. وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى اشارات ثنائية باستخدام أحد اجهزة المسح الضوئي ويمكن عرضها على الحاسوب. (صالح محمد، 2006، ص2019)

هذا وقد استخدمت مؤسسة Digital Preservation Coalition (DPC)، وهي مؤسسة بريطانية غير هادفة للربح تتألف من حوالي 20 منظمة من ضمنها المكتبة البريطانية، شكلت عام 2001م، وكان لها الفضل في وضع القضايا الرقمية ضمن الاعمال السياسية، مصطلح Digitisation وعرفته بأنه عملية خلق ملفات رقمية سواء بالمسح الضوئي أو بتحويل المواد التناظرية إلى مواد رقمية، وتكون نتيجتها نسخة رقمية أو دليل رقمي تصنف كمادة رقمية. (احمد يس، 2018، ص15)

ونظرا لعدم اهتمام القواميس اللغوية العربية والقائمين عليها بتحديد مصطلح ثابت للاستخدام كمقابل لمصطلح Digitisation في اللغة العربية فقد تعددت المصطلحات المقابلة له كما يلي:

واستخدم الاستاذ الدكتور الهجرسي مصطلح النظام التحسيبي الثنائي كمقابل لمصطلح Digital حيث ان كلمة رقمي بالعربية حسب قول سيادته لها مدلولات اخرى من الممكن امن تلقي بظلالها على المعنى الاصلي للمصطلح الانجليزي، كما انه الاصح والأدق بالنسبة للمتلقي عند الاسترجاع وذلك للدلالة على استخدام تطبيقات الحاسوب داخل المكتبات بما فيها تحويل المقتنيات إلى الشكل الرقمي والذي اطلق عليه الشكل الاضافي التحسيبي المليزر، كما عرف التحسيب Computation عام 2002م بأنه الاعتماد على الحاسوب في تسجيل النصوص وقراءتها وقد تحول مصطلح التحسيب يعد ذلك للدلالة على استخدام مصطلح الحاسوب في المكتبات. (الهجرسي، 2000، ص158)

ويعرف عبد الهادي الرقمنة بأنها عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الالي، ويشار إلى الرقمنة على انها تحويل النص المطبوع أو الصور إلى اشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي لإمكان عرض النتيجة على شاشة حاسب الي (عبد الهادي، 2015، ص179)

اما فراج فاستخدم مصطلح الرقمنة أو التحويل الرقمي كمقابل للمصطلح الانجليزي Digitisation وعرفهما بأنهما عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسوب.

كما استخدم زينهم مصطلح ترقيم الوثائق وعرفه بأنه العملية التي عن طريقها يتم خلق تمثيل الكتروني من مادة مطبوعة، اي العملية التي يتم فيها تحويل مصدر غير الكتروني أو تناظري إلى شكل قابل للقراءة بواسطة الحاسوب.

ولاسترجاع تعريف أكثر شمولية لمصطلح الرقمنة نعرض لطائفة اخرى من التعريفات التي وردت في قواميس المصطلحات أو دوائر المعارف المتخصصة أو كتابات وابعاح المتخصصين كما يلي:

عرف على الرقمنة Digitisation بانها العملية التي احالت جميع انساق الرموز من اعداد ونصوص وأشكال صور ثابتة ومتحركة إلى سلاسل من الارقام قوامها الصفر الواحد وفقا لنظام الاعداد الثنائي لتتصهر هذه الانساق في توليفات مثيرة في ظل تقنيات الوسائط المتعددة

في حين اشار المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات والارشيف للرقمنة على انها عملية تحويل المواد التناظرية Analog Material إلى شكل الكتروني (رقمي).

واشار عبد الهادي إلى الرقمنة بانها عمليات تحويل التي تتم للوثائق من الاشكال التقليدية المطبوعة إلى الشكل الالكتروني الرقمي بما فيها عمليات النشر الالكتروني. (احمد يس، 2018، ص 17)

وتختلف وتتعد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة تبعا للسياق الذي تستخدم فيه، حيث يلاحظ الترقيم والرقمنة تعني:

#### أ - في مجال الحاسب الالي:

وتتم الرقمنة أو التحويل الرقمي Digitisation هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك بواسطة الحاسب الالي.

#### ب - في سياق نظم المعلومات:

وعادة ما تشير الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور (سواء كانت فوتوغرافية او خرائط) إلى اشارات ثنائية Signals Binary، باستخدام نوع من اجهزة المسح الضوئي Scanning التي تسمح بعرض نتيجة ذلك العمل على شاشة الحاسب الالي. (مهري، 2011، ص 63)



ج - في سياق الاتصالات بعيدة المدى:

فتشير إلى تحويل الاشارات التناظرية المستمرة إلى اشارات رقمية ثنائية. (احمد يس، 2013، ص 20)

وينظر " تيري كاني " Terry Kuny " إلى الرقمنة على انها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف اشكالها (الكتب، الدوريات، والتسجيلات الصوتية، والصور، والصور المتحركة) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الالية عبر النظام الثنائي (البيئات Bits)، والذي يعتبر وحدة المعلومات الاساسية لنظام معلومات يستمد إلى الحاسبات الالية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الارقام الثنائية، يمكن ان يطلق عليها "الرقمنة"، ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة. (بومعرافي، تازير، ص 162)

وتشير "شارلوت بيرسي" " Charlette Buresi " إلى الرقمنة على انها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام الناظري إلى النظام الرقمي.

ويقدم "دوج هودجز" " Doug Hodges " مفهوما اخرًا تم تبنيه المكتبة الوطنية الكندية، ويعتبر فيه الرقمنة عملية أو اجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل (مقالات الدوريات، والكتب، والمخطوطات، والخرائط...) إلى شكل رقمي.<sup>1</sup>

هي شكل من اشكال التوثيق الالكتروني، حيث تتم عملية الرقمنة بنقل الوثيقة على وسيط الكتروني وتتخذ شكلين الرقمنة بشكل صورة، والرقمنة بشكل نص، اين يمكن ادخال بعض التحويلات والتعديلات عليها، وذلك بعد معالجة النص بمساعدة برنامج خاص للتعرف على الحروف. (حافظي، 2008، ص 23)

وتشير عبير سلامة إلى الرقمنة على انها "عملية تحويل صورة أو اشارة (عادة ما تكون تناظرية) إلى مجموعة منفصلة من النقاط، القيم، لتكوين نسخة رقمية من مصدر مرئي أو مطبوع أو مسموع، حيث اوضحت ان الرقمية التناظرية. (احمد يس، 2013، ص 19).

فالرقمنة هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي، وذلك من اجل معالجتها باستخدام الحاسب الإلكتروني. (فراج، 2005، ص 38)، وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة

<sup>1</sup> الرقمنة "استراتيجيات رقمنة مصادر المعلومات في المكتبات ومؤسسات المعلومات " من الموقع <http://numerisations.blogspot.com> بتاريخ 2019/04/26 بتوقيت 20:23

إلى تحويل النص المطبوع أو الصورة إلى اشارات ثنائية باستخدام أحد اجهزة المسح الضوئي، يمكن عرضها على شاشة الحاسب. (عيسى، 2006، ص 219)

وتعرف الرقمنة بانها العملية التي يتم بمقتضاها تحويل مصادر المعلومات التقليدية وشبه التقليدية مطبوعات ومصعرات ومواد سمعية بصرية وغيرها إلى ملفات مقروءة بواسطة الحاسب. (ابراهيم، 2005، ص 2)

كما يمكن تعريف ايضا عملية الرقمنة بكونها تلك الوسيلة التقنية التي تعمل على تحويل الصور الورقية، أو اي من الحوامل التقليدية للوثائق إلى صورة الكترونية، فالوثائق المرقمنة تصبح وثائق الكترونية والرقمنة تهتم بكل الوثائق، ويمكن اجراءها انطلاقا من مختلف الحوامل كالورق، المصغرات الفيلمية الاشرطة المغناطيسية، اشربة الفيديو، الافلام وغيرها.

ان عملية الرقمنة تسمح بترميز وتحويل الصور والأصوات والنصوص إلى لغة الحاسب، والبيانات المرمزة يمكنها الانتقال في شكل الكتروني ضوئي، عن طريق الالياف الضوئية، أو عن طريق موجات هرتزية، وهذه البيانات المرمزة يمكن حفظها على اقراص صلبة أو اقراص مضغوطة CD-ROM DVD. (مهري، 2011، ص 81 ص 82).

من خلال المسح السابق لتعريفات الرقمنة فإننا نستخلص بأنها عمليات التحويل التي تتم للوثائق من الاشكال التقليدية المطبوعة إلى الشكل الالكتروني الرقمي بما فيها عمليات النشر الالكتروني كما أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعات من النصوص الالكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق أساسا بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني، وبالتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقمنا يمكن الإطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسب الآلي.

فالرقمنة لا تعني باقتناء أو إدارة الوثائق الالكترونية، ولكن تتمثل في تحويل الصور أو أي وسيط تقليدي آخر للوثائق إلى شكل إلكتروني، وتشمل الرقمنة مختلف أنواع الوثائق ويمكن تطبيقها انطلاقا من وسائط متعددة: الورق، الوسائط الفلمية، الصور، المصغرات الفلمية. (عكنوش، 2010، ص 150)

العوامل التي ساعدت على نشوء مشاريع التحويل الرقمي:

هناك العديد من العوامل الحوافز التي شكلت محفزات لمشروعات التحويل الرقمي ومن هذه العوامل ما يلي: (كاينة قبل)

- الانترنت وامكانياتها الهائلة والخدمات التي تقدمها، حيث اضافت الانترنت رافدا اخر من روافد مصادر المعلومات، وظهر الكثير من المواقع التي تتيح كما هائلا من المعلومات سواء كانت نصا كاملا أو مجرد بيانات ببيولوجرافية أو مختصرات.
- أدارك أهمية المعلومات الرقمية، وضرورة توفرها للمستفيدين، والتعامل معها، والاستفادة منها.
- التطورات التقنية وخصوصا في مجال الحاسب ونظم المعلومات والاتصال عن بعد، حيث إن التطورات التي حصلت في هذا المجال ساهمت بشكل كبير في جعل مؤسسات المعلومات تفكر في التحويل الرقمي لمصادر المعلومات التي تمتلكها.
- ظهور الكثير من مؤسسات المعلومات الخاصة والعامة، التي تقدم خدمات معلوماتية متطورة.
- ظهور مجموعة من التحديات التي تواجه مؤسسات المعلومات، حيث إن الزيادة الكبيرة في عدد الباحثين وتنامي الطلب على المعلومات وقلة وجود الموظفين المؤهلين أدى ذلك كله إلى ظهور مجموعة من التحديات أمام مؤسسات المعلومات يجب عليها التعامل معها والسعي لإيجاد حلول لها، وقد يكون في ظهور التجارب والمشاريع الرقمية حل لها<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: أهمية الرقمنة وأساليبها

#### 1 أهمية الرقمنة:

تعتبر الرقمنة مبادرة أصبحت لها قيمة متزايدة لمؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها، كما أنها تتمتع بأهمية كبيرة بين أوساط المكتبيين واختصاصيي المعلومات حيث يستلزم تشييد مكتبة رقمية أن تكون محتوياتها من مصادر المعلومات متاحة في شكل إلكتروني، وهناك الكثير من المبادرات التي تدور حول مفهوم "الطريق السريع للمعلومات" والتي أعطت الدافع نحو تحويل الكثير من مصادر المعلومات من الشكل التقليدي إلى مجموعات متاحة على وسائط رقمية حديثة.

<sup>1</sup> بنت دخيل الله الخنعمي، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات دراسة للاستراتيجيات المتبعة.

من الموقع <http://www.webreview.dz> بتاريخ 2019/04/06 بتوقيت 19:15

كما تتميز المجموعات الرقمية بسهولة الوصول إليها من جانب المستخدمين، وإمكانية مشاركتها بين عدة مستفيدين في الوقت نفسه، وبالتالي يمكن ان تستوعب الزيادة المتنامية في اعداد المستخدمين، وذلك بالمقارنة مع المجموعات التقليدية، ويتم ذلك من خلال نشر وإتاحة مجموعات النصوص على الخط المباشر عبر الشبكة العالمية أو الشبكة الداخلية للمكتبة أو مؤسسة المعلومات Intranet.

للتعرف على أهمية عملية الرقمنة، من المناسب الإشارة إلى ان رقمنة مصدر معلومات متاح على وسيط تخزين تقليدي، تزيد من امكانية الاستفادة منه، من خلال تيسير عمليات الوصول والاطلاع عليه حيث أصبح في الامكان اجراء البحث أو الاستعلام داخل النصوص الكاملة لمصادر المعلومات، والاستعانة بمجموعة من الروابط الفائقة "Hypertext" والتي تحيل القارئ مباشرة إلى النصوص التي ينبغي الاطلاع عليها، إلى جانب احواله إلى المصادر الخارجية المرتبطة بموضوع بحثه

وجدير بالذكر أن الرقمنة لا تستهدف فقط استبدال مقتنيات وخدمات المكتبات التقليدية بمجموعات وخدمات الكترونية فالهدف الرئيسي لها يكمن في تطوير وتحسين الاستفادة من مقتنيات المكتبات جنبا إلى جنب مع تطوير الخدمات المقدمة اضافة إلى الحفاظ على الوعية التقليدية من التلف والضياع وخاصة النادرة منها. (عكنوش ص 150 ص 151)

## 2 - اساليب الرقمنة:

وتتم عملية التمثيل الرقمي للنصوص بإحدى الطريقتين التاليتين:

### 1-2 الطريقة الاولى:

وهي التي يكون فيها كل حرف ممثل لوحده بشكل رقمي، ويتم الحصول عليها اما بالإدخال المباشر عن طريق برامج معالجة النصوص، أو بواسطة التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة.

### 2-2 الطريقة الثانية:

وهي المطبقة والمستعملة في اغلب مشاريع المكتبات الرقمية، وتتمثل في عملية التصوير الضوئي التي تتم باستخدام المساحات الضوئية، وتعطينا صورا رقمية للوثائق. (مهري، 2011، ص 66)

ونميز فيها ثلاثة اشكال وهي: (كاين نقص قبل العبارة)

### 1-2-2 الرقمنة في شكل صورة Mode image

وهي من انواع الرقمنة الأكثر استعمالا على الرغم من انها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين، ولها أهمية كبيرة في مجال الكتب والمخطوطات القديمة. (مهري، بن جامع، 2011، ص66)

وتعني حفظ الوثائق بشكل صورة غير قابلة للتحويل أو التغيير، وتنفيذ هذه الطريقة في حالة اهتمام الباحثين والمختصين بدراسة القيم الفنية وليست قيمتها النصية. (المعتم، 2010، ص359)

والصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسال Pixel وكل بيكسال يمكن ترميزه ب:

- 1 بايت لصورة ابيض واسود Noir et Blanc

- 8 بايت لصورة في مستوى رمادي Niveaux de gris

- 24 بايت أو أكثر لصورة ملونة En Couleur

وعلى هذا الاساس يمكن ان نميز بين ثلاث انواع من للترميز في شكل صورة:

- **حادي الباييت: Mode Bitonal:** في هذا النوع كل بيكسال Pixel يمثل ببايت واحد

وهو بذلك يفرض أحد هاتين القيمتين ابيض أو اسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ، وهي سهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح، بينما تلقى صعوبة في التعامل مع الوثائق القديمة التي تعرضت للرطوبة والتلف، حيث ان الماسح الضوئي لا يعرف هذه الاثار ويمكن ان يعتبرها كنقط و يترجمها إلى الاسود.

- **المستوى الرمادي: Niveaux de Gris** وهو نوع يتطلب مساحة أكبر على مستوى الذاكرة

وعدد البيئات المستخدمة لترميز البيكسال كبير، هذه التقنية تسمح عكس النوع السابق بحفظ الوثائق القديمة جدا حيث استعملتها مكتبة الكونغرس في رقمنة ارسدتها الارثية التراثية القديمة.

- **بالألوان: Mode Couleur:** لديه نفس مبدا النوع السابق ويختلف عليه في كون 1 بيكسال

يقابله في الرمز ثلاثة ألوان اساسية هي الاحمر، الاخضر، الأزرق (RVB)، كل لون من هذه الالوان يرمز بعدد معين من البيئات Les bits، ويؤخذ على هذا النوع ان حجم الملفات كبيرة جدا بالمقارنة مع النوعين السابقين.

وعموما فان هذا النوع من الرقمنة له سلبيتان اساسيتان هما:

- يقصي كل فرص البحث داخل النص.
- الملفات تحتل مساحة كبيرة على وسائط التخزين. (مهري، 2011، ص 66 ص 67)

### 2-2-2 الرقمنة في شكل نص: Mode texte

هذا النوع يتيح الفرصة للبحث داخل النص، فهو يسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة الالكترونية على انها نص، وللحصول على هذا النوع يتم استعمال برمجية التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة، حيث ان البرمجية تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف، كما يسمح بالتعديل وتصحيح الاخطاء، أن منتجي هذه البرمجيات قاموا بتطوير منتجاتهم حيث اصبحت هذه البرمجيات مصحوبة بقواميس وادوات التحليل النحوي، وهذا النوع يناسب الوثائق التي تضم عدد كبير من اسماء العلم واشكال نحوية قديمة أو مكتوبة في لغات جديدة. (مهري، 2011، ص 68).

### 3-2 إعادة الإدخال:

احيانا لا تكون الوثيقة المرغوب في رقمته بحالة جيدة، أو تحتوي على ملاحظات أو اضافات مكتوبة بخط اليد، والكتابة بخط اليد لا يتم التعرف إلى الحروف فيها بشكل جيد، لذا تحتاج الوثيقة إلى إعادة ادخالها باليد وإعادة الادخال عملية يتم من خلالها كتابة محتوى الوثيقة مباشرة في معالج الكلمات Word processor وهي عملية تستغرق وقتا كبيرا، لإدخال المحتوى وتصحيح الناتج، لذا لا ينبغي استخدامها الا في الحالات الضرورية فقط بالرغم من امكانية الاعتماد على إعادة وادخال المواد المكتوبة بخط اليد إلا ان الكاميرا الرقمية يمكن ان تقدم حلا أو بديلا لإعادة ادخال المواد المطبوعة القديمة أو التالفة أو المخطوطة. (المعتم، 2010، ص 360)

### المطلب الثالث: اسباب لجوء مؤسسات المعلومات إلى التحول الرقمي

لجأت كثير من مؤسسات المعلومات إلى تحويل مجموعاتها من شكلها التقليدي إلى الشكل الرقمي لأسباب كثيرة ويمكن حصر أسباب التحويل إلى الشكل الرقمي في النقاط التالية منها:

- أن التحويل الرقمي لمصادر المعلومات يوفر رافدا مهما لكم هائل من المعلومات بدلا من تملك Access المتاحة على وسائط رقمية، ومن هنا ظهر مفهوم الإتاحة أوعية المعلومات في مؤسسات المعلومات التقليدية.

- حفظ مصدر المعلومة الأصلي من التلف.
- سهولة البحث في المجموعات الرقمية واسترجاع المعلومات بوسائل وطرق جديدة.
- انخفاض التكلفة التشغيلية لمؤسسات المعلومات الرقمية، مقارنة مع مؤسسات المعلومات التقليدية.
- توفير خدمات معلوماتية بتقنيات جديدة، كالبث الانتقائي للمعلومات والخدمة المرجعية الرقمية، والترجمة الآلية وغيرها من الخدمات الآلية التي يمكن أن تظهر نتيجة للتطورات المتلاحقة في مجال الرقمنة.
- المحافظة على مواد المعلومات النادرة مع إتاحتها لعدد أكبر من المستخدمين من خلال تحويلها إلى مواد رقمية يتم الوصول إليها عن بعد.
- تقليص المدة الزمنية الذي تستغرقها المعلومة من مصادرها الأولية إلى أن تصل للمستخدمين.
- إتاحة المعلومات الأصلية المرقمنة لعدد أكبر من المستخدمين.
- سهولة تحديث المجموعات الرقمية.
- الارتقاء بمستوى البحث العلمي من خلال الارتقاء بخدمات المعلومات المقدمة.

#### المطلب الرابع: إيجابيات وأهداف عملية الرقمنة

##### 1- إيجابيات عملية الرقمنة في مؤسسات المعلومات:

- تناولنا في حديثنا عن أسباب اللجوء إلى الرقمنة أنها تحقق فوائد جمة، وهنا نستكمل الحديث عن الإيجابيات التي تتحقق من خلال الرقمنة، وهي كثيرة، منها:
- عندما تحول المجموعات ومصادر المعلومات للشكل الرقمي فإنه يمكن للمستخدم استرجاعها في ثوان معدودة كما أنه يتيح إمكانية الاطلاع على مصدر المعلومة ذاته من قبل ملايين المستخدمين في الوقت نفسه، وهذا يساعد مؤسسات المعلومات في تقديم خدمات ذات جودة عالية للمستخدمين.
  - إمكانية تقاسم المعلومات وسهولة تبادلها رقمياً سواء بين الأشخاص أو على مستوى المؤسسات، وهذا قد يعزز من عملية التعاون بين مؤسسات المعلومات.
  - الإتاحة الدائمة لمصادر المعلومات.

- عملية الرقمنة لمصادر المعلومات تتيح إمكانية التكامل مع الوسائط الأخرى (الصوت، والصورة، والفيديو) وهذا مما يعطي المعلومة قيمة أكبر من لو كانت بشكل مطبوع.
- مواكبة التطورات الحاصلة في مجال حفظ المعلومات وتنظيمها واسترجاعها وبثها.
- حل مشكلة الحيز المكاني داخل مؤسسات المعلومات خصوصاً مع تضخم وتنوع مصادر المعلومات، وكثرة الباحثين إنتاجهم الباحثين العلمي.
- حفظ مصادر المعلومات بأكثر من شكل، غير الشكل المطبوع. (هامل، 2018، ص 47 ص 48)

## 2- أهداف عملية الرقمنة:

ويحدد "بيير إيف دوشومان" "Pierre Yves Duchemin" مجموعة الأهداف الأساسية المنشود تحقيقها من وراء الرقمنة، والتي يمكن تلخيصها في أنها تتيح امام:

### 1-2 حماية المجموعات الأصلية والنادرة:

حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة لحفظ مصادر المعلومات النادرة والقيمة، او تلك التي تكون حالتها هشّة وبالتالي لا يسمح للمستخدم بالإطلاع عليها، كما تعمل على تقليص أو الغاء الاطلاع على مصادر الأصلية، وذلك لإتاحة نسخة بديلة في شكل الكتروني في متناول المستخدمين.

### 2-2 التشارك في المصادر والمجموعات:

تمثل إمكانية استخدام المصدر الرقمي من جانب عدة مستفيدين في الوقت نفسه، اتجاهاً ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار من أجل القضاء على مشكلة النسخ المحدودة من المجموعات التقليدية، والتي تحدد عدد المستخدمين الراغبين في الاطلاع على مصدر المعلومات في ضوء عدد النسخ المتاحة منه.

### 2-3 الاطلاع على النصوص:

بالرغم من أن الاتصال الفيزيائي للمستخدم مع مصدر المعلومات التقليدي قد ينقطع مع عملية الرقمنة، إلا أن هذه العملية يمكن أن تتيح -في بعض الأحوال- قراءة أفضل من تلك التي يتيحها النص الأصلي، كما توفر بعض الإمكانيات والخدمات التي من شأنها تسهيل قراءة النص مثل إجراء تكبير النص وتصغيره "الزوم"، والانتقال السريع إلى أي جزئية من جزئيات النص من خلال منظومة الروابط الفائقة إلى جانب إمكانية محاكاة وسيط الاطلاع الرقمي "الكتاب الرقمي" للكتاب التقليدي الورقي.



2-4 زيادة قيمة النصوص:

يمكن أن تمثل الرقمنة فرصة الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات القيمة أو النادرة والتي يمكن أن تكون في بعض الأحوال غير منشورة على نطاق واسع. ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال إعادة إتاحة هذه المصادر سواء في شكل أقراص مليزرة - أو أقراص مدمجة ( " CD ROM .

تفاعلية "Compact Disc Interactif" (CD-I) أو إتاحتها من خلال الشبكة الداخلية للمكتبة "Intranet" أو الشبكة العالمية "Internet" وذلك في حال ما إذا كان الجمهور المستهدف يمثل قطاعا عريضا. ويعتمد أسلوب الإتاحة على السياسة العامة التي تتبعها مؤسسة المعلومات في هذا الشأن.

2-5 إتاحة المصادر عبر منظومة شبكات المعلومات:

يمثل إتاحة وتبادل مصادر المعلومات عن بعد إحدى السمات الأساسية التي تتميز بها المجموعات الرقمية، فقد يكون في وسع المكتبة إمداد أي مكتبة أخرى بنسخة إلكترونية من مصدر المعلومات عبر منظومة الشبكات، ويجب أن تتم هذه العملية بشكل متبادل بين المكتبات حتى يتمكن المستفيد من الاطلاع والمقارنة في موقع واحد على كل مصادر المعلومات المتاحة في عدة مكتبات أو مؤسسات المعلومات. (عكنوش، 2010، ص151ص152)

كما اضافت سهيلة مهري مجموعة من الاهداف على المستويات التالية منها:

1. الحفظ: يعد حفظ مصادر المعلومات في الصيغة الرقمية اقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة اخطار.
2. التخزين: اما بخصوص التخزين فإننا نشهد العديد من الوسائط الرقمية من اقراص مضغوطة يمكنها تخزينها آلاف الصفحات، بالإضافة إلى الرقمية الاخرى مثل DVD، وهذا فان الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.
3. التشارك: من خلال شبكات المعلومات خاصة شبكة الانترنت، التي وفرت امكانية الاطلاع على الوثيقة من قبل مئات الاشخاص في الوقت نفسه.
4. سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام:
5. تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، فعن طريق تحويل المواد والوثائق إلى الشكل الرقمي يمكن للمستفيد استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق في النظم التقليدية.

اضافة إلى اهداف اخرى تتمثل في:

- الحصول على المعلومات دون التدخل البشري.
- تحقيق عائد مادي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على الاقراص الضوئية، أو اتاحة على الشبكة، ولا يقصد بالربح هنا الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان استمرار العمل. (مهري، 2011، ص 65).

### المطلب الخامس: البناء التقني لعملية الرقمنة

تتطلب عملية الرقمنة الاستعانة ببعض المعدات والتطبيقات والبرمجيات المختلفة، نذكر أبرزها فيما يلي:

#### 1 - المعدات المستخدمة في عملية الرقمنة:

##### 1-1 الحاسبات:

لا يمكن ان تتم عملية الرقمنة بدون وجود اجهزة حاسب الي ذات مواصفات ملائمة لعملية الرقمنة ويتوقف نوع الحاسبات الالية المطلوب انجازها، باستخدام تلك الحاسبات ومن اهم العناصر الواجب مراعاتها عند شراء الحاسبات: المعالج، والذاكرة، والقرص الصلب، وشاشة العرض، وبطاقة الفيديو، ومشغلات المعدات الضوئية مثل CD drives و DVD drives. (المعتم، 2010، ص 360)

##### 1-2 المساحات الضوئية:

يعتبر جهاز المساح الضوئي من المعدات والتقنيات الفنية التي لا غنى عنها في عمليات الرقمنة هذا وقد عرفه المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات والارشيف، "بانه جهاز يمكنه قراءة النصوص والصور الموجودة على الورق ثم يترجم المعلومات إلى شكل يسمح للكمبيوتر بالتعامل معه". (يس، 2013، ص 79)

ويعتبر جهاز المساح الضوئي scanner، المرقمن (جهاز التصوير الرقمي) هو الاساس لعملية الرقمنة، وهو أحد المعدات الملحقة بالحاسوب، اذ يقوم بفحص مختلف انواع المعلومات: المكتوبة والمطبوعة والمصورة، والمرسومة، والمخطوطة في الوثيقة وإدخالها إلى ذاكرة الحاسوب، أو في وسائط الكترونية اخرى وذلك عن طريق استخدام برنامج خاص للتعرف إلى الخطوط<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> بنت دخيل الله الخثعمي، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات دراسة للاستراتيجيات المتبعة

وتتنوع اشكال الماسحات الضوئية منها الماسحات الضوئية اليدوية الماسحات الضوئية المسطحة والراسية والدوارة والخاصة بالشفافيات والصور ولضوئية والشرائح. (المعتم، 2010، ص 360)

### 1-3 الكاميرات الرقمية:

وهي تستخدم لرقمنة المواد التالفة أو التي لا يمكن نقلها، بالإضافة إلى كونها وسيلة جيدة لالتقاط الصور للمكتبة وموظفيها وغير ذلك، استخدامها في موقع الويب الخاص بالمكتبة، وكذلك لأغراض الترويج. (المعتم، 2010، ص 361)

### 1-4 اجهزة الحماية من الزيادة المفاجئة في الكهرباء:

تؤدي الزيادة المفاجئة في الكهرباء، إلى اتلاف الاجهزة، وبالتالي فقد المعلومات، لذا فان على المكتبة توفر اجهزة تحافظ على ثبات التردد الكهربائي، لكل حاسب وماسح ضوئي واي جهاز اخر يعمل بالكهرباء وإذا لم تتمكن من ذلك، فعليها توفير تلك الاجهزة للحاسب أو الخادم المخزن عليه ملفات الرقمنة.

### 1-5 اجهزة النسخ الاحتياط:

تحتاج المكتبة إلى اجهزة النسخ الاحتياط، لضمان تخزين الملفات بأمان في حالة وقوع كارثة ومن الافضل حفظ ملفات النسخ الاحتياط خارج المكتبة، لحمايتها في حالة حدوث حريق أو غير ذلك من الكوارث.

### 1-6 الطابعات:

تساعد الطابعات في التحرير وأغراض التدريب وطباعة الملفات الي يتم تنزيلها عن الويب، وتكون هناك حاجة إلى استخدامها كمصدر ومرجع، أو لكتابة الخطابات، وطباعة الوثائق المرقمنة. (المعتم، 2010، ص 361)

### 1-7 البرمجيات المستخدمة في عملية الرقمنة:

تتطلب عملية الرقمنة توفير عدد من البرمجيات من اهمها:

#### 1-7-1 محرر HTML:

هو اية برمجية تسمح بتحرير أو كتابة اي اكواد HTML وهناك نوعان رئيسيان منه هما:

محركات تعتمد على النص Text-based، ومحركات WYSIWYG ومن امثلة النوع الاول Microsoft Word و Notepad Microsoft و Corel و Perfect Word وهو يسمح بتحرير أو كتابة اكواد HTML الا أنه لا يمكن من رؤية شكل الوثيقة الا إذا تم فتح الملف، في متصفح الإنترنت، بينما يسمح النوع الثاني برؤية الوثيقة في شكل HTML في اثناء تحريرها، وإجراء التعديلات المطلوبة ومن امثلة هذا النوع و Netscape Composer و Microsoft FrontPage وينبغي الانتباه إلى ان الصفحات التي تنشأ بهذه الطريقة قد لا تعرض بشكل صحيح في متصفحات الانترنت الاخرى.

### 1-7-2 محرر XML :

يعمل هذا المحرر بشكل يشبه إلى حد كبير الطريقة بها محرر HTML ويساعد من خلال عمليات الترميز، وبيبين التيجان Tags التي يعمل في العرض التخطيطي والهرمي.

### 1-7-3 محرر النص أو معالج الكلمات:

تسمح هذه البرمجيات بإنشاء النص وصياغته وتحريره، وهي مطلوبة لإنشاء النصوص المرمزة وحفظها، كما أنها تعمل مع برمجيات HTML و XML في شكل التعرف الضوئي للحروف لإنشاء الملفات النصية.

### 1-7-4 محرر الصور:

وهي البرمجيات التي تسمح بإنتاج الصور وتحريرها لأغراض الحفظ والعرض على الخط المباشر وهي تسمح بإنجاز الكثير من المهام مع الصور، مثل: حفظ الصور بأشكال متعددة، والتحكم في حجم الصور، وتحسين الصور الضوئية، والقص، وإنشاء الصور لصفحات الويب.

### 1-7-5 برمجيات المسح الضوئي:

أغلب البرمجيات المصاحبة للماسحات الضوئية، محدودة في إمكاناتها ووظائفها، لذا قد تكون هناك حاجة إلى استخدام برمجيات أخرى كملحق للماسح الضوئي وفي هذه الحالة، ينبغي التأكد من أن تلك البرمجيات تتوافق مع نظم التشغيل والماسحات المستخدمة.

### 1-7-6 برمجيات التعرف الضوئي للحروف:

وهي البرمجيات التي تستخدم عند تحويل الصور إلى نص، ومن العوامل التي ينبغي على المكتبة مراعاتها عند اختيار تلك البرمجيات مدى صلاحيتها للاستخدام والتطبيق، واشتمالها على قواميس

متخصصة تتعلق بموضوع النصوص التي تعالجها، والسبل المتبعة في التعرف إلى الحروف، والسرعة في قراءة الحروف، وأنواع الحروف وأحجامها وأشكالها التي يمكن التعرف إليها، واللغات التي تحتويها وكيفية التعامل معها، وأشكال وأنماط عرض النصوص وإتاحتها بعد إتمام عملية التعرف إليها، وأن تشتمل على بعض المهام المتقدمة، مثل إمكانية التدقيق الإملائي وبرامج التحرير والنشر ومن الأمور الأخرى التي ينبغي مراعاتها، ضرورة أن تدعم البرمجيات المختارة اللغة العربية، نظرا لوجود خصائص في تلك اللغة تميزها عن اللغات الأخرى مثل: الخصائص الإملائية، وهي البرمجيات التي ستخدم: FTP

### 7-7-1 برمجيات بروتوكول نقل الملفات FTP:

وهي البرمجيات التي ستستخدم عند تحميل الملفات والمشروع على الانترنت للعرض.

### 8-7-1 برمجيات تخطيط الصفحات وتصميمها:

تفيد هذه البرمجيات في إنشاء المطبوعات، كما أنها تستخدم عند نشر موقع الويب، وهذه البرمجيات توفر ملامح تصميمية أكثر مما توفره معالجات الكلمات، كما أنها تساعد عند إنشاء المنشورات، والنشرات وبطاقات العمل.

### 9-7-1 برمجيات PDF:

تتيح برمجيات حلا سريعا وسهلا لعرض الملفات على الخط وتحميلها، ولا (PDF) تسمح للمستخدمين بتعديل تلك الملفات أو تغييرها.

### 10-7-1 برمجيات ضغط الصورة:

تفيد هذه البرمجيات في ضغط الصورة الناتجة عن عملية رقمنة الوثائق، مما يؤدي إلى تصغير حجم الصور، فلا تشغل مساحة كبيرة على وسيط التخزين، كما أن استرجاعها سيكون أسرع من استرجاع الصور غير المضغوطة.

### 11-7-1 برمجيات الاسترجاع:

تساعد هذه البرمجيات في استرجاع المعلومات من الوثائق المرقمنة، وينبغي مراعاة ASCII بعض العوامل عند اختيار برمجيات الاسترجاع، مثل: إمكانية التعامل مع النصوص في شكل ASCII.

والصور Bit-Mapped Images وعوامل الكشف والاسترجاع، وسهولة الاستخدام من قبل المستخدمين وأنواع المعدات والأجهزة المطلوبة، وإمكانية البتر.

12-7-1 برمجيات نسخ الوثائق المرقمنة على الوسائط الفارغة:

تستخدم هذه البرمجيات بغرض إعداد النسخ الاحتياط، ونسخ الوثائق المرقمنة للمستفيدين.  
(هامل، 2018، ص 50 ص 51)

المطلب السادس: استراتيجيات وعملية اجراءها

1 - استراتيجيات الرقمنة:

لتحديد استراتيجية عامة للرقمنة، ينبغي على المؤسسة الراغبة في رقمنة مصادر معلوماتها ان تتخذ القرار ما إذا كانت عملية الرقمنة ستتم لديها داخل اماكن معدة مسبقاً ومجهزة للقيام بهذه المهمة أو في الخارج بحيث تعهد إلى شركة متخصصة في رقمنة مصادر المعلومات للقيام بهذه المهمة خارجها. ويرى كل من "A. C. Rocher", "C. Dessaux", "M. Huet", "O. Toche" انه إذا لم تتوفر الكفاءات البشرية المتخصصة في تقنية المعلومات وتطبيقاتها، أو تقتصر إلى الامكانيات والخبرات اللازمة لمعالجة المجموعات المجموعات المرغوب رقمتها، ففي مثل هذه الحالات من المفضل اللجوء إلى جهة خارجية متخصصة في رقمنة.

مصادر المعلومات، وتعتمد اشكالية الاختيار بين الرقمنة في داخل المؤسسة أو خارجها على الاستراتيجية أو السياسية العامة التي يتم تبنيها، وكذلك على حجم الميزانية والمخصصات المالية للقيام بهذه العملية، ويمكن الاختيار بين الرقمنة الداخلية أو الخارجية وفقاً لظروف ومقتضيات كل مؤسسة على حدى ويعتمد هذا الاختيار على مجموعة من العوامل والمقومات منها: (هامل، 2018، ص 52)

1-1 حجم المخصصات المالية:

وهي محددة من خلال اسعار التجهيزات المادية (مثل محطات العمل، والمساحات الضوئية على اختلاف انواعها وفئاتها وأجهزة الخادمت Servers المخصصة للحفظ والاختزان وناسخ الاقراص المليزرة CD-ROM، أو ناسخ اسطوانات DVD" إلى غير ذلك) إلى جانب البرمجيات المختلفة ومنها برمجيات التعرف الضوئي على الحروف "Optical Character Recognition" OCR، تطبيقات انتاج المواد ذات الوسائط المتعددة (صوت، صورة، صورة متحركة..)، ويعتمد اختيار مثل هذه التجهيزات على طبيعة المصادر التي يتم معالجتها.

وتجدر الإشارة إلى ان المبالغ المقدرة لهذه التجهيزات عادة ما تكون ضخمة نسبياً، ولذلك عادة ما تلجا المكتبات والمؤسسات المعلومات إلى الحصول على منح ومساعدات من اجل القيام بمشروعات الرقمنة.

### 1-2 توافر الهيئة العاملة المدربة:

يجب التعرف إلى قدرات وكفاءات الهيئة العاملة التي تأخذ على عاتقها مسؤولية رقمنة مصادر المعلومات، والتأكد من قدرتها على السيطرة على مختلف التقنيات والأجهزة المتطورة، كما يجب قياس حجم فريق العمل ضمان استمرار الاعمال دون توقف، وذلك من خلال تحديد العدد الفعلي للعاملين على محطات العمل (الأجهزة)، مع الأخذ في الاعتبار فترات العطلات والإجازات الرسمية والغياب الطارئ والمحتمل عن العمل.

### 1-3 حجم العملية:

وهي تتحدد في ضوء حجم مجموعات مصادر المعلومات الخاضعة لعملية الرقمنة، والفترة الزمنية المخصصة للانتهاء من الأعمال، وبالتالي من الواجب تحديد حجم العمل اليومي المراد القيام به وذلك في ضوء العدد الكلي لمصادر المعلومات، ومع ضرورة الأخذ بعين الاعتبار طبيعة النصوص التي يتم معالجتها.

### 1-4 مقيدات التقنيات المرتبطة بطبيعة مصدر المعلومات:

إذا كانت عملية الرقمنة تستخدم تقنيات خاصة وفقاً لطبيعة مصدر المعلومات مثل: رقمنة المصغرات الفيلمية أو مصادر المعلومات النادرة، كالمخطوطات، وأوائل المطبوعات وتلك المحتوية على ألوان ذات جودة عالية فمن الصعب الحصول داخل المؤسسة على التقنيات والكفاءات المطلوبة للقيام بهذه المهمة بالإضافة إلى عدم سهولة الوصول إلى المؤسسات التي تتضمن الكفاءات النادرة التي تتوفر لديها خبرات التعامل مع مثل هذه المجموعات، ولذلك يحتاج الأمر إلى دراسة دقيقة حتى يمكن القيام به.

### 1-5 نقل مجموعات النصوص:

من الصعب نقل بعض مصادر المعلومات من مكان إلى آخر، فقد تكون ذات قيمة عالية أو نادرة أو في حالة مادية متهالكة، وفي هذه الحالة من المفضل اختيار الرقمنة داخل المؤسسة في أحد الأقسام التي يتم إعدادها خصيصاً لهذا الغرض، كما أنه توجد بعض شركات الرقمنة التي يمكن أن تنتقل لإنجاز العمل داخل المؤسسة، عبر إنشاء وحدة رقمنة بها، ويمثل ذلك حلاً بديلاً يمكن ان يؤخذ في الاعتبار.

### 1-6 التقنيات والتجهيزات المادية المستخدمة:

من المناسب الوقوف عند الإمكانيات المادية المستخدمة من جانب مختلف الجهات العاملة في مجال الرقمنة، فعلى سبيل المثال في حالة رقمنة مصادر المعلومات المجلدة من الضروري التعرف إلى أنواع وفئات المساحات الضوئية المستخدمة، فهل هي مساحات مكتبية أو متخصصة في معالجة الكتب ومصادر المعلومات المجلدة، وكذلك ينبغي معرفة أن درجات جودة ووضوح النص المرقمن ليست واحدة، فهي تختلف تبعاً للأجهزة والتقنيات المستخدمة.

### 1-7 خبرات المؤسسة (التجارب السابقة):

ويقصد بها ضرورة الاتصال بالمؤسسات التي استعانت من قبل بالجهة الخارجية التي لجأت إليها المؤسسة لرقمنة مصادرها، حيث إن من الواجب التحقق من الخبرات والتجارب السابقة لهذه الجهة من خلال الاتصال المباشر بالمؤسسات التي تعاملت معها، وذلك بهدف التعرف إلى طبيعة المجموعات التي قاموا برقمنتها، ومدى الرضا عن العمل الذي تم إنجازه، ومجموعات الأهداف التي رغبت هذه المكاتب في تحقيقها مع مقارنتها بالأهداف الخاصة بالمشروع الذي ترغب المؤسسة في القيام به، ويمكن كذلك التعرض إلى المسائل الخاصة بالفترة الزمنية التي تم فيها إنجاز العمل، وعناصر وإجراءات الأمان التي تم تطبيقها عند نقل مصادر المعلومات إلى أماكن رقمنتها داخل المؤسسة الخارجية، ومدى احترام التعامل مع المصادر، ومعايير تأمين الأماكن المخصصة لتنفيذ العمل، ومستوى التجهيزات داخل المؤسسة، ومدى جودة عرض الوسائط الرقمية التي تمثل نتاج عملية الرقمنة، إلى غير ذلك من الاستفسارات الواجب التعرف إليها قبل التعاقد مع الجهة الخارجية التي وقع الاختيار عليها للقيام بمشروع الرقمنة.

### 1-8 المسافة:

هناك من يأخذ في الاعتبار عامل المسافة الفاصلة بين أماكن ورش عمل الجهة الخارجية القائمة على الرقمنة وبين أماكن تواجد مصادر المعلومات داخل المؤسسة وفي الحقيقة، يرى بعضهم أنه لا يمكن اعتبار المسافة عاملاً أساسياً في حال ما إذا كانت الرقمنة تتم في أماكن خارجية، إذ فور خروج المجموعات من المؤسسة يجب خضوعها إلى مجموعة من الشروط والضوابط لضمان نقلها دون أية خسائر بصرف النظر عن المسافة التي يتم قطعها للوصول إلى الأماكن المخصصة للعمل، ومع ذلك نرى أن من المناسب الاستعانة بمؤسسة تتوافر فيها معايير الاختيار كافة وتقع بالقرب من المؤسسة الطالبة للرقمنة، حتى يتسنى



للشخص المسئول عن متابعة سير العمل الانتقال بشكل سريع إلى أماكن العمل للتعرف إليها وعلى الأجهزة والإمكانات المادية المتاحة، وعوامل الأمان التي يتم تطبيقها.

### 1-9 التكاليف:

يعتبر عامل السعر المعطى أثناء عملية المناقصة لمشروع الرقمنة بدون أدنى شك من العوامل الأساسية لاختيار المؤسسة الخارجية التي سيعهد إليها القيام بالعمل، ولكن يجب تحليل ودارسة هذا العامل في ضوء مستوى خبرات المؤسسات التي تعرض لتنفيذ المشروع.

### 1-10 التحكم في مستوى جودة مصادر المعلومات المرقمنة خارج المؤسسة:

مع بداية استلام الوسائط المختزن عليها مصادر المعلومات المرقمنة، يجب على المؤسسة إجراء التحكم بمستوى الجودة، والتحقق من أن جميع مصادر المعلومات قد تمت رقمنتها ومسحها ضوئياً، والتأكد من أن المعايير كافية مطابقة تماماً لما تم طلبه من جانب المؤسسة، وبناء عليه من الضروري توفير الوقت اللازم لإجراء مثل هذا الحكم، حيث يمكن ان يكشف عن وجود اخطاء ينبغي عن الجهة القائمة بالعمل تصحيحها وتلافيها وذلك قبل اعطائها كل المستحقات المتبقية على المؤسسة<sup>1</sup>.

### 2- عمليات اجراءات الرقمنة:

ترتبط عمليات الرقمنة بنوعية المصادر المرقمنة، كما تتأثر بما إذا كانت ستم داخل المكتبة ام سيعهد بها إلى شركة متخصصة، وعلى العموم فان اهم اجراءات وعمليات الرقمنة المتعارف عليها هي:

### 3 - اختيار الوثائق للرقمنة:

تم عملية اختيار الوثائق للرقمنة من طرف لجنة اختيار، يتم تحديد اعضائها من بين موظفي المكتبة ممن يتوفر فيهم عامل الخبرة، والدراية الكافية برصيد المكتبة، وتتحكم في الاختيار عدة عوامل بحسب تخصص المكتبة، وموضوع مشروع الرقمنة، والمجتمع الذي تخدمه المكتبة، وعموما مهما كانت طبيعة المشروع ونوعية الوثائق المراد رقمنتها فان عوامل الاختيار التي تأخذ الاولوية هي:

- تخصص المكتبة صاحبت مشروع الرقمنة

- حالة الوثائق المادية (التقدم)

<sup>1</sup> الرقمنة "استراتيجيات رقمنة مصادر المعلومات في المكتبات ومؤسسات المعلومات "

من الموقع: <http://numerisations.blogspot.com> تاريخ الاطلاع: 26/04/2019 بتوقيت 20:23

- طلبات المستفيدين
- امتلاك المكتبة لحقوق نشر المحتوى، أو سقوط حقوق التأليف عن المصادر.
- امتلاك ترخيص برقمنة المحتوى واتاحتة بموجب اتفاقيات مسبقة مع المؤلف أو الجهة الناشرة.

وبعد عملية الاختيار يتم تجهيز المصادر للعملية التالية، وذلك بسحبها من الرفوف وفحص التكرارات وتخصيص رقم متسلسل للمتابعة والصيانة المادية إذا لزم الامر، كما يتم تدوين الملاحظات حول الصفحات والاعداد والمجلدات المفقودة.

#### 4 - المسح الضوئي:

في هذه العملية يتم تحويل الوثائق المختارة إلى الشكل الرقمي، وذلك باستخدام الماسح الضوئي واجهزة التصوير الضوئي المناسبة، ويتوقف اختيار الماسح الضوئي على طبيعة المصادر المراد رقمتها فاذا كانت صور مسطحة أو اوراق سائبة فنستخدم الماسحات المسطحة، اما المجلدات والكتب والمصادر المسطحة كبيرة الحجم مثل الخرائط فتستعمل الماسحات الراسية والكاميرات الرقمية. (مهري، 2011، ص 90)

وهناك مجموعة من الاعتبارات والاجراءات التي يجب ضبطها قبل البدء في المسح هي:

- تحديد نوع ملف الصورة المراد تسجيله في قاعدة البيانات، وأشهر الانواع المستعملة هي Jpg ، Tiff،Gif والتي تختلف من حيث الجودة والحجم ويوصي باستخدام شكل Tiff.
- الاعتدال في تحديد دقة الوضوح، حيث كلما زادت الدقة ظهرت المزيد من التفاصيل وزاد حجم الملف والوقت المستغرق في المسح.
- بالنسبة لملف الاتاحة لابد ان يتناسب حجمه مع اقل معدلات السرعة بالشبكة لتقليل الوقت المستغرق في عرضه وتحميله.
- ضبط الخصائص والمحددات Paramètres لضمان جودة المسح والتوحيد وأفضلها هي: (عيسى، 2006، ص 230)

الطول = 12.5
العرض = 8.18
شدة الاضاءة = 125
شدة التباين = 130
نوع الصورة: ابيض واسود
نوع الملف: Tiff
دقة الوضوح: 600*600

شكل رقم 3: يوضح دليل عمل المحددات (مهري، بلال، 2011، ص90)

وينتج عن عملية المسح الضوئي عددا من الملفات التي تنتمي لكيان أو مجموعة معينة، بغض النظر عما إذا كان من المقدر لها ان تعرض في ملف تجميعي مثل PDF ام انها ستعرض كملفات مستقلة ولذلك لابد من اتخاذ الاحتياطات اللازمة لضمان عدم تكرار تسمية هذه الملفات من خلال وضع خطة محكمة لذلك، فمثلا بالنسبة للدورية يتم تسمية الملف داخل كل عدد تبعا لأرقام الصفحات وهكذا.

#### 4-1 انشاء تسجيلية المياداتا:

تتم في هذه المرحلة عملية الضبط البيبليوغرافي للمصادر الرقمية على اعتبار ان الرقمنة هي عبارة عن اعادة انتاج الوثائق الاصلية، ويكون ذلك باستخدام معايير المياداتا المشهورة مثل دبلن كور الذي يحدد مواصفات الملف الرقمي وطريقة الولوج اليه نظرا لخصوصية الملف الرقمي عن الوثائق المطبوعة، ومعيار UNIMARC خاصة الحقل رقم 856 المتعلق بإدارة حقوق الاستخدام، حيث تخزن التسجيلات في قاعدة بيانات بيبليوغرافية على مستوى نظام المكتبة الرقمية، او يتم تضمينه مع الملفات الرقمية، وهذه البيانات البيبليوغرافية سوف تساعد على سهولة استرجاع الملفات الرقمية، وهذه البيانات البيبليوغرافية سوف تساعد على سهولة استرجاع الملفات الرقمية بسهولة عبر الشبكة العالمية الانترنت.

#### 4-2 المعالجة وضبط الجودة:

تهدف هذه العملية إلى ضمان جودة نتائج المسح الضوئي وتوحيدها دون الاخلال بالمحتوى، وفيها تستخدم برمجيات خاصة لذلك من اجل تصحيح بعض الاخطاء الناتجة عن المسح الضوئي، كتنظيف البقع والشوائب والتشوهات الموجودة في الصور، وتنقيح نسبة الاضاءة والتباين اللوني، وتصحيح ميل واتجاه الصورة، ومن أشهر البرمجيات المستخدمة لهذا الغرض نجد برنامج معالجة الصور Adobe Photoshop

كما نجد اليوم العديد من أنظمة التسيير الإلكتروني للوثائق التي تحتوي على برمجيات خاصة بمعالجة الصورة.

#### 3-4 التعرف الضوئي على الحروف:

بعد عملية المسح الضوئي والمعالجة تأتي عملية التعرف الضوئي على الحروف، باستعمال برمجيات التعرف الضوئي على الحروف OCR، التي تسمح بتحويل الصورة الناتجة عن المسح إلى نصوص، يمكن التعديل فيها والبحث داخلها، وهوما يمكننا من البحث في النص الكامل.

#### 4-4 التخزين الرقمي:

يتم في هذه العملية تخزين الملفات الرقمية الناتجة عن عمليات الرقمنة بمستودع الوثائق الرقمية تربط كل ملف بتسجيليه الببليوغرافية، بطريقة منظمة في قاعدة بيانات المكتبة الرقمية لتسهيل استرجاعها وإتاحتها فيما بعد، وتستمر عملية التخزين باستمرار العمليات السابقة بها، حيث ان جميع الوثائق التي يتم رقمتها يتم تخزينها بطريقة فورية.

#### 5-4 تصميم الواجهة:

تعد واجهة المكتبة الوجه الذي يتم من خلاله التعامل مع نظام المكتبة الرقمية من طرف المستفيد على مستوى البحث عن المصادر وعرضها والحصول عليها، وبناء عليه يجب تصميم هذه الواجهة باختيار انسب الطرق الفنية والوظيفية، وأشهر النماذج استخداما في تصميم الواجهات هي:

النموذج الكلاسيكي: الذي يقوم فيه المستفيد بالبحث في فهرس أو كشاف، ثم يختار المادة الرقمية من النتائج المسترجعة ويطلبها من مستودع المصادر الرقمية.

نموذج الويب: يعتمد على استخدام الروابط التشعبية بين الملفات، وهو أكثر النماذج انتشارا لارتباط اتاحة المكتبات الرقمية بشبكة الانترنت.

نموذج بروتوكول Z 39.50: الذي يقوم على عملية البحث ثم التخزين النتائج لأغراض المعالجة والاسترجاع فيما بعد.

مع العلم انه يمكن المزج بين بين النماذج الثلاثة السابقة في واجهة واحدة.

ويرى ويلم ازمر انه لا بد من Arms انه لا بد من وجود اربعة مستويات عند تطبيق اي نموذج نظري

لواجهات التعامل. (مهري، ص 91 ص 92)

أ. -المستوى الاول: تصميم الواجهة

ويختص هذا المستوى بعناصر الشكل والمنظر وتشمل الخطوط والألوان والرسوم ومفاتيح التحكم والقوائم وأيقونات الاوامر، وهناك مجموعة من القواعد الواجب الالتزام بها عند التصميم منها:

- الثبات: على مستوى الشكل والوظائف وأدوات التحكم.
- التغذية الراجعة: حيث لا بد من اعلام المستفيد بما لثم تنفيذه من اجراءات الاستجابة للمهمة المطلوبة اثناء انتظاره للنتائج، مثال وجود شريط متحرك لبيان مقدار ما انجز أو نسبة الزمن المقدر لإنهاء المهمة.
- التحكم: قدرة المستفيد على ايقاف أو الغاء الاجراء ومتابعة اي اجراء اخر.
- معالجة الخطأ: تبسيط اجراءات معالجة الخطأ. (مهري، 2006، ص109)

ب. -المستوى الثاني: التصميم الوظيفي

يختص بتحديد الوظائف المتاحة للمستفيد تنفيذها كوظائف البحث والاسترجاع والفرز والعرض

ج. -المستوى الثالث: الميادات

وهنا يتعلق الامر بتحديد البيانات المستعملة في عمليات البحث اي المواصفات.

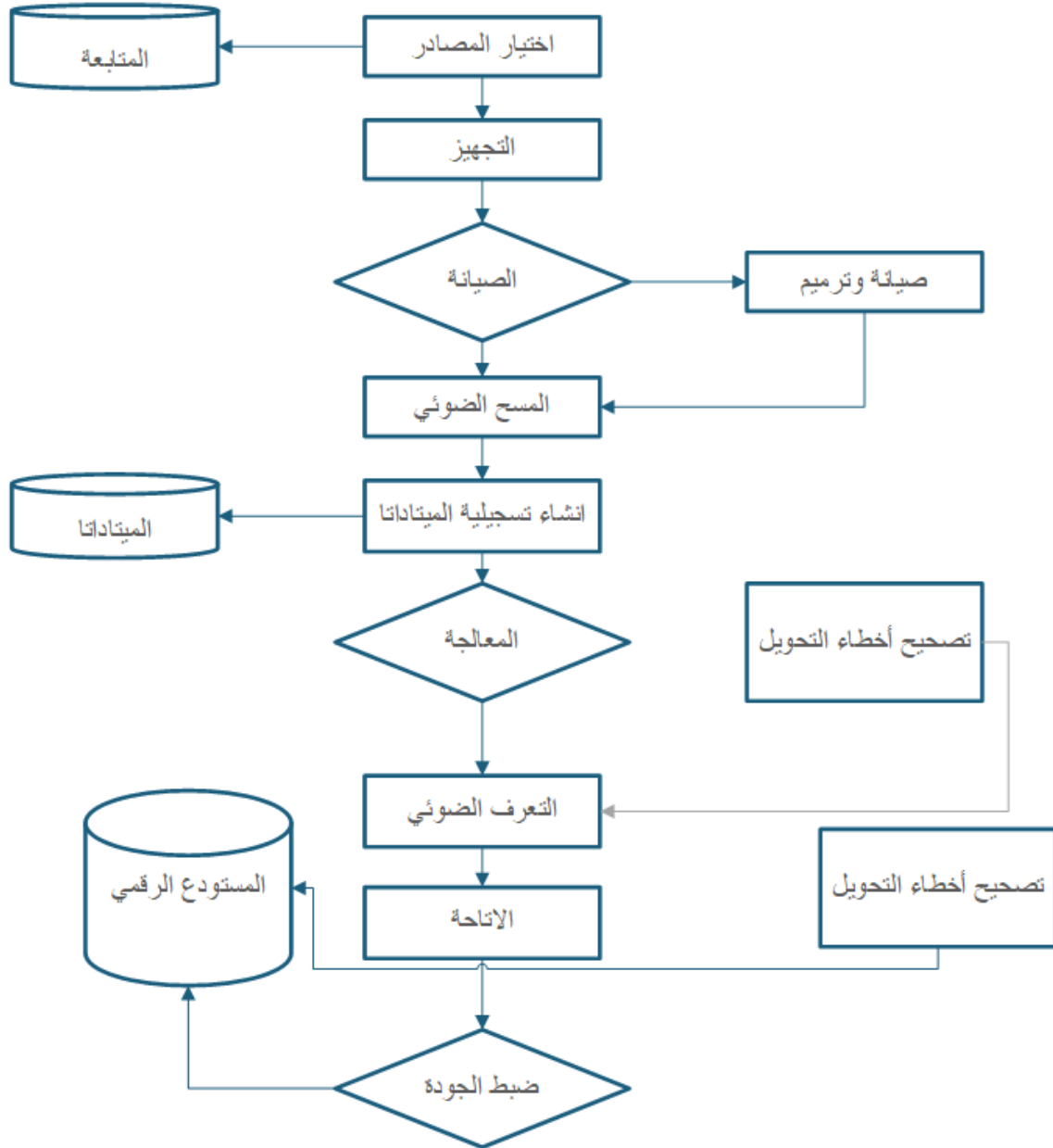
د. -المستوى الرابع: النظم والشبكات

حيث ينبغي عند تصميم وبناء واجهات التعامل تنوع مواصفات الحاسبات ونظم التشغيل وبيئتها، وتفاوت معدلات سرعة الاتصال بالشبكة، حيث يتحقق التوازن بين تلك الخصائص وأفضل اداء للخدمة المقدمة، كما ينبغي دمج محرك بحث قوي.

**6-4 الاتاحة:**

تعد عملية اتاحة المعلومات النتيجة النهائية للمعلومات السابقة، وتبدأ دورة ادارة الاتاحة بطلب المستفيد للولوج لمادة رقمية ما على شبكات المعلومات، وبناء عليه يتم التحقق من هويته واحقيته من خلال اجراءات التحقق والإثبات والتي ينتج عنها قبول أو رفض الترخيص للمستفيد بإجراء العمليات المطلوبة

ويعتمد قرار الترخيص على مجموعة من المحددات الخارجية كالقيود القانونية وتراخيص الاستخدام من قبل الناشرين ومالكي الحقوق. (مهري، 2011، ص 93 ص 94)



شكل رقم 4 : عمليات اجراء الرقمنة (مهري، 2011، ص 95)

**خلاصة الفصل:**

من خلال هذا الفصل نخلص إلى أن الرقمنة والإدارة الالكترونية هما ثورة حقيقية في مجال الإدارة وذلك لما أحدثته من تغيير في أسلوب العمل الإداري الذي ينتج عنه الانتقال من طابع العمل التقليدي وكثرة الإجراءات إلى التقنيات الحديثة والآلية وذلك من خلال استخدام مجموعة من التقنيات والأدوات وتخصيص النفقات الضرورية اللازمة لتسيير عملية رقمنة الملفات الإدارية، وبمعنى أدق الرقمنة هي منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الرقمي أو الالكتروني.

## الفصل التطبيقي

### دراسة حالة لبلدية شتمة – بسكرة-

المبحث الاول: تقديم عام لبلدية شتمة بولاية بسكرة

المبحث الثاني: تشخيص حالة البلدية بمصلحة الحالة المدنية شتمة



**تمهيد**

بعد تعرضنا في الفصلين السابقين في الاطار النظري إلى متغيرات الدراسة و التي هي الادارة الالكترونية و الرقمنة و التي قدمنا معلومات شاملة لكليهما و توضيح دور الادارة الالكترونية في المؤسسة و اهمية الرقمنة في تطوير العمل الاداري, ونأتي الان إلى اسقاط هذه الدراسة النظرية على المؤسسة العمومية و المرافق العامة في الجزائر , وهذا بهدف معرفة مدى تطورها في استخدام تكنولوجيا المعلومات او المعلوماتية التي تعتمد على عملية الرقمنة لصالح الحالة المدنية، حيث ساهمت هذه الاخيرة في تحسين الخدمة العمومية في وقت قصير و بجودة عالية.

ولهذا تم اختيار بلدية شتمة بسكرة خاصة في مصلحة الحالة المدنية لتطبيق الدراسة عليها لكونها من المؤسسات العمومية لما لها شان في تطوير خدماتها ومهامها في الوقت الحالي وهذا في ظل التغيرات التي طرأت على مصلحة الحالة المدنية التي تفرض استراتيجية واضحة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والادارة الالكترونية والعمل على زيادة الجهود في هذا الجانب بصورة جيدة لتلبية خدمات المواطن وتحديث نمط العمل الاداري.

وعليه سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى كيف يتم التحول إلى الرقمنة في مصالح الحالة المدنية لبلدية شتمة -بسكرة- في إطار سياسة الجزائر نحو تكريس الادارة الالكترونية من خلال مبحثين وهما:

المبحث الاول: تقديم عام لبلدية شتمة -بسكرة-

المبحث الثاني: تشخيص حالة بلدية شتمة -بسكرة-

## المبحث الاول: تقديم عام لبلدية شتمة بولاية بسكرة

### المطلب الاول: نبذة عن بلدية شتمة

#### 1- تاريخ نشأة البلدية:

تعود بداية ونشأة بلدية شتمة عام 1957م في عهد الاستعمار الفرنسي وتتكون من ثلاث تجمعات سكانية عريقة هي: شتمة المركز وبها الدشرة، الكدية، السدرة، السويكات، وتجمع الدروع وتجمع سيدي خليل، وكانت بداية تسجيل الحالة المدنية عام 1930م والتي كانت من قبل عبارة نقابة ما بين البلديات بسكرة 12 بلدية على مستوى الولاية من بينهم شتمة.

وتعود أصل تسمية شتمة إلى قول الراوية الراوية الشعبية الشفهية ان أصل تسميتها (شط ماء) حيث ترجمت إلى الفرنسية Chetma حيث لا يوجد حرف الطاء في الفرنسية، وتم ذلك بطبيعة الحال في العهد الفرنسي ثم ترجم الاسم ثانية من الفرنسية إلى العربية بلفظ شتمة.

اما الراوية الثانية فنقول ان أصل التسمية هو مشتى الماء، وهو غير بعيد عن الاول، وكلا التسميتين فيهما معنى يدل على كثرة الماء بهذه المنطقة، وقد صرح أحد الخبراء الذين زاروا المنطقة ان بلدية شتمة ترقد فوق ثاني أكبر مخزون مائي بالجزائر، لكن لم يتسنى التأكد من صحة هذه المعلومة، غير اننا نقول ان شتمة بها الكثير من عيون الماء الجارية عذبة ومالحة، لم تنضب منذ مئات السنين على اقل تقدير.

وتتموقع بلدية شتمة في الجهة الشرقية من عاصمة الولاية بسكرة وهي أقرب بلدية لبسكرة متربعة على مساحة تقدر ب 110.03 كم<sup>2</sup>.

- يحدها شمالا البرانيس.

- وشرقا بلدية مشونش.

- وغربا ولاية بسكرة.

- ومن الجنوب دائرة سيدي عقبة (وثائق البلدية).

بهذه الخصائص الجغرافية والموقع الاستراتيجي الهام الذي تحتله جعلها قبلة للسكان.

(وثائق من المؤسسة).

ويتميز مناخ شتمة بعدة خصائص فرضتها عوامل طبيعية هي، ارتفاع المنطقة ب: 122 متر على مستوى سطح البحر وقوعها جنوب شرق البلاد وتباين المدى الحراري بين النهار والليل، فيسودها مناخ

شبه جاف شتاء بارد وجاف وصيف حار جاف، يعهد تساقط الامطار نادرا بالمنطقة على مدار السنة الا انها تستقبل كمية معتبرة في فصل الخريف خاصة في شهر سبتمبر تتسبب غالبا في انجراف التربة.

عدد سكان وفق الاحصائيات الاخيرة:

نوع التجمع	عدد السكان
التجمع الرئيسي	8883
شتمة القديمة	856
التجمع الثانوي الدروع	1896
التجمع الثانوي سيدي خليل	551
المناطق المبعثرة	1484
المجموع	13670

جدول رقم 2 : يوضح عدد السكان وفق الاحصائيات الاخيرة (وثائق البلدية)

ونظرا للميزات التي تتمتع بها منطقة شتمة خاصة منها وفرة المياه المعدنية اذ بها منبع معدني بقرية الدروع استغل حاليا من طرف مؤسسة نقاوس لإنتاج قارورات المياه المعدنية، حيث يعتبر من اهم المؤسسات الاقتصادية المتواجدة بتراب بلدية شتمة.

وتعرف البلدية وحدة هيئة ادارية قاعدية لامركزية اقليمية محلية في النظام الاداري تشكل الخلية الاولى في النظام الاداري الجزائري، فهي الجماعة الاقليمية الاساسية التي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتعتبر بلدية شتمة جهاز الجماعات المحلية في الجزائر وشكل من اشكال اللامركزية الاقليمية، وإدارة من الإدارات المحلية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، والتي تقوم على تسيير الشؤون العامة للمواطنين داخل اقليمها، حيث يقوم ضابط الحالة المدنية بتسجيل مختلف الاحداث الديمغرافية في سجلات الحالة المدنية لذلك يقصد المواطنين تلك المصلحة لاستخراج وثائقهم منها (وثيقة عقد الميلاد وثيقة عقد الزواج ...) حيث كانوا يتلقون صعوبة في استخراجها علما انها تستخرج مكتوبة بخط اليد لذلك تتطلب وقت وذلك في الفترة الممتدة 1930م إلى 2011م.

دخلت هذه البلدية وكمختلف بلديات الوطن عالم التطور والعصرنة (الرقمنة) بدءا من سنة 2012 وكانت في مدة محصورة خلال شهرين، الذي ساهم في استخراج الوثائق بصورة أسهل وسخرت البلدية كل المتطلبات اللازمة لاستخراج هذه الوثائق. (وثائق من المؤسسة)

المطلب الثاني: أهمية الحالة المدنية لبلدية شتمة

لا يمكن اعتبار نظام الحالة المدنية مجرد عمليات ادارية وقانونية فقط، بل هو يتعداها إلى كونه عمل حضاري يمدنا بمعلومات ومؤشرات دقيقة حول النمو الديمغرافي للسكان والتي تعتمد كأساس في رسم مختلف السياسات العمدة للدولة الاقتصادية منها الاجتماعية والثقافية، فالحالة المدنية لها أهمية بالغة في حياة الفرد والدول على حد سواء.

1 - أهميتها بالنسبة للفرد:

- اداة لإثبات وضعيته من حيث الميلاد، الزواج او الطلاق، الوفاة بالنسبة للأصول او الفروع.
- للتمكين من الاستفادة من الحقوق الاجتماعية كالتعليم مثلا.
- التمكين من الاستفادة من بعض الخدمات التي تقدمها القطاعات المختلفة.

2- أهميتها بالنسبة للدولة:

- تحفظ ذاكرة الامة.
- يمكن نظام الحالة المدنية من القيام بدراسات استشرافية في المجالات المختلفة (التعليم، الصحة...)، فهو اذن اداة مساعدة على تقييم احتياجات السكان بالاعتماد على المعلومات التي يوفرها عن الاشخاص المقيمين على مستوى بلدية ما. (وثائق البلدية)
- يسمح بتعريف الافراد بدقة من خلال تقديم معلومات عن حالته العائلية (متزوج، أعزب مطلق، أرمل...)، من حيث الجنس (ذكر او انثى)، معلومات عن نسبه، معلومات متعلقة بوجوده على قيد الحياة او وفاته.
- 4-تساهم في اثراء وتحيين بعض الملفات الاخرى كالقوائم الانتخابية، الضرائب، التأمينات الاجتماعية، الخدمة الوطنية (احصاء الصف)، السكن تنقل الاشخاص..

المطلب الثالث: دور ومهام ضابط الحالة المدنية لبلدية شتمة

1- تعريف ضابط الحالة المدنية:

يعتبر ضابط الحالة المدنية ضابط عمومي، ويتمتع بالسلطة الادارية الكفيلة بجعله يسير الحالة المدنية تحت مسؤوليته الكاملة. (وثائق من المؤسسة)

لقد حصر الامر رقم 70-20 المؤرخ في 17 فيفري 1970م المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 14-08 المؤرخ في 09 اوت 2014 صفة ضابط الحالة المدنية في:

- رئيس المجلس الشعبي البلدي
  - رئيس البعثة الدبلوماسية المشرف على دائرة قنصلية ورئيس المركز القنصلي.
- يمكن لرئيس المجلس الشعبي البلدي ان يفوض تحت مسؤوليته صلاحياته بصفة ضابط الحالة المدنية لتلقي التصريحات بالولادات والزواج والوفيات وتسجيل وقيود جميع العقود او الاحكام في سجلات الحالة المدنية، وكذا لتحرير جميع العقود المتعلقة بالتصريحات المذكورة:

- نائب او عدة نواب له
- مندوب بلدي
- مندوب خاص
- إلى اي موظف بلدي مؤهل (وثاق البلدية)

وفي الخارج فمن ينوب او من يقوم بمهام رؤساء البعثات الدبلوماسية المشرفين على الدوائر القنصلية ومن يقوم بمهام رؤساء المراكز الدبلوماسية.

كما يمكن للأمين العام للبلدية ان يمارس مهام ضابط الحالة المدنية بصفة مؤقتة في حالة شغور منصب رئيس المجلس الشعبي البلدي بسبب الوفاة او الاستقالة او التخلي عن المنصب او لأي سبب اخر منصوص عليه في التشريع المعمول به.

## 2 - دور ومهام ضابط الحالة المدنية:

### أ - المهام ذات الاختصاص النوعي:

يكلف ضابط الحالة المدنية حسب نص المادة 03 من قانون الحالة المدنية رقم 70-20 المؤرخ في 19 فيفري 1970 المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 08/14 المؤرخ في 09 أوت 2014م بما يلي:

- تلقي التصريحات بالولادات وتحرير العقود المتعلقة بها.
- تحرير عقود الزواج
- تلقي التصريحات بالوفيات وتحرير العقود المتعلقة بها.
- مسك سجلات الحالة المدنية اي تقييد كل العقود التي يتلقاها
- تسجيل بعض العقود التي يتلقاها الموظفون العموميون الاخرون.
- تسجيل منطوق بعض الاحكام (وثائق من المؤسسة)

- وضع البيانات التي يجب حسب القانون تسجيلها في بعض الاحوال على هامش عقود الحالة المدنية التي سبق قيدها او تسجيلها.
- السهر على حفظ السجلات الجاري استعمالها وسجلات السنوات السابقة المودعة بمحفوظات البلدية والبعثات الدبلوماسية والمراكز القنصلية، وتسليم ملخصات العقود المدرجة في السجلات إلى الذين لهم الحق في طلبها. (وثائق البلدية)
- قبول اذون الزواج الخاصة بالقصر مع موثقي العقود
- احصاء المواطنين المولودين في البلدية او المقيمين بها حسب شرائح السن، في إطار تسيير بطاقة الخدمة الوطنية.

#### ب - المهام ذات الاختصاص الاقليمي:

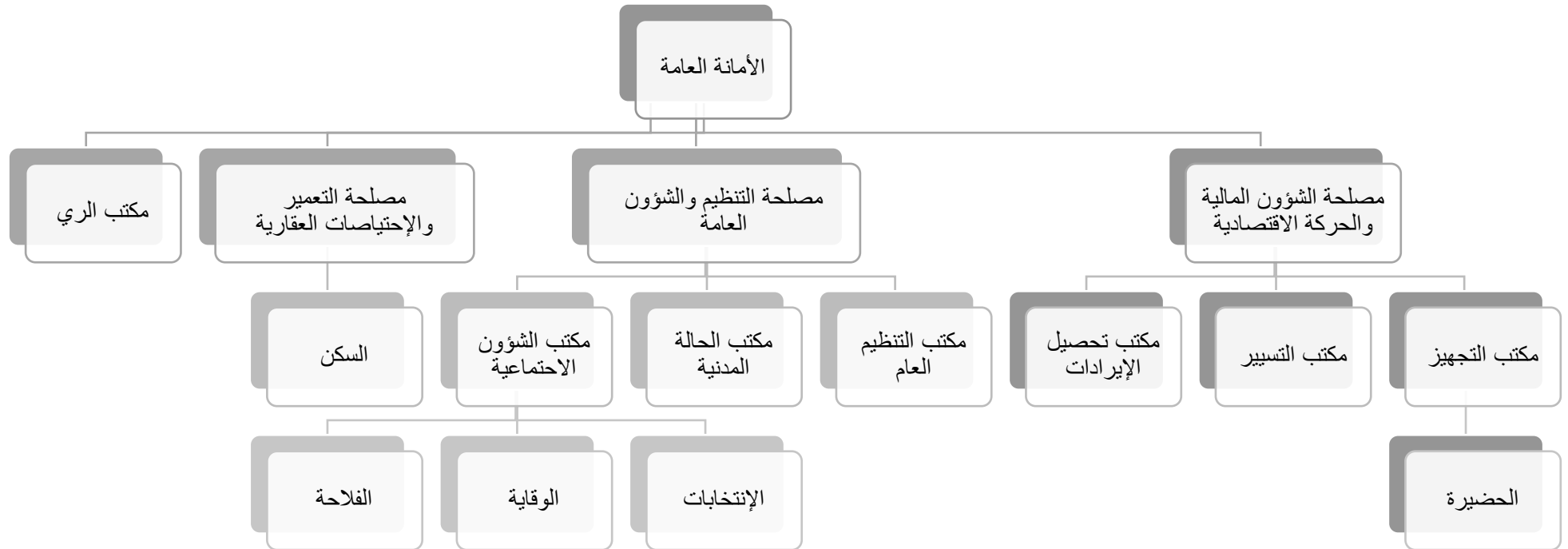
يتحدد هذا الاختصاص فوق اقليم بلديته، فهو الاختصاص الاقليمي، يتمتع ببساطة تلقي تسجيل عقود الحالة المدنية وتحرير عقود الزواج والوفاة التي تقع داخل اختصاصه الاقليمي.

#### ج - مهام مكتب الحالة المدنية

- متابعة رقمنة سجلات الحالة المدنية
- تكوين اعوان على مستوى الشبابيك لاستغلال تطبيقات الاعلام الالي (12N-12S)
- تحديد استعمال اجهزة الاعلام الالي على مستوى الشبابيك.
- ضمان حماية الخوادم
- حفظ قاعدة البيانات (Backup) يوميا ووضعها في القرص الصلب الخارجي.
- ابرام عقود الزواج.
- تسجيل المواليد -الوفيات -الزواج.
- الاحصائيات الشهرية والثلاثية للحالة المدنية (المواليد، الوفيات، الزواج).
- استخراج شهادات الميلاد (عربية- فرنسية).
- استخراج شهادات الوفاة (عربية- فرنسية).
- استخراج رخص الدفن.
- استخراج شهادة العزوبة (وثائق البلدية).
- استخراج شهادات الحالة العائلية (عربية- فرنسية).

- استخراج شهادات الحالة الفردية (عربية - فرنسية). (وثائق من المؤسسة)
- استخراج شهادات الطلاق.
- استخراج شهادة عقد الزواج.
- استخراج شهادة بيان الولادة.
- استخراج بيان الوفاة.
- ارسال اشعارات الزواج -الوفيات -الطلاق.
- اعداد ملفات الاحكام الخاصة بالتسجيل او تصحيح الاخطاء مواليد -زواج -وفيات.
- استخراج شهادة الميلاد S12.
- تسليم الدفتر العائلي (عربية -فرنسية). (وثائق من المؤسسة)

المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي لبلدية شتمة



شكل رقم 5: هيكل تنظيمي لبلدية شتمة - بسكرة-



## المبحث الثاني: تشخيص حالة البلدية بمصلحة الحالة المدنية شتمة

### المطلب الاول: فلسفة التحول إلى الرقمنة في مصالح الحالة المدنية لبلدية -شتمة-

تحتم ظروف العصر الرقمي بمتغيراته التي نعيشها بذل مجهودات كبيرة في انجاز الاعمال لمسايرة التغيرات السريعة والمتلاحقة في مجال مصلحة الحالة المدنية، ولعل التفاعل الايجابي مع هذه المتغيرات خاصة في الجزائر في مجال تقنية المعلومات الادارية سوف يؤدي بمصلحة الحالة المدنية إلى الابتكار والإبداع في الاعمال، ومنه تحسين في اداء الخدمة العمومية و الاداء الاداري والقدرة على سرعة انجاز المهام، حيث اخذت الانشطة الادارية تتحول بالتدرج من أنشطة تقليدية إلى أنشطة الكترونية وبذلك ظهرت الادارة الالكترونية كثمرة من ثمار التطور في وسائل التقنية المختلفة بهدف الاستفادة من تقنية المعلومات الادارية وتطبيقاتها التي تعتبر عنصرا اساسيا ومهما في كافة المؤسسات قائمة على الدقة والجودة التي تفرضها الثورة المعلوماتية لتوفير افضل الخدمات للمواطنين.

حيث تكتسي مصلحة الحالة المدنية اهمية بالغة لدى المشروع ولدى اجهزة الدولة القضائية والإدارية لما لها من عميق الاثر في حياة المواطن فهي المرفق الذي ينظم التواجد القانوني للفرد داخل الاسرة والمجتمع منذ ولادته، لذا يتعين ايلاء عناية جوهرية للحالة المدنية من خلال الاحاطة الجيدة والتطبيق السليم للقواعد والأحكام القانونية التي تنظمها لاسيما بالنسبة للمسؤول البلدي الذي اسند له القانون صفة ضابط الحالة المدنية.

وهذا فقد عرف قطاع الحالة المدنية الكثير من التطورات والتحديثات بحكم الحالات التي عالجها هذا القطاع الحساس والذي يمثل عصب الدولة ويعكس تاريخها ارتبط وجود الحالة المدنية بوجود الدولة ومؤسساتها الادارية، فقد كانت بوادر ظهور الادارة الالكترونية في مجال الحالة المدنية في إطار تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية 2009-2013 حيث قامت الجزائر بعدة مشاريع خصت بها بعض المناطق في البداية ليتم تعميمها فيما بعد.

ومن اهم المشاريع التي تم تنفيذها في هذا الإطار هو مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية وعلى إثر هذا المشروع تم تعديل قانون الحالة المدنية ليواكب التطورات الراهنة وبالتالي ادخال الاعلام الالي في هذا المجال، وعليه فقد مرت عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية في بلدية شتمة بعدة مراحل حيث كانت في بداية على المستوى المحلي فقط ثم تعدد ذلك وتم ربطها على المستوى الوطني.

والجدير بالذكر ومن خلال المقابلات والحوارات التي اجريت مع ضابط الحالة المدنية ببلدية شتمة حيث اقر بان عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية قد مرت بمراحل مهمة وأساسية مع ان هذه الاخيرة كانت في مدة قصيرة جدا حوالي شهرين من عملية التنفيذ والشروع في العمل وهذا ما تم تأكيده من خلال اجابته على السؤال حول المراحل التي اعتمدها بلدية شتمة في الانتقال إلى الرقمنة في مصلحة الحالة المدنية فذكر مجيبا ان هذه الاخيرة ان عملية الرقمنة كانت عن طريق مراسلات تتم بين الولاية والبلدية حيث قمنا كمرحلة اولى المسح الضوئي (Scanner) لكامل سجلات الحالة المدنية والعمل على تخزينها بصيغة صورة قابلة للعرض حيث يتم تجميعها على حسب سنة التسجيل والاسم والملف وبنفس الترقيم وبعدها انشاء قاعدة بيانات بالحالة المدنية، بالإضافة إلى تطبيقات خاصة بالفهرسة تم تطويرها على مستوى وزارة الداخلية لتمكن المهندسين من فهرسة سجلات الحالة المدنية وربط هذه الصور الممسوحة بروابط تسهل الوصول إليها، ثم حجز بيانات السجلات وتخزينها في قاعدة البيانات كلا على حدا قواعد بيانات خاصة (الميلاد الوفاة، الزواج) عبر تطبيقات تسمى تطبيقات حجز البيانات ثم تطويرها من طرف وزارة الداخلية كل سجل من سجلات الحالة المدنية ثم حجزه (حفظه) حتى يصبح انيا قابل للاستخراج والعرض، وبالتالي تم الانتقال من مرحلة الكتابة اليدوية إلى مرحلة استعمال اجهزة الاعلام الالي حيث وضح في حديثه ان ما يميزها هذه المرحلة انه تم الكشف عن العديد من الاخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية وتم تصحيحها ثم تليها مرحلة مركزت قواعد البيانات الوطن حيث قمنا بتوحيد قاعدة بيانات الحالة المدنية لبلدية شتمة والتي تمثل قاعدة المعطيات المحجوزة والصور الممسوحة ضوئيا لجميع شهادات الحالة المدنية التابعة للبلدية شتمة وتحويلها إلى مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية وربطها بالسجل الوطني يرتبط بالبلديات وملحقاتها الادارية.

حيث ذكر انه تم ربط 1541 بلدية و48 ولاية عن طريق شبكة التدفق العالي " RHD " التابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية حيث يتم ربط هذا السجل بين الوزارة المعنية والبلديات وملحقاتها الادارية.

كما اشار في سياقها ان الهدف المتوخى من احداث السجل الوطني الالي هو من اجل خلق قاعدة معطيات مركزية شاملة يمكن استغلالها من طرف كافة بلديات الوطن لإصدار عقود الحالة المدنية للمواطنين بغض النظر عن البلديات التي سجلت فيها هذه العقود وهذا راجع لتخفيف عبئ تنقل المواطنين في إطار

تطبيق السياسة التي انتهجتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية لأجل تخفيف الاجراءات الادارية.

كما صرح ضابط الحالة المدنية ان نجاح عملية الرقمنة لسجلات الحالة المدنية قامت على الاختيار الجيد والدقيق للموظفين المؤهلين ذوي الاختصاص في هذه العملية مع تدعيمهم بالدورات التكوينية في هذا الميدان بعد عملية الرسكلة والتي تتوفر فيهم شروط العمل حسب كل التخصصات التي تم برمجتها من طرف الوزارة الداخلية والجماعات المحلية، الا اننا في البداية واجهتنا بعض الصعوبات في عملية الرقمنة والتي من بينها فهرسة سجلات الاحكام الجماعية عن طريق المحاكم والتي تم تداركها من طرف مصالح وزارة الداخلية وفي بعض الاحيان تعطل في المعدات وانقطاع في الشبكة (RIZO) من حين لآخر كما تم استدراك هذا الوضع وهذا من خلال توفير المتطلبات اللازمة لإنجاز عملية الرقمنة وهذا فقد قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإنشاء خلية مكلفة بتصميم البرامج والتطبيقات التي تستعمل في اصدار وثائق الحالة المدنية.

كما نوه ضابط الحالة المدنية ان التحول في مصلحة الحالة المدنية من ادارة تقليدية إلى ادارة الكترونية راجع لسببين مهمين الا وهو مواكبة التطورات التكنولوجية وتحديث الادارة وهياكلها، كما بين انه يرجع السبب الاول إلى انها تزيد مواكبة التطورات وكذا توظيفها واستخدامها لأحدث الاجهزة المتطورة لأنها تساهمنا في سرعة الانجاز والدقة في العمل وايضا من اجل اللحاق بها دول المتطورة وهذا وفق ما يتماشى مع هذا العصر والوقت الذي نعيشه، اما السبب الثاني وهو تحديث الادارة وهيكلتها والتي تتجسد في حدوث تغيرات جوهرية في جهد الانسان .

كما ان المواطن الجزائري عانى كثيرا من المشاكل بسبب البيروقراطية الادارية وكثرة الوثائق وهو الامر الذي جعل من السلطات تسعى جديا لتجاوز هذه الحقبات من اجل تحسين الخدمات المقدمة على مستوى المصلحة الادارية خصوصا الحساسة كالمصالح البلدية والدوائر .

كما اشار ان تطبيق الادارة الالكترونية في مصلحة الحالة المدنية بلدية شتمة ان سببه هو القضاء على اكتظاظ المواطنين لان هذه المصلحة تعرف اقبالا غير محدود من شرائح واسعة من المواطنين من اجل استخراج الوثائق والعمل على تحقيق رضا وراحة المواطنين وتسريع عمليات استخراج الوثائق وهو من الرهانات المطروحة على الادارة الجزائرية بمفهومها الحديث الانجاز بسرعة وتحقيق الشفافية والنزاهة

في التعامل مع المواطنين وهذا ما تسعى اليه الادارة إلى تحقيقها من خلال تعميم مفهوم الشفافية في التعاملات والبعد عن المحسوبية.

### المطلب الثاني: مرتكزات سياسة الجزائر نحو تكريس الادارة الالكترونية

وفي إطار الجهود التي تبذلها الجزائر من اجل تحديث وعصرنة المرفق العام، عمدت وزارة الداخلية والجماعات المحلية إلى جعل مصلحة الحالة المدنية من بين المشاريع الاساسية الهادفة إلى تغيير مناهج العمل على المستوى المحلي من خلال تفعيل برنامج يهدف إلى عصرنة المرافق العمومية الادارية وإدخال المعلوماتية في ادائها لمهامها، حيث ساهمت الادارة الالكترونية بشكل كبير في عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية.

ومن خلال المقابلة التي اجريت مع مهندسة الاعلام الالي وفي هذا الصدد فقد ذكرت ان الادارة الالكترونية ساعدتنا على تبني سياسة علمية حديثة لتتجاوز اساليب الادارة التقليدية، وجاء تحديث الادارة كحتمية للحاق بهذه التطورات وتقريب الادارة للمواطن.

وفي هذا السياق تظهر لنا الادارة الالكترونية كوسيلة فعالة على مستوى الادارة المحلية وهذا من خلال تبسيط وخلق ديناميكية جديدة داخل الادارة العمومية مبنية على السرعة والشفافية والمردودية بين المواطنين في تحسين طريقة استخراج الوثائق والتنسيق وهي اساسا معروفة عبارة عن تقديم خدمات للمواطنين في تسجيل المواليد وتسجيل الوفيات وتسجيل الزواج وكل عمليات التسجيل ونقومون بمراقبتها من ناحية دقيقة وصحيحة وتثبيتها بالشبكة وهذا من اجل الاطلاع عليها اثناء الضرورة وتسريع الخدمة للمواطن.

كما ذكرت مهندسة الاعلام الالي ان مشروع البلدية الالكترونية جاء كأحد مشاريع الحكومة الالكترونية من خلال رقمنة سجلات الحالة المدنية وهذا بإحداث سجل وطني الكتروني للحالة المدنية بهدف تحسين نوعية خدماتنا التي تقدم للمواطن والعمل على اعادة الثقة بينه وبيننا بطبع ادارتنا وتقريبها للمواطن من اجل تخفيف الاجراءات الادارية بالإضافة إلى توفير قاعدة بيانات انية وذات موثوقية والتي تتضمن صورة رقمية للمعطيات المحجوزة وصور مسوحة ضوئيا من طرف بلديات مكان عقود الحالة المدنية.

وقد بينت مهندسة الاعلام الالي في سياقها ان نجاح بلدية شتمة كانت في عملية برنامج العصرنة وهي رقمنة سجلات الحالة المدنية وهذا بإدخال المعلوماتية ووضع السجل الالي للحالة المدنية في حيز

الخدمة وهذا عن طريق ربط البلدية بالشبكة الوطنية والمحلية من خلال وضع مجموعة من تطبيقات الاعلام الالي على مستوى المصلحة والبرمجيات والنظم والتطبيقات التي تقوم بها الادارة الالكترونية في تجسيد خدمة رقمنة سجلات الحالة المدنية على مستوى المصلحة، ومن اجل حجز واستخراج وتصحيح وثائق الحالة المدنية والمساهمة في تجاوز سلبيات الادارة الورقية التقليدية فالإدارة الالكترونية ساعدتنا في تقليص من كمية النماذج الورقية حيث انها قد سهلت لنا ويسرت علينا العمل الاداري عن طريق تجاوز الاخطاء واكتشاف بعض الاخطاء اليدوية الناتجة عن تأدية مهام وثائق المواطنين، حيث وضحت ان في حالة استعمال الوسائل التكنولوجية نادرا ما يتم الوقوع في الخطأ وهذا لن المعطيات فيها مرتبطة بقاعدة البيانات مبرمجة بطريقة تلقائية ومضبوطة والتي يتم تصحيحها تم تدوينها طبقا لقانون الحالة المدنية.

وهذا باعتبار ان الادارة الالكترونية تعتبر أحد لبنات رقمنة مصالح الحالة المدنية وهذا مما سهلت عملية استخراج الوثائق عبر كامل التراب الوطني، وهذا ما انعكست كل هذه الاجراءات على مستوى البلدية من خلال التقليل من الضغط على مصلحة الحالة المدنية وتقريب الادارة من المواطن بصورة فعلية عن طريق اعفائه من تقديم العديد من الوثائق وتمكينه من وثائق الحالة المدنية دون الحاجة ال التنقل إلى بلديته الاصلية الام وهذا راجع في إطار ادخال الوسائل التكنولوجية في العمل الاداري واستخدام المعلوماتية.

وهذا ما اشارت اليه مهندسة الاعلام الالي في سياقها ان الادارة الالكترونية ساهمت بشكل كبير في تحسين الخدمة العمومية لاسيما في مجال رقمنة الحالة المدنية والتي تعتبر بذلك من اهم الصور في تطبيق الادارة الالكترونية على المرافق العامة في الجزائر وهذا من خلال استحداث ما يسمى بالسجل الوطني الالي للحالة المدنية، حيث ساهمت في تلبية حاجات المواطنين بتكلفة اقل وسرعة افضل وبجودة عالية اصبح يمكن استخراج وثائق الحالة المدنية من اي بلدية او ملحقة ادارية على مستوى التراب الوطني كما ان لهذه الرقمنة لمصلحة الحالة المدنية اهمية جد بالغة مع تماشي عصرنة العدالة تم استحداث الية جديدة والتي تتمثل في التصحيح الالكتروني للأخطاء الواردة في عقود الحالة المدنية (انظر الملحق) وبالتالي تم تسهيل على المواطن الجزائري من عدة نواحي في استخراج وثائقه وهذا ما تم ترجمته في التطبيق العقلي لهذه الرقمنة.

حيث ان بلدية شتمة قد حققت تقدما ملحوظا في هذا المجال والتي قد مرت بعدة مراحل لإدخال مادة الاعلام الالي لهذه المصلحة سواء من حيث التجهيزات ومن حيث التريصات والدورات التكوينية للمهندسين

الآليين وضباط الحالة المدنية ومحاولة ربط الملحقات الادارية للبلدية الام وصولا إلى ربط السجل المحلي للحالة المدنية بالسجل الوطني، والذي قدم لنا في الاخير تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطن وكذا سرعتها وهذا ليفيد كبر المسؤولية على عاتق المشروع الجزائري لزيادة تحسين هذه الخدمة وذلك عن طريق المراقبة المستمرة لكيفية سيرها والنتائج المتوصل اليها محاولتا جاهدة في تطويرها.

حيث وضحت ان التحول إلى الشكل الرقمي قد ساهم في تسهيل الخدمة العمومية وتسريعها وهذا ليتم انجاز المهام بطريقة سريعة في ظل استعمال التكنولوجيا الحديثة، واستخدام الوسائط المتعددة والمتنوعة ادى إلى الحد من استخدام النسخ الاصلية المهددة بتلف لكثرة استخدامها ولهشاشتها وبالتالي تم انشاء نسخ احتياطية للمحافظة عليها.

اذن وفي هذا الحيز لقد حاولنا اسقاط النظرية المؤطرة للدراسة على العمل الميداني في البلدية عامة وعلى مستوى مصلحة الحالة المدنية خاصة وهي محل الدراسة، فقد تبين ان الحتمية التكنولوجية نتيجة التقدم التكنولوجي هو الذي فرضت علينا التحديث في وسائل الاتصال والتي هي وسائل لنشر المعلومات فرضت على البلدية وخاصة مصلحة الحالة المدنية في تحديث الادارة واللاحق بالتطورات وهذا لدخولنا عصر التكنولوجيا الجديدة من خلال الاعتماد على الادارة الالكترونية وتطبيق الوسائل الالكترونية في انجاز مهامها الادارية، اذ توفرت فيه جملة من الخبرات والمهارات الجيدة في اختيار الموظفين مرسمين لهذه العملية تكون قادرة على الرسكلة في مستوى مصلحة الحالة المدنية بالتنسيق مع اطار الولاية بخصوص هذا الشأن وتوفير وتجهيز واقتناء كل الاجهزة والوسائل والمستلزمات الكاملة لتسيير عملية الرقمنة في احسن الظروف والوقت اللازم مما يساهم بشكل كبير في السير الحسن في العمل الاداري والمضي قدما إلى انتهاج ادارة وعصرنة متقدمة ومتطورة وتحقيق الهدف المرجو إلا وهو تسهيل العملية الادارية وهذا ما يدفع بنا إلى تقريب الادارة للمواطن والتقليل من الضغط .

وبناء على ما تم ذكره يبرز لنا امر جد مهم وهو ان حتمية تكنولوجيا المعلومات والوسائل التكنولوجية في محل بلدية شتمة بمصلحة الحالة المدنية محل الدراسة جد كبير ويتمثل هذا من خلال رقمنة سجلات الحالة المدنية في استخراج شهادات الميلاد وشهادات الوفيات وشهادات الطلاق وعقود الزواج ايضا وإعداد ملفات الاحكام الخاصة بالتسجيل او تصحيح الاخطاء واستخراج شهادات الميلاد S12 اضافة إلى ذلك فقد سهلت في عملية تطهير القوائم الانتخابية من التكرار بفضل عملية الرقمنة والتي تكون بطريقة دقيقة ومتقنة في العمل من خلال احلال النظام الالكتروني .

ولهذا تعد الحتمية التكنولوجية والإدارة الالكترونية في بلدية شتمة لمصبحة الحالة المدنية احد اهم الركائز الاساسية والخادمة في المصلحة اذ لم نقل انها حلقة وصل بين الادارة الالكترونية ورقمنة سجلات مصلحة الحالة المدنية على المستوى الداخلي في التقليل من ضغط الاجراءات الادارية، او من الخارج وهذا نتيجة لتقريب الادارة إلى المواطن بصورة فعلية وبطريقة سهلة والتي تتمحور حول تنظيم العمل ومساهمة البلدية في تحقيق الرضا مع المواطنين وهذا من خلال توفير افضل الخدمات واعفاءه من التنقل من ولاية إلى الولاية الاصلية من اجل استخراج وثائقه شهادة الميلاد S12.

وكذلك اضعاف طابع التفاعلية وخلق قاعدة بيانات مركزية شاملة في احداث السجل الوطني الالي للحالة المدنية وهذا بواسطة وسيلة رقمية وعلى هذا الاساس فان حتمية التكنولوجية امر مهم في مصلحة سجلات الحالة المدنية ببلدية شتمة لما تقدمه من تسهيلات في انجاز الاجراءات الادارية وتحقيق استراتيجية الجزائر الالكترونية والعمل على تعميم استخدام الانترنت وترقية البحث في تحقيق متطلبات المواطنين وتقريب الادارة للمواطن هذا يدفع بالضرورة إلى تعزيز روابط الثقة من خلال الشفافية في المعاملات الادارية

### المطلب الثالث: واقع ومستقبل الإدارة الإلكترونية في مصالح الحالة المدنية لبلدية شتمة

انطلاقا من ادوات الدراسة المعتمدة عليها وهي المقابلة والملاحظة تم الكشف عن طبيعة واقع الادارة الالكترونية في مصلحة الحالة المدنية لبلدية شتمة والتي تتجلى ان هذه الاخيرة شهدت في السنوات الاخيرة تعديلات لقانون الحالة المدنية بموجب القانون 08/14 المؤرخ في 19 فيفري بمثابة النقابة النوعية التي اخذت مجال الحالة المدنية في تلك البلدية من العهد التقليدي إلى عهد جديد اي عهد الرقمنة حيث اصبح وضع البلدية يتحسن تدريجيا من خلال ملاحظة تحسين نحو الافضل اين حاول المشروع الجزائري عصرنه نظام الحالة المدنية في الجزائر عامة وفي بلدية شتمة خاصة ومحاولة منه التماشي مع التطور التكنولوجي الذي وصل اليه العالم، وهذا الاستخدام ظاهر في بلدية شتمة بمصالح الحالة المدنية من خلال التجهيزات الحديثة والعصرية للعتاد التكنولوجي المواكب والملائم لطبيعة العمل الاداري لمصالح الحالة المدنية وهذا ما يوضح قدرة البلدية عل توفير وتهيئة جميع الشروط الضرورية لا نجاح هذا المسعى وكذا كل الوسائل التكنولوجية المتطورة والمتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والتي لها امكانية كبيرة وحقيقية وملموسة في الميدان

**1- الاجهزة والمعدات المستخدمة في البلدية خاصة مصلحة الحالة المدنية:**

**أ- الموزع Serveur:**

يوجد بالحالة المدنية موزعان خادمان الأول يحتوي على وثائق الحالة المدنية الخاصة بالبلدية فقط والآخر خاص بالشبكة الوطنية

**ب- اجهزة الاعلام الالي:**

توجد عشرة أجهزة 10 للإعلام الآلي تختلف سعتها من جهاز لآخر وهذا حسب الاستخدام منها 3

**ج - اجهزة تستخدم للشبكة الوطنية للحالة المدنية مربوطة بالسيرفر (Serveur) في غرفة خاصة**

**وتشمل:**

الحالة المدنية والبيومتري وشهادة الاقامة والبطاقة الرمادية بطاقة ترقيم السيارات عبر الشبكة الوطنية وثلاثة اجهزة مستخدمين للجهاز المحلي فيه تطبيقات مختلفة مثل: شهادة الزواج بيان الوفاة والولادة اشعارات الزواج وشهادة عائلية... الخ مربوطة بالسيرفر (Serveur) اخر في الغرفة نفسها حيث يتم ارسال كل الملفات عبر تطبيقات خاصة بالسيرفر إلى الوزارة الداخلية لتم ارسالها عبر 48 ولاية في الشبكة الوطنية

**د - مجموعة من التجهيزات الالكترونية: 10 طابعات واربعة ماسحات ضوئي**

حيث ذكر مندوب خاص بالحالة المدنية ان عملية الرقمنة قد سهلت في زيادة الدقة والسرعة ونقص في الاعباء وهذا من خلال وضعها حيز الخدمة للسجل الوطني الالي للحالة المدنية والتي بادرت بها وزارة الداخلية والجماعات المحلية بجملة من الاجراءات التخفيفية ذات الصلة بمجال مصلحة الحالة المدنية وهذا من خلال النصوص التنظيمية التي اقترحتها الوزارة وكذلك من خلال التعليمات المختلفة الموجهة للجماعات المحلية والتي ساهمت في تخفيف العبء على المواطن وعلى شبابيك الحالة المدنية حيث خفضت وثائق الحالة المدنية التي تصدرها البلدية إلى 14 وثيقة وفق المرسوم التنفيذي رقم 14-17 المؤرخ في 17 فيفري 2014 المحددة لوثائق الحالة المدنية والتي تم اعفاء المواطنين من تقديم الملفات التي تطلبها الادارة المرتبطة بالسجل الوطني الالي للحالة المدنية للوثائق الموجودة في هذا السجل المرسوم التنفيذي رقم 15-204 المؤرخ في 27-7-2015.

وهذا ما اكده ان عملية رقمنة الحالة المدنية حققت الاهداف المرجوة وساهمت في تجسيد الادارة الالكترونية والوصول إلى حكومة الكترونية او ادارة الكترونية من خلال ربطها بعدة وزارات مهمة



من شان عصرنة مصالح الحالة المدنية وإدخال السجلات القديمة للحالة المدنية في أجهزة الاعلام الالي ورقمنتها بغرض عصرنة الادارة وتحديث مصلحة الحالة المدنية.

وقد ذكر مندوب خاص بالحالة المدنية ان مصلحة الحالة المدنية ببلدية شتمة تسهر على بناء وتوفير الخدمات الجيدة للمواطنين من خلال تحسين نوعية الخدمات وجملة من المهام من بينها مهام استخراج الوثائق حيث يتولاها ضابط الحالة المدنية وأعوانه وان كل هذه المهام تنصب في مصلحة المواطنين اولا وهذا راجع لتطوير خدماتها واستغلال امكانياتها الكبيرة على الميدان ومواكبة الدول في البلدان المتقدمة وهذا من خلال الاستفادة والعمل بالتكنولوجيات الجديدة.

وهذا من خلال ذكره ان الهدف الاول والأساسي للبلدية هو تقريب الادارة للمواطن وتسهيل كل ما هو مطلوب مثل شهادة S12 جديدة وإرسال اشعارات الزواج والوفيات والطلاق وأنواع أخرى من الوثائق وتخفيف عبء التنقل من ولاية إلى أخرى لاستخراج وثائقه وهذا ما توليه الحالة المدنية في المحافظة على مصير اجيالها ووثائقها الرسمية لذا يتعين على رئيس البلدية الحرس على السير الحسن لمصلحة الحالة المدنية لتفادي الوقوع في مختلف الاخطاء.

وأیضا توضیح البلدية التي تتضمن في فحواها ما تصبو اليه من خلال مجموعة من الانشطة والمهام التي سوف يتم التطرق اليها في المستقبل والتي بها تكون الادارة الالكترونية قد سهلت اجراءات استخراج وثائق الحالة المدنية وتقريب الادارة للمواطنين وكذا تسهيل الاجراءات الادارية وفقا للبرقية رقم 2013/11/11 المتضمنة التعليمات الوزارية المتعلقة بالاتفاقية حول تسهيل اجراءات استخراج وثائق الحالة المدنية للمواطنين.

حيث تسعى الادارة الالكترونية في الجزائر عامة وفي مصلحة الحالة المدنية خاصة إلى مستقبل زاهر.

**المطلب الرابع: تحليل كيفية التحول إلى الرقمنة في مصالح الحالة المدنية لبلدية شتمة في إطار سياسة**

#### **الجزائر نحو تكريس الإدارة الإلكترونية**

بعد تطرقنا إلى الرقمنة في سجلات مصالح الحالة المدنية وتقديم المعلومات اللازمة والضرورية عنها، ومن خلال المعلومات السابقة التي تم ذكرها حول واقع الادارة الالكترونية في بلدية شتمة لمصالح الحالة المدنية، نتطرق الان إلى توضيح كيفية التحول إلى الرقمنة في مصالح الحالة المدنية لبلدية شتمة

في إطار سياسة الجزائر نحو تكريس الإدارة الالكترونية لهذه الأخيرة، حيث اعتمدنا على المقابلة التي اجريت مع بعض اطارات داخل البلدية خاصة مصلحة الحالة المدنية، حيث ذكر كل من ضابط الحالة المدنية ومهندسة الاعلام الالي ومدوب خاص بالحالة المدنية، وبأنه بالرغم من ان عملية الرقمنة في بادئ الامر واجهتنا بعض العوائق والصعوبات في رقمنة سجلات الحالة المدنية وفي عملية تطبيقها ولكن سرعان ما تم التأقلم معها ووضوحها بالنسبة لكافة الاداريين، ولهذا يمكن القول ان عملية الرقمنة سهلت علينا العديد من الخدمات في مصالح الحالة المدنية وهذا لما لها دور كبير على مستوى سجلات الحالة المدنية وغيرها ولكن هذا الدور يبقى غير كافي ويحتاج كوادرات متقنين لهذه العملية مع التثقيف في الدورات التكوينية وهذا فقد جاءت طريقة التحول إلى الرقمنة في مصالح الحالة المدنية والتي قد كرت بمراحل من عملية جدولة سجلات الحالة المدنية بعد عملية المسح الضوئي لهذه السجلات كلاسب الشهادات وبالتالي تم اشاء قاعدة بيانات خاصة بمصالح الحالة المدنية تسمح بإدخال وحفظ البيانات الخاصة بكل سجل وصولا إلى تثبيت البيانات بربط الاجهزة بالشبكة الوطنية وهذا ما تم توضيحه وهذا كله راجع لتكريس مشروع الإدارة الالكترونية بالجزائر والتي هي من احد المشاريع على المستوى الاقليمي والذي يعتبر من المشاريع الكبرى التي راهنت عليها الحكومة من خلال احلال نظام الكتروني شامل.

ومنه فان عملية الرقمنة بسجلات مصالح الحالة المدنية قائمة على تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال نمط التسيير الاداري في بلدية شتمة وهذا في احداث السجل الوطني الالي وإحلال النظام الالكتروني القائم على التكنولوجيا المعلوماتية والبرمجيات والشبكة الوطنية، وبالتالي فان الإدارة الالكترونية وعملية رقمنة مصالح الحالة المدنية هما قائمان اصلا على الحتمية التكنولوجية وهذا لتقريب الإدارة للمواطن لان وهذا لدورها الكبير في تسريع اجراءات استخراج الوثائق وتوفير افضل الخدمات كذلك التقليل من ضغط العمل الاداري من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية، وهذا وفق توفير متطلباتها في عملية رقمنة مصالح الحالة المدنية من جهاز الاعلام الالي وغرفة الخادم والتي تتوفر على خادم محلي خاص بالحالة المدنية والذي تكون فيه السجل المحلي والذي يتم ربطه بالخادم الوطني وإنشاء التطبيقات المخصصة للحالة المدنية، وهذا لتوفير افضل الاجهزة الخاصة بعملية الرقمنة لذلك ينبغي على مصالح الحالة المدنية تكثيف العمل والجهود اكثر في اتقان تطبيق الإدارة الالكترونية وهذا لتقريب الإدارة للمواطن ومحاولة تلبية طلباته وتخفيف العبء عليه وبهدف تغيير اداء المرفق العام من خلال جعله اكثر كفاءة وفاعلية وهذا مما يتضمن تلبية حاجات المواطنين بتكلفة اقل وبسرعة افضل وجودة عالية.

ونهيك عن هذا تعتبر الادارة الالكترونية في مصالح الحالة المدنية المسؤولة عن رقمنة سجلات الحالة المدنية حيث ان الادارة الالكترونية ساهمت في استحداث السجل الوطني.

وبهذا يكمن جوهر فلسفة الادارة الالكترونية في تغيير نمط وأسلوب تعامل وتفاعل العاملين والمواطنين والمؤسسات العامة والخاصة وهذا على اختلاف توجهاتها وأنواعها وأحجامها وإعادة هيكلتها الكترونيا للتخلص من الروتين والبيروقراطية الشائعة في الاعمال والمهام الادارية.

### خلاصة الفصل:

من خلال هذا تمكنت بلدية شتمة خاصة مصالح الحالة المدنية من تحقيق ما تسعى اليه من خلال الخدمات والمهام التي تقدمها للمواطنين ورقمنة مصالحها وهذا بإدراج وتجسيد الادارة الالكترونية واستخدام المعلوماتية في تطوير امكانياتها وكفاءاتها في جعل نمط العمل الاداري حديث.

ومن خلال هذا نقدم بعض من النقاط حول رقمنة مصالح الحالة المدنية بشتمة -بسكرة- وكخلاصة لهذه الدراسة التطبيقية، ومن خلال ادوات البحث التي استخدمناها للكشف على المعلومات الخاصة برقمنة سجلات مصالح الحالة المدنية وهي:

- يعتبر الاداء الحالي لرقمنة سجلات الحالة المدنية جيدة، فهي تسعى لإرضاء المواطنين وتعزيز الثقة بينهم وهذا لتحقيق طلبات المواطنين وتخفيف العبء عليهم في استخراج وثائقهم.
- اعتبار رقمنة سجلات الحالة المدنية في إطار تطبيق الادارة الالكترونية ساهم بشكل كبير في القضاء على البيروقراطية وتحقيق الشفافية.

خاتمة

### خاتمة:

ان اعتماد بلدية شتمة على الادارة الالكترونية تعد من تحديات العظمى لها، في ظل التطوير المستمر والمتسارع مما يجعلها في صحة لمواكبة التطورات الحديثة هذا لتسهيل مهامها الادارية والاستفادة من المزايا التي تقدمها الادارة الالكترونية والمعالجة الفورية للمعطيات والبيانات والقدرة على تحويلها معلومات دقيقة في استخراج الوثائق وإمكانية التشارك بين اقسام ووحدات الهيكل التنظيمي إلى تخزينها واستخراجها في الوقت المناسب وزيادة في المرونة، وهذا يدل على وعي البلدية بأهمية رقمنة مصالحها والاستثمار في هذا الجانب وتوفير كافة متطلبات عملية الرقمنة .

كما ان البلدية اصبحت ادارة ذو طابع حديث وذلك لتحول من العمل الاداري التقليدي إلى العمل الالكتروني الرقمي وبهذا تعمل عملية الرقمنة في الوصول إلى تقريب الادارة للمواطن وكسب ثقة المواطن وهذا لتسهيل خدمة المواطن وتوفير احتياجاته حول تسريع في استخراج وثائقهم

وبهذا لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة، في الكشف عن دور الادارة الالكترونية في رقمنة مصالح الحالة المدنية بشتمة -بسكرة- من خلال 2 فرضيتين:

حيث تهدف هذه الفرضية بالأول إلى الكشف عن مساهمة الادارة الالكترونية بتطبيق استراتيجية عملية رقمنة الحالة المدنية ببلدية شتمة و هذا لتحقيق نمط اداري جيد و تسهيل العمل الاداري و تلبية متطلبات المواطن و انطلاقا من هذه الفرضية تم تأكيد و حزم صحة هذه الفرضية القائلة : ان الادارة الالكترونية تعتبر احدى لبنات رقمنة مصالح الحالة المدنية و التي سهلت عملية استخراج الوثائق عبر كامل التراب الوطني , و هذا باعتبار الادارة الالكترونية الوسيلة الفاعلة في لبسيط و خلق ديناميكية جديدة داخل الادارة العمومية للبلدية.

ولتجاوز سلبيات الادارة الورقية التقليدية ولتفادي الوقوع في الاخطاء وتسيير العمل الإداري وفي هذا الصدد وانطلاقا من المعلومات التي تطرقنا اليها في الجانب التطبيقي حول هذه النقطة نقول ان البلدية قامت بنقلة نوعية للقطاع العمومي في الجزائر، حيث يقوم ببذل مجهودات كبيرة من اجل تحقيق نمط بتطبيق الادارة الالكترونية.

وتهدف الفرضية الثانية إلى الكشف عن الادارة الالكترونية بدرجة كبيرة في الحد من البيروقراطية الادارية وفي بلدية شتمة بمصلحة الحالة المدنية وانطلاقا من هذه الفرضية تم تأكيدها وجزم صحة

هذه الفرضية القائلة ان المواطن الجزائري قد عانى كثير من المشاكل بسبب البيروقراطية الادارية وهذا ما سعت اليه البلدية إلى تحسين الخدمة لمفهومها الحديث للإنجاز بسرعة وتحقيق الشفافية والبعد عن المحسوبية.

## نتائج الدراسة الميدانية



### نتائج الدراسة الميدانية:

تناولت الدراسة موضوع دور الادارة الالكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية ببلدية شتمة ولاية بسكرة وقد حاولنا في هذه الدراسة التعرف على دور هذه الاخيرة في تنامي عملية الرقمنة وقد توصلنا من خلال دراستنا إلى جملة من النتائج التي نوردتها كالتالي

- هناك استخدام فعلي لتكنولوجيا المعلوماتية، للإدارة الالكترونية وتظهر هذا من خلال سعي البلدية في تحسين خدماتها ومهامها داخل المؤسسة وتوفير المتطلبات واستعمال شبكة الانترنت وربطها بالشبكة الوطنية وتبادل المعلومات بين البلدية المحلية ومختلف البلديات وعبر التراب الوطني وهذا لمسايرة الزمن واللاحق بالدول المتقدمة.
- ومنه يكمن جوهر وفلسفة التحول ال الرقمي في مصالح الحالة المدنية وهذا لتغيير نمط واسلوب تعامل العاملين واعادة هيكلتها للتخلص من الروتين والبيروقراطية وهذا لتسهيل اعداد الاجراءات في استخراج الوثائق وكذا تسهيل المعامل الاداري.
- المؤسسة تستخدم شبكة الانترنت داخل الهيكل التنظيمي الالكتروني بين ضابط الحالة المدنية ونوابه وباقي الموظفين وهذا من خلال اعتمادها على البريد الالكتروني الذي يوفر لها سرعة واختصار الجهد من خلال المراسلات وكذلك تشمل البلدية المحلية.
- ومنه تقوم سياسة الجوائز نحو تكريس الادارة الالكترونية على اهم المرتكزات وهذا باحداث سجل وطني الكتروني للحالة المدنية وربط البلدية بالشبكة الوطنية والمحلية وهذا من خلال توفير الوسائل وتطبيقات الاعلام الالي، وهذا باعتبار الادارة الالكترونية أحد لبنات رقمنة سجلات الحالة المدنية ولهذا سهلت عملية استخراج الوثائق عبر كامل التراب الوطني.
- عملية الرقمنة يصعب التعامل معها لغير المتكويين لذا تقوم بلدية شتمة ببرمجة دورات تكوينية للعمال داخل التراب الوطني في مدارس خاصة للبلدية.
- تأكيد اغلب المسؤولين والعاملين على ضرورة واهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات خصوصا داخل البلدية، حيث أكدوا متفقين على دورها الايجابي والفعال في تحسين الخدمة وتغيير وتيرة العمال إلى الاحسن وجودة المهام والقضاء على العمل الروتيني وهذا من خلال الفرق الذي احدثته في البلدية مقارنة لما كانت عليه في السابق.

- للإدارة الالكترونية تأثير على رقمنة سجلات الحالة المدنية، وهذا التأثير يتجلى في تطبيق السجل الوطني الالي للجزائر في توفير وجلب تكنولوجيا تكون خادمة ومفيدة ومساهمة في تحقيق اهداف الرقمنة بكفاءة وفعالية.

### التوصيات:

- القيام بسبر اراء للمواطنين حول الخدمات المقدمة للاطلاع على جهة تمظهرهم حول البلدية ومحاولة استفادة من آرائهم في تطوير النقاط التي يشير اليها المواطن.
- وضع رؤية مستقبلية وإستراتيجية واقعية على مستوى الدولة وخطة تسير وفق كل القطاعات باختلاق مجالات تخصصها، كشكل من اشكال التواصلية.
- المحاولة في القضاء على الاعطاب في وقت قصير من اجل والسعي وعدم التأخر في حل مشاكل المواطن.
- زيادة الوعي للجهات العمومية، المواطن والمؤسسات بما توفره تقنيات المعلومات والاتصالات في فرض التطوير وزيادة الكفاءة والفعالية.
- ينبغي ان تكون الدراسة المستقبلية في ربط رقمنة الحالة المدنية بمختلف الادارات العمومية قصد تسهيل استخراجها او عدم طلبها من المواطنين بحيث تستخرج مباشرة من الادارة المعنية.

## قائمة المصادر والمراجع

### قائمة المصادر والمراجع

#### الكتب:

- ابو إصبع، صالح خليل (1999م)، الاتصال الجماهيري، ط1، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- ابو عيشة، فضيل (2010م)، الاعلام الالكتروني، ط1، عمان، دار اسامة للنشر والتوزيع.
- احمد يس، نجلا (2018م)، الرقمنة في المكتبات العربية (التقنيات والمراحل والمتطلبات)، مجلة المكتبات والمعلومات، العدد العشرون، ابحاث ودراسات، يونيو.
- احمد يس، نجلاء (2013)، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، ط1، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع.
- احميدوش، مدني (2015)، الوجيز في منهجية البحث القانوني، ط3، فاس، كلية الحقوق.
- ادريس، ثابت عبد الرحمن (2005)، نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة، الاسكندرية، دار الجامعية.
- باشيوة، سالم (2007-2008)، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية "دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير، الجزائر.
- بحلول، بن براهيم (2017-2018)، الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، مستغانم.
- بصايرة، محمد لمين (2013)، الادارة الالكترونية واعمالها القانونية، مذكرة مكملة من مقتضيات نيل شهادة الماستر في الحقوق، بسكرة.
- بن السبتي، عبد المالك، سعدي، ابتسام (2016)، معوقات تطبيق مشاريع الرقمنة بالمكتبات الجامعية الجزائرية "المكتبات الجامعية لولاية قسنطينة، العدد 43، سبتمبر، جامعة قسنطينة 2، الجزائر.
- بن محمد سعود، النمر، واخرون (د س ن)، الادارة العامة (الاسس والوظائف والاتجاهات الحديثة)، ط7، الرياض، مكتبة الشريقي.
- بن محمد، حسين، حسن (2009)، الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية نحو اداء متميز في قطاع الحكومي، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات.
- بن مرزوق، عنتر واخرون (2018)، ادارة الموارد البشرية في عصر الادارة الالكترونية، مركز الكتاب الأكاديمي.

- بن مرسلي، احمد (2003)، البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية.
- بن مرسلي، رافيق (2011)، الاساليب الحديثة لتنمية الادارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، الجزائر.
- بن هلال، محمد بن فزاع الكسار العنزي (2017)، تطبيق الادارة الالكترونية المفهوم والمزايا والمعوقات، الرياض، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع.
- بن واضح، الهاشمي (2016)، منهجية اعداد بحوث الدراسات العليا "ماستر -ماجستير-دكتوراه"، في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مسيلة.
- بوحوش، عمار، محمود، محمد (1995)، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.
- بوعمامة، العربي، رقاد، حليلة (2014)، الاتصال العمومي والادارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة البحوث والدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد90، ديسمبر.
- بومعرافي، بهجة وتازير مريم، اشكالية معالجة الحروف العربية ضمن مشاريع الرقمنة بالمكتبات الرقمية" الجزائر"، المؤتمر الدولي الخامس للغة العربية.
- تواتي، نور الدين (2013م)، ماكلوهان، مارشال، قراءة في نظرياته بين الامس واليوم، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 03، العدد العاشر، مارس.
- جودت عزت عطوي(2011م)، اساليب البحث العلمي "مفاهيمه-ادواته-طرقه الاحصائية"، ط4، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع،
- الجيزاوي، محمد (2018م)، الادارة الاستراتيجية والاعمال الالكترونية (اشكاليات النظرية والتطبيقية)، ط1، لندن، شركة بريطانية مسجلة في انجلترا.
- حافظي، زهير (2008)، الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، علم المكتبات، قسنطينة.
- حجاب، محمد منير (2000)، الاسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، ط3، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.
- حماد، مختار (2007)، تاثير الادارة الالكترونية على ادارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، الجزائر.

- حميدشة، نبيل، المقابلة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد8، جوان 2012، ص102
- الخطيب، محمد احمد عبد العزيز محمد (2018)، دور الإدارة الالكترونية في تحقيق الابداع الإداري "دراسة تطبيقية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"، قدمت هذه الرسالة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير، فلسطين.
- الدايني، رشاد خضير وحيد (2010)، أثر الادارة الالكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين اداء المنظمة، دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين في مصرف الرافدين حالة دراسية، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير ادارة الاعمال، جامعة الشرق الاوسط.
- الدليمي، محسن، جاعد، حميد (2006)، علم اجتماع الاعلام (رؤية سوسيولوجية مستقبلية)، ط1، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- ربحي مصطفى عليان، عثمان، محمد غنيم (2008)، مناهج واساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- رحيم، حليلة (2015-2016)، دور الادارة الالكترونية في تحقيق التنمية المحلية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، سعيدة.

### الرسائل والاطروحات

- رمزي احمد، عبد الحي (2009)، البحث العلمي في الوطن العربي "ماهيته ومنهجيته"، ط1، القاهرة زهراء الشرق.
- زرواتي، رشيد (2007)، مناهج وادوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، عين مليلة، دار الهدى.
- زينهم، سماح، عبد الجواد (2006)، المكتبات والارشيفات الرقمنة "التخطيط والبناء والادارة، شركة ناس للطباعة.
- السالمي، علاء عبد الرزاق، السليطي، خالد ابراهيم (2008)، الادارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع.
- سبيل الحربي، بدرية بنت فهد (2015)، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة القصيم من جهة نظر القيادات الادارية والاكاديمية بالجامعة والحلول المقترحة لها، مطلب مكمل لنيل درجة الماجستير في الادارة التربوية والتخطيط، ام القرى.

- سعد غالب، ياسين (2005)، الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الادارة العامة.
- سلمان، زيدان (2011)، مناهج البحث العلمي، ط1، لبنان، دار ابن حزم.
- شواي، احلام محمد (2013)، الادارة الالكترونية وتأثيرها في تطوير الوظيفي تحسينه، مجلة جامعة بابل، كلية الاداب، العلوم الانسانية، المجلد 24، العدد4.
- صالح، محمد، عماد، عيسى (2006)، المكتبات الرقمية (الاسس النظرية والتطبيقات العلمية)، ط1، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.
- الصيرفي، محمد (2009)، المرجع المتكامل في الادارة الالكترونية للموارد البشرية، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- عاشور، عبد الكريم (2009-2010)، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسنطينة.
- العاني، مزهر شعبان، شوقي ناجي جواد (2014)، الادارة الالكترونية، ط1، عمان، دار الثقافة.
- عبان، عبد القادر (2015-2016)، تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر "دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة"، اطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، بسكرة.
- عبد الهادي، محمد فتحي (2015)، رقمنة الكتب النادرة وتقنياتها "المكتبة التراثية بجامعة القاهرة نموذجاً، مجلة علمية محكمة، كلية الادب، القاهرة، يوليو.
- عبيدات، محمد واخرون (1999)، منهجية البحث العلمي القواعد المراحل والتطبيقات، ط2، الاردن دار وائل للنشر والتوزيع.
- عبيدات، محمد واخرون (1999)، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل.
- العبيدي، محمد جاسم، محمد العبيدي، الاء (2010)، طرق البحث العلمي، القاهرة، دار المنهل.
- عكنوش، نبيل مالك (2010)، المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية تصميمها وانشاؤها "مكتبة جامعة الامير عبد القادر نموذجاً"، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات، قسنطينة.

- علي معمد، عبد المؤمن (2008)، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية "الأساسيات والتقنيات والاساليب، ليبيا، منشورات جامعة 7 أكتوبر لبنغازي.
- عليان، ربحي مصطفى (2008)، عثمان محمد غنيم، مناهج واساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- عيدون، كافية وبن حجوبة، حميد (2017)، الادارة الالكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وأفاق)، مجلة للبحوث الاقتصادية والادارية العدد الثاني ديسمبر، جامعة الجزائر 3 وجامعة مستغانم.
- فارس، كريم (2008)، متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، اعدت هذه الدراسة لاستكمال لمتطلبات نيل درجة الماجستير في ادارة الاعمال، قطر.
- قارطي، محمد (2016-2017)، دور الادارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، مستغانم.
- القحطاني، شائع بن سعد المبارك (2006)، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الادارة الالكترونية في السجون، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الادارية، الرياض.
- القدوة، محمود (2010)، الحكومة الالكترونية والادارة المعاصرة، ط1، عمان، دار اسامة للنشر والتوزيع.
- قرموط نايف، شعبان عبد الله (2009)، الادارة في سورة يوسف عليه السلام"، رسالة ماجستير في التفسير وعلوم القران، غزة.
- قندلجي، عامر (2015)، البحث العلمي في الصحافة والاعلام، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- قندلجي، عامر (2010)، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية، ط2، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الكافي، مصطفى يوسف (2011)، الادارة الإلكترونية، دمشق، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر.
- كرو العزاوي، رحيم يونس (2007)، مقدمة في منهج البحث العلمي، ط1، عمان، دار دجلة.



- كساب، روى (2011)، العلاقة بين المتغيرات التنظيمية وتطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة قدمت هذه الرسالة للحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال، غزة.
- لعمارة محامد، يحي (2015/2014)، الحالة المدنية في الجزائر"، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في الديموغرافيا، وهران.
- ماموني، باهية (2016-2015)، رقمنة الادارة المحلية في الجزائر"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في شعبة العلوم السياسية، سعيدة.

### المجلات والمقالات

- مدحت، محمد (2016)، الحكومة الالكترونية، (د ن ط) دار المنهل.
- مرداسي، نجاة (2015-2014)، تطور الزواج والخصوبة قبل وبعد (1992-2000) "باستخدام الطرق غير المباشر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في الديموغرافيا، باتنة.
- مرسللي، احمد (2003)، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.
- مزهر، شعبان، العاني، ناجي جواد، شوقي (2014)، الادارة الالكترونية، ط1، عمان، دار الثقافة.
- مشاقبة، بسام عبد الرحمن (2011)، نظريات الاتصال، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع.
- المعثم، نبيل بن عبد الرحمن، (2010)، المكتبة الرقمية في المملكة العربية السعودية مكتبة الملك فهد الوطنية نموذجاً، ط1، الرياض، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية.
- المغربي، محمد الفتاح (2018)، اصول الادارة والتنظيم، ط1، القاهرة، الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.
- المفلح، خضرة عمر (2015)، الاتصال المهارات والنظريات واسس عامة، ط1، عمان، دار ومكتبة الحامد.
- المكاوي، محمد محمود (2011)، الادارة الالكترونية، دار الفكر والقانون.
- مهري، سهيلة (2006م)، المكتبة الرقمية في الجزائر "دراسة للواقع وتطلعات المستقبل"، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات، قسنطينة.
- مهري، سهيلة، بن جامع، بلال (2011)، المكتبة الرقمية، ط1، قسنطينة، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع.

- نجم عبود (2009)، الادارة والمعرفة الالكترونية، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- نجم، عبود (2004)، الادارة الالكترونية "الاستراتيجية والوظائف والمشكلات"، دار المريخ، الاردن.
- هامل، طارق (2017 - 2018)، رقمنة الادارة المحلية في الجزائر "بلدية برج بن عزوز نموذجا"، مذكرة مقدمة لمتطلبات الحصول على شهادة ماستر في العلوم السياسية، كلية ا بسكرة.
- الهجرسي، سعد محمد (2000م)، الاتصالات والمعلومات والتطبيقات التكنولوجية، دار الثقافة العلمية.
- هلال مزاهرة، منال(2012م)، نظريات الاتصال، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- يحي، ابراهيم محمد (2005م)، الرقمنة والاختزان الرقمي، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الادارية.

### المواقع الالكترونية:

- الخثعمي، بنت دخيل الله، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات دراسة للاستراتيجيات المتبعة. من الموقع <http://www.webreview.dz> بتاريخ 2019/4/12م بتوقيت 5:20
- الرقمنة "استراتيجيات رقمنة مصادر المعلومات في المكتبات ومؤسسات المعلومات" مدونة رجائي عزام: مفهوم الادارة، بتاريخ 2019/03/14، بتوقيت 18:33، <http://rajaeeazzam.blogspot.com>
- معجم الكتروني. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/digitizing> بتاريخ 2019/3/20م بتوقيت 22:10
- من الموقع: <http://numerisations.blogspot.com> بتاريخ: 2019/04/26م بتوقيت 19:00

### المراجع الاجنبية:

- Larousse, dictionnaire de français, imprimerie Maury a Malesherbes, France, 2008, p256.
- Serge.caclay et all. dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation. Amsterdam natlan. 2001.p431

ملاحق

## دليل المقابلات

المقابلة الاول مع ضابط الحالة المدنية لبلدية شتمة -بسكرة-

المحور الاول: فلسفة التحول إلى الرقمنة في مصالح الحالة المدنية في بسكرة

1\_ ماهي المراحل التي اعتمدها البلدية في الانتقال إلى الرقمنة في مصالح الحالة

المدنية؟

2\_ هل واجهتم عوائق وصعوبات في عملية رقمنة مصالح الحالة المدنية؟

3\_ هل عملية الرقمنة واضحة ومفهومة لجميع الاداريين؟

4-ماهل اسباب التحول من الادارة التقليدية إلى الادارة الالكترونية؟

المقابلة الثانية مع مهندسة الاعلام الالي

المحور الثاني: مرتكزات سياسة الجزائر نحو تكريس الادارة الالكترونية

1\_ كيف تساهم الادارة الالكترونية في عملية رقمنة مصالح الحالة المدنية؟

2\_ فيما تكمن اهم متطلبات عملية الرقمنة في مصالح الحالة المدنية؟

3\_ هل هناك استراتيجية تقوم عليها البلدية في كل تعاملاتها الخدمائية مع المواطنين؟

4-ماهي انعكاسات التحول من الشكل التقليديالى الشكل الرقمي الالكتروني؟

المقابلة الثالثة مع مندوب خاص بمصلحة الحالة المدنية

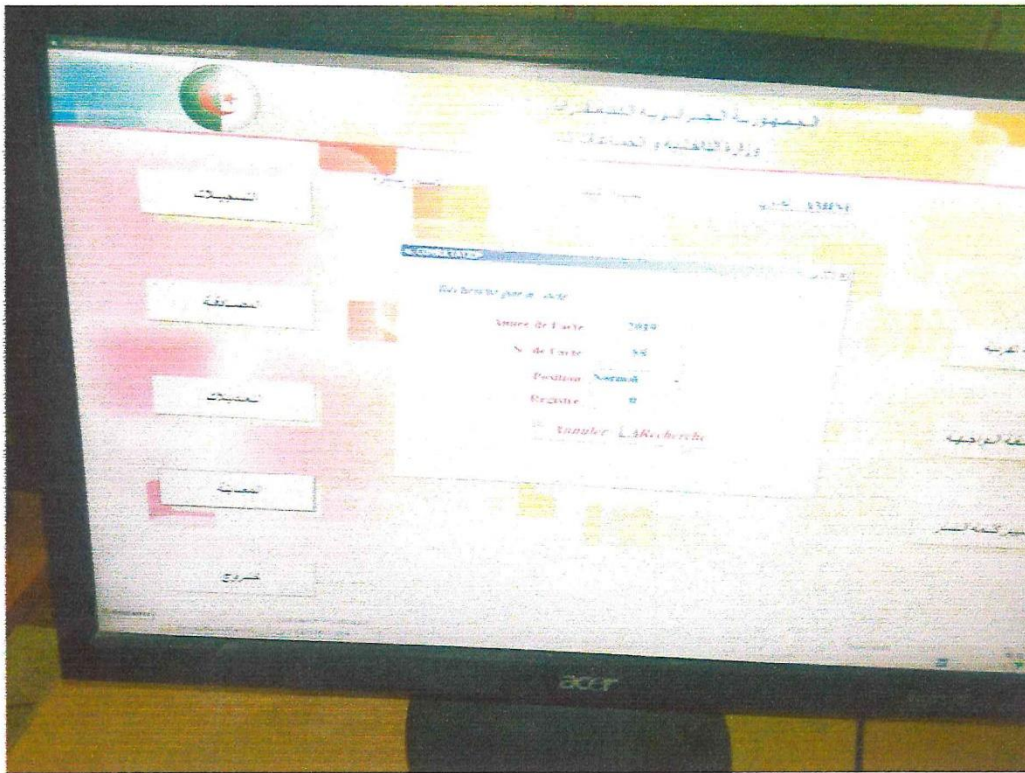
المحور الثالث: واقع ومستقبل الادارة الالكترونية في الجزائر

1\_ هل قدمت عملية رقمنة مصالح الحالة المدنية تسهيلات في العمل الاداري؟

2\_ هل حققت عملية الرقمنة مصالح الحالة المدنية الاهداف المدرجة او المرجوة؟

3\_ كيف ترى واقع ومستقبل الادارة الالكترونية في الجزائر؟

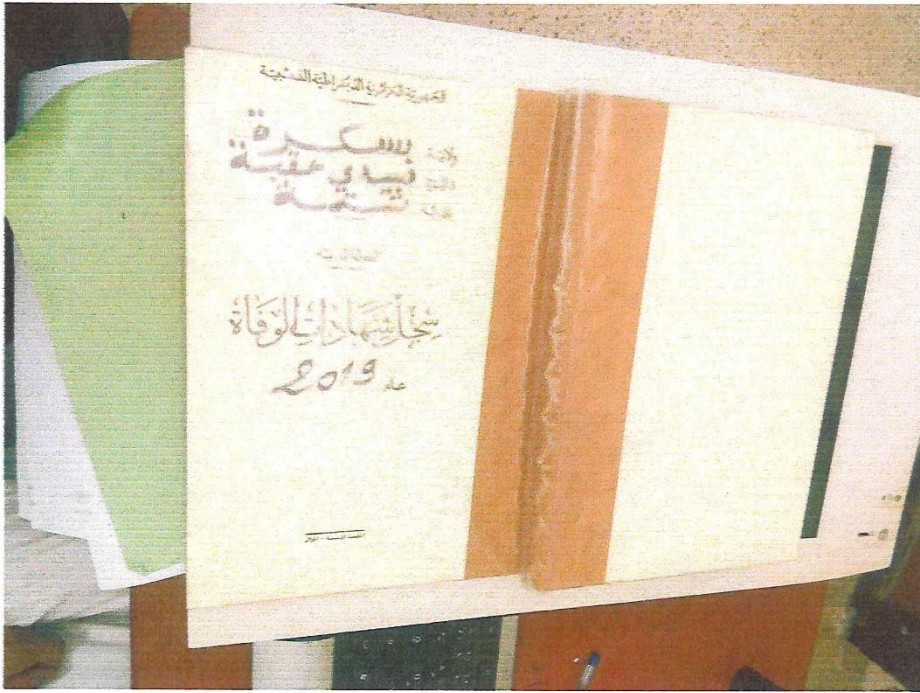
4\_ هل هناك خطط مستقبلية في مجال رقمنة مصالح الحالة المدنية؟



صورة توضح نافذة البحث بالكود

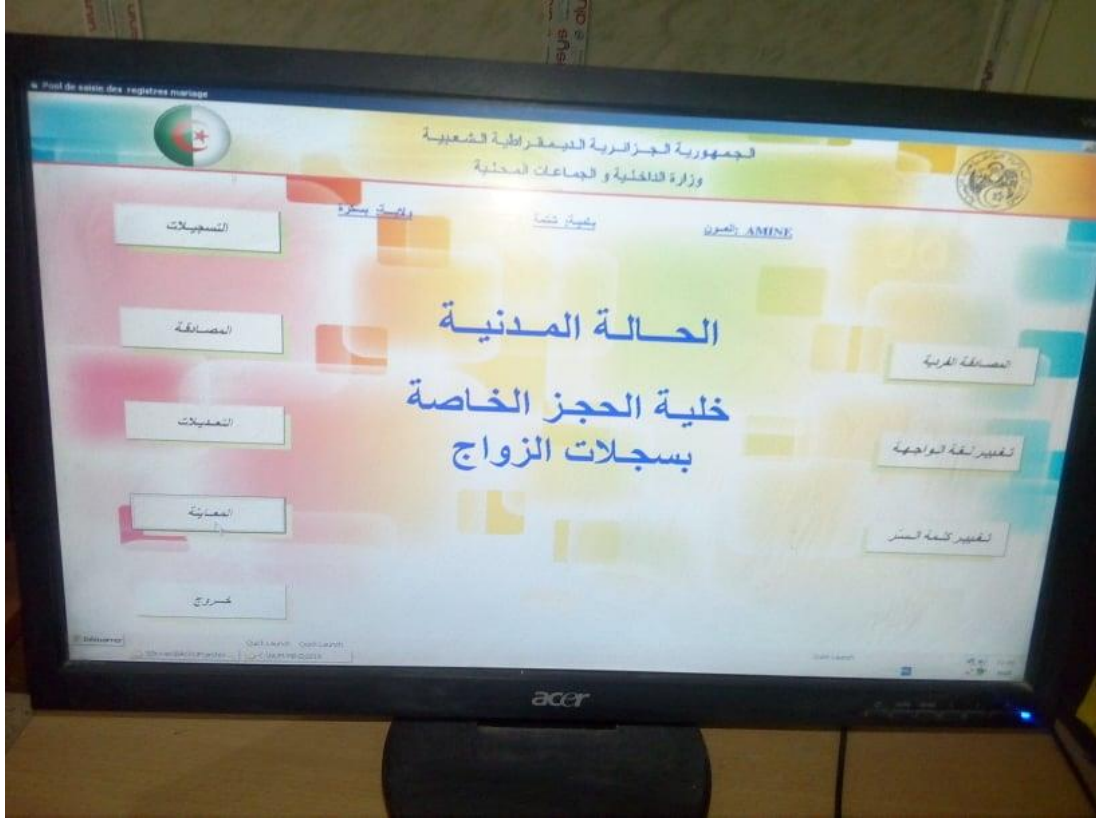


صورتان توضحان مختلف العمليات الفنية للرقمنة بمصلحة الحالة المدنية

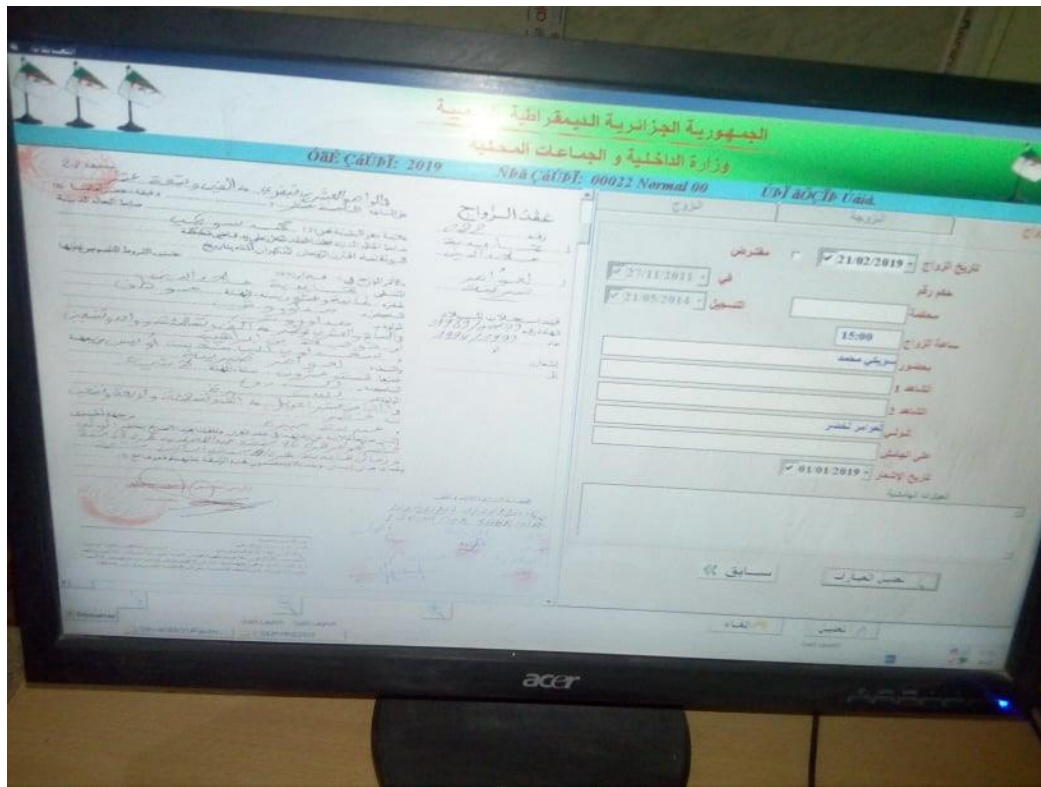


صورة توضح التصوير الضوئي لشهادة الوفاة من السجل

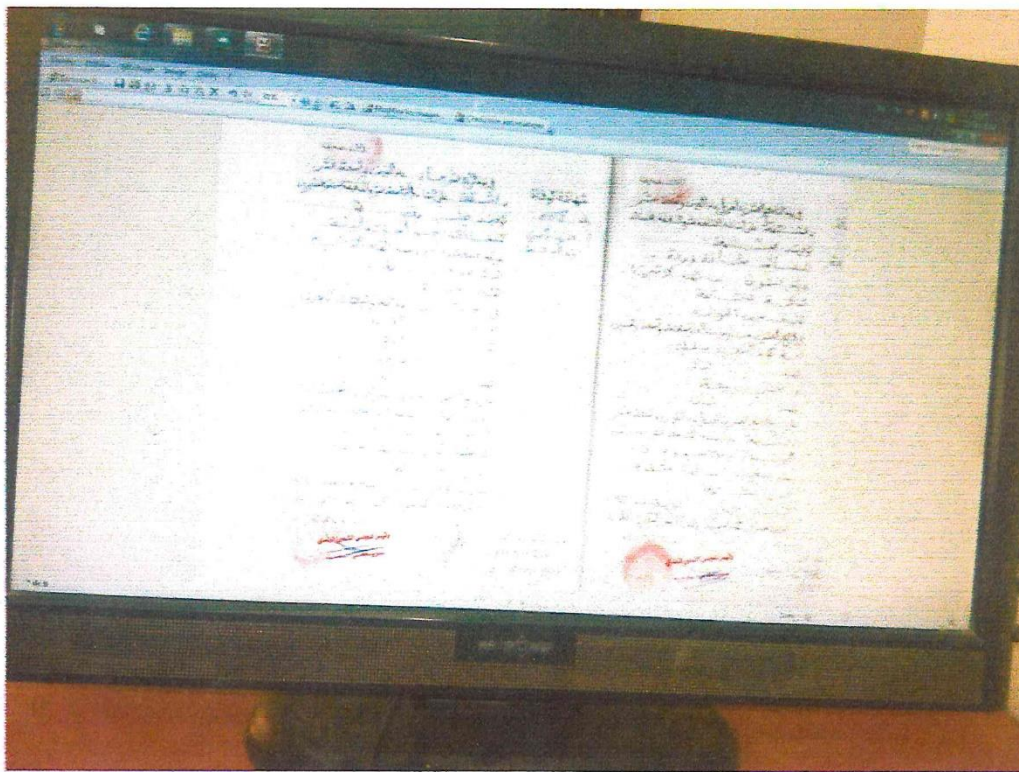




صورة توضح نافذة لخدمة الحجز الخاصة بسجلات الزواج



صورة توضح نافذة تعديل العبارات الخاطئة



صورة توضح عملية التصوير الضوئي لشهادة الميلاد

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

شتمنة: 2018/11/25

ولاية : بسكرة

دايرة: سيدي عقبة

ولاية : شتمنة

الوضعية الإحصائية لعملية مساعدة المولدين على تصحيح الأخطاء المسجلة في سجلات الحالة المدنية

التي غاية يوم 2018/11/25 لتبديلة شتمنة

شهادة الوفاة		عقد الزواج		شهادة الميلاد	
طبيعة الخطأ	عدد الأخطاء	طبيعة الخطأ	عدد الأخطاء	طبيعة الخطأ	عدد الأخطاء
في الاسم	00	في الاسم	00	في الاسم	00
في اللقب	00	في اللقب	00	في اللقب	00
في الجنس	00	في الجنس	00	في الجنس	00
في تاريخ الميلاد	00	في تاريخ الميلاد	00	في تاريخ الميلاد	00
في مكان الميلاد	00	في مكان الميلاد	00	في مكان الميلاد	00
في اسم الأب	00	في اسم الأب	00	في اسم الأب	00
في لقب/اسم الأم	00	في لقب/اسم الأم	00	في اسم لقب الأم	00
في العبارة الهامشية	00	في العبارة الهامشية	00	في العبارة الهامشية	00
في رقم الشهادة	00	في رقم الشهادة	00	في رقم الشهادة	00
تسجيل وفاة بحكم	00	اسم الجد	00	اسم الجد	00
00		00		00	
				مجموع الأخطاء	
				00	

شتمنة: 2018/11/25

جدول يوضح إحصائية تسجيل تصحيح الأخطاء

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

شتمسة: 2018/11/11

ولاية : بسكرة

دائرة: سيدي عقبة

ولاية : شتمسة

الوضعية الإحصائية لعملية مساعدة المواطنين على تصحيح الأخطاء المسجلة في سجلات الحالة المدنية  
إلى غاية يوم 2018/11/11 نبذ شتمسة

شهادة الوفاة		عدد الزواج		شهادة الميلاد	
طبيعة الخطأ	عدد الأخطاء	طبيعة الخطأ	عدد الأخطاء	طبيعة الخطأ	عدد الأخطاء
في الاسم	00	في الاسم	00	في الاسم	00
في اللقب	00	في اللقب	00	في اللقب	00
في الجنس	00	في الجنس	00	في الجنس	00
في تاريخ الميلاد	00	في تاريخ الميلاد	00	في تاريخ الميلاد	00
في مكان الميلاد	00	في مكان الميلاد	00	في مكان الميلاد	00
في اسم الأب	00	في اسم الأب	00	في اسم الأب	00
في لقب/اسم الأم	00	في لقب/اسم الأم	00	في اسم/لقب الأم	01
في العبارة الهامشية	00	في العبارة الهامشية	00	في العبارة الهامشية	00
في رقم الشهادة	00	في رقم الشهادة	00	في رقم الشهادة	00
تسجيل وفاة بحكم	00	اسم الجد	00	اسم الجد	00
00		00		00	
					مجموع الأخطاء

شتمسة: 2018/11/11

جدول يوضح إحصائية تسجيل تصحيح الأخطاء