

The role of Digital platforms in facilitating the provision of public services.

The digital platforms for unemployment grant is a mode

Labeled Rouicha^{1*}, Moulay Brahim Abdelhakim²

¹Tourism Region and Institutions Laboratory University of Ghardaia (Algeria)

²Tourism Region and Institutions Laboratory University of Ghardaia (Algeria)

The Author's E mail: labeled.rouicha@univ-ghardaia.dz¹ *, moulaybrahim.abdelhakim@univ-ghardaia.dz²

Received: 05/2024

Published: 12/2024

Abstract:

The digital transformation that the world has witnessed after the Covid-19 epidemic has produced new business models that are in line with the requirements of current life. Mainly, it establish the expected digital world brought about by the revolution in information and communication technologies. All of this has imposed on modern administration to keep pace with digital technology by creating a digital space to market its services. Additionally, it has imposed on public administration to develop mechanisms. Electronic to provide public service and digital platforms are one of the most important electronic media adopted by modern public administration to facilitate the provision of its services.

this study aims to highlight the role of digital platforms in facilitating the provision of public service. It aims to identify the digital platform for the unemployment grant and highlight its role in facilitating the provision of electronic public service. Through it, many results were reached, the most important of which is that digital platforms have a major role in facilitating the provision of electronic public service. Also, the digital platform for the unemployment grant has facilitated the work of the employment agency in providing its services.

Keywords: Digital Platforms, Public Service, Digital Platform for Unemployment Grant, Electronic Public Services,

دور المنصات الرقمية في تسهيل تقديم الخدمة العمومية

المنصة الرقمية لمنحة البطالة نموذج

رويشة العابد^{1*}، مولاي إبراهيم عبد الحكيم²

¹مخبر السياحة، الإقليم والمؤسسات، جامعة غرداية (الجزائر).

²مخبر السياحة، الإقليم والمؤسسات، جامعة غرداية (الجزائر).

المخلص:

إن التحول الرقمي الذي شهده العالم بعد وباء كوفيد 19 أفرز نماذج جديدة للعمل الإداري تتماشى مع متطلبات الحياة الرهنة، وتؤسس للإدارة الرقمية المتوقعة والتي أوجدتها ثورة تكنولوجيات الإعلام والاتصال، كل ذلك فرض على الإدارة المعاصرة إلزامية مواكبة التكنولوجيات الرقمية بخلق فضاء رقمي لتسويق خدماتها، وفرض على الإدارة العمومية استحداث آليات ووسائل إلكترونية لتقديم خدماتها، والمنصات الرقمية هي إحدى أهم الوسائل الإلكترونية التي اعتمدها الإدارة العمومية الحديثة لتسهيل تقديم خدماتها.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور المنصات الرقمية في تسهيل تقديم الخدمة العمومية، والتعرف على المنصة الرقمية لمنحة البطالة وإبراز دورها في تسهيل تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية. وقد توصلنا في ختامها إلى العديد من النتائج من أهمها

أن للمنصات الرقمية دور كبير في تسهيل تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية، وأن المنصة الرقمية لمنحة البطالة سهلت عمل وكالات التشغيل في تقديم خدماتها.

الكلمات المفتاحية : المنصات الرقمية، الخدمة العمومية، المنصة الرقمية لمنحة البطالة، الخدمات العمومية الإلكترونية.

مقدمة:

في إطار مواكبة تطور وسائل وتكنولوجيات الإعلام والاتصال سعت الإدارة الجزائرية الحديثة إلى تطوير آليات تقديم الخدمة العمومية عن طريق الولوج وبقوة إلى عالم الرقمنة الإدارية، هذا العالم التكنولوجي الذي عرف قفزة نوعية على مستوى العالم خاصة بعد جائحة كوفيد 19، وحرصا منها على تسهيل تقديم الخدمة العمومية اجتهدت الدولة الجزائرية الجديدة في تطوير مختلف قطاعاتها عن طريق تحديث وسائل وآليات تسيير أنشطتها الإدارية، وجعلت رقمنة النشاط الإداري حتمية لا بد منها لعصرنة القطاع الإداري و الخدماتي، فلم تعد تكتفي بالطريقة التقليدية وسيلة لتسيير ومعالجة الملفات الإدارية بل استحدثت آليات رقمية لتسهيل تقديم الخدمة العمومية، على غرار الشبائيك الآلية والمنصات الرقمية والتطبيقات الإلكترونية...

في هذه الورقة البحثية نتناول أحد أهم الآليات الإلكترونية في تقديم الخدمة العمومية وهي المنصات الرقمية، محاولين من خلالها تحديد الإطار المفاهيمي للمنصات الرقمية، ومنه دورها في تسهيل تقديم الخدمة العمومية عن طريق دراسة تحليلية للمنصة الرقمية لمنحة البطالة ودورها في تسهيل تقديم الخدمة العمومية انطلاقا من الإشكالية التالية:

إلى أي مدى أسهمت المنصة الرقمية لمنحة البطالة في تسهيل تقديم الخدمة العمومية؟

أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الورقة البحثية إلى تحديد الإطار المفاهيمي للمنصات الرقمية كآلية حديثة في تقديم الخدمة العمومية، ومن ثم إبراز دورها في تسهيل تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الورقة البحثية إلى تقديم دراسة وصفية وتحليلية للمنصة الرقمية لمنحة البطالة اعتمادا على شقين دراسة وصفية للمنصة الرقمية لمنحة البطالة، ودراسة تحليلية للخدمة الإلكترونية المقدمة عبر منصة منح البطالة من وجهة نظر بعض المستفيدين من المنحة.

منهج الدراسة : اعتمدنا في هذه الورقة البحثية أولا على المنهج الوصفي وهو المنهج الأنسب لتحديد الإطار المفاهيمي للمنصات الرقمية واعتمدنا المنهج التحليلي لتحليل الجزء التطبيقي من هذه الدراسة والذي اعتمدنا فيه على الاستبيان كأداة بحثية لإثراء موضوع الدراسة وعليه قسمت الدراسة إلى محورين:

المبحث الأول: المنصات الرقمية وتقديم الخدمة العمومية الإلكترونية.

المبحث الثاني المنصة الرقمية لمنحة البطالة.

المحور الأول المنصات الرقمية وتقديم الخدمة العمومية الإلكترونية.

قبل تحديد الإطار المفاهيمي للمنصة الرقمية لا بد أن نتطرق أولا لمفهوم الرقمنة ثم لمفهوم المنصة عند مختلف الباحثين في علم الإدارة وفي مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال ومن ثمة نحدد مفهوم المنصة الرقمية.

المبحث الأول الإطار المفاهيمي للمنصة الرقمية.

المطلب الأول مفهوم المنصات الرقمية وأنواعها

أولا مفهوم المنصات الرقمية:

1- مفهوم الرقمنة (Digitization):

تعرف الرقمنة بأنها "عملية نقل أي نوع من الوثائق من النمط الورقي إلى النمط الرقمي، بمعنى أن يتحول النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت والملف إلى أرقام مشفرة، هذا التحويل يتيح للوثيقة مهما كان نوعها بأن تصبح قابلة

للاستقبال وللاستعمال عبر أجهزة المعلوماتية، وعلى هذا النسق يتضح أن رقمنة النص هي عملية تحويل النص المكتوب أو المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغة رقمية ليصبح قابلاً للعرض على واجهة الكمبيوتر¹. كما تعرف الرقمنة بأنها "عملية تقنية تقوم بتحويل الصورة الورقية من أي من الحوامل التقليدية للوثائق إلى صور إلكترونية، فالوثائق الورقية تحول إلى وثائق إلكترونية، بمعنى أن الرقمنة تطبق على كل الوثائق ويمكن إجراؤها انطلاقاً من مختلف الحوامل كالورق التقليدي وأشرطة الفيديو والأشرطة المغناطيسية وغيرها..."² وتعرف أيضاً بأنها "عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي، من أجل معالجتها بواسطة الحاسوب، كما تتضمن تحويل النصوص المطبوعة أو الصور الفوتوغرافية أو الخرائط والتصاميم إلى إشارات ثنائية باستخدام أجهزة المسح الضوئي التي تسمح بعرضها نتيجة شاشة الكمبيوتر"³

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الرقمنة وصفت بأنها:

- عملية نقل الوثائق من الصيغة الورقية إلى صيغة إلكترونية.

- عملية تقنية تقوم بتحويل الصورة الورقية إلى صورة رقمية .

- عملية تحويل البيانات والتصاميم والخرائط من الشكل الورقي إلى الشكل الرقمي.

2- مفهوم المنصة (Platform):

تعرف المنصة بأنها "المكان الذي يجتمع فيه مجموعة من أصحاب المصلحة المختلفة بناء على قواعد محددة بوضوح من أجل تبادل الأفكار والسلع والخدمات وأي شيئاً آخر يمكن تبادله بين الأشخاص"⁴ وتعرف المنصة كذلك بأنها "الوعاء الرقمي الذي يتشكل من نسب ملائمة لربط بين منتجين ومستهلكين، وتضم المنصة مكونين رئيسيين هم ملاك المنصة الذين يتحكمون فيها ويراقبون عملها ويسيرونها نظام حوكمتها، وتضم أيضاً مزودون الذين يعملون عبر واجهة المنصة مع المستخدمين"⁵ وتعرف كذلك بأنها "مجموعة من المقترحات أو البرامج المسطرة من طرف منظمة ذات طابع سياسي أو نقابي في شكل مطالب أو إصلاحات..."⁶

من خلال التعاريف السابقة يمكننا وصف المنصة بأنها:

- مكان يجتمع فيه مجموعة من الأشخاص لتبادل معلومات وأفكار.

- رابط ونظام تحكمه مجموعة من القوانين.

- وعاء رقمي يضم مالكون رئيسيون ومستخدمين.

3- مفهوم المنصة الرقمية (Digital Platform):

المنصات الرقمية بمفهومها الواسع هي: "مجموعة من الحلول المتكاملة التي تقدّم عن طريق الانترنت، تُمكن المستخدم من تنفيذ مهام عدة في نفس المكان بواسطة الانترنت و دون الحاجة إلى توظيف الأساليب التقليدية، بمعنى وجود ترابط وتكامل بين سلسلة من البيانات التي يحتاجها المستخدم وتمكّنه من الوصول إلى الخدمات المطلوبة في نفس المكان الذي بدأ منه"⁷. وهي أيضاً عبارة عن "بوابة ويب تهتم بتقديم الخدمات التفاعلية المختلفة وفق طبيعة ونشاط هذه المنصة ومجال المعلومات التي تقدمها"⁸.

كما تعرف المنصات الرقمية بأنها "البيئة التفاعلية التي تعمل على توظيف جميع التقنيات المتنوعة المرتبطة بالويب، كما

تشمل المنصة الرقمية بين مميزات أنظمة المحتوى، وبين شبكات التواصل الاجتماعي المتنوعة"⁹.

وتعرف أيضا بأنها "مساحة رقمية تسمح للمستخدمين التعاون والتفاعل والتعامل الرقمي، وتمكنهم من بلوغ أهداف محددة ومتنوعة عبر شبكة الانترنت دون الحاجة إلى الاستعانة بالأساليب التقليدية والمخاطرة بوجودهم المكاني في ظل انتشار الأوبئة

10

من خلال كل التعاريف السابقة يمكن تعريف المنصات الرقمية أنها: فضاء إلكتروني ينشئ على الشبكة العنكبوتية من قبل هيئة معينة تهدف من خلاله إلى معالجة بيانات محددة وتقديم خدمات مختلفة وهي متاحة لفئة محددة أو غير محددة من المستخدمين للولوج إليها والتفاعل مع أهدافها.

ثانيا أنواع المنصات الرقمية:

نظرا للانتشار السريع للمنصات الرقمية وتنوعها واختلاف أهدافها فإنه ليس من السهل تحديد أنواعها، لكن نحاول من خلال الجدول الموضح أدناه تحديد أهم أنواع المنصات الرقمية بالاعتماد على عدة معيارين معيار الهدف، وعيار الوظيفة:

الجدول 01: أنواع المنصات الرقمية بناء على معيار الهدف والوظيفة

معيار الوظيفة	معيار الهدف
-منصات عامة: ويطلق عليها البوابة الأفقية وهي التي يُمكن لجميع رواد الإنترنت استخدامها، تعرض معلومات عامة وتحتوي على روابط متعددة ومن أشهر المنصات العامة محرك البحث جوجل (google).	-المنصات التعليمية: أداة من أدوات تكنولوجيا التعليم تقدم برامج تعليمية تفاعلية متكاملة ومقررات دراسية تساعد في عمليات التعلم والتعليم. ¹¹
-منصات متخصصة: تستهدف من مستخدمي الويب فئة محددة فقط، ومن أبرزها البوابات الطبية والمنصات التي تُقدم دورات تدريبية متخصصة ومثالها: منصة إدراك، منصة فرصة...	-المنصات التجارية: تطبيقات تسمح لأصحاب المتاجر والشركات الإلكترونية من إنشاء متجر إلكتروني خاص بهم بسهولة كبيرة وإدارة مختلف جوانبه. ¹²
- منصات حكومية: تسمى بوابات أو منصات المؤسسات، ويشمل كل المؤسسات والشركا بالقطاع العام والخاص، تهدف هذه المنصات بشكل كبير إلى تقديم الخدمات التفاعلية. والمعلومات للزوار. ¹⁴	-المنصات الخدماتية: فضاء إلكتروني متخصص تابع لقطاع خدماتي يهدف إلى تقديم خدمة للمستخدمين، تسمح لهم بالتواصل والتفاعل مع الهيئة المسيرة والمشرف على الخدمة الرقمية المقدمة. ¹³

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مراجع مختلفة.

من خلال الجدول يمكن ملاحظة أن تصنيف المنصات الرقمية ما هو إلا تصنيف شكلي نظرا لأن بعض المنصات الرقمية قد تتعد أهدافها وتنشعب وظائفها مع التطور المتسارع في مجال لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، فالمنصات الخدمات العمومية هي أداة رقمية توضع تحت تصرف المرفق العمومي ليقدم خدمة مرفقيه موجهة للعموم.

المبحث الثاني : تقديم الخدمة العمومية عبر المنصات الرقمية:

قبل التطرق لموضوع تقديم الخدمة العمومية عبر المنصات الرقمية لابد أن نتحدث أولا عن مفهوم الخدمة العمومية أولا ثم آليات تقديم الخدمة العمومية قبل ظهور المنصات الرقمية.

المطلب الأول مفهوم وآليات تقديم الخدمة العمومية:

أولا مفهوم الخدمة العمومية وأنواعها:

1- مفهوم الخدمة العمومية:

يشير مصطلح الخدمة العمومية إلى "الرابطه التي تجمع بين الإدارة الحكومية والمواطنين من خلال تحقيق رغباتهم وإشباع حاجياتهم المختلفة"¹⁵.

وقد عرفها القانون الفرنسي بأنها "خدمة فنية تتم في صورة عامة بواسطة منظمة عمومية كاستجابة لحاجات المواطنين إذ يتطلب توفيرها أن يحترم المشرفين عليها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام"¹⁶. وتعرف الخدمة العمومية أيضا بأنها "تلك الاستجابة الطوعية للمرفق العام لأجل التكفل باحتياجات وانشغالات المواطن وتلبيتها وبالوجه اللائق الذي يحقق حسن العلاقة بين المرفق العام و المرتفقين، وفي حدود اختصاصات المرفق وداخل الإطار التنظيمي لهذه العلاقة"¹⁷.

في حين عرفها خبراء الإدارة العامة بأنها "الحاجات الضرورية للحفاظ على حياة الإنسان وضمان رفاهيته، والتي يجب توفيرها للدولة لغالبية المواطنين مع ضرورة الالتزام في آليات توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الجوهري، وتقدم بهدف رفع المستوى المعيشي للمواطنين"¹⁸.

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نعرف الخدمة العمومية بأنها هي تلك الخدمات الفنية التي تقدمها الإدارة الحكومية للمواطنين عن طريق المرافق العامة لتلبية حاجياتهم الضرورية لرفع وتحسين مستواهم المعيشي.

2- أنواع الخدمات العمومية :

لا يمكن تحديد أنواع الخدمات العمومية إلا بتحديد معايير تصنيفها، إذ يعتمد الباحثين في مجال الإدارة والاقتصاد وإدارة الموارد البشرية عدة معايير لتحديد أنواع الخدمات العمومية منها : معيار التكلفة المرجوة من الخدمة العمومية، معيار مجال تقديم الخدمة العمومية، و معيار المنفعة المحصلة من الخدمة العمومية، ومعيار محل الخدمة.

نوضح في الجدول رقم 02 الموضوع أسفله بعض تصنيفات الخدمة العمومية المقدمة عبر المرافق العمومية وذلك بالاعتماد على المعايير المذكورة أعلاه و بالرجوع لمراجع متعددة، والغاية من تصنيف الخدمات العمومية حسب رأينا هو تقييم مدى التزام الدول والحكومات في إشباع حاجيات المواطنين وترقية معيشتهم وتحقيق رفاهيتهم.

الجدول 02: أنواع الخدمات العمومية

مجال محل الخدمة العمومية	مجال المنفعة من الخدمة العمومية	معايير مجال الخدمة العمومية	معايير تكلفة الخدمة العمومية
-خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته.	-خدمات للصالح العام.	-خدمات إدارية.	-خدمات عمومية مجانية.
-خدمات ضرورية لأفراد المجتمع.	-خدمات ذات النفع الفردي.	-خدمات اجتماعية وثقافية	-خدمات عمومية مدفوعة.
-خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية.	-خدمات ذات صلة بتطوير البنية التحتية.	-خدمات صناعية وتجارية.	-خدمات عمومية بمقابل رمزي.
	-خدمات متعلقة بالسيادة والأمن الداخلي.		

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مراجع مختلفة.

من خلال الجدول نلاحظ أن تقسيم الخدمات العمومية متنشعب بدوره فقد يؤدي المرفق العمومي الواحد خدمات عمومية متنوعة، كما قد تحمل الخدمة العمومية الواحدة عدة أهداف، نعطي مثال بالمرفق الصحية التي تقدم خدمات علاجية وهي من الخدمات الضرورية للأفراد المجتمع كما أنها خدمات للصالح العام ومتعلقة بسلامة المجتمع، وهي من شق آخر خدمات تقدم فش شكلها المجاني كما قد تقدم بمقابل رمزي أو مدفوع.

المطلب الثاني آليات تقديم الخدمة العمومية.

تعددت أساليب تقديم الخدمة العمومية وتطورت مع تطور الحياة والنظم الإدارية، نحاول في هذا الجزء من الدراسة تعداد أهم الآليات لتقديم الخدمة العمومية.

أولا الآليات التقليدية لتقديم الخدمة العمومية:

نقصد بها تلك الآليات التي وجدت مع الخدمات العمومية وتطورت مع تطورها والتي تتكيف حسب طبيعة الخدمة ونوعها:

1- تقديم الخدمة العمومية عبر الشباك الإداري :

يقصد بالشباك الإداري تلك النوافذ المستخدمة في مختلف الإدارات العمومية والتي لها علاقة مباشرة بالمواطنين، وتقدم الخدمة العمومية فيها عادة بشكل طوابير، وقد تطورت شكل الشبائيك الإدارية بتطور النظم الإدارية ويتطور أشكال ونماذج المرافق العمومية.

2- تقديم الخدمة العمومية عبر مكاتب الاستقبال:

تقدم الخدمة العمومية عبر مكاتب الاستقبال والتي تأخذ بدورها نمطين مكاتب مغلقة وأخرى مفتوحة عل حسب طبيعة الخدمة العمومية المقدمة، فعلاقة المواطن بالإدارة هي علاقة شخصية تتطلب إل حد بعيد شكلا من أشكال السرية فتحتاج معالجة بعض الملفات إلى مكاتب استقبال مغلقة على غرار الخدمات المتعلقة بالصحة والشؤون الاجتماعية المختلفة.

3- تقديم الخدمة العمومية عبر البريد :

تقدم بعض الخدمات العمومية عبر البريد حيث يتم طلب الخدمة بالبريد العادي أو المضمون ويكون الرد عليها من طرف الإدارة المعنية بذات السياق.

ثانيا الآليات المستحدثة لتقديم الخدمة العمومية: (الخدمة العمومية الإلكترونية):

نقصد بالآليات المستحدثة تلك الآليات التي استحدثتها الإدارة المعاصرة لتقديم الخدمة العمومية في صورة الخدمات العمومية الإلكترونية وهو مصطلح إداري معاصر، فما المقصود بالخدمة العمومية الإلكترونية؟ وما هي أهم الآليات المستحدثة لتقديمها؟

1- مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية:

تعرف الخدمة العمومية الإلكترونية على أنها تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا، وعرفت بأنها: " ذلك الفعل أو الأداء الذي يضيف القيمة ويقدم فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم حفظها على شكل خوارزميات، وتطبق عادة من قبل البرامج متخصصة"¹⁹.

وعرفت أيضا أنها "مختلف النشاطات التي ينتج عنها تأثير وعلاقة تبادلية بين الزبون من جهة والهيئة المعنية من جهة أخرى، عن طريق آليات وأساليب الكترونية، وتتحقق الخدمة الإلكترونية في الواجهة الأمامية وتعرض بصورة غير مرئية حتى وأن تطلب الأمر استخدام عناصر مادية ملموسة كالأجهزة والبيانات"²⁰.

2- آليات تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية:

أ- الشباك الإلكتروني:

يعرف الشباك الإلكتروني بأنه "حل تقني يعمل علي استقبال طلبات مختلفة من الوثائق البيومرئية وحفظها بصفة آلية وأنية في قاعدة معطيات مركزية مربوطة باستعمال الرابط المباشر مع قواعد معطيات مركزية"²¹.

ب- الدفع الإلكتروني:

يعرف الدفع الإلكتروني بأنه "هو المال أو العملة التي تتبادل بصفة إلكترونية، مما يسهل عملية دفع رسوم الخدمات الإلكترونية المقدمة وتكلفة المنتجات عن طريق الانترنت وبالعامل على تحويل الأموال لقاء الخدمة، أو شراء المنتج مباشرة بين المستهلك والمؤسسات المالية والتجارية عبر آليات آمنة ومضمونة"²².

ت- التوقيع الإلكتروني:

يقصد بالدفع الإلكتروني استخدام طريقة أو وسيلة معينة للتحقق من أن صاحب المعاملة هو نفسه الشخص الذي أرسلها أو قام بتنفيذها، ويطلق على هذا التوقيع أيضا بالبصمة الإلكترونية، "ويتم إصدار التوقيعات الإلكترونية في أشكال أساسية عدة يتمثل أهمها في التوقيع الرقمي التقليدي، ويتم إدخاله وقراءته رقميا بواسطة خط اليد أو يتم في شكل مفتاح تشفير شخصي"²³.

ث- المنصات الرقمية :

سبق وأن عرفنا المنصات الرقمية بأنها فضاء إلكتروني ينشئ على الشبكة العنكبوتية من قبل هيئة معينة تسعى من خلاله إلى معالجة معطيات محددة، وهي متاحة لفئة مخصصة أو غير مخصصة من المستخدمين للولوج إليها والتفاعل مع أهدافها، وعليه فإن الإدارة الجزائرية الحديثة جعلت من المنصات الرقمية آلية لتسهيل تقديم الخدمات العمومية.

3- مبادئ الخدمة العمومية الإلكترونية:

نقصد بها تلك القواعد التي تضبط تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية، والتي تحاكي المبادئ التي تحكم الخدمة العمومية بمفهومها التقليدي وتمثل في المبادئ في :

أ- مبدأ استمرارية تقديم الخدمة:

إن آليات تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية عززت مبدأ استمرارية الخدمة العمومية، ذلك لأنها غير مربوطة بعامل الوقت الذي يضبط سير الخدمات الإدارية المرفقية، "إذ لا تحدد مواعيد فتح أو غلق المرافق العمومية وإنما يعمل في الغالب على مدار 24 ساعة، حيث يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية في أي وقت شاء وفي ذلك تأكيد تام لتحقيق مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام وأطراد"²⁴.

ب- مبدأ قابلية المرفق العام على التغيير:

ويعني ذلك أن الإدارة ممثلة في المرافق العامة تستجيب للتغيرات والتطورات في المصالح العامة واحتياجات المستخدمين، بحيث توظف الخدمات العامة مختلف التطورات الإلكترونية الحديثة وتتبنى التقنيات الرقمية المختلفة لتعزيز تقديم الخدمات العامة وتحسين جودتها، وعليه "يجب على السلطة الإدارية لأجل بقاء المرفق أن تقدم على تحديثه بناء على ما توصلت إليه التطورات التكنولوجية الحديثة من تدفقات تقنية بعد تجسيد مبدأ قابلية المرفق للتغيير"²⁵.

ت- مبدأ المساواة:

المقصود به مساواة الجميع في الحصول على الخدمة بنفس الشكل وبنفس الجودة بناء لما يقتضيه القانون واللوائح التنظيمية وهو ما تم ترسيخه في الخدمات العمومية الإلكترونية والتي سهلت في تقديم الخدمة بشكل متساوي بين المرتفقين نظرا لجعلها متاحة للجميع عبر فضاء رقمي خاص.

المحور الثاني المنصة الرقمية لمنحة البطالة

في هذا الجزء سنتناول بالدراسة والتحليل المنصة الرقمية لمنحة البطالة كعينة عن المنصات الرقمية التي استحدثتها الإدارة الجزائرية في تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية.

المبحث الأول: ماهية المنصة الرقمية لمنحة البطالة

سبق أن حددنا الإطار المفاهيمي للمنصة الرقمية وقبل أن نعرف المنصة الرقمية لمنحة البطالة الدراسة النموذجية لهذه الورقة البحثية لا بأس أن نحدد مفهوم منحة البطالة. وبعده نعرف المنصة الرقمية لمنحة البطالة.

المطلب الأول المقصود بالمنصة الرقمية لمنحة البطالة:

أولا تعريف منحة البطالة :

لم يحدد المرسوم التنفيذي رقم 70/22 المؤرخ في 10 فيفري 2022 المتضمن شروط و كفاءات الاستفادة من منحة البطالة ومبلغها وكذا التزامات المستفيدين منها تعريفا لمنحة البطالة واكتفى بتحديد شروط و كفاءات الاستفادة منها، في حين نجد تعريف مختصر لمنحة البطالة بالمنصة الرقمية للمنحة والتي عرفتها بأنها "برنامج لمرافقة طالبي العمل لأول مرة و تحفيزهم و التكفل بهم أثناء مرحلة بحثهم عن عمل"²⁶.

ثانيا تعريف المنصة الرقمية لمنحة البطالة:

قامت الوكالة الوطنية للتشغيل بتصميم المنصة الرقمية لمنحة البطالة حرصا منها على تنظيم عملية الاستفادة منها بالاتصال الأني مع طالبي العمل والوقاية الصحية لجميع المرتادين على الملحقات المحلية للتشغيل. وبالولوج لموقع المنصة الرقمية لمنحة البطالة لانجد تعريفا لها لكن يمكن من خلالها التعرف على الإجراءات الرسمية والشروط التي تحدد كيفية الاستفادة من منحة البطالة مع توضيح الفئات المعنية بها، إذ تسمح المنصة بالتسجيل الأولي و حجز موعد أو تعديله لدراسة الملفات لدى الملحقات المحلية للتشغيل، فمصمم المنصة لم يعرف بها تعريفا مباشرا إنما أشار إلى الجانب الموضوعي والجانب الوظيفي للمنصة وهو ما سنوضحه في العنصر الموالي.

المطلب الثاني الجانب الموضوعي والجانب الوظيفي للمنصة الرقمية لمنحة البطالة:

أولا الجانب الموضوعي للمنصة الرقمية لمنحة البطالة:

تحدد المنصة الرقمية لمنحة البطالة الإجراءات العملية والشروط التي تحدد كيفية الاستفادة من منحة البطالة مع تحديد الفئات المعنية بها بالرجوع إلى المرسوم التنفيذي 70/22 المشار إليه أعلاه، حيث حددت المادة الثانية منه شروط الاستفادة من منحة البطالة وهي:

- عمر طالب منحة البطالة يجب أن يتراوح بين 19 و 40 عامًا.
- يجب أن يكون طلب العمل الخاص بطالب منحة البطالة مفعّل على مستوى الوكالة المحلية للتشغيل.
- أن لا يكون لطالب منحة البطالة أي نشاط لحسابه الخاص.
- أن ألا يكون طالب منحة البطالة قد استفد من أحد برامج مساعدات الدولة.
- أن لا تكون لدى طالب منحة البطالة أي استفادة من الصندوق الوطني للتقاعد.
- أن يكون عدد التوجيهات المرفوضة في إطار عروض العمل أقل من اثنين(02)
- أن يكون الزوج(ة) طالب منحة البطالة غير مستفيدا من أي دخل أجري أو دخل للحساب الخاص.
- يجب أن يكون طالب عمل لأول مرة (لم تعمل من قبل) وليس طالبًا في الجامعة أو في طور تكوين مهني.
- يجب على طالب منحة البطالة تبرير موقفه من الخدمة الوطنية.

إن هذه الشروط الواردة في المنصة الرقمية هي نفسها الشروط المذكورة في المادة الثانية المرسوم التنفيذي 70/22، وقد أسقطت المنصة الرقمية الشرط الأول والثاني، وهما شرط الجنسية و شرط الإقامة لكون الشرطان إلزاميان للبطال طالب المنحة والذي يجب أن يسجل إلزاما لدى الوكالة المحلية للتشغيل محل إقامته قبل التسجيل في المنصة منحة البطالة.

ثانيا الجانب الوظيفي للمنصة الرقمية لمنحة البطالة :

تسمح المنصة الرقمية لمنحة البطالة بالتسجيل الأولي و حجز موعد أو تعديله لدراسة الملفات لدى الملحقات المحلية للتشغيل، وتوضح المنصة الإجراءات التطبيقية للاستفادة من منحة البطالة والتي سنوضحها في العناصر الموالية:

أ- الإجراءات التطبيقية للاستفادة من منحة البطالة:

قد اختصرت المنصة الرقمية لمنحة البطالة إجراءات الاستفادة من المنحة في مجموعة من الإجراءات التطبيقية، تسهل على طالب المنحة شرح إجراءات التسجيل، وتقدم إجابات على مختلف التساؤلات المطروحة، نوضح هذه الإجراءات في الشكل رقم 1:

الشكل 1: الإجراءات التطبيقية للاستفادة من منحة البطالة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المنصة الرقمية لمنحة البطالة

المرحلة الأولى التسجيل في الوكالة و تفعيل طلب العمل:

أوضحت المنصة أن تقديم هذه الخدمة يتم بطريقتين إما التسجيل في الملحقة المحلية للتشغيل من خلال التنقل إلى الملحقة الأقرب لطالب العمل أو التسجيل عن بعد عن طريق الولوج إلى الموقع الإلكتروني الوسيط/ <https://wassitonline.anem.dz> المختصة في تسجيل طالب العمل البطال، بعد التسجيل في الملحقة المحلية للتشغيل لابد من التأكد من أن طلب العمل ساري المفعول وتجديده كل ستة أشهر.

المرحلة الثانية التسجيل في منصة منحة:

يتم التسجيل الكترونيا بالولوج إلى المنصة والنقر على زر التسجيل وإدخال رقم بطاقة طالب العمل ورقم التعريف الوطني.

المرحلة الثالثة مراقبة الأهلية للاستفادة من المنحة:

بعد إدراج رقم بطاقة طالب العمل ورقم بطاقة التعريف الوطني، تتم مراقبة أهلية طالب المنحة، وإذا توفرت فيه شروط الأهلية تكون النتيجة مقبول وينتقل لنافذة جديدة بها الاسم واللقب، رقم بطاقة طالب العمل والملحقة التي ينتقل إليها قصد إيداع الملف الورقي، ثم يقوم المستفيد بإدراج رقم الحساب الجاري البريدي مع الاسم واللقب، بعدها تقوم المنصة بتحديد موعد لإيداع الملف على مستوى الملحقة المحلية للتشغيل.

المرحلة الرابعة نتيجة المراقبة:

بعد عملية مراقبة أهلية طالب المنحة في المرحلة الرابعة من التسجيل تظهر ثلاث نتائج هي:

- مقبول: في هذه الحالة ينتقل المستفيد للملحقة المحلية قصد المصادقة على الهوية وتأكيد تسجيله.
- مرفوض: يكون الرفض نتيجة عدم استيفاء شروط الاستفادة المذكورة في المادة الثانية من المرسوم التنفيذي 70/22 المذكورة سابقا.

- وقوع خطأ: تظهر هذه النتيجة في حالة عدم تطابق المعلومات المسجلة في المنصة مع ما هو مصرح به في الموقع الإلكتروني الوسيط، في هاته الحالة يمكن للمعني التنقل للملحقة المحلية قصد تعديل معلوماته في الوسيط أو تصحيح الخطأ الناجم عن الإشكالات التقنية.

والملاحظ أن المنصة تعمل على التفريق بين الأخطاء الشكلية أو التقنية وبين الرفض لأسباب مخالفة لشروط الاستفادة القانونية.

المرحلة الخامسة طبع وثائق الاستفادة من المنحة:

بعد التأكد من أن معلومات طالب منحة البطالة صحيحة و في نهاية التسجيل في منصة المنحة تظهر بالمنصة نافذة بها الوثائق المطلوبة في الملف، والتي يجب على طالب المنحة أن يتقدم بها إلى الملحقة المحلية للتشغيل في التاريخ المحدد من طرف المنصة لإيداعها مرفق بوثيقة التعهد و الالتزام و كذا وصل الموعد.

المرحلة السادسة إيداع ملف المنحة على مستوى الوكالة:

كأخر مرحلة ينتقل طالب المنحة إلى الملحقة المحلية التابع لها في اليوم الذي حدد عبر المنصة لإيداع الملف الورقي والذي يحتوي على: شهادة التعهد والالتزام، وصل الموعد، ونسخة عن الهوية، وصك بريدي مشطوبة، وشهادة الحالة العائلية ووثيقة تثبت الوضعية اتجاه الخدمة الوطنية، و نسخة المؤهل العلمي.

ومن وجهة نظرنا نرى أنه يجب إعادة النظر في المرحلة السادسة والأخيرة من إجراءات التسجيل بمنحة البطالة عبر المنصة الرقمية و إعفاء المسجلين من التنقل إلى وكالات التشغيل المحلية وتدعيم المنصة بفضاء إضافي لإيداع ملفاتهم الكترونيا مع إمكانية مراجعتها إلكترونيا مع الجهات المعنية.

والجدير بالذكر أنه تم فتح المنصة الرقمية لمنحة البطالة بداية من 25 فبراير 2022 لفائدة البطالين المسجلين على مستوى مصالح الوكالة الوطنية للتشغيل، وقد قام 1.180.000 شخص بالتسجيل الأولي²⁷.

وقد تم تدعيم المنصة بفيديو توضيحي يشرح إجراءات التسجيل بالمنصة يسهل على طالب العمل استعمال المنصة

ويشرح مراحل التسجيل https://youtu.be/YY_VcztiQgs

المبحث الثاني دور المنصة الرقمية لمنحة للبطالة في تسهيل تقديم الخدمة العمومية:

بعد أن قمنا بضبط الإطار المفاهيمي للمنصة الرقمية لمنحة البطالة نحاول في هذا الجزء من الدراسة التطرق إلى دور المنصة الرقمية لمنحة البطالة في تسهيل تقديم الخدمة العمومية من وجهة نظر طالبي العمل البطالين الاعتماد على الاستبيان كأداة علمية لإثراء هذه الورقة البحثية، محاولين في ذلك الإجابة على الإشكال المحوري المطروح سلفا: إلى أي مدى سهلت المنصة الرقمية لمنحة البطالة تقديم الخدمة العمومية؟

المطلب الأول التعريف بأداة الدراسة ومجتمع الدراسة:

أولا التعريف بأداة الدراسة :

كان المنطلق الأولي لهذه الورقة البحثية هو إعداد دراسة ميدانية لدى وكالات التشغيل المحلية، وإجراء مقابلة مع المهندسين والإداريين المشغلين على المنصة الرقمية للبطالة بهدف تقييم المنصة الرقمية من الناحية الشكلية والموضوعية والوظيفية من وجهة نظر المشغلين بالمنصة الرقمية، إلا أنه تم رفض المقابلة بحجة الحفاظ على السر المهنية للمنصة سيما أن المنصة ربطت بشق مالي وتم توجيهنا لإيداع الطالب لدى وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، ونظرا لأن عامل الوقت ليس في صالحنا تم تغيير أداة الدراسة إلى إعداد استبيان إلكتروني لتقييم المنصة الرقمية للبطالة من وجهة نظر المستفيدين من منحة البطالة.

ثانيا التعريف بمجتمع الدراسة :

نذكر أنه وصل عدد المستفيدين من منحة البطالة منذ إطلاق منصة البطالة في مارس 2022 إلى غاية 30 أبريل 2024، 2.008.354 مستفيد، منهم 435.475 مستفيد موجه نحو عروض عمل، و368.322 مستفيد موجه للتكوين المهني من أكتوبر 2022 إلى غاية فيفري 2024، و163.083 أنهوا فترة التكوين قصير المدى وتحصلوا على شهادات تسمح بتحسين حظوظهم للظفر بمنصب عمل²⁸.

وفي هذه الورقة البحثية تم حصر مجتمع الدراسة بناء على المعيار الجغرافي حيث تم اختيار المستفيدين من منحة البطالة بولاية توفرت ببلدياتها الثلاثة عشر (13)، نظرا لكبر مجتمع الدراسة والذي هو المستفيدين من منحة البطالة بالولاية وهو ما لم نتمكن من الحصول عليه.

ثالثا التعريف بعينة الدراسة :

بعد إعداد الاستبيان الإلكتروني لهذا الدراسة تم اعتماد العينة القصدية، نظرا لطبيعة الشخصية لموضوع الدراسة من جهة وصعوبة الوصول المباشر للفئة المعنية من جهة أخرى، ذلك لان الأغلبية المستفيدة من منحة البطالة يفضلون عدم التصريح بالاستفادة، ومن ناحية أخرى وجدنا صعوبة في الحصول على المعطيات الإحصائية اللازمة حول عدد المستفيدين من منحة البطالة على مستوى ولاية توفرت، فكان توجهنا مباشرة بإرسال الاستبيان الإلكتروني لأشخاص محددین من المحيط الأسري أو المهني أو الجمعي.

المطلب الثاني تحليل نتائج الاستبيان:

أولا محاور أداة الدراسة :

لقد تم تقسيم الاستبيان إلى أربع محاور أساسية بضم كل محور مجموعة من الأسئلة تثيري موضوع الدراسة.

المحور الأول بيانات شخصية:

ضم مجموعة من الأسئلة حاولنا من خلالها التعريف ووصف مجتمع وعينة الدراسة من خلال متوسط العمر، المستوى العلمي التواجد الجغرافي والحالة الاجتماعية هذه المعطيات من شأنها أن تساعدنا في تقييم محلي للمنصة الرقمية للبطالة.

المحور الثاني الانطباع العام حول تقديم الخدمة العمومية لدى الوكالات المحلية للتشغيل:

ارتكز هذا المحور على الخدمة العمومية المقدمة من طرف الوكالة المحلية للتشغيل، والتي من المفترض أن لا تخرج عن المبادئ العامة لتقديم الخدمة العمومية الإلكترونية المشار إليها سابقا وهي: المساواة والاستمرارية والقابلية للتغيير والتكيف، إذ وحاولنا من خلاله الإجابة على الانطباع العام للمستفيدين من منحة البطالة حول الخدمة العمومية المقدمة من طرف الوكالات المحلية للتشغيل، وتجدر الإشارة أن الوكالات المحلية للتشغيل توزع على حسب الدوائر فتضم توفرت 05 وكالات محلية للتشغيل.

المحور الثالث الانطباع العام حول المنصة الرقمية لمنحة البطالة:

ضم هذا المحور مجموعة من الأسئلة حول تقييم المنصة الرقمية لمنحة البطالة من وجهة نظر المستفيدين من المنحة على مستوى ولاية توفرت، هذا التقييم ركز حول الجانب الشكلي للمنصة والجانب الموضوعي والجانب الوظيفي.

المحور الرابع تقييم الخدمة العمومية المقدمة من طرف المنصة الرقمية لمنحة البطالة:

حاولنا في هذا المحور تقييم الخدمة العمومية الإلكترونية المقدمة عبر المنصة الرقمية للبطالة من ناحية السهولة، والسهولة المقصودة هنا هي سهولة تقديم الخدمة العمومية، سهولة استعمال المنصة، وسهولة الإجراءات التطبيقية للاستفادة من خدمات المنصة.

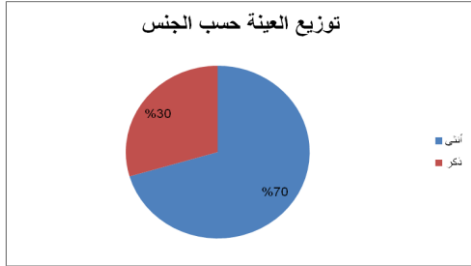
ثانيا تحليل النتائج الإحصائية للاستبيان :

1- خصائص عينة الدراسة:

بما أن عينة الدراسة هي عينة قصدية تم إرسال الاستبيان إلى 60 بطال طالب للعمل ومسجل بالمنصة الرقمية لمنحة البطالة، وتم استلام 44 ردا إلكترونيا في مدة 04 أيام، في حين 16 فرد لم يجب على الاستبيان لأنها ليست من الفئة المستفيدة من منحة البطالة، فهم من المسجلين لدى الوكالة المحلية للتشغيل، وقد قاموا بتسجيل أنفسهم بالمنصة الرقمية للبطالة إلا أنه تم رفض ملفاتهم نظرا لعدم استيفائهم شروط التسجيل المنصوص عليها في المادة الثانية من المرسوم التنفيذي 70/22.

وعليه نقوم بتحليل نتائج عينة الدراسة والبالغة 44 مستفيدا من منحة البطالة وفق للمحور الأول من الاستبيان حيث أظهرت البيانات الشخصية للعينة النتائج التالية:

الجدول 3 والشكل 2: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



الفئة	التكرار	النسبة %
ذكر	13	30%
أنثى	31	70%
المجموع	44	% 100

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا عل مخرجات الإكسل.

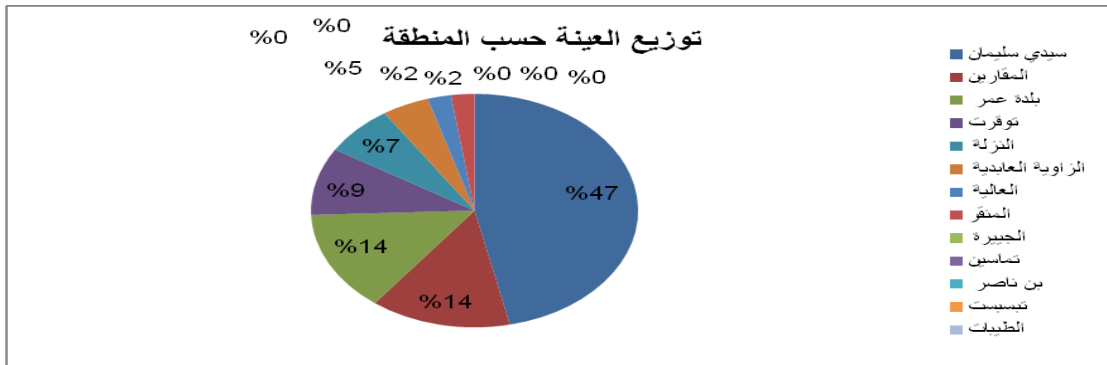
أ- التوزيع المستفيدين من خدمات منصة منحة البطالة حسب الجنس :

الملاحظ من خلال الجدول رقم 02 أن 70% من عينة الدراسة من الإناث، وهذا راجع لكون الإناث تفضلن الدخل الثابت حتى ولو كان دون القدرة الشرائية، في حين وصلت نسبة الذكور 30% وهذا يعطي دلالتين أن الذكور المسجلين لدى الوكالة المحلية للتشغيل ينتظرون حظهم للحصول على فرص عمل عبر الوكالة، إذ أن الذكور يفضلون الدخل المرتفع الذي يحقق لهم الاستقلال المالي ويؤهلهم لتكوين أسر، أو أنهم تحت طائلة حالة من حالات الرفض المنصوص عليها في المادة الثانية سألقة الذكر.

ب- لتوزيع المستفيدين من خدمات منصة منحة البطالة حسب المنطقة:

يتضح من الشكل رقم 03 أن العدد الأكبر من أفراد العينة كان من بلدية سيدي سليمان، وهذا متوقع لأن العينة كانت قسدية ومختارة بناء على المحيط العائلي والمهني و الجموعي للباحث.

الشكل 3 : توزيع عينة الدراسة حسب المنطقة



المصدر : من إعداد الطالبة بناءا عل مخرجات الإكسل.

ت- التوزيع المستفيدين من خدمات منصة منحة البطالة حسب السن:

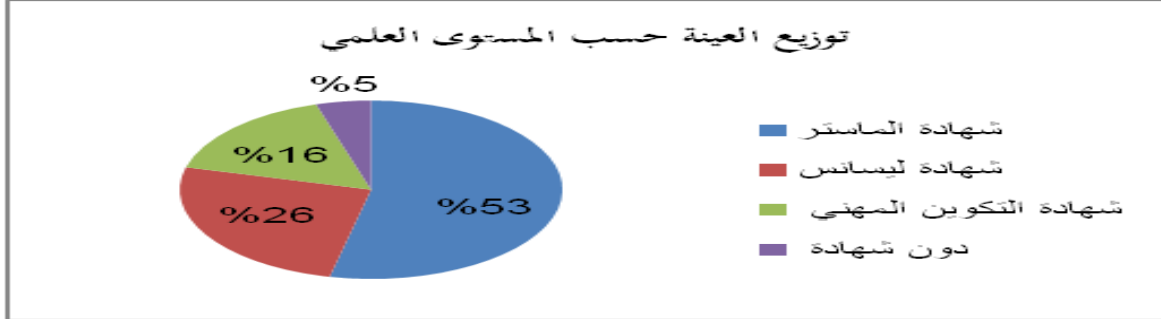
تتراوح أعمار عينة الدراسة بين 19 إلى 40 سنة، ومرجعنا في ذلك المرسوم التنفيذي 70/22 الذي حدد في المادة الثانية منه سن الاستفادة في شروط المنحة وهو ما اعتمده المنصة الرقمية أيضا.

ث- التوزيع المستفيدين من خدمات منصة منحة البطالة حسب المستوى العلمي

من خلال قراءتنا للدائرة النسبية لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى العلمي الموضحة أدناه، يمكن أن نستنتج أن النسبة الأكبر من المسجلين في منحة البطالة هم من حاملي شهادة الماستر، إذ وصل عددهم 53% من أفراد العينة، وهذا يعطي دلالة على

أن نسبة البطالة لحاملي شهادة الماستر هي الأعلى وفقا لعينة الدراسة، تليها حاملي شهادة الليسانس ثم حاملي شهادات التكوين المهني.

الشكل رقم 4: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات الإكسل

2- الانطباع العام حول الخدمة العمومية المقدمة من الوكالة المحلية للتشغيل:

نحاول تحليل هذه الجزئية من الاستبيان وفق شقين الشق الأولي حول الانطباع الأولي حول الوكالة المحلية للتشغيل، والشق الثاني حول تقييم الخدمات المقدمة من طرف الوكالة المحلية للتشغيل من وجهة نظر عينة الدراسة.

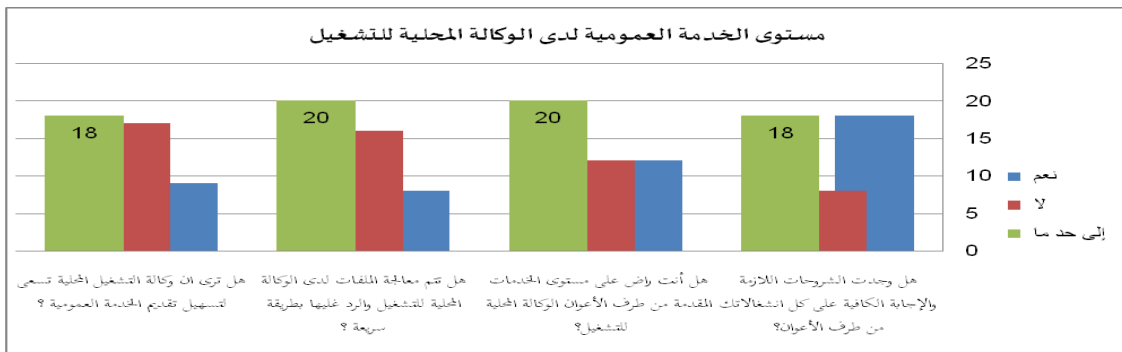
أ- الانطباع الأولي حول الوكالة المحلية للتشغيل:

الملاحظ من خلال قراءة الشكل رقم 05 أن الانطباع الأولي لأفراد العينة حول الوكالة المحلية للتشغيل من ناحية الاستقبال ومستوى الخدمات مقبولة، في حين سجل المحايدون عن الإجابة العدد الأقل وهذا لا يعطي دلالات كثيرة مبدئيا كون عينة الدراسة صغيرة وحددت إجاباتها بناء على خلفيات محدودة.

ب- تقييم مستوى الخدمة المقدمة من طرف الوكالة المحلية للتشغيل من طرف عينة الدراسة :

يوضح الشكل رقم 05 تقييم مستوى الخدمة المقدمة لدى الوكالة المحلية للتشغيل من طرف عينة الدراسة، والملاحظ الإجابة الحيادية هي الغالبة، ولهذا لا يمكن تحديد الانطباع العام حول الخدمات المقدمة من طرف وكالات التشغيل المحلية من طرف عينة الدراسة.

الشكل رقم 5: مستوى الخدمة العمومية المقدمة من الوكالة المحلية للتشغيل



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات الإكسل

3- الانطباع العام حول المنصة الرقمية لمنحة البطالة:

من خلال الإجابة على المحور الثالث من الاستبيان والمتعلق بتقييم منصة منحة البطالة خلصنا إلى نتائج التالية :

- أجمع أفراد العينة أن تصميم المنصة مقبول من ناحية الشكلية وأنها بشكل عام حسنة من الناحية الموضوعية والوظيفية.

- يوجد 06 من أفراد العينة لا يؤيدون فكرة رقمنة الخدمات العمومية ومعظم الإجابات عللت إجاباتها بنقص التكوين بالنسبة للموظفين المشتغلين بالرقمنة وصعوبة الولوج للمنصات الإلكترونية وضعف التغطية في المناطق النائية والمناطق ذات الكثافة السكانية المرتفعة.

- 25% من أفراد العينة سبق لهم التعامل مع المنصات الخدماتية وهم يشكلون نسبة 56% من عينة الدراسة، وكمثال على المنصات الإلكترونية التي سبق التعامل معها من طرف عينة الدراسة نجد:

- منصة فضاء الأولياء لمديرية التربية: [/https://awlyaa.education.dz](https://awlyaa.education.dz)

- منصة التقاعد للصندوق الوطني للتقاعد: [/https://dz.cnr.dz](https://dz.cnr.dz)

- منصة التعاقد لمديرية التربية: [/https://tawdif.education.dz](https://tawdif.education.dz)

- منصة التسجيلات الجامعية: [/ https://www.mesrs.dz/index.php/progres-ar/](https://www.mesrs.dz/index.php/progres-ar/)

- المنصة الخاصة بالانتخابات: [/https://services.ina-elections.dz](https://services.ina-elections.dz)

أما تقييم المنصة من الناحية الشكلية والموضوعية فقد تم توضيحه في الجدول أدناه، ومن خلاله نلاحظ أنه قد أجمع أغلب أفراد العينة أنهم مع رقمنة الخدمات العمومية لوكالات التشغيل ومع رقمنة منصة منحة البطالة، كما أجمعوا أن المنصة سهلة من ناحية الولوج إليها، والمعلومات المقدمة من خلالها إلا أن الدخول إليها غير متاح طوال الوقت، بسبب إشكال تدفق الانترنت في الكثير من المناطق.

الجدول رقم 6 تقييم منصة منحة البطالة من الناحية الشكلية والموضوعية.

السؤال	الردود		
	نعم	لا	محايد
هل أنت مع رقمنة الخدمات العمومية؟	36	6	2
هل جربت التعامل مع المنصات الإلكترونية الخدماتية؟	25	17	2
هل أنت مع رقمنة الخدمة العمومية المقدمة من طرف وكالات التشغيل؟	37	4	3
هل تعاملت مع منصة منحة البطالة؟	36	8	
هل الولوج لمنصة منحة البطالة سهل؟	30	7	7
هل إستعمال منصة منحة البطالة سهل؟	35	5	4
هل المعلومات الإلكترونية المقدمة في منصة منحة البطالة واضحة؟	34	8	4
هل الولوج لمنصة منحة البطالة متاح كل الوقت؟	15	25	4

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات الإكسل

4- تقييم الخدمة العمومية المقدمة عبر المنصة الرقمية لمنحة البطالة :

في هذا الجزء من الدراسة أردنا تقييم للمنصة الرقمية لمنحة البطالة من الناحية الوظيفية من وجهة نظر المستفيدين من منحة البطالة بولاية توقرت فكانت النتائج التالية :

43% من عينة الدراسة تم تسجيلهم بالمنصة الرقمية بالهاتف الشخصي بصفة شخصية، في حين أن 32% منهم تم تسجيلهم عبر مكاتب خدمات الانترنت، و25% سجلوا بمساعدة الآخرين، وهو ما يوضح الجدول رقم 06 أدناه، هذه النسب تعطي دلالة على سهولة التسجيل باستعمال تكنولوجيات الاتصال المختلفة.

-إن تكلفة التسجيل في منصة منحة البطالة من وجهة نظر عينة الدراسة (وهي منصة مجانية) تصل إلى مائتين (200) دينار جزائري في مكاتب الخدمات الإلكترونية، في حين 68% من عينة الدراسة أجابوا أنهم في تسجيلهم دفعوا في حدود مائتين (200) دينار جزائري، في حين أجاب 30% أنهم دفعوا بين مائتين إلى خمسمائة دينار جزائري كما هو موضح في الجدول رقم 08 أدناه، وهو ومبلغ مرتفع مقارنة بالوقت المستغرق في التسجيل.

-إن الوقت المستغرق للتسجيل في منصة منحة البطالة لا يتجاوز في الغالب 15 دقيقة من وجهة نظر 48% من أفراد عينة الدراسة، في حين قيد يفوق نصف ساعة بالنسبة لـ14% من العينة، وهي نسبة تتحكم فيها سرعة تدفق الانترنت من جهة والتحضير المسبق للمعلومات ولف التسجيل من جهة أخرى.

-النسبة الأكبر من أفراد العينة راضون عن الشق الوظيفي للمنصة ذلك أنها تحقق إلى حد بعيد المبادئ الأساسية للخدمة العمومية ونوضح ذلك على النحو التالي:

* تحقق المنصة مبدأ المساواة بالتسجيل مفتوح للجميع شرط استيفاء الشروط القانونية المذكورة سلفا .

* تحقق المنصة مبدأ الاستمرارية فهي متاحة ومتوفرة طوال الوقت

* تحقق المنصة مبدأ التكيف فهي تسمح للمستفيدين من المنحة تحيين معلوماتهم، وتجديد اشتراكهم دون التنقل للوكالة المحلية للتشغيل.

* 77% من عينة الدراسة مع رقمنا الخدمة العمومية المقدمة من طرف الوكالة المحلية للتشغيل، و72% منهم مع رقمنا الخدمة العمومية المقدمة عبر المنصة الرقمية لمنحة البطالة، تعطي هذه القيم دلالة على أن المنصة الرقمية سهلت تقديم الخدمة العمومية وحققت الرضا لدى المستفيدين منها.

الخاتمة :

إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية افرز مجموعة من التغيرات في مفهوم الخدمة العمومية وفي آليات تقديمها، فتم التنقل التدريجي من الخدمة العمومية التقليدية إلى الخدمة العمومية الرقمية، إذ فرض التحول الإداري الرقمي نفسه على جميع القطاعات العمومية، والتي سعت لتسهيل الخدمة العمومية بمواكب تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة لترسيخ مبادئ الخدمة العمومية ممثلة في الشفافية والاستمرارية وتعزيز مبدأ التكيف من أجل تسهيل تقديم الخدمة العمومية، والمنصات الرقمية هي إحدى أهم مخرجات الإدارة الإلكترونية الحديثة، حيث أصبحت واحدة من أهم آليات تقديم الخدمة العمومية لما تختص به من خلق فضاء رقمي بين المرفق العام والمرتكب المستفيد من الخدمة العمومية، قد سهلت المنصة الرقمية لمنحة البطالة على غرار المنصات الخدماتية الأخرى تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية واختصرت على الإدارة العمومية الكثير من الجهد الوقت في التنفيذ وحسنت في آليات تقديم الخدمات العمومية لما يعزز الثقة بين الإدارة والمواطن.

ولاستمرار وتحسين الخدمات المقدمة عبر المنصة الرقمية لمنحة البطالة تحتاج المنصة إلى التحيين بشكل دوري.

في الختام هذه الورقة البحثية نرفع التوصيات التالية:

التوصيات : بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج نسجل المقترحات التالية:

- من الأفضل استغناء وكالة التشغيل عن الملف الورقي واعتماد خاصية تحميل الملفات الكترونيا،
- إنشاء قاعدة بيانات مع جميع الجهات المعنية ليسهل توثيق وتثبيت معلومات طالب العمل.
- تكثيف دورات التكوين للمشتغلين عبر المنصات الرقمية وتحديثها بشكل دوري.

1. أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، العدد 4، 2009، ص: 11.
2. Joao carlos gonalves dos reis, digitalizations: Aliterature, review and research agenda, march 2020, p7.
3. Olivia dalichau .what is digitalizations? Opportunities and challenges in EAST-AFRICA, Rwanda. 2020, p5
4. Siemens ingenuity for life the role of platforms for digitalization of European industry <https://2u.pw/7BHicFQm> date of visite :23/03/2024 12.30.
5. سيف سويدي، صناعة المنصات الرقمية، أريد، ماليزيا، 2020، ص: 09.
6. سيف السويدي، المرجع السابق، ص: 12
7. بلال الحفناوي، إستراتيجية المنصات الرقمية، <https://linksshortcut.com/IPDwS> زيارة يوم 23 مارس 2024 الساعة 12:17
8. أسماء نوري ومحمود عبود، البوابات والمنصات الرقمية محاضرات في المراجع العربية التقليدية والإلكترونية، <https://2u.pw/AzfdGw>
9. فريال مهنا، علوم الاتصال والمجتمعات الرقمية، دار الفكر للنشر والتوزيع، سوريا، 2002، ص: 88
10. أسماء نوري ومحمود عبود، المرجع السابق.
11. بثينة عبد الله الملا، تقويم المنصات الرقمية المستخدمة في التعليم عن بعد في المدارس الدولية بدولة الكويت من وجهة نظر معلمي وموجهي التربية الفنية، مجلة التربية، جامعة الأزهر، العدد 2021، 189، ص: 366
12. مشاريع جزان، أنواع المنصات الرقمية التجارية وأفضلها وكيفية إختيار المنصة المناسبة، <https://n9.cl/3xlu5>
13. أسماء نوري ومحمود عبود المرجع السابق
14. منى عبد الله محمود الحداد، المنصات الرقمية، <https://n9.cl/7wy4bz> ، 15 ماي 2024، الساعة 00.21
15. ثابت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة المعاصرة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2001، ص: 62
16. مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الإتجاهات الكلاسيكية والإتجاهات الحديثة، الطبعة الأولى جسور للنشر والتوزيع، 2015
17. لعمرى محمد، الآليات المستحدثة في تسيير الخدمة العمومية وتفعيل الدور الاقتصادي للبلدية كوحدة إقليمية، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، جامعة تسمسيلت، العدد 2008، 186، 05
18. العربي بوعمامة وحليمة رقاد، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والعلوم الإجتماعية، المجلد 2 العدد 6، جامعة الوادي، 2014، ص: 40
19. كريمة جلام، فعالية الحوكمة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية، مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي العلمي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية يومي 29 و 30 أكتوبر 2014
20. عبد القادر برانيس، تسويق الخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية، مصر، 2014
21. لعمرى محمد، المرجع السابق.
22. صدام الخماسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن. 2013
23. صدام الخماسية، المرجع السابق.
24. ماجد راغب الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، مؤتمر أكاديمية شرطة دبي حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات المصرفية، أبريل 2003، ص: 25
25. داوود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القافي للمرفق العام وأعمال موظفيه الإسكندرية: منشأة المعارف، 2007
26. منصة منحة البطالة، <https://minha.anem.dz>
27. تصريحات وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي يوم 18 فيفري 2022، <https://2h.ae/NtQe>
28. تصريحات وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي يوم الاثنين 06 ماي 2024، <https://n9.cl/ug7ain>

قائمة المراجع

أولا الكتب:

- ثابت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة المعاصرة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2001.

- داوود عبد الرزاق الباز، الحكومة الالكترونية وأثرها على النظام الثقافي للمرفق العام وأعمال موظفيه الإسكندرية، منشأة المعارف، مصر 2007.

- سيف سويدي، صناعة المنصات الرقمية، أريد، ماليزيا، 2020.

- صدام الخماسية، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن. 2013

- عبد القادر برانيس، تسويق الخدمات الخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية، مصر، 2004

- فريال مهنا، علوم الاتصال والمجتمعات الرقمية، دار الفكر للنشر والتوزيع، سوريا 2002.

- مريزق عدنان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الطبعة الأولى جسور للنشر والتوزيع، 2015

ثانيا المقالات العلمية:

-أحمد فرج أحمد، والرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، دراسة في الإشكالات ومعايير الاختيار، مجلة دراسات

المعلومات، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية، العدد 04، 2009.

-بثينة عبد الله الملا، تقويم المنصات الرقمية المستخدمة في التعليم عن بعد في المدارس الدولية بدولة الكويت من وجهة نظر معلمي

وموجهي التربية الفنية، مجلة التربية، جامعة الأزهر، العدد 2021

-لمعري محمد، الآليات المستحدثة في تسيير الخدمة العمومية وتفعيل الدور الاقتصادي للبلدية كوحدة إقليمية، المجلة الجزائرية

للحقوق والعلوم السياسية، جامعة تسمسيلت، العدد 05 سنة 2018.

-Joao carlos goncalves dos reis, digitalizations:Aliterature, review and research agenda, march 2020

-Olivia dalichau .what is digitalizations? Opportunities and challenges in EAST-AFRICA, Rwanda. 2020.

-Siemens ingenuity for life the role of platforms for digitalization of European industry

<https://2u.pw/7BHicFQm>

-Meyer Laurence, Digital platforms :definition and strategic value, p135, Available at:

<https://2u.pw/IBxZc3DF>.

ثالثا المداخلات العلمية:

-كريمة جلام، فعالية الحوكمة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية، مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مداخلات مقدمة في الملتقى

الدولي العلمي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية جامعة بومرداس الجزائر يومي 29 و 30 أكتوبر، 2014.

- ماجد راغب الحلو، الحوكمة الإلكترونية والمرافق العامة، مؤتمر أكاديمية شرطة دبي حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات

المصرفية، أبريل 2003.

رابعا مواقع الانترنت:

-أسماء نوري ومحمود عبود، البوابات والمنصات الرقمية محاضرات في المراجع العربية التقليدية والإلكترونية،

<https://2u.pw/AzfdGw>

-المنصات التعليمية، <https://2u.pw/y5kMoXH0> يوم 09 مارس 2024، الساعة 11.03.

-بلال الحفناوي، إستراتيجية المنصات الرقمية، <https://linksshortcut.com/IPDwS> زيارة يوم 23 مارس 2024 الساعة

12:17

-تصريحات وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي يوم 18 فيفري 2022، <https://2h.ae/NtQe>

تصريح وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي يوم الاثنين 06 ماي 2024، <https://n9.cl/ug7ain>
-مشاريع جزان، أنواع المنصات الرقمية التجارية وأفضلها وكيفية إختيار المنصة المناسبة، <https://n9.cl/3xlu5>
-منى عبد الله محمود الحداد، المنصات الرقمية، <https://n9.cl/7wy4bz> ، 15 ماي 2024، الساعة 00.21.