

واقع تحليل العمل في ظل الرقمنة

دراسة ميدانية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية الجلفة

The fact of job- analysis in light of Digitization

A field study at the Civil Status Department in the municipality of Djelfa

عمر بوقصة

جامعة باتنة 1

bouguessa@gmail.com

عمر بن سالم*

مخبر التطبيقات النفسية في الوسط العقابي

جامعة باتنة 1

amobano@yahoo.com

تاريخ القبول : 2022/3/26

تاريخ الاستلام: 2022/2/28

ملخص

تهدف الدراسة الحالية الى الكشف عن واقع تحليل العمل في ظل الرقمنة بمصلحة الحالة المدنية ، حيث استعمل الباحثان المنهج الوصفي والاستبيان كأداة رئيسية حيث تكونت عينة الدراسة من 30 موظفا ، شملت الامين العام للبلدية والمسؤولين المباشرين في المصلحة و رؤساء الفروع واعوان الشباك ضمن 11 فرعا بلديا . خلصت الدراسة الى انه لا توجد اي دراية لدى القائمين على مصلحة الحالة المدنية او العاملين فيها وانه لا توجد اي فروق بين القائمين على المصلحة والموظفين في مستوى هذه الدراية .

الكلمات المفتاحية:

تحليل العمل : الرقمنة : الادارة الالكترونية

Abstract:

The current study aims to reveal the fact of job- analysis in light of digitization in the civil status ; where the researchers used the descriptive approach and the questionnaire as a main tool. A sample of the study consisted of 30 employees, including the general secretary of the municipality, direct officials in the authority, heads of branches and office agents within 11 municipal branches. The study concluded that there is no knowledge among those in charge of the civil status department or its employees, and that there are no differences between those in charge of the department and employees in the level of this knowledge.

Keywords:

Job Analysis; digitization; E-government

مقدمة:

تأخذ الدول شؤون مواطنيها مأخذ الاهتمام وتعمل على توفير الخدمات الامثل لهم ، ولأجل ذلك فهي تنشئ الهيئات والمرافق وتسن التشريعات والقوانين المنظمة لها والتي من خلالها يتمكن المواطن من تحقيق مصالحه اليومية واستصدار مستلزماته من وثائق ومراسلات وعقود ، مما قد يحتاجه لتسيير حياته الاجتماعية والمهنية وتحقيق مواطنته . ومع تكريس مفاهيم الدولة الحديثة ، والمؤسسات العمومية والجماعات المحلية ، وارتباطها بمفهوم المواطنة والرعاية العامة لشؤون المواطنين ، نشأت الوظائف والمصالح التي تهتم لهذا الشأن، ومنها البلدية بمصالحها عامة ومصالح الحالة المدنية خاصة ، هذه الاخيرة التي يبدأ فيها اول تسجيل لولادة اي مواطن في الدولة مروراً بتسجيل ما يطرأ له من عقود زواج او طلاق وصولاً الى شهادة وفاته ، فهي مصلحة يستدعي وجود المورد البشري فيها استقطاباً يتماهى وهذا الدور الذي انشئت لأجله ، خاصة مع سريان تطبيق اجراءات الرقمنة والادارة الالكترونية ، فإنشاء الوظائف عامة يخضع لقواعد اصبحت تمتاز بالضبط والعلمية ، وكلما ارتفعت معايير الضبط ، زادت جودة الخدمات وقلت التكلفة وسرى في مكان العمل المزيد من الرضى الوظيفي . وحظي العملاء ايضاً - الذين يمثلون هنا المواطن - بمزيد من الرضى. ولا يخفى على المختصين ان اول لبنة في اي دراسة للعمل ينطلق منها التأسيس لاي منظمة هو تحليل العمل ، فتحليل العمل يوصف بأنه عملية قاعدية اساسية في انشاء اي وظيفة ، كما انه يرافق حياة المنظمات بصفة دورية خاصة في اي مراجعة قد تحدث من حيث تغيير البنية الهيكلية عامة او تغيير المهام او الانشطة الخاصة ببعض مراكز العمل ، او حين مراجعة اداء المنظمة او تقييمها ومحاولة الدفع بها الى التأقلم مع المتغيرات والمعطيات البيئية والجيوسياسية من حولها (عقيلي، 2004، صفحة 191). ولقد حدثت عدة تغيرات هيكلية ووظيفية في مصلحة الحالة المدنية منذ الاستقلال والى غاية ما حدث مؤخراً - من خلال تبني مفهوم الادارة الإلكترونية - من ادخال اليات عمل جديدة ومهام جديدة على العاملين في ذات المصلحة ، مما يفترض ان هذه التعديلات والتغيرات قد ترافقت مع وعي ومعرفة ودراية لدى القائمين على هذه المصلحة او الموظفين العاملين فيها .

1. اشكالية الدراسة :

ان استحداث اي منصب لأي وظيفة كانت او اعادة تقييم لهذا المنصب لا بد وان يمر على مرحلة تحليل العمل التي هي عملية اساسية قاعدية دورية في منظومة ادارة الموارد البشرية وفي بناء المنظمات ، ولا تستثنى الادارة المحلية والجماعات المحلية ومصالح الحالة المدنية تحديداً من هذا النهج ، ورغم

وجود تشريعات وقوانين ونصوص تنظم هذه المصلحة ، ولكننا لا نعلم مدى إلمام ومعرفة أفراد هذه المصلحة بتحليل العمل مما جرنا الى طرح التساؤلات التالية :

- هل توجد معرفة بتحليل العمل لدى القائمين على مصلحة الحالة المدنية؟
- هل الموظفين العاملين في مصلحة المدنية على دراية بوجود تحليل العمل ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين ما يعرفه القائمون على الحالة المدنية والعاملين الموظفين فيها عن تحليل العمل ؟

2. فرضيات الدراسة

- توجد لدى القائمين على مصلحة الحالة المدنية معرفة بتحليل العمل.
- لدى الموظفين العاملين بالحالة المدنية دراية بتحليل العمل.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المسؤولين و العاملين الموظفين في معرفتهم بتحليل العمل.

3. اهداف الدراسة :

- تهدف الدراسة الى الاقتراب من العاملين في مصلحة الحالة المدنية . ومحاولة الكشف عن :
- أ. مدى معرفة القائمين على المصلحة والعاملين فيها بتحليل العمل،
 - ب. مدى دراية الموظفين العاملين بمصلحة الحالة المدنية بتحليل العمل
 - ت. مدى الفروق في هذه المعرفة بين المسؤولين والمشرفين وبقية الموظفين .

4. اهمية الدراسة :

اعتبارا من اهمية مصلحة الحالة المدنية باعتبارها مصلحة لصيقة بكل مواطن ويحتاجها المواطن طيلة فترة حياته ، لذلك وجب الاهتمام بنوعية الموظفين فيها سواء تعلق الامر بمسؤولين او اعوان شباك. إذ ان جودة الخدمات المقدمة للعملاء والذين يمثلون في هذه الحالة مواطنين يجب ان تتسم بالدقة والتحديد والضبط والجودة ، وهذا يستدعي ان تكون المصلحة مهيكله وفق قواعد ممنهجة وعلمية ، تنطلق من استغلال موردها البشري أحسن استغلال ، ولا يمكن ان يحدث هذا الا من خلال عملية تحليل العمل. ونتاجها من توصيف للوظيفة وتوصيف لشاغل الوظيفة. ومن هنا تتجلى اهمية هذه الدراسة من حيث معاينتها لواقع المصلحة واظهار موقع تحليل العمل فيها ووجوده ، ومدى معرفة العاملين في المصلحة به. مما يقدم صورة واضحة بعدها عن اي بداية لاكتشاف اي اختلالات قد تكون موجودة او لاحظها اي مشرف او هيئة بحثية تريد دراسة العمل بهذه المصلحة .

5. التعاريف الاجرائية للدراسة:

1.5 تحليل العمل : هو عملية جمع وتحليل وتحديد كل البيانات المتعلقة بوظيفة معينة ووضع ذلك في توصيف متكامل وتحديد مواصفات شاغل الوظيفة.

2.5 وظيفة مسؤول او مشرف :كل وظيفة يشغلها من له صفة مسؤول او مشرف على المصلحة بحسب هيكلية البلدية. وحددت في دراستنا ب: الامين العام ، اضافة لرئيس المصلحة ورئيس مكتب ورئيس فرع.

3.5 وظيفة موظف عادي : كل شاغل لوظيفة لا يمتلك صلاحيات اشراف ويعتبر في حالتنا هو اخر فرد في سلسلة العمل وهو هنا تحت مسمى عون الشباك.

4.5 الرقمنة : عملية حوسبة معطيات المواطنين وتسجيلها ضمن قواعد رقمية في حواسيب و خوادم تابعة لادارة ضمن شبكة تنشئها الهيئة المعنية ، ويمكن استظهارها في اي طرف (terminal) يعمل عليه موظف بصلاحيات محددة او غيره ، وهي عملية اولية اساسية في عملية الادارة الالكترونية .

6. الاطار النظري :

1.6 مفهوم تحليل العمل :

ظهر مصطلح تحليل الوظيفة في الفترة الممتدة من 1909 إلى 1910، وارتبط آنذاك بدراسات الحركة و الزمن التي قام بها فريدريك تايلور و التي دعمها بمبادئ الإدارة العلمية، وكان الهدف منها هو إيجاد طريقة لأداء العمل، وفي نفس الفترة كذلك تم القيام بتحليل الوظيفة من طرف قريفن هافن (Griffinhaven) في إطار برنامج لتقييم الوظائف لمنظمة كومن ويلث ايدسون (Commonwealth Edison). يعد تايلور هو المؤسس لفكرة تحليل الوظيفة من أجل تحسين أداء العمل وإيجاد التوافق بين متطلبات الوظيفة ومواصفات شاغلها من أجل تحقيق اهداف المؤسسة. بعد ذلك تم استخدام تحليل الوظيفة في الولايات المتحدة من طرف لجنة الخدمات المدنية عند قيامها بتصنيف الموظفين الحكوميين، ثم بعد ذلك استعمل تحليل الوظيفة في إطار التصنيف النهائي في البنوك وشركات التامين (خميلي، 2016، صفحة 469)، فكما نلاحظ ان تحليل العمل جاء نتيجة تطور الفكر والفلسفة في العصر الحديث، وتأثير العقلانية و المنهج العلمي في الشؤون الحياتية ، ووصول هذا النمط الممنهج من التفكير الى داخل اسوار المصانع وعنابر الانتاج ، وبروز شخصيات بخلفيات علمية وميول الى التنظيم ، وتحليل السلوك البشري في مجال العمل .

يمكننا ان نعرف تحليل العمل عامة باختصار : أنه عملية اكتشاف طبيعة الوظيفة. وبتفصيل اكثر هو: العملية المنهجية لاكتشاف طبيعة الوظيفة عن طريق تقسيمها إلى وحدات أصغر ، حيث ينتج

عن العملية منتج واحد أو أكثر من المنتجات المكتوبة بهدف وصف ما يتم في الوظيفة أو ما هي القدرات التي يتطلبها أداء الوظيفة بشكل فعال. فالوحدات المبسطة الناتجة هي التي تسهل إنجاز الأغراض المختلفة التي قد يخدمها تحليل الوظيفة. (Morgeson , Brannick , & Levine, 2020, p. 37) كما تشمل نتائج تحليل العمل تحديد أكثر الطرق فعالية لأداء مهام العمل ، وتعزيز الرضا الوظيفي للموظفين ، وفرص تحسين التدريب ، وتطوير أنظمة قياس الأداء ، ومطابقة متطلبات الوظيفة مع المؤهلات الفردية كجزء من اختيار الموظفين وتطويرهم. يبدأ إجراء تحليل الوظيفة من خلال فهم الغرض من المنظمة ، وهيكلها وتصميمها ، وسياقها داخل بيئتها الخارجية ، ومواردها المتاحة أولاً. (www.businessdictionary.com/definition/job-analysis.html)

2.6 إجراء تحليل الوظيفة:

على الرغم من وجود وجهات نظر مختلفة حول الخطوات المتبعة في إجراء تحليل الوظيفة ، إلا أن تحليل الوظيفة يتضمن عادةً ثمانية خطوات مهمة:

- (1) تحديد الوظيفة المراد تحليلها ومساهمتها في مهمة المنظمة. كل منصب في المنظمة موجود لتعزيز مهمة وأهداف المنظمة. يجب تحديد نتائج ونتائج كل منصب بمصطلحات قابلة للقياس
- (2) تحديد الخبراء والمشاركين في الموضوع لإدراجهم في العملية. من الأفضل إجراء تحليل الوظيفة من قبل الأفراد الذين لديهم فهم واضح للتوقعات والمتطلبات والنتائج المرتبطة بالوظيفة التي يتم تحليلها. يتمتع "العملاء" الداخليون والخارجيون بالمنصب برؤى قيمة ، مثلهم مثل الزملاء الذين يعملون مع المنصب ويتربطون معه. غالبًا ما تكون العلاقات التي يتم تطويرها حاسمة للأداء الفعال لأي منصب ويجب أخذها في الاعتبار، جنبًا إلى جنب مع النتائج والتوقعات المتعلقة بالمهمة .
- (3) جمع معلومات حول الوظيفة بشكل منهجي. هناك العديد من مصادر المعلومات الوظيفية ، بدءًا من هذه الموارد مثل الوصف الوظيفي المطور مسبقًا ، ومعايير التصنيف ، ومقاييس الأداء المعمول بها ، ومراجعة الوظائف المتخصصة . يشكل تحديد مهام الوظيفة والعلاقات ونتائج الأداء والمهارات المطلوبة والقدرات المتخصصة والمعرفة الضرورية وغيرها من المعايير المتعلقة بالوظيفة أساس تحليل الوظيفة .
- (4) مطابقة محتوى الوظيفة بالكفاءات والمتطلبات. يمكن أن يكون كل مصدر لمعلومات الوظيفة مفيدًا في تحديد العوامل الضرورية لتحقيق نتائج العمل بنجاح. ينتج عن مطابقة محتوى الوظيفة مع تلك الكفاءات والمتطلبات بعناية قائمة مفصلة بالصفات الأساسية للأداء بنجاح .

5) تحديد المهام والنتائج الحرجة. الموضوع يجب على الخبراء وأصحاب المصلحة الآخرين المشاركين ترتيب أهمية تلك المهام والنتائج الأكثر أهمية وضرورة لتحقيق الأولويات التنظيمية للوظيفة التي يتم تحليلها. غالبًا ما تتطلب هذه المهام والنتائج الحاسمة جهدًا تعاونيًا مع موظفي المنظمة الآخرين ويجب وصف طبيعة هذا التعاون وإدراجها بوضوح.

6) تحديد الكفاءات مطابقة المهام والنتائج. يعد ترتيب الكفاءات الأساسية أمرًا ضروريًا لتحديد أهم القدرات المطلوبة لتحقيق النتائج المرجوة.

7) التأكيد على عناصر الوظيفة العامة. من خلال تجميع ومراجعة جميع المعلومات المتولدة في عملية التحليل الوظيفي وإعادة التأكيد على أن مهام وكفاءات الوظيفة تتطابق بدقة مع أغراض الوظيفة ومساهمتهما في النتائج التنظيمية المرجوة.

8) توثيق النتيجة النهائية. نشر تحليل الوظيفة وتحديد وقت إجرائه وتوثيقه، واعتماده رسميًا كملخص للأغراض والمهام ومتطلبات الوظيفة التي يتم تحليلها.

على الرغم من وجود عدة طرق لإجراء تحليل وظيفي في عملية جمع معلومات محتوى الوظيفة ومتطلبات الوظيفة والتحقق منها، فإن هذه الخطوات الثماني قابلة للتطبيق وضرورية لتأكيد أن معلومات تحليل الوظيفة التي تم إنشاؤها كاملة وصحيحة.

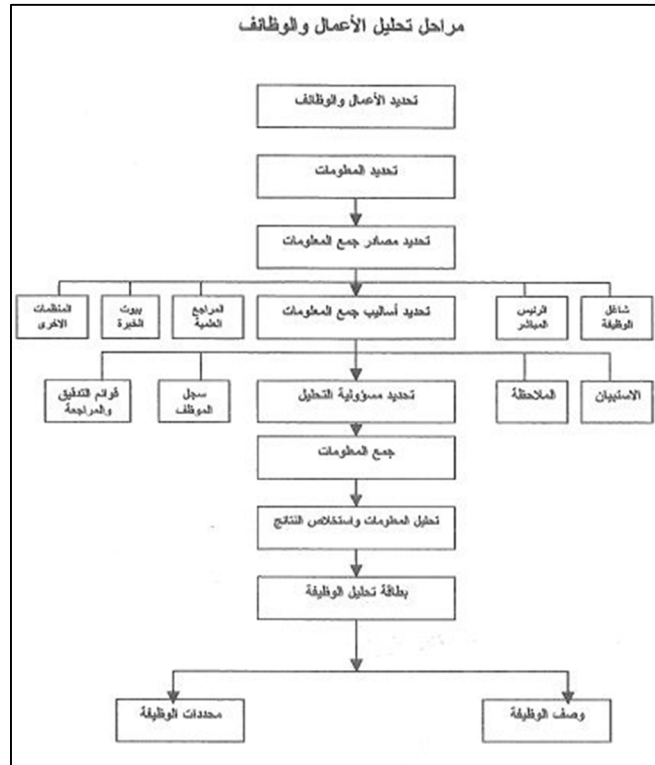
ان اكتمال هذه العملية الممنهجة ينتهي بوضع من كلف بتحليل العمل لمخرجين احدهما هو:

1- وصف او توصيف الوظيفة: ويقصد به بطاقة مكتوبة تشمل سردا مفصلا لماهية الوظيفة ويتناول معلومات عامة عن الوظيفة وتعريف عام بها والمسؤوليات والمهام والصلاحيات المخاطر والظروف الموجودة واسلوب وكيفية اداء العمل والادوات المستعملة والعلاقات الموجودة في اطارها، وكل معلومة اخرى ذات ارتباط بالوظيفة.

2- توصيف او محددات شاغل الوظيفة: وهو بيان تفصيلي عن الفرد وعن المواصفات الانسانية لمن سيشغل هذه الوظيفة، كالجنس والعمر والمواصفات الجسدية والمؤهلات العلمية والعقلية والقدرات العامة والخاصة وغيرها. (عقيلي، 2004، صفحة 199).

وفيما يلي رسم تخطيطي تفصيلي لمراحل تحليل العمل (عقيلي، 2004، صفحة 202)

الشكل 01 : مراحل تحليل الاعمال والوظائف



(عقيلي، 2004، صفحة 202)

7. الادارة الالكترونية

مصطلح الإدارة الإلكترونية يطرح العديد من الأسئلة: وفيما يبدو مفهوما غامضا للبعض ، يبدو للأخرين مصطلحا عصريا ، ومع انفجار ثورة الإنترنت وموجة التقنيات الجديدة انتقل الامر من حوسبة الإدارة وتحديثها الى مرحلة إضافية في حوسبة العمليات في المنظمة.

، فإن ما يتعذر الوصول إليها تقليدياً للمستخدم او الموظف تصبح متاحة مباشرة على خادم server[†] ، بسبب حقيقة تطور قوة الحوسبة للآلات والتقدم من حيث الشبكات.

من جهة اخرى فان جميع تقنيات المعلومات المقدمة تعدل إدارة المعلومات داخل المنظمات. بغض النظر عن التقنيات أو التطبيقات المحددة ، ينتج عن ذلك التغييرات التالية:

- إضفاء الطابع اللامادي على المعلومات: إن زيادة إضفاء الطابع اللامادي على المعلومات هي النتيجة المباشرة للتقنيات الرقمية التي جعلت من الممكن في السنوات الأخيرة تجاوز مجرد رقمنة النص إلى أن

(سيرفر) هو جزء من حاسوب سواء كان عتادا أم برمجيات (برنامج Server في الشبكات الحاسوبية، الخادوم أو الخادِم أو المُلقِّم (بالإنجليزية: حاسوبي) يوفر وظائف لبرامج أو أجهزة أخرى، تسمى «العملاء». تسمى هذه الهندسة نموذج العميل والخادوم . يمكن للخواديم توفير وظائف مختلفة، تسمى غالبا «الخدمات»، مثل مشاركة البيانات أو الموارد بين عدة عملاء، أو إجراء عمليات حسابية للعميل. (ويكيبيديا)

تسمح اليوم برقمنة المواد الصوتية والمصورة. هذه الخاصية تسهل النقل وبالتالي نشر المعلومات داخل الشركة.

- توافر المعلومات: يمكن الوصول إلى المعلومات من خلال الإنترنت ، مباشرة من خلال محطة متصلة بالشبكة (داخل الشركة أو خارجها) أو حتى بفضل الاتصالات الهاتفية المحمولة. لذلك تم تعديل قيود الزمان والمكان بشكل كبير.

- إمكانية الوصول: تسهيل الوصول إلى المعلومات بقدر ما ، يؤدي الى توحيد واجهة الإنسان والآلة وإلى تجانس بيئة العمل لتطبيقات الكمبيوتر. الجانب الثاني ، تجعل الشبكة الداخلية أو مستودعات البيانات أو نظم تخطيط موارد المؤسسات الوصول إلى المعلومات أسهل بكثير من حيث أن الحصول على المعلومات لم يعد يعتمد فقط على العلاقات غير الرسمية أو الإجراءات الداخلية ؛ فالمعلومات موجودة في نظام معلومات الشركة.

- تنوع المعلومات: تعمل تقنيات الإنترنت ، من خلال الانفتاح الذي توفره ، على زيادة تنوع مصادر المعلومات الداخلية والخارجية.

- فهرسة المعلومات : يؤدي تطوير قواعد المعرفة وإدارة المعرفة إلى إضفاء الطابع الرسمي عليها . يمكن الوصول إليها الآن من خلال الاستعلامات القائمة على فهرسة المفاهيم .

- تفاعل المعلومات : هذه الخاصية الأخيرة هي بالتأكيد واحدة من أكثر السمات الأساسية من حيث أنها تنطوي على تغييرات عميقة في دور المستخدم النهائي في استغلال المعلومات. على عكس موجات الحوسبة السابقة ، لم تعد التقنيات تدعم السلوك غير الفعال للمستخدم ، بل على العكس من ذلك هي تدفع الى نهج نشط للوصول إلى المعلومات وهيكلتها ونشرها. (Frison-Roche, Ekeland, Chevalier, & Kalika, 2000)

فوجود التقنية في الإدارة وتوفر التكنولوجيا اللازمة لذلك لا يمكنه لوحده ان يحول الادارة الى ادارة الكترونية ، فالأمر اشبه بمكننة مصنع دون توفير المادة الاولية او العمالة الكفؤة لأجل ادارة هذه الماكينات وفي غياب سياسة عامة لإرشاد وتوجيه هذا الاستعمال .

تطبيقات الادارة الالكترونية والحكومة الالكترونية

ان نضج مفاهيم تكنولوجيايات الاعلام والاتصال ودمجها ضمن الادارة نبه الطبقة السياسية الى ما قد تحمله من مزايا لتسيير شؤون الدولة والمواطنين ، وسعت من خلاله الى تأسيس ما يعرف بمفهوم الحكومة الالكترونية ، في سبيل تقديم الافضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات (الهوش، 2006، صفحة 27)،

وهذا ما تقدمت به الدول المتطورة والديمقراطية ، اذ رأت ان تفعيل الحكومة الالكترونية هو جزء من الديمقراطية والشفافية، وانها فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له ابعاده الادارية والاجتماعية والسياسية ، كما انها لا تقتصر على تقديم خدمات الكترونية للمستخدمين وانما تمثل اساليب الكترونية لإنجاز كافة الاعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات .

فمن حيث السياق والسيرورة نجد ان هناك موجات تماشت والتطور الذي يشهده العالم، فإدخال التكنولوجيا لمكان العمل كان بغرض تسهيل وتسريع وتطوير الانتاجية ، ومع ظهور الحوسبة والاعلام الالي ، شغلت هذه الاجهزة حيزا هاما داخل اماكن العمل. واصبحت رقمنة المعلومات سبيلا لتسهيل الحصول على الوثائق مثلا وبالجزائر مثلا رقمنة مصلحة الحالة المدنية من خلال إنشاء تطبيق على الويب بداخل أجهزة رئيسية للبلدية يحفظ فيه بيانات عقود الحالة المدنية لكل مواطن جزائري، ليتمكن فيما بعد موظف الحالة المدنية من الاطلاع عليها واستخراج نسخ ورقية منها لطالبيها من المواطنين وبطريقة سريعة ودقيقة، كما تمكن ضابط الحالة المدنية من أداء مهامه بطريقة سهلة وسريعة وأكثر وضوح ودقة. بحيث تمكن هذه التقنية المواطن الجزائري من استخراج عقود الحالة المدنية الخاصة به من أي بلدية داخل الوطن ودون أن يتكبد عناء السفر إلى بلديات بعيدة عن تواجده. ولقد طبق مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية لأول مرة بالجزائر في ولاية باتنة بتاريخ 04 مارس 2010 ، والتي أصدرت في شباطها الالكتروني أول شهادة ميلاد 12 . (هني و دخان، 2018، صفحة 554)

8. ملخص الاطار النظري :

تناولنا في الجانب النظري التعريف بتحليل العمل ومفهومه ومقدار الاهمية التي يمتاز بها في ادارة الموارد البشرية بوصفه عملية قاعدية اساسية ، وللدور الذي يلعبه في انشاء الوظائف ومراجعتها والتغيرات التي تحدث في بيئتها وداخلها ، كما قد يحدث عندما ينتقل النظام الى التسيير الالكتروني والادارة الالكترونية حيث تتغير انساق العمل ، وقمنا بتعريف هذا النظام الجديد وتعريف الادارة الالكترونية ، ومستوياتها انطلاقا من الحوسبة والرقمنة وادخال اجهزة الاعلام الالي ، وتبني نظام الشبكات للتداول المعلومات ، وخلق سحابة لا مادية المعلومات يمكن الولوج اليها من اطراف عدة حسب الصلاحية وامكانية الوصول ، خدمة للمواطن وتحقيقا لمنجز الحكومة الالكترونية التي تبقى طموحا مشروعا للوصول الى الديمقراطية الكاملة .

9. الجانب الميداني :

1.9 منهج الدراسة :

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف الى الكشف عن واقع تحليل العمل لدى العاملين بمصلحة الحالة المدنية ، فقد استعملنا المنهج الوصفي للوصول الى اهداف الدراسة

2.9 حدود الدراسة :

اجريت الدراسة ببلدية الجلفة وشملت الفروع البلدية التي تقع في حيز المدينة فقط دون ضواحيها البعيدة والتي قدر عددها ب11 فرعا من بين 18 ، كما انها شملت فقط مصلحة الحالة المدنية دون غيرها من المصالح .وفي فترة شهر جانفي 2022.

3.9 الاساليب الاحصائية

- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات أداة الدراسة.
- اختبار Mann-Whitney Test لدلالة الفروق بين متوسطات رتب عينتين مستقلتين.

6.9 اداة الدراسة :

استعمل الباحثان استبيان كأداة لقياس متغيرات الدراسة ولقد تم تصميمها من طرفنا ووضعت الاسئلة لتقيس محورين احدهما متعلق بالدراسة ببطاقة توصيف الوظيفة والثاني للدراسة بتوصيف شاغل الوظيفة ، ولاختبار صدقها تم عرضها على ثلاث خبراء لتنقيحها وتعديلها واعتمد الشكل النهائي الذي طبق، ويتكون من محورين و13 سؤالاً وبسليم ثلاثي للإجابة : لا ؛ لا ادري ؛ نعم وللتأكد من ثبات أداة الدراسة قمنا بحساب معامل ألفا كرونباخ والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول 01: نتائج معامل ألفا كرونباخ لاستبيان الدراسة

عدد الفقرات	قيمة Cronbach's Alpha
13	0.638

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة معامل ألفا كرونباخ تساوي 0.638 وهي قيمة جيدة تعبر عن ثبات جيد لأداة الدراسة المستخدمة.

5.9 مجتمع وعينة الدراسة :

1.5.9 مجتمع الدراسة : يعبر عن العاملين في مصلحة الحالة المدنية ببلدية الجلفة ومن لهم اشراف اداري عليها ويمتلكون الصلاحية للتعين او اقتراح التعيين ومتابعة الموظفين وتقييمهم ، وتم الاخذ بالاعتبار الامين العام للبلدية ورئيس مصلحة الحالة المدنية ورئيس مكتب الاحصاء ورئيس مكتب التسجيل ، ثم رؤساء الفروع ثم العاملين في الفروع من اعوان الشباك . وبلغ عدد مجتمع الدراسة حسب الجدول التالي :

الجدول 02 : مجتمع الدراسة

العدد	الوظيفة
01	امين عام للبلدية
01	رئيس مصلحة الحالة المدنية
01	رئيس مكتب الاحصاءات
01	رئيس مكتب التسجيلات
18	رئيس فرع
90	عون شبك
112	المجموع

2.5.9 عينة الدراسة : وهي الفئة المستجوبة فعليا والممثلة لمجتمع الدراسة ويوضحها الجدول التالي :

الجدول 03 : عينة الدراسة

العدد	الوظيفة
01	امين عام للبلدية
01	رئيس مصلحة الحالة المدنية
01	رئيس مكتب الاحصاءات
01	رئيس مكتب التسجيلات
11	رئيس فرع
15	عون شبك
30	المجموع

وشملت الاستمارات المسترجعة كل المسؤولين المستهدفين بالدراسة اضافة الى ما نسبته 61 بالمئة من رؤساء الفروع و15 عون شبك موزعين على 11 فرعا .

جدول رقم 04 توزيع عينة الدراسة حسب الصفة

الخصائص	البدائل	التكرار f	النسبة %
الصفة	مسؤول	15	50
	موظف	15	50
المجموع		30	100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة بين المسؤولين والموظفين المشاركين تساوي 50% في عينة الدراسة وهي متساوية وهو امر عشوائي لم يخطط له الباحثان ولكن فرضته ظروف وضع واسترجاع الاستمارات .

6.9 عرض استجابات عينة الدراسة على الاستبيان:

1.6.9 عرض استجابات المسؤولين على استبيان الدراسة: لمعرفة استجابات المسؤولين قمنا بحساب التكرارات والنسب المئوية لمختلف الأسئلة المطروحة في الاستبيان وكانت النتائج كالتالي:

جدول 05 : يبين نسب وتكرارات استجابات المسؤولين على استبيان الدراية

رقم	العبارة	نعم		لا أدري		لا		المجموع	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
1	تعني لك عبارة تحليل العمل مصطلحا سبق لك التعامل معه في وظيفتك	40	6	13.3	2	46.7	7	15	100
2	توجد وثيقة مكتوبة تصف بدقة المهام التي يجب ان يقوم بها الموظف	60	9	0	0	40	6	15	100
3	توجد وثيقة مكتوبة تصف بالتحديد مواصفات من يقوم بالوظيفة	40	6	6.7	1	53.3	8	15	100
4	تم ابلاغكم كتابيا عن المخاطر التي يمكن ان يتعرض لها الموظف اثناء تنفيذ مهامه	20	3	6.7	1	73.3	11	15	100
5	صدرت تشريعات تصف التغيرات التي حدثت بالوظائف بعد ادخال الرقمنة	40	6	33.3	5	40	6	15	100
6	تم ابلاغكم كتابيا باي تغيير في المهام بعد ادخال الرقمنة	26.7	4	6.7	1	66.7	10	15	100
7	يوجد على مستوى المكاتب اوالمصلحة سجل لتسجيل المهام التي يقوم بها الموظف خلال اداء عمله	13.3	2	20	3	66.7	10	15	100
8	يقوم الموظفون بالتسجيل على هذه السجلات	13.3	2	13.3	2	73.3	11	15	100
9	خلال مسيرتكم المهنية على قدمتم اي مقترحات مكتوبة للادارة لاجل التعديل في بعض مهام العمل.	6.7	1	6.7	1	86.7	13	15	100
10	سبق وان تلقيتم استفسارا من هيئة ما او الادارة عن شروط وطريقة اداء مهام العمل	20	3	0	0	80	12	15	100
11	توجد شروط محددة لشغل وظيفة عون الشباك بالحالة المدنية	40	6	6.7	1	53.3	8	15	100
12	يتم توظيف عون الشباك بالحالة المدنية خارجيا مباشرة بمنصبه	13.3	2	6.7	1	80	12	15	100
13	تم تحويل عون الشباك من مصالح اخرى الى منصبه الحالي	66.7	10	6.7	1	26.7	4	15	100

من الجدول اعلاه يتضح ان العينة الممثلة للمسؤولين قامت بالاجابة عن كل فقرات الاستبيان وتوضح النسب المئوية ميلها لنفي الدراية بمواضيع الفقرات ، حيث أن فقرتين فقط كانت نسبتها اكبر من 50 بالمئة جاءت بالإيجاب.

2.6.9 عرض استجابات الموظفين على استبيان الدراسة: لمعرفة استجابات الموظفين قمنا بحسات تكررات والنسب المئوية لمختلف الأسئلة المطروحة في الاستبيان وكانت النتائج كالتالي:

جدول 06 : يبين نسب وتكرارات استجابات الموظفين على استبيان الدراية

رقم	العبارة	نعم		لا أدري		لا		المجموع	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
1	تعني لك عبارة تحليل العمل مصطلحا سبق لك التعامل معه في وظيفتك	26.7	4	6.7	1	66.7	10	100	15
2	توجد وثيقة مكتوبة تصف بدقة المهام التي يجب ان يقوم بها الموظف	26.7	4	6.7	1	66.7	10	100	15
3	توجد وثيقة مكتوبة تصف بالتحديد مواصفات من يقوم بالوظيفة	26.7	4	6.7	1	66.7	10	100	15
4	تم ابلاغكم كتابيا عن المخاطر التي يمكن ان يتعرض لها الموظف اثناء تنفيذ مهامه	0	0	0	0	100	15	100	15
5	صدرت تشريعات تصف التغييرات التي حدثت بالوظائف بعد ادخال الرقمنة	60	9	20	3	20	3	100	15
6	تم ابلاغكم كتابيا باي تغيير في المهام بعد ادخال الرقمنة	26.7	4	0	0	73.3	11	100	15
7	يوجد على مستوى المكاتب اوالمصلحة سجل لتسجيل المهام التي يقوم بها الموظف خلال اداء عمله	33.3	5	0	0	66.7	10	100	15
8	يقوم الموظفون بالتسجيل على هذه السجلات	26.7	4	0	0	73.3	11	100	15
9	خلال مسيرتكم المهنية على قدمتم اي مقترحات مكتوبة للادارة لاجل التعديل في بعض مهام العمل.	26.7	4	0	0	73.3	11	100	15
10	سبق وان تلقيتم استفسارا من هيئة ما او الادارة عن شروط وطريقة اداء مهام العمل	20	3	0	0	80	12	100	15
11	توجد شروط محددة لشغل وظيفة عون الشباك بالحالة المدنية	46.7	7	20	3	33.3	5	100	15
12	يتم توظيف عون الشباك بالحالة المدنية خارجيا مباشرة بمنصبه	20	3	26.7	4	53.3	8	100	15
13	تم تحويل عون الشباك من مصالح اخرى الى منصبه الحالي	20	3	20	3	60	9	100	15

اجاب جميع افراد العينة عن فقرات الاستمارة ، ونلاحظ ان الغالبية وثقت اجاباتها بلا لمواضيع الفقرات ماعدا فقرة واحدة (الفقرة الخامسة) التي جاءت ايجابية نسبتها اكثر ب60 بالمئة .

7.9 عرض وتفسير النتائج :

1.7.9 عرض وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

والتي تنص على أن " توجد لدى القائمين على مصلحة الحالة المدنية دراية بتحليل العمل".
للتعرف على وجود دراية بتحليل العمل لدى عينة القائمين على المصلحة قمنا بتقسيم الدرجات الكلية لاستبيان الدراسة الى مجالين كما هو موضح في الجدول، وبحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كانت النتائج كالتالي:

جدول 06 يبين نتائج متوسط وانحراف عينة القائمين على مصلحة الحالة المدنية في الدراية بتحليل العمل

وجود دراية	يوجد	لا يوجد
المجال	من 26.1 إلى 39 درجة	من 13 إلى 26 درجة
المتوسط الحسابي للعينة	الانحراف المعياري	وجود دراية
22.26	4.11	لا توجد

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للقائمين على مصلحة الحالة المدنية في درجات الدراية بتحليل العمل يساوي 22.26 بانحراف معياري قدره 4.11، وهذا يشير الى أنه يقع ضمن مجال الذي يشير الى عدم وجود دراية والمشار اليه في الجدول من 13 الى 26، ومنه فإن القائمين على مصلحة الحالة المدنية لا توجد لديهم دراية بتحليل العمل.
ومنه فإننا نرفض الفرضية الأولى التي تنص على أنه " توجد لدى القائمين على مصلحة الحالة المدنية دراية بتحليل العمل".

وتعتبر هذه النتيجة منطقية استنادا الى ان التشريعات المعمول بها والتقنين الاداري لا يعتمد على تحليل العمل، ولا توجد هيئة رسمية له او سبق وان اجري بالطرق العلمية المعروفة ، كما ان القائمين على المصلحة لم يسبق لهم ان تدربوا او تكونوا في هذا المجال او تلقوا تكويننا خاصا فيه وان تخصصاتهم العلمية المسبقة لم توفر لهم الدراية اللازمة بتحليل العمل .

2.7.9 عرض وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

والتي تنص على أن " توجد لدى الموظفين العاملين بمصلحة الحالة المدنية دراية بتحليل العمل".

للتعرف على وجود دراية بتحليل العمل لدى الموظفين قمنا بتقسيم الدرجات الكلية لاستبيان الدراسة الى مجالين كما هو موضح في الجدول، وبحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كانت النتائج كالتالي:

جدول 07 يبين نتائج متوسط وانحراف عينة الموظفين العاملين بمصلحة الحالة المدنية في الدراية بتحليل العمل

وجود دراية	يوجد	لا يوجد
المجال	من 26.1 إلى 39 درجة	من 13 إلى 26 درجة
المتوسط الحسابي للعينة	الانحراف المعياري	وجود دراية
22.06	5.57	لا توجد

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للموظفين العاملين بمصلحة الحالة المدنية في درجات الدراية بتحليل العمل يساوي 22.06 بانحراف معياري قدره 5.57، وهذا يشير الى أنه يقع ضمن المجال (13- 26) الذي يشير الى عدم وجود دراية، ومنه فإن الموظفين العاملين بمصلحة الحالة المدنية لا توجد لديهم دراية بتحليل العمل.

ومنه فإننا نرفض الفرضية الثانية التي تنص على أنه " توجد لدى الموظفين العاملين بمصلحة الحالة المدنية دراية بتحليل العمل" ونقبل الفرض الصفري.

وتتفق هذه النتيجة مع ما تناولناه في الجانب النظري من غياب في الادارة المحلية لمبادئ تحليل العمل ، كما ان الادارة لا تقدم اي تكوين ولا تملك دليلا مكتوبا يقدم للموظفين من اجل الاطلاع على ماهية وظائفهم او تشير الى تحليل العمل .

3.7.9 عرض وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

" توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المسؤولين والعاملين الموظفين في معرفتهم بتحليل العمل." لمعرفة مدى دلالة الفروق تبعا لمتغير الصفة المهنية طبقنا اختبار مان ويتني لدلالة الفروق بين رتب متوسطات عينتين مستقلتين كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول 08 يبين نتائج اختبار مان ويتني لدلالة الفروق بين المسؤولين والعاملين الموظفين في معرفتهم بتحليل العمل

الصفة المهنية	العدد	رتبة المتوسط	مجموع الرتب	قيمة Mann-Whitney U	مستوى الدلالة α	درجة المعنوية Sig	دلالة فروق
مسؤول	15	16.53	248	97.00	0.05	0.518	غير دلالة
موظف	15	14.47	217				

نلاحظ من خلال الجدول أن رتبة المتوسط الحسابي لفئة المسؤول تساوي 16.533 مجموع رتب قدره 248 ورتبة المتوسط الحسابي للموظفين تساوي 14.47 بمجموع رتب قدره 217 ولمعرفة دلالة الفرق بين لنا الاختبار أن قيمة Mann-Whitney U تساوي 97.00 بمستوى معنوية قدره 0.518 وهي أكبر من

مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ وهي قيمة غير دالة، اذن لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المسؤولين و العاملين الموظفين في معرفتهم بتحليل العمل.

ومنه فإننا نرفض الفرضية الثالثة وتصبح النتيجة " لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المسؤولين و العاملين الموظفين في معرفتهم بتحليل العمل "

ان انعدام اي دراية لتحليل العمل بين القائمين على المصلحة وبين الموظفين العاملين فيها وتساوهم في عدم الدراية يؤدي بالضرورة الى النتيجة المنطقية التي مفادها عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بينهما .

4.7.9 مناقشة عامة : مما سبق يتضح لنا ان العاملين في مصلحة الحالة المدنية باختلاف صفاتهم يفتقرون الى الدراية بتحليل العمل ، ورغم ان تحليل العمل عملية قاعدية اساسية دورية وتعتبر ركيزة لأي نظام اداري ولأي ادارة موارد بشرية : اذ أنه طالما أن طبيعة الأعمال ومضمونها ومواصفات شاغليها في حالة تغير مستمر بسبب تغيرات البيئة، إذا نحن بصدد عملية تحليل عمل مستمرة، فهذه المتغيرات السريعة التي تشهدها بيئات العمل، تستوجب استمرارية التحليل، لمواءمة مضمون الوظائف ومواصفات شاغليها معها. (عقيلي، 2004، صفحة 191)، ولكن مصلحة الحالة المدنية تفتقر لهذه الديناميكية ، ولا يمتلك العاملون فيها الدراية اللازمة بذلك ، وهو مما يعارض اسلوب الادارة الحديثة ونمط ادارة الموارد البشرية ، فمابالك بوجود الادارة الالكترونية والتحديثات الحاصلة في عالم اليوم .

10. خاتمة :

لقد انجزت الحكومة شوطا كبيرا في انشاء المرافق والادارات العمومية ، ولكن هذا المنجز يبقى قاصرا دونما تثمين لادارة الموارد البشرية ، وتفعيل تحليل الوظائف فيها ، ونموذج الدراسة بمصلحة الحالة المدنية يظهر غيابا لمفهوم تحليل العمل وعدم دراية العاملين فيها حول هذه العملية التي تكتسي صفة جد مهمة بوصفها اساسية قاعدية لانشاء الوظائف ، ثم بعد ذلك متابعتها وتقييمها وتقويمها وتطويرها وتكوين وتطوير القائمين عليها. انه لمن الضروري ان يعاد النظر في ادارة هذه المصالح وتفعيل ادارة الموارد البشرية عوض ادارة الموظفين ، وتبنى نهج التسيير العلمي للادارة والاستعانة بالخبراء من داخل وخارج منظومة الادارة المحلية لأجل تطبيق ذلك .وان ادراج دورات تكوينية والعمل على رفع مستوى المشرفين والقائمين على الادارات العامة من حيث درايتهم بتحليل العمل واستغلال خبرتهم لتعديل الوظائف وتنظيمها ما قد يساهم في رفع اداء هذه الادارات ، ويزيد من الرضى الوظيفي لدى العاملين ، وارتفاع الرضى عن الخدمة التي تقدمه لعملائها الذين هم المواطنون بشتى اطيافهم

المراجع

- ابو بكر محمود الهوش. (2006). *الحكومة الالكترونية الواقع والافاق*. القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- بوعكاز يسرى. (2016). *تطور نظام الوظيفة العمومية في مجال التوظيف في الجزائر*. رسالة ماجستير، مدرسة الدكتوراه تخصص الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق، الأغواط.
- حمزة محمد ناجي خالد. (2017, 12 24). تاريخ الاسترداد 15 2, 2022، من https://ar.wikibooks.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%B5%D9%81%D8%AD%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A6%D9%8A%D8%B3%D9%8A%D8%A9
- عامر هني، و نور الدين دخان. (4 6, 2018). *لحكومة الالكترونية والخدمة العمومية في الجزائر: بين التحديات والرهانات*. *مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية*، الصفحات 542-570.
- عمر وصفي عقيلي. (2004). *ادارة الموارد البشرية المعاصرة*. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع .
- فريد خميلي. (2016). *تحليل الوظائف ودوره في تفعيل التسيير التقديري للوظائف من وجهة نظر مدراء المؤسسات التربوية بولاية الطارف*. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*، الصفحات 465-484.
- مريم خالص حسين. (2013). *الحكومة الالكترونية*. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*، الصفحات 439-460.

Frison-Roche, M.-A., Ekeland, I., Chevalier, J.-M., & Kalika, M. (2000). *Internet et nos fondamentaux*. paris.

Morgeson , F., Brannick , M., & Levine, E. (2020). *Job and Work Analysis*. SAGE Publications, Inc. www.businessdictionary.com/definition/job-analysis.html. (s.d.). Récupéré sur www.businessdictionary.com/.