وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة

جامعة العربي التبسي– تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال

LARBI TEBESSI – TEBESSAU NIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال

التخصص: إيصال تنظيمي

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية

– بلدية نقرين أنموذجا –

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د"

دفعـــة: 2021

إعـــداد الطلبـــة

– رمضان ياسين

– بن ذيب تقي الدين

إشـــــــراف

د .أميرعلي فاطمة الزهراء

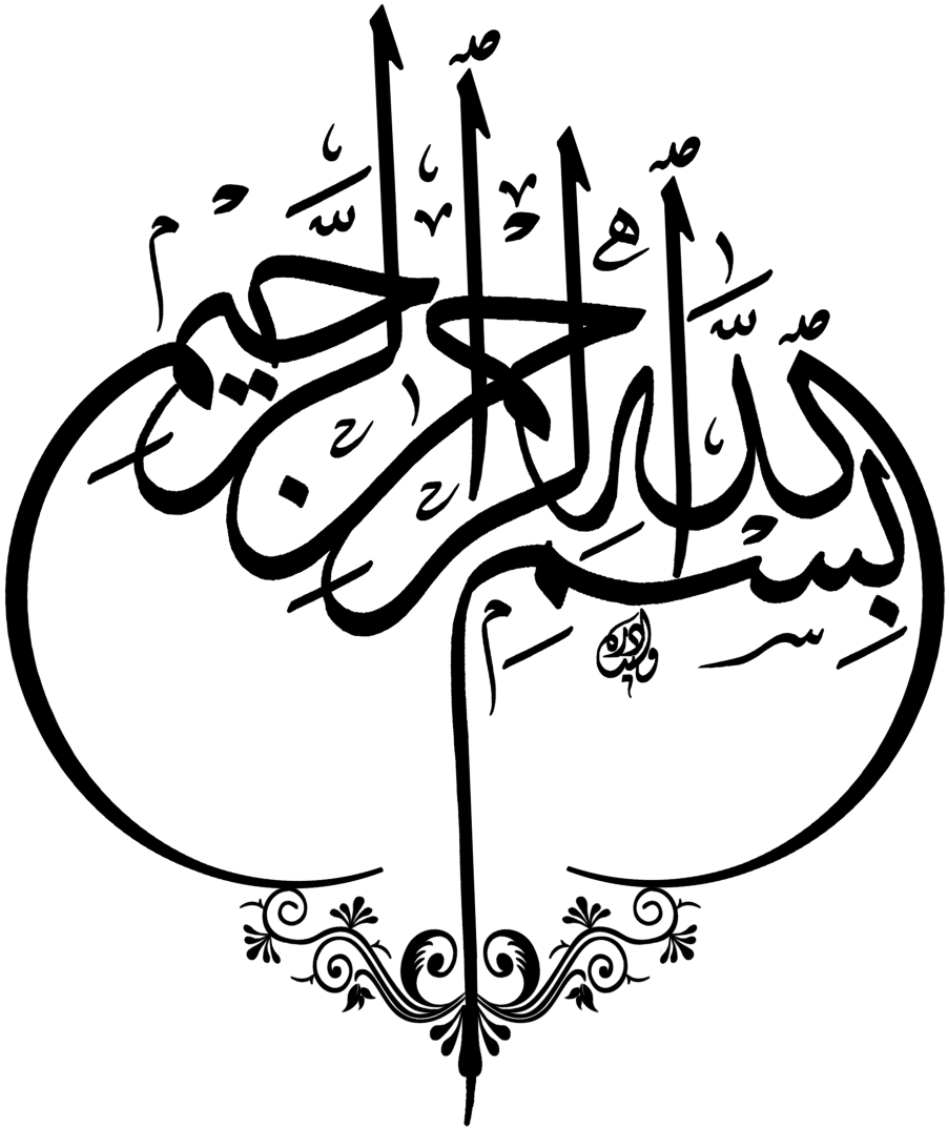
لجنـــة المناقشـــة:

اللقب والاسم	الرتبـــــة العلميـــــة	الصفـــــــــــة
سيفي نسرين	أستاذ مساعد ب	رئيســـــــــــــا
أميرعلي فاطمة الزهراء	أستاذ مساعد أ	مشرفـــا ومقـررا
آيت أحمد نورية	أستاذ مساعد أ	عضوا ممتحنـــا

جامعة العربي التبسي - تبسة

Université Larbi Tebessi - Tebessa

السنة الجامعية: 2020: 2021


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم ﴿رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾ سورة النمل: الآية-19

الحمد و الشكر لله سبحانه وتعالى أولا و آخرا الذي أعاننا على إتمام هذه المذكرة

اعترافا بالجميل نتقدم بجزيل الشكر وأسمى عبارات التقدير والاحترام إلى الأستاذة الفاضلة الدكتورة أميرعلي فاطمة الزهراء، التي كانت نعم المشرف ،نعم الناصح ،نعم المساعد ،حتى رأى عملنا هذا النور و أخرجناه في صورته الأخيرة دون نسيان الوالدين الكريمين لقوله " اللهم ارحمهما كما ربياني صغيرا "

كما لا ننسى زملاء التخصص و زملاء العمل الذين ساعدونا من بعيد ومن قريب نسأل الله لهم التوفيق والنجاح، كذلك الأساتذة الكرام من جامعتنا و أساتذة قسم الاعلام و الاتصال بصفة خاصة.

و لا يفوتنا أن نتوجه بجزيل الشكر إلى السادة الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على تكرمهم بقبول مناقشة هذه الدراسة وإبداء ملاحظاتهم وآرائهم القيمة حول دراستنا المتواضعة.

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
إهداء	
شكر عرفان	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
مقدمة	أ – ب
الفصل الأول: مشكلة الدراسة وإطارها المفاهيمي	
1-مشكلة الدراسة	5
2-أسباب اختيار الموضوع	6
3-أهمية الدراسة	7
4-أهداف الدراسة	7
5-مفاهيم الدراسة	8
6-الدراسات السابقة	13
7-مقاربة الدراســـة	17
الفصـــــل الثـــــاني: تكنولوجيا الاتصال والخدمة العمومية في الجماعات المحلية	
1/ ماهية تكنولوجيا الاتصال	23
1-1- نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال	23
1-2- أشكال واستخدامات تكنولوجيا الاتصال	25
1-3- خصائص تكنولوجيا الاتصال	30
1-4- إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال	32
2/الخدمة العمومية بالجماعات المحلية	35
2-1- خصائص وأنواع الخدمة العمومية.	35
2-2- المعايير والمبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية.	37
2-3- الخدمة العمومية المحلية.	40
2-4- الخدمة العمومية على مستوى البلدية.	43
3/ تكنولوجيا الاتصال ودورها في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية.	46

3-1 مبررات ودوافع استعمال تكنولوجيا الاتصال في إدارة الجماعات المحلية.	47
3-2 مظاهر استعمال تكنولوجيا الاتصال في الجماعات المحلية .	50
3-3 دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العامة.	52
3-4 تجسيد الخدمات العامة الإلكترونية على مستوى البلدية.	53
3-5 مزايا استعمال تكنولوجيا الاتصال في الإدارة المحلية.	55
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية و إجراءاتها المنهجية	
1/مرتكزات الدراسة المنهجية	60
1-1- منهج الدراسة	60
1-2- مجتمع و عينة الدراسة	60
1-3- المجال الزمني و المكاني للدراسة	61
1-4- أدوات جمع البيانات	67
2/تكنولوجيا الاتصال المستخدمة بالبلدية و دورها في تحسين الخدمة العمومية ببلدية نقرين	70
2-1- عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية	70
2-2- النتائج الجزئية للدراسة	95
2-3- النتائج العامة للدراسة	97
2-4- مقترحات الباحثين في الدراسات المستقبلية	97
2-5- توصيات و اقتراحات لمصالح بلدية نقرين	98
خاتمة	99
قائمة المصادر و المراجع	102
الملاحق	

فهرس الجداول

العنوان	الصفحة
الجدول رقم 01: يوضح توزيع أفراد عينة الموظفين حسب متغيرات الجنس	70
الجدول رقم 02: يوضح توزيع أفراد عينة الموظفين حسب متغيرات الســـــن	70
الجدول رقم 03: يوضح توزيع أفراد عينة الموظفين حسب متغير المؤهل العلمي	71
الجدول رقم 04: يوضح توزيع أفراد عينة الموظفين حسب متغير الخبرة المهنية	71
الجدول رقم 05: يوضح مدى توفر أجهزة الحاسوب ببلدية نقرين	72
الجدول رقم 06: توزيع أجهزة الحواسيب في مكاتب ومصالح البلدية	72
الجدول رقم 07: وجود شبكة الإنترنت في البلدية	73
الجدول رقم 08: توزيع شبكة الانترنت في البلدية	73
الجدول رقم 09: الاستعانة بشبكة الانترنت في انجاز المهام الإدارية	74
الجدول رقم 10: الاعتماد على شبكة الإكسترانت في أداء وتسيير الأعمال الإدارية	74
الجدول رقم 11: وسائل الاتصال الحديثة التي تستعملها في تقديمك للخدمات العامة	74
الجدول رقم 12: مدى توفر البلدية على صفحة لمواقع التواصل الاجتماعي	75
الجدول رقم 13: مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في اختصار الوقت والجهد في تقديم الخدمة العمومية	75
الجدول رقم 14: الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال يقلل من وقوع الأخطاء أثناء تقديم مختلف الخدمات	76
الجدول رقم 15: مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في ترقية الإدارة العمومية(البلدية)	76
الجدول رقم 16: أهم انعكاسات تكنولوجيا الاتصال بالبلدية	77
الجدول رقم 17: التسهيلات التي تضيفها استخدام تكنولوجيا الاتصال	77
الجدول رقم 18: دور الموقع الإلكتروني للبلدية	78
الجدول رقم 19: التغيرات التي طرأت على إدارة البلدية من حيث تقديم الخدمة	78
الجدول رقم 20:تكنولوجيا الاتصال ومظاهر الاتصال الخارجي للبلدية	79
الجدول رقم 21: مساهمة تكنولوجيا الاتصال في زيادة سرعة تقديم الخدمة	80
الجدول رقم 22:مساهمة تكنولوجيا الاتصال في ارتفاع مستوى الدقة في تقديم الخدمة	81
الجدول رقم 23: حققت تكنولوجيا الاتصال روح المبادرة و الإبداع لدى الموظفين	81
الجدول رقم 24: إسهام تكنولوجيا الاتصال في سهولة استخراج مختلف الوثائق البيومترية	82

الجدول رقم 25: تكنولوجيا الاتصال استطاعت أن تغير من طابع الخدمات العامة المقدمة للمواطن	82
الجدول رقم 26: مساهمة تكنولوجيا الاتصال في الحصول على رضا المواطن	83
الجدول رقم 27:تقييم لدقة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العمومية	83
الجدول رقم 28: حاجة البلدية لإدخال تكنولوجيا اتصال أخرى في طريقة العمل.	84
الجدول رقم29:الأعطاب في أجهزة المعلوماتية والتطبيقات التي تؤدي إلى نقص في تقديم الخدمات	84
الجدول رقم 30: كيفية التعامل مع الأعطاب التي تمس الأجهزة والتطبيقات على مستوى البلدية	85
الجدول رقم 31: وجود موظفين غير مؤهلين يعيق من استخدام تكنولوجيا الاتصال بالبلدية	85
الجدول رقم 32:تنمية مهارات الموظفين على استخدام مختلف التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا الاتصال	86
الجدول رقم 33: المشاكل والعراقيل التقنية التي تعيق استخدام البرامج والتقنيات	86
الجدول رقم 34:مستلزمات تطبيق معنى الإدارة الإلكترونية	87
الجدول رقم 35: تنمية قدرات الموظفين في استخدام البرمجيات والتطبيقات الحديثة لتكنولوجيا الاتصال	87
الجدول رقم 36: ضعف ميزانية البلدية تعتبر عائق في تبني التكنولوجيا الاتصال	88
الجدول رقم 37: يوضح توزيع أفراد عينة المواطنين حسب الجنس	88
الجدول رقم 38: يوضح توزيع أفراد عينة المواطنين حسب السن	88
الجدول رقم 39: يوضح توزيع أفراد عينة المواطنين حسب المستوى الدراسي	89
الجدول رقم 40: يوضح توزيع أفراد عينة المواطنين حسب الوظيفـــة	89
الجدول رقم 41: زيارة البلدية بغرض استخراج شهادات (ميلاد ، إقامة ، ..... الخ)	90
الجدول رقم 42: تقدمت الى البلدية لاستخراج الوثائق البيومترية(بطاقة التعريف ، جواز سفر ، رخصة سياقة)	90
الجدول رقم 43: تقصد البلدية للحصول على خدمات أخرى	91
الجدول رقم 44: مصالح البلدية تعتمد في تقديم الخدمة العمومية على الأجهزة التكنولوجية (أجهزة الحاسوب ، طابعات ، شبكات .....الخ)	91
الجدول رقم 45: ساعد الاعتماد على التكنولوجيا في الحصول على الخدمات بأقل جهد وأسرع وقت .	92
الجدول رقم 46: يمكنك الحصول على خدمات من البلدية الكترونيا .	92

الجدول رقم 47: يمكنك الاستفسار أو الاستعلام عن خدمة معينة بالبلدية عن طريق الهاتف أو الموقع الالكتروني للبلدية .	93
الجدول رقم 48: ساعد الاعتماد على التكنولوجيا في التقليل من الأخطاء السابقة	93
الجدول رقم 49: تلاحظ تطور في خدمات مصالح البلدية بعد تبنيها لتكنولوجيا الاتصال .	94
الجدول رقم 50: أنت راض عن الخدمة العمومية المقدمة من طرف بلدية نقرين بعد إدخال التكنولوجيا على مختلف مصالحها .	94

فهرس الأشكال

العنوان	الصفحة
شكل رقم 01: نظام الإدارة المحلية	12
شكل رقم 02: نموذج الشبكة المحلية الخطية	29
شكل رقم 03: نموذج الشبكة المحلية النجمية	29
شكل رقم 04: نموذج الشبكة المحلية الحلقية.	29
شكل رقم 05: نموذج الشبكة الواسعة.	30
شكل رقم 06 : الهيكل التنظيمي لبلدية نقرين (ولاية تبسة)	66

مقدمـــة

مقدمة:

شهد القرن الواحد والعشرين قفزات كبيرة من خلال الاستخدام المتواصل والمتزايد لوسائل وأدوات تكنولوجية مختلقة من أهمها تكنولوجيا الاتصال، فتعتبر هذه الثروة العلمية والرقمية فرصة ثمينة أمام المؤسسات والإدارات العمومية لتحقيق قفزة نوعية ومعتبرة في سبيل تطوير خدماتها وطاقاتها الإنتاجية والإبداعية وبذلك الاندماج في عالم السرعة والعالم الرقمي الإلكتروني. لذا شهدت الألفية الثالثة نموا متسارعا وثورة هائلة في مجال تكنولوجيات الاتصال الحديثة الذي بدوره أدى إلى ظهور العديد من الشبكات المختلفة(الإنترنت، الأنترانت، والإكسترانت...إلخ) التي ساهمت في تحول الدول والمجتمعات إلى مجتمعات إلكترونية تعتمد بشكل كبير على مختلف الوسائل الرقمية في مختلف الميادين.

ومن بين الميادين التي أضحت تواجه تحد كبير وتغييرا سريعا هو الميدان الإداري الذي تبنى التكنولوجيا في معظم جوانبه وتعاملاته في كل المؤسسات وخاصة المؤسسات العمومية منها، لذا أصبح هناك تغيير ملحوظ في الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات العمومية وإدارة الجماعات المحلية على وجه الخصوص.

إن توجه الإدارة للاعتماد على تكنولوجيا الاتصال بمختلف أشكاله من حواسيب آلية وتطبيقات وبرامج وخدمات البريد الرقمي يهدف إلى زيادة كفاءة عمل المؤسسات والإدارات وتفعيل الاستخدام الأمثل لمختلف هذه التقنيات لخدمة المواطن، حيث نجد أن توجه الإدارة الإلكترونية أي دون الاعتماد على الأنشطة الورقية .

وبذلك أصبح موضوع تحسين العمومية انشغالا ومسعى ترمي السلطات العمومية إلى تحقيقه، وبطبيعة الأمر فإن السبيل إلى ذلك هو تبني المؤسسات والمنظمات الخدمية لتكنولوجيا الاتصال.

ومع تيقن السلطات بضرورة ترشيد وتحسين أداء وجودة الخدمة العمومية بإدارة الجماعات المحلية والبلدية خاصة ذلك لأنها تلك الوحدة الإقليمية القاعدية القريبة من المواطن منوطة بتلبية حاجاته بأسرع وقت ممكن وأحسن جودة وأقل تكلفة.

وعلى غرار دول العالم تبنت الجزائر تكنولوجيا اتصالية حديثة بهدف تطوير وعصرنة الإدارة المحلية وذلك عن طريق رقمنة معظم مكاتب ومصالح البلديات من خلال مشروع "الجزائر الإلكترونية" سنة 2013

وهذا بإدخال كل الوسائل التكنولوجية الحديثة في طريقة عمل الإدارات البلدية لا لشيء سوى لتحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطن وبالتالي الحصول على رضا المواطن.

وبذلك تسعى دراستنا الحالية إلى إبراز دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية، فكانت بلدية نقرين أنموذجا لمختلف البلديات الأخرى، حيث تشكلت خطة الدراسة من ثلاثة فصول:

الفصل الأول: المتمثل في مشكلة الدراسة إطارها المفاهيمي حيث ضم تحديد مشكلة البحث، أسباب اختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة و تحديد مفاهيم الدراسة، الدراسات السابقة، ومقاربة الدراسة.

أما الفصل الثاني فخصص للإطار النظري وشمل 03 أجزاء أو مباحث الجزء الأول تناول ماهية تكنولوجيا الاتصال وفيه عناصر نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال، الخصائص والأشكال والإيجابيات وسلبيات الاستخدام, أما المبحث الثاني فخصص للخدمة العمومية بالجماعات المحلية وتطرقنا فيه لخصائص و أنواع الخدمة العمومية و معايير تقديمها إضافة الى الخدمة العمومية المحلية و على مستوى البلدية .

أما المبحث الثالث فتم فيه إبراز دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية و ذلك من خلال التطرق لمبررات و دوافع استعمال التكنولوجيا في إدارة الجماعات المحلية و مظاهرها ثم دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العمومية تليها تجسيد الخدمات العامة الالكترونية على مستوى البلدية و مزايا استعمال هذه الأخيرة في الإدارة المحلية.

بينما شمل الفصل التطبيقي جزأين , الأول تناول منهج الدراسة و إجراءاتها التي هي : المنهج المستخدم و مجتمع و عينة الدراسة ثم مجالاتها من خلال التعريف بمكان الدراسة و زمانها و أدوات جمع البيانات.

أما الجزء الثاني فقد تم فيه تحليل البيانات الميدانية و إدراجها في جداول و شرحها و الخروج بنتائج جزئية وصولا الى نتائج عامة و توصيات و مقترحات للباحثين .

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وإطارها المفاهيمي

الفصل الأول: مشكلة الدراسة وإطارها المفاهيمي

1- مشكلة الدراسة

2- أسباب اختيار الموضوع

3- أهمية الدراسة

4- أهداف الدراسة

5- مفاهيم الدراسة

6- الدراسات السابقة

7- مقاربة الدراســـة

1- مشكلة الدراسة:

شهد العصر الحالي تطورا تكنولوجيا هائلا في مجال الإعلام والاتصال عرف بثورة الاتصال الخمسة التي نتج عنها ظهور العديد من الأجهزة كالهاتف الذكي والحاسبات الآلية ذات القدرات التخزينية الفائقة والمعالجة الدقيقة والسريعة للمعلومات، خاصة بعد دمجها بشبكة الانترنت وقواعد المعطيات، الأمر الذي جعل من العالم قرية صغيرة، حيث أن الملاحظ هو عمق هذا التطور الحاصل في تكنولوجيا الاتصال مما زادت الحاجة إليها من قبل المجتمعات الإنسانية التي أصبحت تتسابق في توظيف هذه الأخيرة في منظومتها المختلفة، سعيا منها إلى تسريع وتيرتها التنموية وإدراكا منها لأهمية هذه الوسائل في دعم التقدم الحاصل في شتى المجالات.

حيث يرى الكثير من المختصين أنه وفي ظل المتغيرات العالمية الجديدة التي أفرزتها المعطيات الاقتصادية والتكنولوجية أصبحت الريادة والتنوع سمة من سمات الاقتصاديات والسياسات المعاصرة، ناهيك عن التطور السريع للاتصال وتحوله من اتصال شفهي ومكتوب إلى اتصال رقمي مترابط ساهم بشكل كبير في زيادة دور الأفكار الإبداعية والريادية الذي استفادت منه مختلف المؤسسات بما فيها المؤسسات السيادية للدول، وذلك رغبة منها في تحسين أدائها وجودة خدماتها الموجهة لجمهورها وهو الأمر الذي جعلها تنتهج عدة أساليب واستراتيجيات للابتكار والإبداع في الاعتماد على تكنولوجيات الاتصال في متخلف تعاملاتها ومعظم الخدمات العامة المقدمة من طرفها كونها تعد مفتاح التميز والنجاح لكل المؤسسات، فقد زاد اهتمام دول العالم بهذه التكنولوجيات الحديثة في تطوير وتحسين أداءها وممارستها وهذا قصد الظهور بشكل أكثر حداثة وأكثر سرعة، وبالتالي التحول من إدارة كلاسيكية تقليدية إلى إدارة الكترونية.

ونظرا لما تتميز به تكنولوجيا الاتصال من قدرة فائقة على التخزين والسرعة في الاسترجاع والتخزين ونقل المعلومة والقدرة على تنفيذ الأعمال أو انجاز الأوامر بأقل جهد وأقل تكلفة وأسرع وقت أصبحت من أهم البنى التحتية للمؤسسات ومدخل مهم من مدخلات المؤسسات الحديثة التي تريد مواكبة التطورات الجديدة الحاصلة.

إذ ومع دخول الألفية الثالثة يبدوا أن الجزائر سعت لضرورة ترشيد أداء الخدمة العمومية المقدمة من طرف كل مؤسسات الدولة على اختلاف أنواعها ومستوياتها، وما من سبيل لذلك سوى السعي للتحول من الإدارة التقليدية والتسيير الكلاسيكي إلى مرحلة عصرية متطورة أو إلى إدارة الكترونية، ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي استفادت من تكنولوجيا الاتصال وانعكاساتها إدارة الجماعات المحلية، وفي مقدمتها البلدية كوحدة إقليمية قاعدية قريبة من المواطن لتلبية حاجاته بأسرع وقت ممكن وأحسن جودة كونها تنوب

عن الحكومة أمام مختلف أطياف المجتمع، فهي التي تعبر عن دليل نجاح أو فشل الحكومة وسياستها الخدماتية.

ومن هذا المنطلق، وبناء على ما سبق ذكره ارتأينا إلى أن نقوم بهذه الدراسة بغرض التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية– بلدية نقرين أنموذجا.

حيث يمكن تحقيق الغرض من هذه الدراسة بالإجابة على **التساؤل التالي:**

- كسف ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية نقرين؟

التساؤلات الفرعية:

- كيف يتم استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى بلدية نقرين؟
- ما هي أهم التغيرات الحاصلة في بلدية نقرين في ظل تبني الإدارة تكنولوجيا الاتصال؟
- ما هي أهم الإصلاحات التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصال في بلدية نقرين في مجال الخدمة العمومية؟
- ما هي معوقات تبني بلدية نقرين لتكنولوجيا الاتصال؟

2–أسباب اختيار الموضوع:

حيث تعود أسباب اختيارنا لموضوع هذه الدراسة إلى:

أ– **أسباب ذاتية:** نلخصها فيما يلي:

- اهتمامنا الشخصي بموضوع إصلاح وتطوير وكذا رقمنة مختلف الخدمات العمومية ومحاولة إبراز كل ما يدور في فلك المنظمات والمؤسسات العمومية.
- قرب موضوع الدراسة من تخصصنا
- تمحور موضوع دراستنا هذه ضمن اهتماماتنا البحثية الخاصة، حيث ومع التطور الملحوظ والمتسارع لتكنولوجيات الاتصال في العالم وفي العالم العربي بصفة خاصة، وهذا على مستوى المنظمات والمؤسسات العمومية كانت لنا رغبة ملحة لإبراز الدور الذي لعبته هذه التكنولوجيا من حيث جودة أو تحسين الخدمات العمومية على مستوى أقرب مؤسسة للمواطن ألا وهي الجماعات المحلية (البلدية).

ب–**أسباب موضوعية:** تتمثل فيما يلي:

- معالجة موضوع يمس بمجال تكنولوجيا الاتصال ودورها في المؤسسات الجزائرية
- محاولة التعرف على مختلف الآثار التي خلفتها تكنولوجيا الاتصال على مستوى أداء المؤسسات العمومية وعلى رأسها الإدارة البلدية الجزائرية

- اعتبار تكنولوجيا الاتصال أحد أهم العوامل التي تعمل على زيادة كفاءة وفعالية أداء المؤسسات والمنظمات.
- التزايد الدائم والمستمر لاحتياجات المؤسسات في الوقت الراهن إلى الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال، ومزايا تطبيقاتها على المستويين بالنسبة للموظف أو بالنسبة للمواطن عن طريق الخدمة المقدمة له وجودتها.

3- **أهمية الدراسة:** تكمن أهمية هذه الدراسة في:

أ- **أهمية علمية:** تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في:

- إبراز التطور الملحوظ في جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطن بفضل اعتماد المؤسسات على التكنولوجيات الحديثة للاتصال.
- إبراز الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا الاتصال لما تملكه من إمكانيات وقدرات تساعد على تفعيل وتحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات مما ينتج عنه خدمة ممتازة.

ب-**أهمية عملية:** تتمثل في:

- الدور الذي تلعبه تكنولوجيات الاتصال (الحاسوب، الانترنت، الشبكات، إكسترانت...الخ) في تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن.
- إثارة الجوانب الايجابية لاستخدام هذه التكنولوجيات الحديثة في الإدارة المحلية والبلدية على سبيل الحصر.
- إبراز وتوضيح تأثير التطور التكنولوجي للاتصال على دوام السير الحسن للإدارة المحلية وأداء موظفيها وبالتالي تحسين الخدمة.
- بالرغم من قدم فكرة تأثير تكنولوجيا الاتصال أو الرقمنة على المستوى النظري إلا أنها من الأفكار الجديدة على المستوى التطبيقي على مستوى الإدارة العمومية الجزائرية التي تسعى الدولة لتجسيدها كوسيلة وأداة فعالة للاستفادة من مميزاتها في دعم وتطوير المؤسسات العمومية للرقي بخدماتها إلى مستويات متميزة ولاسيما تسيير المرافق العامة التي تحتاج للسرعة والدقة.

4- أهداف الدراسة:

حيث لا يخفى علينا بأن لكل بحث علمي أو دراسة جملة ومجموعة من الأهداف نسعى إلى تحقيقيها، وقد تعددت الأهداف التي أدت بنا غلى اختيار هذا الموضوع للبحث والدراسة ومن أبرز وأهم هذه الأهداف:

- التعرف على كيفية استخدام تكنولوجيات الاتصال على مستوى بلدية نقرين

- الاطلاع على أهم التغييرات التي طرأت على بلدية نقرين في ظل تبني الإدارة لتكنولوجيا الاتصال
- إبراز أهم الإصلاحات التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصال على مستوى تقيم الخدمة العمومية ببلدية نقرين
- التعرف على معوقات تبني بلدية نقرين لتكنولوجيا الاتصال

5-مفاهيم الدراسة:

I- تكنولوجيا الاتصال:

أ- التكنولوجيا:

- **لغة:**

هي كلمة يونانية تتكون من جزأين (Techno) يعني الفن والصناعة (Logy) يعني العلم، من الكلمات التي تماثلها الجيولوجيا، البيولوجيا، وحتى الطبوغرافيا[1].

كما أن التكنولوجيا لغة هي علم الفنون والمهن[2].

- **اصطلاحا:**

هي تلك العملية الشاملة التي تقوم بتطبيق العلوم والمعارف بشكل منظم في ميادين عدة لتحقيق أغراض ذات قيمة علمية للمجتمع[3].

كما أن التكنولوجيا أيضا هي الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها وتطويعها لخدمة الإنسان ورفاهيته، وهي العمليات التي تدخل في هذا الجهاز وهي الأفكار المطبقة والمبرمجة واقعيا، لتخرج بشكل أدوات تؤدي مهام محددة[4].

ب-الاتصال:

- **لغة:**

اتصل بالشيء -بمعناه التام- ولم ينقطع، واتصل بفلان بمعنى بلغه وانتهى إليه.

ويقال كان على اتصال به أي على علاقة به، وارتباط وصلة به كما يرد بمعنى التصاق.

---

[1]- بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2013، ص131.

[2]- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990، ص16.

[3]- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني "دراسة تطبيقية ميدانية"، د م ن ،المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص82.

[4]- نور الدين زمام، صباح سليماني، تطور التكنولوجيا واستخداماتها في العملية التعليمية،ط11، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية،جوان 2013، ص164.

بمعنى أن الاتصال يتضمن المشاركة والتفاهم حول موضوع أو فكرة معينة بغية تحقيق هدف ما[1].

- **اصطلاحا:**

هو عبارة عن سيرورة تتحرك بفضل توفر الفاعلين الذين يعود إليهم الفضل في سريان وانتقال المضمون وعليه فإن الاتصال بمثابة حدث للاعتراف بالتماثل والاختلاف ما بين معلومتين على أن يتم تقييم مصداقية المعلومة من خلال علاقتها بالآخر، ثم الاعتراف بإحداهما من حيث الجدة والنجاعة[2].

والاتصال هو تلك العملية التفاعلية بين المرسل والمستقبل في إطار بيئة اجتماعية معينة، وهذا التفاعل يجعل من غير الممكن فهم جانب واحد من جوانب تلك العملية بمعزل عن الجوانب الأخرى، وأن هذا التفاعل والمشاركة بين المرسل والمستقبل يميز مفهوم الاتصال من مفهوم الإعلام ويجعل مفهوم الإعلام معبر عن العملية الاتصالية لأنه يكون ذو اتجاه واحد[3].

ج-تكنولوجيا الاتصال: حيث يرى "روين وبرنت" بأنها أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين واستقبال أو عرض البيانات كما ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها مجمل المعارف والميزات المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها أو تخزينها أو استرجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات[4].

وتعرف كذلك بأنها مجمل المعارف والميزات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها ونشرها، وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعاتّ، حيث تظهر هذه الأخيرة من خلال الجمع بين الكلمة المكتوبة والمنطوقة والصور الساكنة والمتحركة وبين الاتصالات السلكية واللاسلكية، أرضية أو فضائية، ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها وإتاحتها بالشكل المرغوب به وفي الوقت المناسب وبالسرعة اللازمة[5].

---

[1]- بشار حزي، الاتصال التنظيمي، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص10.

[2]- حاج أحمد كريمة، العلاقات العامة وتطبيقاتها للتكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الاتصالية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2017-2018، ص 10

[3]- عبد الغفار رشاد، دراسات في الاتصال، (دط)، مكتبة نهضة الشرق، جامعة القاهرة، القاهرة، ص- ص7-8.

[4]- حورية بلعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية "دراسة ميداني بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG- قسنطينة"، مذكرة مكملة لنيل الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية جامعة منتوري قسنطينة، 2008-2007، ص21.

[5]- عبد المجيد شكري، تكنولوجيا الاتصال إنتاج البرامج في الراديو والتلفزيون، ط1، دار العجز العربي للنشر، القاهرة، 1996، ص11.

-**إجرائيا:** فمن خلال ما تم التطرق إليه من موجز لتعريف تكنولوجيا الاتصال يمكننا القول بأنها جميع الاستعمالات من شبكات اتصال، حواسيب، برامج، أجهزة تداول المعلومات السلكية واللاسلكية لغرض أداء المهام الرامية إلى تحقيق أهداف المؤسسة أو المنظمة، ويقصد بها أيضا جميع وسائل الاتصال الحديثة.

II- الخدمة العمومية:

1-الخدمة:

أ-لغة: خدمة، خدم، خدمات، مصدر خدم، مساعدة أو فضل، هدية، عناية واهتمام أي ما يقدم من مساعدة في القيام بعمل أو في قضاء حاجة[1]، وهي أيضا وسيلة لتوصيل قيمة إلى العملاء عن طريق تسيير النتائج التي يريد العلماء تحقيقيها دون تحملهم المسؤولية في التكاليف.

ب-اصطلاحا: هي قيام الفرد بنشاط ما لصالح غيره من الّأفراد أو الجمهور، فالخدمة نشاط أو فائدة يمكن لأحد الأطراف أن يقدمها إلى طرف آخر حيث غالبا ما تكون غير ملموسة[2].

وهو أيضا أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر دون أن ينجر عن ذلك ملكية أي شيء وإنتاجية الخدمة يمكن أن تكون مرتبطة أو غير مرتبطة بالسلع المادية[3].

2-الخدمة العمومية:

أ-لغة: خدمة عامة، العمل في نشاطات ذات منفعة عامة كالإدارات الحكومية[4].

ب-اصطلاحا: هي القدرة على تلبية الحاجات الضرورية للحفاظ على حياة الإنسان وضمان وتأمين رفاهيته والتي يتوجب توفيرها على أن تكون في مصلحة الغالبية من المجتمع وهي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع المستوى المعيشي للمواطنين[5].

ج-**اجرائيا:** هي كل النشاطات والمبادرات والأعمال التي تهدف أساسا إلى تحقيق منفعة عامة موجهة لأشخاص وأفراد من طرف شخص آخر، وتقدمها جهات رسمية للصالح العام، كما يمكن القول بأنها تلك الخدمات التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطن على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف المؤسسات العمومية والمنظمات العامة.

---

[1]- مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، ط1، مكتبة الشروق الدولية، مصر، 2004، ص225.

[2]- فاطمة مشعلة، مفهوم الخدمة (mowdoo3.com) 2021/02/11، 15:12.

[3] -philipkotler, marketing : management, 10th ed, prentichatt international, editions, usa, 2000, p428

[4]- مجمع اللغة العربية، مرجع سابق، ص230.

[5]- غزلاني وداد / حكار حنان، البلدية الالكترونية وأفاق تحسين الخدمة العمومية "بلدية دبي الالكترونية نموذجا"، الملتقى الوطني الأول، التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، ص42.

III- إدارة الجماعات المحلية:

1-الإدارة المحلية:

أ-**الإدارة المحلية لغة:** من أدار، أدار الشيء بمعنى تحكم فيه[1].

ب-**اصطلاحا:** هي المناطق المحددة التي تمارس نشاطها المحلي بواسطة هيئات منتخبة من سكانها المحليين، تحت رقابة وإشراف الحكومة المركزية[2].

كما عرفت الإدارة المحلية على أنها مجموعة أجهزة تنفيذية وفنية على المستوى المحلي، تتولى إدارة الشؤون والخدمات العامة ذات الطابع المحلي[3].

قد تكون منتخبة أو معينة وتباشر اختصاصها عن طريق النقل أو التفويض فهي تعني توزيع الوظيفة الادارية في الدولة بين أجهزتها المركزية في العاصمة، وهيئات مستقلة عنه، ومن ثم فهي أسلوب من أساليب تنظيم الدولة من شأنه أن يحقق اللامركزية الادارية[4].

ج-إجرائيا: هي عبارة عن مؤسسة من مؤسسات الدولة التي تقدم خدمات عامة للمواطن، يقوم بإدارتها مجلس محلي إما عن طرق الانتخاب أو التعيين أو الجمع بينهما، تتمتع بالاستقلال المالي والإداري تمارس نشاطاتها ومهامها تحت إشراف ورقابة السلطة المركزية وبموجب القانون، وفي الجزائر نجد أن إدارة الجماعات المحلية هي الولاية والبلدية.

---

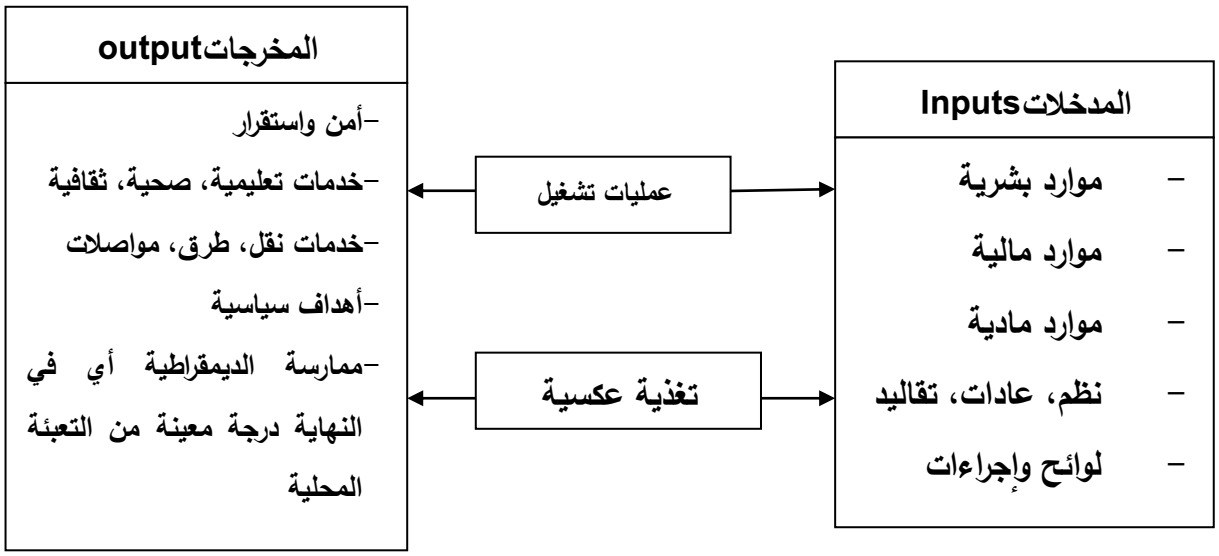
[1]- معجم المعاني، تاريخ الزيارة: 2021/02/13، 14:40، متاح على:
http://almaany.com.ar/dict/ar-ar/

[2]- خالد سمارة الزغبي، تشكيل المجالس المحلية وأثره على كفائتها، دراسة مقارنة، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1984.

[3]- بسمى عولمي،تشخيص نظام الإدارة المحلية والمالية المحلية في الجزائر،مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، عدد 4 ،ص258

[4]- عثمان عزيزي، دور الجماعات المحلية في التسيير والتنمية بولاية خنشلة، مذكرة ماجستير في التهيئة العمرانية، كلية علوم الأرض والتهيئة العمرانية، جامعة قسنطينة، 2008، ص25.

الشكل رقم 01: نظام الإدارة المحلية[1]



2-البلدية:

أ-لغة: من البلدة أو البلد، والبلدية هيئة رسمية تقوم على شؤون البلد[2].

ب-اصطلاحا: هي مجموعة إقليمية يوجد بين مواطنيها مصالح مشتركة مبنية على حقائق تاريخية واقتصادية، وهي عبارة عن مقاطعة إدارية للدولة مكلفة بضمان السير الحسن للمرافق العمومية للبلدية حيث واعتبارا من الأهمية التي تحظى بها البلدية ابتداء من موقعها واعتمداها وتطوير جودتها، حيث تخلص على أن البلدية تحتل موقع التفضيل في تنظيم الدولة[3].

كما أن البلدية هي الجماعات الإقليمية، الأساسية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتحدث بموجب قانون[4].

وحسب قانون البلدية الجديد رقم 11-10 المؤرخ في: 2011/06/22 تعرف البلدية على أنها الجماعات الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة[5].

---

[1]- عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي والتنمية المحلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص42.

[2]- معجم المعاني: تاريخ الزيارة: 2021/02/13، 15:20، متاح على: http://almaany.com/ar/dict/ar-ar/

[3] -SabihMissoum, les institutiion adminstratives au Maghreb, Hachette, paris, 1997, p151.

[4]-المادة الأولى ، قانون 08/90 المؤرخ في 1990/04/07 المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية، العدد 15، (1990/04/11)

[5]- المادة رقم 01 من قانون البلدية 10/11 المؤرخ في 2011/06/22 المتعلق بالبلدية

إجرائيا: هي ذلك المرفق العام الذي يقوم على تسيير الشأن العام للمواطنين، وتقديم خدمات عمومية تسد حاجيات الساكنة تتكون من هيئتين، تنفيذية يترأسها المجلس الشعبي البلدي وهيئة إدارية للموظفين والإداريين تحت إشراف الأمين العام للبلدية خاضعة لرقابة الحكومة المركزية.

6- الدراسات السابقة والمشابهة:

حيث ومما لا يخفى علينا فإن الدراسات السابقة واحدة من أهم خطوات البحث العلمي، كونها تساعد الباحث في إعطاءه صورة واضحة للبحث الذي يقوم به، كما أنها تجنب الباحث العلمي من الوقوع في الأخطاء التي وقع فيها كل من درس الموضوع قبله، والجدير بالذكر أنه في موضوعنا هذا تم تحديد بعض الدراسات السابقة والمشابهة لموضوع دراستنا، ثم ترتيبها ترتيبا كرونولوجيا وفقا للتسلسل الزمني التنازلي لإنجاز وإصدار هذه الموضوعات سنذكرها فيما يلي:

- **الدراسة الأولى:**

الموسومة بـ:" دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الادارية لمؤسسات الخدمة العمومية، إعداد الطالبة: بن عبد الله أسماء، من جامعة فرحات عباس، سطيف 1، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في كلية العلوم الاقتصادية تخصص إدارة الأعمال والتنمية المستدامة سنة 2018-2019 تطرق الباحث من خلال عنوان الدراسة إلى الإشكالية التالية:

- ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الادارية لمؤسسات الخدمة العمومية؟

أدرجت تحت هذه الإشكالية تساؤلات فرعية وهي:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنظام معلوماتي؟
- كيف يمكن تحقيق التنمية الادارية في مؤسسات الخدمة العمومية وفيما تتمثل مختلف أدوارها؟
- هل امتلاك التطبيقات التكنولوجية بالضرورة يساعد ف يحل المشكلات الادارية في عصرنا الحالي؟
- ما هو واقع تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في الجزائر؟

ما هي سبل تكوين وإعادة تأهيل الموارد البشرية في مؤسسات الخدمة العمومية وفيما تتمثل متطلبات تطوير أداءه؟

كيف يمكن الاستفادة من تجربة التنمية الادارية الالكترونية الفرنسية كدولة تنتمي إلى العالم المتقدم؟

وللإلمام الجيد بالموضوع محل الدراسة وبما يسمح الحصول على المعلومات المناسبة والصحيحة وظفت الباحثة مجموعة من المناهج من ضمنها:

- المنهج الوصفي التحليلي: ويظهر ذلك من خلال الدراسة الوصفية لمتغيرات البحث المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم خصائصها وواقعها في كل من الجزائر وفرنسا
- منهج دراسة الحالة: الذي يقوم على جمع البيانات والمعلومات العلمية المتعلقة بالدولتين محل الدراسة خاصة الجزائر.
- المنهج الإحصائي: تجسيد ذلك للتعرف على طبيعة بيانات الدراسة الاستكشافية بالاستعانة ببعض الأساليب الإحصائية كالنسب المئوية والدوائر النسبية...الخ عن طريق استخدام نظام SPSS
- المنهج المقارن: والذي يظهر ن خلال دراسة نفس المؤشرات في دولتين مختلفتين وذلك بغية الوصول إلى الحكم على استراتيجية كل دولة ومحاولة الاستفادة منها.
- المنهج التاريخي: ثم إتباع هذا المنهج لإعطاء صورة عن الاهتمامات الأولية بالتطبيقات التكنولوجية وبمجالات التحديث الادارية في كل من الدولتين.

وخلصت هذه الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى العديد من النتائج نذكر منها:

- تحتل تكنولوجيا المعلومات والاتصال موقع الصدارة من حيث الدور الاستراتيجي الذي تلعبه في تنمية مختلف القطاعات سواء اقتصادية، اجتماعية،...الخ
- تتنوع الآثار المترتبة من إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات الخدمة العمومية منها الايجابية المحفزة على تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، ومنها السلبية كالاستغناء عن بعض العمالة البشرية وعدم تحمل تكاليفها .

الدراسة الثانية:

تحت عنوان: دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في ترقية الإدارة العمومية، للطالب: بلعياضي أسامة، من جامعة محمد بوضياف، المسيلة، لنيل شهادة ماستر ل . م. د في علوم الإعلام والاتصال تخصص : اتصال وعلاقات عامة 2015-2016.

طرح الباحث الإشكالية التالية:

- ما مدى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في بلدية برج بوعريريج؟

انبثقت عليها تساؤلات فرعية:

- ما مدى استخدام تكنولوجيا الإعلان والاتصال الحديثة في بلدية برج بوعريريج؟
- ما هي الانعكاسات التي نجمت عن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في الإدارة العمومية؟
- إلى أي مدى اثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على تحسين الخدمات العمومية؟

ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها اعتمد الباحث على المنهج المسحي، الطي يعني الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة وذلك كونه يتوافق وموضوع الدراسة حيث يعتبر من المناهج المستعملة في الدراسات الوصفية.

وخلص الباحث للعديد من النتائج في هذه الدراسة نذكر منها:

- وجود نقص في التجهيزات الخاصة بهذه التكنولوجيات الحديثة، خاصة أجهزة الحاسوب وشبكة الانترنت، حيث وجد أن كثير منهم يتقن استخدامها لكنها غير متاحة لهم في أعلب الأحيان.
- الدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في حياة الأفراد والمجتمعات، جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد منن المؤسسات سواء العامة أم الخاصة، والتي تزيد من مواكبة التطورات الحديثة.
- لتحسين مختلف الخدمات الادارية، يجب على الإدارة الاستفادة من الأمور الايجابية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.
- المساهمة الايجابية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تسهيل عملية استخراج الوثائق البيومترية.

الدراسة الثالثة:

تحت عنوان: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية من إعداد الطالب: حسن عبايدي، من جامعة العربي التبسي تبسة، لنيل شهادة ماستر ل.م.د ميدان علوم انسانية واجتماعية شعبة العلوم الإنسانية، تخصص: اتصال في التنظيمات، 2015-2016. تم فيها طرح الإشكالية التالية:

- ماهو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية لمقر ديوان ولاية تبسة؟

كانت لها تساؤلات فرعية هي:

- هل تكنولوجيا الاتصال الحديثة تقرب الإدارة من المواطن بمقر ديوان والي ولاية تبسة؟
- كيف يستغل مكتب مركز النداء 1100 هذه التقنية الحديثة لحل انشغالات الجمهور بمقر ديوان ولاية تبسة؟

ولتحقيق مختلف الأهداف المرجوة من هذه الدراسة لجأ الباحث إلى استخدام المنهج العلائقي الاعتباطي: الذي يقوم على تفسير العلاقة القائمة بين مفهوم التكنولوجيا الحديثة للاتصال ودورها في تحسين الخدامات العمومية المقدمة لمختلف شرائح المجتمع.

كما أن الباحث استنتج بعض الخلاصات أو النتائج نعرض عليكم أهمها:

- أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة المجتمعات لتسهيلها لمختلف الخدمات العمومية.

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة تقرب الإدارة من المواطن.
- تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسن الخدمة العمومية.
- غياب المعلومة والإعلام بخصوص التعبئة الجديدة لمركز النداء 1100 لدى غالبية المبحوثين.

الدراسة الرابعة:

موسومة بـ: إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر من إعداد الطالب: حاكمي حمزة من جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص السياسات العامة والتنمية 2015-2016.

الإشكالية: ما مدى نجاعة الجهاز الإداري في تقديم خدمات عمومية للمواطنين في ظل الإصلاحات المختلفة التي قامت بها الجزائر؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات أهمها:

- ما مفهوم الخدمة العمومية؟ وفيما تتمثل خصائصها؟
- ما هو تعريف الإصلاح الإداري؟ وما هي أهدافه وأهميته؟
- ما هي الإصلاحات لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟

استخدم الباحث المنهج التحليلي كونه يسمح باستخدام مختلف المصطلحات والجداول وكذا الاعتماد على المعلومات الوثائقية بحكم أن موضوع الخدمة العمومية والإصلاح بهدف التعرف على كيفية التنقل من الوضع الحالي لإدارة الخدمة العمومية إلى وضع أفضل، كما أنه استعان بمنهج دراسة الحالة، وذلك في دراسة واقع الخدمات في بلدية سعيدة الذي خصص لدراسة ميداني بهدف التقرب أكثر من واقع الخدمات.

وتم الوصول إلى نتائج نستذكر أهمها في النقاط التالية:

- تحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الادارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى التي باشرت فيها الدولة.
- التنويه إلى الحاجة إلى إصلاح الإدارة العامة في الجزائر إصلاحا عميقا يشمل جميع مكوناتها.
- قطاع الخدمة العمومية مزال يتعامل مع مسارات التغيير والبناء وإعادة البناء بطريقة التحديث التقليدي.
- غياب النظرة المستقبلية في التسيير تسمح لها بمواظبة مختلف البيئات المتغيرة.
- ضرورة تحديث وسائل العمل بمؤسسات الخدمة العمومية لتستجيب للكم الهائل من مطالب المواطنين وخدماتهم بأقل جهد وفي وقت أسرع.
- توعية المواطنين لتحقيق النقلة في التعامل مع الطرق الحديثة (الإذاعة، التلفزة)

أوجه الاختلاف والتقارب بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

عنوان الدراسة	أوجه الاختلاف	أوجه التشابه (التقارب)	جوانب الاستفادة من الدراسة
دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الادارية بمؤسسات الخدمة العمومية	-منهج الدراسة -مكان الدراسة -أدوات جمع البيانات (المقابلة) -مفاهيم الدراسة	-منهج الدراسة (الوصفي) -أدوات جمع البيانات (الملاحظة والاستبيان) -عينة الدراسة	-التعرف على كيفية توظيف المنهج الوصفي للدراسة -إبراز كيفية الاستعانة بأدوات جمع البيانات في جمع معلومات عن موضوع الدراسة -توفير الجهد و الوقت في عملية جمع المعلومات
دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في ترقية الإدارة العمومية	-منهج الدراسة -مكان الدراسة	-عينة الدراسة -أداة جمع البيانات (الاستبيان) -مفهاهيم الدراسة (تكنولوجيا الاتصال المتغير المستقل في الدراسة)	-توفير الجهد و الوقت في جمع المعلومات -توضيح كيفية جمع المعلومات الكافية عن موضوع الدراسة -التعرف أكثر على مفاهيم الدراسة
دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية	-منهج الدراسة -عينة الدراسة -مكان الدراسة	-أداة جمع البيانات (الملاحظة والاستبيان) -مفاهيم الدراسة (تكنولوجيا الاتصال – الخدمة العمومية)	توضيح كيفية جمع معلومات كافية عن موضوع الدراسة -إثراء دراستنا بمعلومات حول مفاهيم الدراسة للمتغيرين
إصلاح الخدمة العمومية في الجزائـــر	-منهج الدراسة -مكان الدراسة -أداة جمع البيانات (المقابلة)	-عينة الدراسة -مفاهيم الدراسة (الخدمة العمومية المتغير التابع في الدراسة	-توفير الوقت و الجهد في عملية جمع المعلومات -إثراء الرصيد المعرفي بمعلومات حول مفاهيم الدراسة للمتغير التابع

7- مقاربة الدراســـــة

- **نظرية انتشار المبتكرات (تبني المبتكرات)**

حيث ظهرت هذه النظرية خلال السنوات الأخيرة من الخمسينات والستينات متأثرة بنظرية تدفق المعلومات على مرحلتين، وتعود أصول هذه النظرية غلى دراسات متفرقة قام بها الباحثون الاجتماعين في عدة ميادين مثل الأنثروبولوجيا والتربية والزراعة لمعرفة كيفية تبني المزارعين الأفكار الجديدة المتعلقة بأساليب الزراعة

الحديثة، كما اهتم بها أنصار الباحثون في مجال الشريعة من خلال محاولة نشر طرق التدريس الجديدة أو فكرة تنظيم الأسر أو اقتناء الأجهزة واستخدامها وغيرها من المجالات المختلفة لمعرفة آثارها في النظام الاجتماعي القائم.

وترتكز هذه النظرية على نشر المعلومات المتعلقة بالمبتكرات والتجديد بين أفراد المجتمع أو قطاع منه بهدف تحقيق التنمية وهو في الأخير (التغيير) يعتبر الهدف النهائي لها لهذا قام كل من روجرز وشومبكر بالمراجعة والتدقيق في أكثر من 5000 أمر برقية متعلقة بانتشار كل ما هو من المبتكرات الجديدة في مجال الاجتماع الريفي والأنثروبولوجيا بهدف التعرف على آليات تبني الأفكار والمستحدثات من قبل الجمهور ليؤكد في الأخير من خلال نموذجهما دور البيئة الاجتماعية في التأثير على سريان الإعلام والاتصال، بشكل انتقالي يظل خاضعا للفئات الاجتماعية التي ينتمي إليها .

حيث ومن خلال ما سبق ذكره نجد أن هذه النظرية بدأت من خلال المطالبة بتحديث المجتمع الريفي الأمريكي وجعله مواكبا للمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي جعلت الولايات المتحدة الأمريكية قوى عظمى بعد الحرب العالمية الثانية حيث ركزت على كيفية تبني الجهود للمستحدثات أي كل الابتكارات الجديدة وذلك في مختلف المجالات وذلك من خلال ما يلي:

- إدخال أساليب جديدة في العمليات الإدارية داخل المؤسسة.
- انتشار أفكار جديدة تنظم المؤسسة.
- الاعتماد على الأجهزة الحديث في مجالات العمل.

ومن خلال ما سبق يمكن تحديد مراحل تبني الأفكار والأساليب المستحدثة فيما يلي[1]:

1- مرحلة الوعي بالفكرة: التي هي تعتبر مفتاح الطريق المؤدي إلى سلسلة المراحل الأخرى، حيث فيها يتعرض الفرد للفكرة ويشعر بالحاجة للحصول على معلومات كافية عنها.

2- مرحلة الاهتمام بالفكرة: تتمثل الرغبة لدى الفرد في التعرف أكثر على الفكرة وجمع المزيد من المعلومات عنها.

3- مرحلة التقييم: يعتمد الفرد في هذه المرحلة على العقل ويقرر بعدها ما إذا عليه أن يجرب الفكرة أم لا.

4- مرحلة التجريب: يتم فيها استخدام الفرد للفكرة إن اقتنع بها فإنه يتم تبنيها وتطبيقها أو العكس في حالة عدم جدواها.

[1]- حسن عماد مكاوي / ليلى السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، (دط)، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة ،2006، ص259.

5- مرحلة التبني: حيث تتميز هذه المرحلة بالثبات النسبي، أي هنا يقوم الفرد باتخاذ موقف لتطبيق الفكرة.

ويرى كل من "روجرز وشوميكر" أن من بين الطرق التي تلجأ إليها وسائل الإعلام الجماهيرية لإقناع الجمهور بأفكار معينة هي نشر الابتكارات والاكتشافات العلمية الجديدة حول موضوع معين باعتبار أن الإنسان مولع بالتعرف على الجديد دائما، حيث تزيد مصداقية هذه النظرية أكثر لدى الطبقة المثقفة والمتعلمة وذلك لميل هذه الفئة من الناس إلى كل ما هو عملي أو منطقي وتبنى هذه النظرية على افتراض مفاده أن هناك أربع خطوات واضحة على الأقل في عملية نشر الابتكار حيث تجدر الإشارة هنا إلى أنه تم إسقاط هذه المراحل على موضوع الدراسة.

- المعرفة: تتعرض المؤسسة للإدراك لوجود الابتكار وتتعرف على طريقة تبني هذا الابتكار بمعنى أن البنية الإدراكية للمؤسسة تتحصل على معلومة واضحة حول طبيعة الابتكار وكيفية التعامل معه.
- الإقناع: هي مرحلة متقدمة وناتجة عن تشبع الفرد بالمعلومات تصل بالمؤسسة إلى تكوين اتجاه معين إزاء هذا الابتكار.
- القرار: وتقوم في هذه المرحلة المؤسسة نتيجة لتلقيها المعلومات حول الابتكار ببلورة الأفكار حول الابتكار الجديد لاتخاذ موقف معين إما بتبني هذا الابتكار أو رفضه.
- التصديق: وهي المرحلة الأخيرة التي تلجأ فيها المؤسسة للبحث عن المبررات التي تعزز موقفها وتقوي قرارها نحو تبني الفكرة.

محددات ومقومات قبول وانتشار المستحدثات أو المبتكرات:

ليس كل الأفكار والابتكارات على قدر واحد من التكافؤ، من حيث الانتشار وهذا لوجود عدد من المحددات والمقومات الأساسية التي تحدد مدى انتشار هذه المبتكرات ونلخصها فيما يلي[1]:

- الميزة التنافسية: المبتكر قد يكون مشابها لشيء آخر موجود بالفعل لكن المهم هو مدى إدراك المؤسسات للمزايا النسبية للفكرة الجديدة أو مدى الاقتناع، فكلما زاد إدراك المؤسسة للمزايا النسبية للمستحدثزادت سرعة انتشاره بين أفراد المؤسسة.
- سهولة الفهم أو درجة التعقيد: وهي إدراك المؤسسة للمبتكرات على أنه سهل الفهم والاستخدام، حيث تختلف المبتكرات في مدى سهولة فهمها والتعامل معها فلكما كانت الفكرة الجديدة سهلة التعامل زادت سرعة انتشارها.

[1]- حسن عماد مكاوي / ليلى السيد، المرجع السابق، ص259.

- التوافق والملائمة: كلما كان إدراك الفرد بأن هذه المبتكرات تتفق مع ما لديه من قيم وخبرات سابقة زادت من سرعة انتشارها.
- القابلية للتجريب: يقصد بها قدرة المؤسسة على تجربة المبتكر على نطاق محدود قبل أن يتخذ القرار النهائي بشأنه، فكلما كانت المؤسسة قادرة على تجربة المبتكر، زادت فرصة تبنيها له.
- وضوح النتيجة: تعني مدى وضوح استخدام أو تبني المبتكر، فكلما كان من السهل على المؤسسة أن تلاحظ نتائج تبني المبتكر زادت سرعة انتشارها.

وبعد هذا العرض البسيط حول النظرية سنحاول تقريب إسقاط النظرية على موضوع دراستنا الذي هو: تكنولوجيا الاتصال، ودراسته في ضوء هذه النظرية التي ترتكز على تبني المؤسسات العمومية خاصة لهذه التكنولوجيا، كأسلوب ونمط جديد لمواكبة أهم التطورات الحاصلة في شتى المجالات خصوصا ان عصرنا هذا يتسم بالسرعة وكذا الحال بالنسبة للمؤسسة العمومية والإدارة المحلية خاصة التي تسعى إلى تطبيق هذه التقنيات الحديثة من أجل الاستفادة من وسائلها ومعداتها، ولهذا فإن نظرية انتشار المبتكرات قد شملت كل ابتكار جديد سواء كان فكرة مستحدثة أو أسلوب جديد وحديث يتم إدخاله في الحياة العملية والعلمية مع ضرورة وجود نسق اجتماعي يقوم على التفاعل بين أفراد المؤسسة ويؤدي بهم إلى معرفة هذه المبتكرات وتبنيها وما توفره لهم من أساليب حديثة من شأنها المساهمة في رفع مستوى العمل وتقديم الخدمات المناسبة في أسرع وقت وأقل جهد.

الفصل الثاني : تكنولوجيا الاتصال و الخدمة العمومية في الجماعات المحلية

1/ ماهية تكنولوجيا الإتصال

1-1/ نشأة و تطور تكنولوجيا الاتصال

1-2/ أشكال و استخدامات تكنولوجيا الاتصال

1-3/ خصائص تكنولوجيا الاتصال

1-4/ ايجابيات و سلبيات تكنولوجيا الاتصال

2/ الخدمة العمومية بالجماعات المحلية

2-1/خصائص و أنواع الخدمة العمومية

2-2/المعايير و المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية

2-3/الخدمة العمومية المحلية

2-4/الخدمة العمومية على مستوى البلدية

3/ تكنولوجيا الاتصال و دورها في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية

3-1/ مبررات و دوافع استعمال تكنولوجيا الاتصال في إدارة الجماعات المحلية

3-2/مظاهر استعمال تكنولوجيا الاتصال في الجماعات المحلية

3-3/دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العامة

3-4/تجسيد الخدمات العامة الالكترونية على مستوى البلدية

3-5/مزايا استعمال تكنولوجيا الاتصال في الإدارة المحلية

1/ ماهية تكنولوجيا الاتصال

1-1- نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال

1-2- أشكال واستخدامات تكنولوجيا الاتصال

1-3- خصائص تكنولوجيا الاتصال

1-4- إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال

تمهيد:

شهدت تكنولوجيا الاتصال تطورا هائلا وملحوظا في السنوات الأخيرة ما جعلها احد أهم الوسائل المعتمدة في عصرنا نظرا لإيجابياتها الكثيرة، وكذا تنوع استخداماتها وأنواعها فيما يخص تسهيل الاتصال وتسريع سير كل التعاملات وسير مختلف الأنشطة وهذا لما تقدمه هذه التكنولوجيا من خدمات كالتفاعلية، وإلغاء الحواجز الزمانية والمكانية الأمر الذي جعل منها مطلبا هاما وملحا لقطاعات عديدة في المجتمع وهذا لا يعني أنها خالية من العيوب أو السلبيات فهي كما يشاع سلاح ذو حدين

وهذا ما سنتطرق إليه من خلال فصلنا هذا حيث سنحاول وبالشرح إبراز نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال وخصائصها واستخداماتها وأيضا إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال

1- ماهية تكنولوجيا الاتصال

1-1- نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال

لقد مرت تكنولوجيا الاتصال بعدة مراحل تاريخية قبل أن تصل إلى ماهي عليه الآن، نذكر أهمها فيما يلي:

- **المرحلة الأولى: ثورة اللغة**

حيث بدأت ثورة الاتصال الأولى عندما ظهرت اللغة لتعبر عن صياغة لرغبة الإنسان في بناء إطار موحد للتفاهم، والمعاني المشتركة من أجل التواصل مع باقي أجناس البشر، ولكي ينقل الإنسان خبراته للآخرين ابتكر وسائل بدائية حسب ما أتيح له، فكان استخدامه للصوت والرموز والإشارات[1].

- **المرحلة الثانية: ثورة الكتابة**

من خلال الرموز والإشارات تمكن الإنسان من التواصل إلى الكتابة بالحروف الهجائية وظهرت الكتابة كوعاء تاريخي منضبط لحفظ وتسجيل المعاني البشرية المشتركة، وبالتالي إنقاذها من الضياع، خاصة بعد اكتشاف ورق البردي الذي استخدم للكتابة[2].

- **المرحلة الثالثة: ثورة الطباعة**

حيث بدأت ثورة الاتصال الثالثة عندما ظهرت "المطبعة" وذلك في القرن الخامس عشر ومن ثم إتاحة اللغة المكتوبة قدرا كبيرا من الانتشار والذيوع يتجاوز الدائرة المحدودة لأنشطة النسخ اليدوي بمعرفة الخطاطة وينطلق بها إلى الأهداف الواسعة للأنشطة الطباعة الآلية.

---

[1]- محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية،ط1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية ، 2005، ص21.

[2]- حسن عماد مكاوي/ ليلى حسن السيد، المرجع السابق، ص100.

- **المرحلة الرابعة: ثورة الاتصالات السلكية واللاسلكية**

رغم أن المطبعة أتاحت للغة المكتوبة الفرصة لتخطي المكان والمسافة لكن في المقابل ظلت اللغة المنطوقة عاجزة عن تخطي هذا الحاجز إلى ان جاءت ثورة الاتصال الرابعة في منتصف القرن التاسع عشر، فظهر التلغراف، ثم التلفزيون ثم الراديو، فتحطمت بذلك الحواجز الجغرافية، ثم ما لبثت حواجز الزمن تحطم هي الأخرى عندما ظهرت آلة التصوير الفوتوغرافي لتسجل وتحفظ وتجسد اللحظة المرئية المقدمة، وسرعان ما تطورت إلى السينما لتحرر تلك الصورة الثابتة من جمودها وتمنحها الحركة ثم ظهر التلفزيون ليزيل حاجز الزمن تماما وينقل لنا اللحظة الحالية بكل وقائعها، وكانت الثورة الرابعة هي ثورة الكهرباء والكهرومغناطيسية واللامكان واللازمان[1].

- **المرحلة الخامسة: ثورة الاتصال الالكتروني**

بدأت هذه المرحلة في منتصف الثمانينات من القرن الماضي، ومازالت مستمرة إلى الآن وتتميز بصورة أساسية، وهي المزج بين أكثر من تكنولوجيا معلوماتية واتصالية، تمثلها أكثر من وسيلة لتحقيق الهدف النهائي، وهي توصيل الرسالة الاتصالية ، ويطلق على التكنولوجيا السائدة أو المميزة لهذه المرحلة التي تعيشها بالتكنولوجيا الرقمية أو التكنولوجيا متعددة الوسائط[2].

- **المرحلة السادسة: ثورة الاتصال السادسة**

حيث يطرح علينا العصر الراهن ضرورة الاعتراف بأنه ثم هناك ثورة سادسة للاتصال، أخذت في شكل تحت أنظارها وتتمثل في شبكة المعلومات INFORMATION NETWORK، والطريق السريع للمعلومات INFORMATION SUPER HIGH WAY.

تمثل شبكة الانترنت النموذج الأمثل لشبكات المعلومات، لذلك يطلق عليها الشبكات لما تضمه من عدد كبير من الشبكات المترابطة، كما أنها تمثل تلخيصا لكافة فعاليات وسائل الاتصال لما توفره من قدرة على الجمع بين كافة الأشكال الاتصالية النصية، الصوتية، المرئية والقدرة على الجمع بين كافة الأنواع الاتصالية الإعلامية والاتصالية والمعلوماتية[3].

---

[1]– محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال ، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007 ص09.

[2]– محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري،(د.ط)، مكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1994 ,ص155.

[3]– محمد محفوظ ، مرجع سابق، ص–ص 21–23.

1-2- أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستخداماتها:

لقد عرف انتشار وتطور تكنولوجيات الاتصال الحديثة الأثر البالغ على جميع القطاعات عموما، والمؤسسات بمختلف أنواعهاوفروعها كما لا ننسى الجهود التي كانت و لا تزال متواصلة على مستوى القطاع العام وقطاع الجماعات المحلية خصوصا وأصبحت هذه الأخيرة لا تقوى على القيام بنشاطاتها دون اعتمادها على التكنولوجيا الحديثة للاتصال، وفيما يلي سنتطرق إلى ابرز تلك التكنولوجيات وأشكالها واستخداماتها:

- **جهاز الحاسوب:**

يعتبر الحاسب الالكتروني" وسيلة لتجهيز البيانات فهو يستلم بيانات كمدخلات، ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، فهو مصمم لاحتواء البيانات، وتخزينها مهما كانت كبيرة، ثم انجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية عليها. ثم الإمداد بالمعلومات المطلوبة بسرعة فائقة[1]، وعليه فيمكن القول أن الحاسب الالكتروني يقوم باستلام بيانات أولية، يعالجها، ويجهزها، ويقدمها فيشكل مخرجات منطقية.

مكونات الحاسوب:

*وحدة التشغيل.

*وحدة التخزين الداخلية.

*الوحدة الحسابية.

*وحدات رصد النتائج المستخرجة من الحاسب.

*وحدة التغذية بالمعلومات.

*وحدات التخزين الخارجية: والتي تكون في شكل اسطوانات، أشرطة.

ولقد مر الحاسب خلال مراحل تشكله تاريخيا بعدة مراحل، حيث يرجع تاريخ صناعته إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية، وبالتحديد في الولايات المتحدة الأمريكية، التي قامت بصناعة أول حاسوب الكتروني " **eniac**"من مميزاته كبر حجمه، وتعقد مكوناته[2].

خصائصه:

- سرعة الأداء مع الدقة والكفاءة أثناء تنفيذ وإدارة البيانات.
- قلة الأخطاء إذا كانت الرقابة جيدة على مدخلا ته

1 - محمد شوقي شادي، الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة للنشر، بيروت ،1983،ص 16.

2- سعيد يس عامر/علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، ط2، مركز وايد سبرقيس، القاهرة، 1998، ص468.

- مرونة الحاسوب من حيث تحمله في حالة النمو السريع لعبء أكبر دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.
- قلة تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب والتي أثبتت من خلال الممارسات أنها اقل بكثير من الحصول عليها يدويا

الهاتف:

يعد الهاتف من وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية، حيث ينقل الصوت على شكل ذبذبات كهرومغناطيسية، بين جهازين، تفصل بينهما مسافات تتراوح بين مئات الأمتار إلى ألاف الكيلومترات، وعن طريقه يمكن تحقيق التفاعل بين طرفي العملية الاتصالية (المرسل المستقبل)، وقد عملت بعض الشركات على تطوير أنواع من أجهزة الهاتف لاستخدامها في مجال التعليم [1].

وقد ساعدت هذه الأجهزة على توافر فرص التفاعل بين المعلم والمتعلم، عندما يواجه احدهما صعوبة في الذهاب إلى المدرسة كالمرض في المستشفيات.

من خصائص الهاتف الثابت مقارنة بالهاتف المتنقل هو أن المستخدم يستخدم الأجهزة، وهي ثابتة بحيث لا يمكن إجراء الاتصال والتحرك في نفس الوقت لمسافة بعيدة.

شبكة الإنترنت:

هي عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الالكترونية حول العالم، مرتبطة ببعضها البعض والتي نتج عنها إرسال كم هائل من الرسائل الالكترونية فيما بينها بلمح البصر، وكذا تبادل الملفات، والصور، والأصوات، وقد تم الاتفاق على نظام موحد تتبادله جميع هذه الأنماط من المعلومات، تم تسميته بالنسيج العالمي.

كما يمكن تعريفها على أنها شبكة من الحاسبات الالكترونية، سواء المتشابهة أو المختلفة الأنواع، والأحجام، ترتبط مع بعضها البعض، عن طريق بروتوكولات تحكم عملية التشارك في تبادل المعلومات[2].

ومن خدماتها نجد:

- تبادل النصوص والرسائل مع ملايين الأشخاص داخل الإدارات والمؤسسات.
- استرجاع برامج، صور، وثائق، خرائط، فهارس...من آلاف الأماكن والمخازن في جميع أنحاء العالم.

---

[1]–محمد محمود الحلية، التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية، ط1،دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة، 2001 ،ص178.

[2]–غالب عوض النواسية، الانترنت والنشر الالكتروني "الكتب الالكترونية والدوريات الالكترونية"، ط1، دار الصفاء للنشر، الأردن، 2011، ص27.

- استكمال بعض الأعمال التقليدية كالمراسلات السريعة
- استخدام الاتصالات والمشاركة في المصادر للتعاون والتواصل بين الأفراد والمؤسسات في مكان واحد أو في قارات مختلفة.

وقد دخلت خدمات الإنترنت وتطبيقاتها في أمور عديدة من أبرزها ما يلي:

خدمة البريد الالكتروني، القوائم البريدية، الإخباريات، مجموعات النقاش، الحوار والمحادثة، الدخول عن بعد، خدمة نقل الملفات، شبكة الويب العالمية، مؤتمرات الفيديو، خدمة البحث عن المعلومات، البحث عن الملفات والوثائق، البحث عن أشخاص ، خدمة الاتصال الصوتي، خدمة التسويق...الخ[1].

بعض خدمات الانترنت في الإدارات والمؤسسات:

أ. **خدمات الاتصال** :ساهمت الأنترنت في تطوير هذا الجانب من خلال:

- الوصول إلى العميل في كل موقع ونقل المعلومات إليه بأقل تكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات.
- إجراء عمليات الشراء والبيع عبر الأنترنت.
- توفير الوقت بإيصال الرسائل إلى المرسل إليه في أي مكان من العالم عبر البريد الإلكتروني

ب. **خدمة المؤتمرات المفتوحة** :هي عبارة عن إمكانية عقد المؤتمرات عن بعد بين ممثلي المؤسسات عبر العالم، عن طريق نقل الصوت، والصورة عبر الإنترنت إلى كل أعضاء المؤتمر

ت. **البريد الالكتروني:** هو اختصار لـ Electronic Mail وهو عبارة عن نظام للتراسل الإلكتروني أي إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية ولاستخدامها يشترط برنامج بريد الكتروني وعنوان بريد الكتروني للمرسل إليه يمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات[2].

وتجدر الإشارة إلى أن أول موقع أوجد هذه الخدمة المتميزة هو موقع شركة ميكروسوفت Microsoft أطلقت عليه "هوت ميل" "Hotmail".

ث. **بروتوكول نقل الملفات FTP:** هو اختصار لـ File Transfer Protocol ويوفر مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر، كما يتيح لنا استعراض الملفات المخزنة في الأجهزة المضيفة Hosts البعيدة عن الأنترنيت ونقل ما نشاء منها.

---

[1]– غالب عوض النواسية، المرجع السابق، ص38.

[2]– مراد شلباية /علي فاروق، مقدمة إلى الأنترنيت ، دار المسيرة، الأردن، 2001، ص21.

ج. **شبكة الأنترانت:** أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة للحد من مختلف العوائق والانحرافات التي تعترض العملية الاتصالية داخل المؤسسات مع توفير ظروف أحسن لتقل الرسائل وتبادلها في أسرع وقت وقد أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في المؤسسات بكوابل إلى تكوين شبكة معلوماتية تسمح بتنظيم العمل بشكل متناسق، تسمى هذه الشبكة "الأنترانت" .

- **مفهومها:** هي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات أنترنيت مثل FTP/http وتستخدم خدمات الأنترنيت مثل البريد الإلكتروني، حيث لا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة، ووسيلة لإنجاز الأعمال[1] وبالتالي يمكننا القول بأن الانترانت هي شبكة أنترنيت صغيرة مقتصرة على مؤسسة معينة وفروعها.
- أنواع الأنترانت، تنقسم من حيث الامتداد الجغرافي إلى قسمين:

1- **الشبكة المحليةLNA:** هي نظام اتصال للبيانات يسمح لعدد من الأجهزة المستقبلة بالاتصال كل مع الآخر في حيز معتدل من خلال قنوات اتصالية فيزيائية وبمعدل مرور معتدل للبيانات.[2]

فالشبكة المحلية هي شبكة داخلية تسمح لمجوعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة والمتصلة فيما بينها بكوابل، الاتصال في إطار حيز جغرافي صغير لا يتعدى قطره 10 كلم، والشبكة المحلية بدورها[3]تنقسم إلى عدة أشكال حيث يوجد هناك ثلاثة أشكال هم: الخطية(المتتالية)، الشبكة النجمية والشبكة الحلقية.

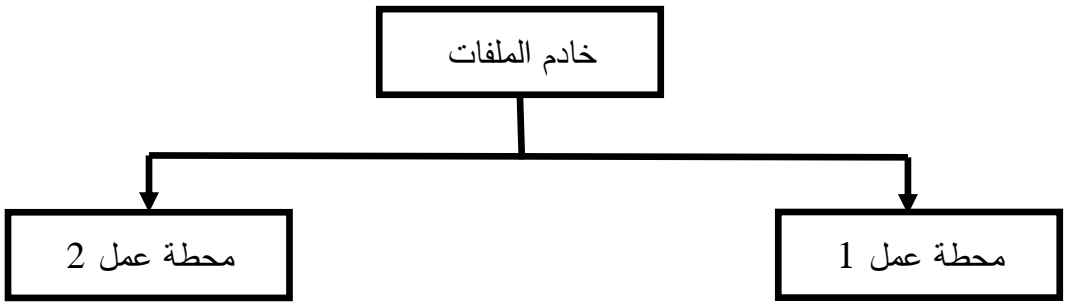
أ- **الخطية:** تصل المحطات فيما بينها وكذلك مع مخزن الملفات عن طريق كابل على إمتداد تلك المحطات كما في الشكل رقم (02).

[1] -www.wikipedia.org 14/02/2021 16 :00h

[2]- عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الأنترنيت ، دار الراتب الجامعية، بيروت، 2001، ص62.

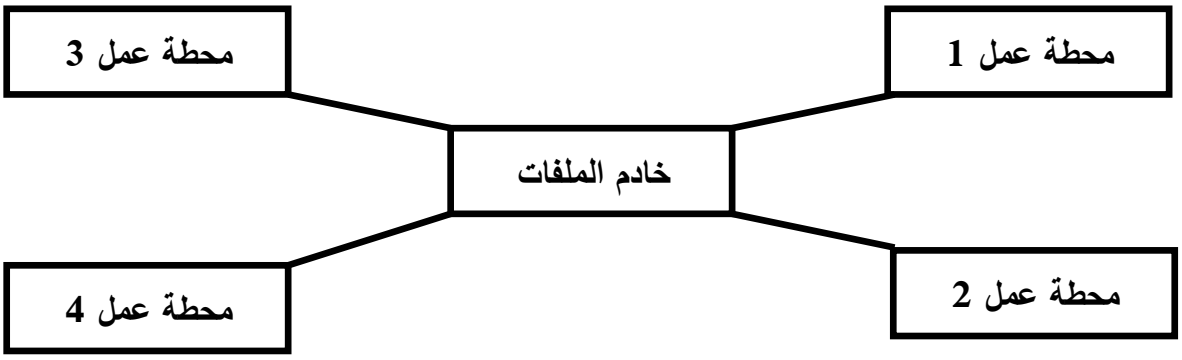
[3]- تامر موسى يونس، شبكات الحاسوب ، دار الراتب الجامعية، بيروت، 1994، ص20.

شكل (02) نموذج الشبكة المحلية الخطية[1]



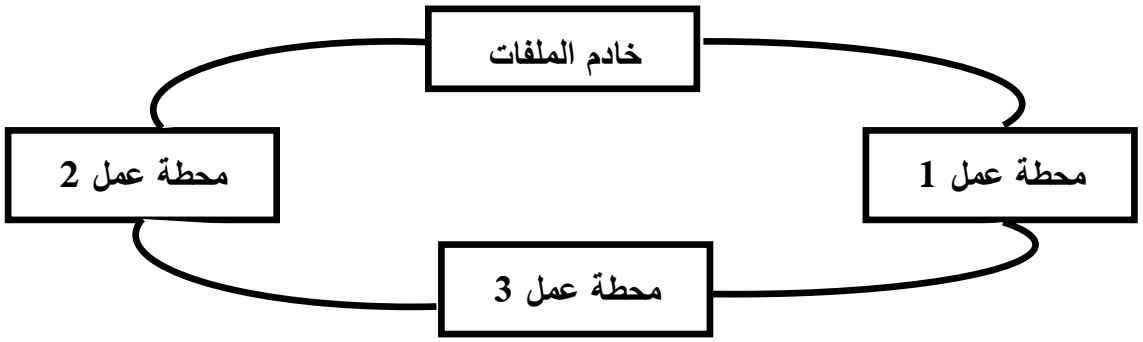
ب-النجمية: يتوسط مخزن الملفات وتتفق من خلاله الكوابل المتصلة بالمحطات لتكون شكلا نجميا.

شكل رقم (03) نموذج الشبكة المحلية النجمية[2]



ت-الحلقية: تتصل جميع المحطات والمخزن فيما بينها بكابل واحد ولكن بشكل حلقي كما هو موضح بالشكل رقم 03.

شكل (04) نموذج الشبكة المحلية الحلقية.[3]



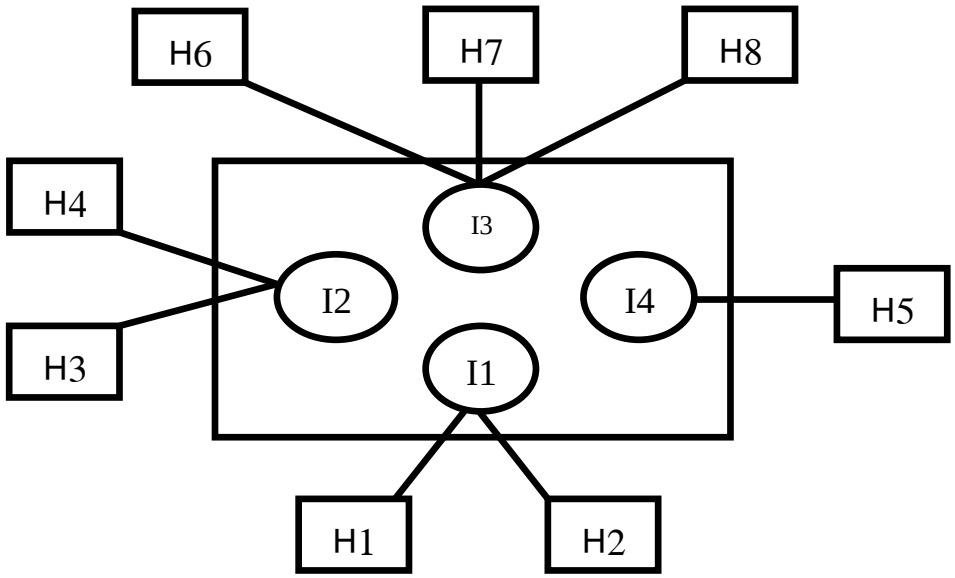
[1]- تامر موسى يونس، المرجع السابق، ص22.

[2]- نفس المرجع، ص23.

[3]- نفس المرجع،ص23

2- **الشبكة الواسعة:** إن الشبكة الواسعة هي نفسها المحلية مع وجود اختلافين جوهريين الأول هو المسافة التي قد تكون هنا بعشرات المئات أو ربما آلاف الكيلومترات، وهذا ما يترتب عليه الاختلاف الثاني وهو وجود أجهزة خاصة تقوم بمهمة تنظيم عملية الاتصال كنقاط مركزية في الشبكات الواسعة.

شكل (04) : نموذج الشبكة الواسعة.



1-3- خصائص تكنولوجيا الاتصال:

تمتاز تكنولوجيا الاتصال بالعديد من الخصائص التي تميزها عن الوسائل التقليدية والقديمة ومن أهم وأبرز هذه الخصائص نذكر:

أ- **التفاعلية:** تنطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها المشاركين في عملية الاتصال لهم تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم لتبادلها، ويطلق على ممارستهم بالممارسة المتبادلة أو التفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد أن يأخذ فيها موقع الشخص وبقوم بأفعاله الاتصالية.

ب-**اللاتزامنية:** ويقصد بها عدم الارتباط بالوقت وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دونما الحاجة لتواجد مستقبل الرسالة. [1]

ت-**قابلية التحرك أو الحركية:** أي التوجع نحو التصغير حيث تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العنصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك.

[1]- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص-ص261-262.

ث-**قابلية التحويل:** يقصد بها قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة، وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام الترجمة الآلية.

ج- **قابلية التوصيل والتركيب:** لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض، فقد اندمجت أنظمة الاتصال واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال.[1]

ح- **الشيوع والانتشار:** يعني الانتشار المنهجي لنظام الاتصال حول العالم وفي داخل طل طبقة من طبقات المجتمع، لا ليكون حكرا على الأثرياء فقط لتلك النظم الجديدة لكي تشمل القادرين على استخدامها وغير القادرين، فقد انقضى عصر الانعزال ومن لم يتقن فنون العصر الجديد سيخكم على نفسه الانقراض بالمعنى التاريخي للكلمة.[2]

خ- **اللاجماهيرية (الرسائل الإعلامية الشخصية):** المقصود به أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد، أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقيل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها.

د- **الكونية:** البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي البيئة العالمية الدولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة، وتعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس مال إلكترونيا عبر الحدود الدولية من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم.

وقد لخص أحد الخبراء سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قوله :" الخدمات التي أتيحت نتيجة التحول من الصوتي إلى الرقمي، ومن الإلكتروني إلى الفتون ونحو الرخيص المتاح دوما، ومن الخاص إلى العام ومن المتنوع إلى الكامل، ومن السلبي إلى أحادي التجاوب الثنائي الاتجاه، ومن الثابت إلى المتنقل، ومن الشفرة الانجليزية إلى الشفرة متعددة الاتجاهات.[3]

---

[1]- حورية بولعويدات، مرجع سابق، ص-ص 82-83.

[2]- فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال "المفهوم، الاستعمالات، الآفاق"، كلية العلوم الإنسانية، الجزائر، 2010، ص58.

[3]- حورية بولعويدات ، مرجع سابق، ص84.

1-4- إيجابيات وسلبياتتكنولوجيا الاتصال:

1-الإيجابيات:

لقد أدى التطور الهائل الذي مس تكنولوجيا الاتصال إلى استفادة الجمهور والمواطن بمميزات أضفتها تلك التقنيات على مختلف الأصعدة، ومن بين هذه الإيجابيات أو المميزات التي نتجت عن تكنولوجيا الاتصال مايلي:

- تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تقديم المعلومات المتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق، ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا للتطور الغير مسبوق في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، الذي استفاد منه الاتصال الرقمي وساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها في شتى المجالات بفضل خصائص تكنولوجيا الاتصال[1].
- توسيع استخدام الشبكات مما أتاح اختصار المسافات وتوفير الجهد والوقت والمال
- ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخدامه، حيث يتيح هذا الحاسب قائمة ضخمة من الخدمات سواء استخدام شخصي أو الاستفادة من خدمات الانترنيت.

حيث يمكن تلخيص هذه الإيجابيات أو المزايا في عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت وهذا بالطبع عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكومبيوتر، كما حدث من استعمال الورق أي تجنب المزيد من الخسائر المادية.

وعموما فإن أهم المزايا أن تكنولوجيا الاتصال قدمت لمستخدميها أبعادا ثلاث:

- **البعد الزمني:** حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات وتبادلها.
- **البعد المكاني:** حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ونقلها.
- **البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي:** حيث أتاحت "ثورة الاتصال" للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي مع هذه التكنولوجيات، كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج.[2]

وكما لا يخلو أي اختراع أو أي تطور إلى عيوب فإن تكنولوجيا الاتصال لها سلبيات نذكرها فيمايلي:

2- سلبيات وعيوب تكنولوجيا الاتصال:

حيث أفرز التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الاتصال على العديد من السلبيات التي يمكن حصرها في الآتي:

---

[1]- محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنيت، ط1، عالم الكتب للنشر، بيروت ، 2007، ص52.

[2]- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص268.

- عدم القدرة على التحكم في التدفق الهائل للمعلومات التي تنتجها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ما يؤثر سلبا على المحتوى المقدم الذي قد لا يخضع للرقابة المستمرة والدورية.
- ساهمت في إشاعة وفرض النموذج الثقافي الغربي لمجتمعاتنا .
- تعتبر ناتج ثقافي غربي ظهرت لتلبي حاجات موضعية لصيقة بثقافة هذه المجتمعات، وهذا ما جعلها تشكل خطرا على مجتمعاتنا، وتمس بالقيم والتقاليد والمبادئ الإسلامية المتعارف عليها في مجتمعاتنا.
- التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الاتصال على الجانب البيولوجي والفيزيولوجي والنفسي للأفراد والموظفين، فالعديد من الأمراض كان سببها الاستخدام المفرط لهذه التكنولوجيات مثل: (الاكتئاب، الإرهاق، ضعف البصر، ضغط الدم...) وهذا ما أثبتته الدراسات الغربية في هذا المجال.[1]

خلاصـــــــة:

يتضح لنا من خلال هذا العرض الموجز بمختلف العناصر التي تم التطرق إليها مدى أهمية تكنولوجيا الاتصال وتنوع وسائل استخداماتها من الحاسوب إلى مختلف الشبكات الجديدة كالأنترنيت والإكسترانات...إلخ وهو الأمر الذي أدى إلى تنظيم العمل أو طرق العمل وتفعيله داخليا وخارجيا لبلوغ الأفراد أو المؤسسات لمستويات عالية سواء في المعاملات أو في الأداء وهذا مواكبة للعصر التقني الذي نعيشه.

[1]– شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال "المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية"، ط1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000، ص23.

2/الخدمة العمومية بالجماعات المحلية

2-1-خصائص وأنواع الخدمة العمومية.

2-2-المعايير والمبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية.

2-3-الخدمة العمومية المحلية.

2-4-الخدمة العمومية على مستوى البلدية.

تمهيد:

تعتبر الخدمة العمومية من المفاهيم الرائدة والمتداولة في وقتنا الحاضر فهي تشكل مسعى تسعى الجزائر وترمي السلطات العمومية إلى تحقيقه فضلا عن كونه مطلبا شعبيا تطالب به كل الشعوب، ومما لاشك فيه فإن الدولة ترتكز على تحسين الخدمة العمومية من خلال جماعاتها المحلية لكونها تعتبر المرآة التي تعكس جهود الدولة لتسهيل وتوفير متطلبات عيش كريم ودحض البيروقراطية ومن خلال فصلنا هذا سنتطرق إلى العديد من الأمور الخاصة بالخدمة العمومية بالجماعات المحلية وهذا من خلال إبراز خصائص وأنواع هذه الأخيرة وأيضا معايير ومبادئ الخدمة العمومية المحلية العمومية المقدمة من طرف مصالح البلدية.

2-1- خصائص وأنواع الخدمات العمومية:

أ- الخصائص:

للخدمة العمومية مجموعة من الخصائص التي يمكن ذكرها كالآتي:

- إتاحة الخدمة العمومية لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة إلا في حالات يتعذر على الهيئات تقديم الخدمة.
- المساواة في تقديم الخدمة العمومية وحصول أفراد المجتمع على الخدمة العامة.
- إتاحتها لجميع أفراد المجتمع دون استثناء وبصورة عادلة.
- تلبية الحاجات الجد ضرورية.
- مساواة كل الأشخاص الذين يجدون أنفسهم في الاتصال مع المصالح العمومية دون أن يكون لهم صفة المستعمل كالموردين أو المنتخبين.
- الخدمة العمومية يجب أن تتلاءم مع المصلحة العمومية.
- تلاءم الخدمة العمومية مع التطورات والتغيرات والعمل الجيد على تحسين نوعية وكمية أدائها.
- استمرارية الخدمة العمومية بصورة منتظمة وبدون انقطاع مهما كانت الظروف.
- تعود ملكية المؤسسة العامة للدولة حيث تكون دائما تحت سلطتها ورقابتها.
- الولاء للمجتمع عن طريق الإسهام في المشروعات المختلفة .
- تقوم المؤسسات العمومية بإعطاء فرص لزبائنها لاستعمال خدمتها في مختلف المجالات وهذا لكسب ثقة الزبون.
- القدرة على تفهم مشكلات المجتمع ودراسة موارده واحتياجاته.
- القدرة على الإنتاج أو أداء الوظيفة التي وجدت من أجلها.[1]

ب- أنواع الخدمة العمومية:

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة ويمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:[2]

---

[1]- سارة زهيدي ،أهداف الخدمة العامة www.thanwya.com/vb/showthread.phpt-151411 .03/05/2021 18:30

[2]- نور الدين شنوفي، دروس في المناجمنت العمومي، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر، ص03.

أولا: من حيث طبيعة نشاط الخدمة:

1- الخدمات الإدارية: هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المحلي أو المستوى المركزي مثل خدمات مرفق الحالة المدنية.

2- الخدمات الصناعية والتجارية: تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية مثلا: خدمة مؤسسة المياه والغاز والكهرباء.

3- الخدمات الاجتماعية والثقافية: تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل: خدمة التمدرس الإلزامي والخدمات الصحية.

ثانيا: من حيث طبيعة الخدمة المقدمة:

1- خدمات فردية: تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها.

2- خدمات جماعية: هي تلك الخدمات التي يحصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم بطلبها مثل: الإنارة العمومية.

ويرى البعض أنه يمكن أن نميز بين ثلاثة أنواع من الخدمات العمومية وفقا لتصنيفات أخرى وهي:

ثالثا: من حيث تحمل تكلفة الخدمة: هناك ثلاثة أصناف هي:

1- خدمة مجانية: تتحمل تكاليفها الخزينة العمومية كالإنارة العمومية، اللقاح، الأمن العمومي، التعليم...إلخ.

2- خدمة بالمقابل: تلك التي يتحمل تكاليفها الزبون أو المواطن كالكهرباء والغاز....إلخ.

3- خدمة مدعمة: يتحمل جزء من تكاليفها المستفيد من الخدمة تتكفل السلطة بالباقي، كالنقل العمومي والسلع الاستهلاكية ذات الاستهلاك الواسع.[1]

2-2- المعايير والمبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية:

أ-المعايير:

من خلال نتائج الأعمال والدراسات التي خلص إليها معظم العلماء والباحثين في مجال التسيير العمومي أكدوا أن كل عملية تسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها متمثلة في العديد من المعايير نذكرها ملخصة فيما يلي:

[1]- عبد المطلب عبد الحميد ، التمويل المحلي ،الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2001 ،ص62.

1- معيار المساواة: ويعبر عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي. إلخ. فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستخدمين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العامة وإعلانات الحقوق التي تقتضي بالمساواة أمام القانون وبذلك أمام المرافق العمومية.

2- معيار التطور أو التكيف: هذا المعيار يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى مثل الانتقال من الاعتماد على الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية لمجارات التطورات التكنولوجية وسرعة انتقال المعلومات والمعطيات.

3- معيار الاستمرارية: والذي يعني ضمان استمرارية الخدمة العمومية بصورة منتظمة كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس مما يتطلب من الدولة وضع خطط تحقق الخدمة العامة عن التوقف.

4- معيار المجانية النسبية: امتداد لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة اختلاف وضعياتهم المادية، يتم اعتماد سلم يبين هذا الاختلاف في أعلاه تدرج الخدمات العمومية التي يكون الوصول لها مجانيا كالصحة والأمن ثم ترتيب تنازلي حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تعدد التغيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم أين يقتضي معيار المساواة في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات ذات القفة التجارية والصناعية.

5- معيار الشمولية: انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل مواطن لأنها تعتبر ضرورية ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشرط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.

6- معيار الفعالية: تعتبر الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الانتقال غير المتوازن بين مناطق الوطن، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل أو الغاز أو الكهرباء...، في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية .

7- معيار التضامن: وتعتبر الخدمة العمومية تعبير عن التضامن بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيدها ميدانيا بالمساهمة بتقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية، الفقر والحرمان ، لذا تصنف الخدمة العمومية لثلاث مهام وفق معيار التضامن وهي كالآتي[1]:

[1]- سارة زهيدي ، مرجع سابق

- مهام تهدف لجعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش.
- مهام تهدف للمحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة.
- مهام تهدف للمساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة.[1]

ب- المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية:

تهدف المرافق العمومية سواء كانت إدارية أو اقتصادية أو مهنية إلى تقديم خدمات عمومية للأفراد من أجل حاجات عمومية، ولذلك فإن أهم المبادئ التي تحكم سير هذه المرافق هي الاستمرارية والمساواة في تقديم الخدمات والقابلية للتغيير والتبديل.

1- مبدأ الاستمرارية: إن المرافق العمومية تؤدي خدمة جوهرية، وينظم الأفراد شؤونهم على أساسها ولذلك كان لا بد من استمرار سير هذه المرافق بانتظام، حتى لا يحدث خلل واضطراب في حياة الناس، ويمكننا أن نتصور مدى الارتباك الذي يحدث فيما لو توقف مرفق الماء أو الكهرباء أو المواصلات عن تقديم خدماته.[2]

2- مبدأ القابلية للتغيير: إن المصلحة العمومية تتطور بتطور الزمن مما يستوجب على المرافق العمومية أن تستجيب لتلك المتغيرات لكي تتمكن من تقديم الخدمات التي وجدت من أجلها، وينشأ عن ذلك اختيار طريقة إدارة المرافق استجابة للتطورات الاقتصادية والتقنية لاسيما في عصر التكنولوجيا والحواسيب والمعلوماتية ومن ثم فإن هذا المبدأ يقتضي أن تتماشى المرفق العام وهذه التطورات ويتكيف معها.[3]

كما يعني هذا المبدأ أنه لا يمكن تعطيل تقديم الخدمة لا من قبل المستهلكين ولا المنظمات مؤقتا من أجل التجديدات الفنية أو رفع مستواها أو كفاءتها.

3- مبدأ المساواة: يهدف هذا المبدأ على كفالة الانتفاع بالخدمات العمومية لجميع الراغبين من المواطنين في الحصول عليها على قدم المساواة دون التفرقة بسبب الدين، أو الجنس، أو الرأي...إلخ أي يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العمومية وأن تتشابه التعريفة في المواقع المتشابهة ويدفع الجميع بنفس الطريقة (المساواة أمام أعباء المرافق العمومية) وأن يحصلوا على نفس الضمانات بالنسبة لأي قرار أو شكوى أمام المحكمة أو القانون عند الدفاع عن مصالحهم في مواجهة المرافق العمومية، إن هذا المبدأ يحيد

---

[1]- سارة زهيدي ، مرجع سابق

[2]- محمد جمال مطلق الذنيبات، الوجيز في القانون الإداري، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص152.

[3]- نفس المرجع، ص158.

الخدمة العمومة ويضمن ضرورة توفيرها بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة.[1]

2-3- الخدمة العمومية المحلية:

هي كل نشاط يهدف إلى تحقيق مصلحة عامة وتكون السلطة العامة في الدولة مسؤولة عن توفيره سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق الإشراف والرقابة والتوجيه "فإن الخدمة العمومة المحلية هي أيضا نشاط يهدف إلى تحقيق منفعة عامة محلية بمعنى أنها تهتم بجماعة معينة في جزء من إقليم الدولة بصفة خاصة، فهي تدل على وجود مصالح تضم جماعة معينة في جزء من إقليم الدولة، حيث أنه ينشأ في كل وحدة محلية ظروف من الحاجات المشتركة تنبع من هذه المجموعة داخل هذه الوحدة المحلية أو تضم جزءا كبيرا من المجموعة يخشى عدم الوفاء بها على أحسن وجه إذا ما تركت للنشاط الخاص أو يخشى إذا ما تركت لهذا الأخير دون تنظيم أو إشراف أو رقابة أن يخل بالمنفعة العامة، ففي هذه الأحوال ستتدخل السلطة اللامركزية في حياة هذه الجماعة لتكفل الوفاء بتلك الحاجات أو الإشراف والرقابة والتنظيم الذي يكفل حسن الوفاء بها في حدود الأهداف والتوجيهات التي تضعها داخل نطاق الوحدة لتحقيق الصالح المحلي لهذه الجماعة في إطار السياسة العامة للدولة.[2]

فالمقصود بالخدمة هو طلب إشباع حاجة ذات أهمية خاصة تنبع من إحساس الجماعة المحلية ويعجز النشاط الخاص عن إشباعها أو يفضل عدم ترك إدارتها للأفراد أو مؤسساتهم الخاصة، الأمر الذي يقتضي إشباعها عن طريق السلطة المحلية.[3]

المفهوم الإجرائي: لكن قبل ضبط ووضع مفهوم إجرائي وعملي للخدمة العمومية المحلية، نفضل أن نطرح هذا المثال:

لو فرضنا وضع نموذج ما لنمط معين لخدمة معينة على سبيل المثال الكهرباء وأردنا تطبيقه على مختلف الأقاليم فهل يؤدي إلى إشباع الخدمة المرجوة منه بين منطقتين زراعية وصناعية فإن الجواب حتما سيكون "لا" لأن حاجة الأخيرة من الكهرباء أضعاف حاجة الأولى، فالخدمات المحلية وليدة الظروف التاريخية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية وأيضا العادات والتقاليد الخاصة بكل وحدة محلية. إذا فالخدمة العمومية

[1]- وهيبة غربي، استخدام الشراكة لتحقيق خدمة متميزة في الإدارة المحلية، دراسة حالة ، مجموعة من بلديات بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، قسم علوم التسيير، أطروحة دكتوراه، 2015/2014، ص12.

[2]- منير إبراهيمي شلبي، المرفق المحلي دراسة مقارنة، ط1،دار الفكر العربي، القاهرة، مصر ، ص07.

[3]- نفس المرجع ، ص71.

المحلية هي فكرة مسايرة لتغير الظروف الخاصة بكل وحدة وكل جماعة، أي أن هذه الخدمة المحلية تتغير وتتنوع وفق الظروف المحيطة بها أو المحيطة بطابعها المحلي بدون غيرها من المناطق.

أولا: خصائص الخدمة العمومية المحلية:

حيث يسبق وأن أشرنا أن الخدمة العمومية ذات مفهوم محلي تخص سكان جزء من إقليم الدولة بصفة خاصة ولا تخص باقي أجزاء الإقليم بنفس الدرجة، وبهذه الصفة تقوم على أداءها السلطة المحلية تحت رقابة السلطة المركزية لذا يمكن حصر أهم الخصائص فيما يلي:

1- أن تكون الخدمة ذات مفهوم محلي وليس وطني: أي خاص بمنطقة دون الأخرى ومن أهم هذه الخدمات التي يمكن أن تؤديها المجالس المحلية بكفاءة نجد:

- إنشاء الطرق والأرصفة وصيانتها.
- توزيع المياه والكهرباء والإنارة العمومية.
- إنشاء المدارس بمختلف المراحل.
- النظافة العمومية.
- إنجاز الوحدات والمرافق الصحية...

2- أن تهتم هذه الخدمة سكان جزء من إقليم الدولة بصفة خاصة و ولا تتجاوز نطاقه: المقصود بهذه الخاصية أن هذه الخدمة تنبع من طبيعة سكان هذه المنطقة أو البيئة وتكون ذات أهمية خاصة لجماعة هذا الجزء من الإقليم ولا تهم باقي سكان الإقليم بهذه الصفة أي أن تكون معبرة عن حاجات السكان المحليين ومرتبطة بهم ومتميزة عن الحاجات العامة التي تهم جماعة الدولة ككل لأنه من بين أهل كل وحدة يوجد إدراك حققي لحاجاتهم العامة والأغراض المشتركة بينهم.[1]

3- أن تمثل الخدمة الصالح المحلي: الذي ينتج من طلب إشباع حاجات ذات أهمية خاصة للجماعة المحلية تنبع من شعورهم الذي تتكون منه وحدة في المصالح المشتركة تجمع بين هذه الجماعة وتربط بينهم برباط خاص متميز عن المصالح العامة فينتج ما يسمى الصالح المحلي فهذا الأخير هو وليد رغبات الجماعة المحلية وميولها في نطاق كل وحدة محلية، وكما يقال فقد يختلف مضمون الصالح المحلي في البلد الواحد فما يعتبر مصلحة عامة محلية في وقت معين قد لا يعتبر مصلحة عامة في وقت آخر وأبرز مثال على ذلك حالة الحرب والأزمات والكوارث ففي هذه الأوقات تختلف المصلحة العامة عن بقية الأوقات

[1]- منير إبراهيمي شلبي، المرجع السابق، ص-ص 106-109.

العادية، فتبعا لذلك يتدخل المشرع من حين لآخر بتغيير هذه الظروف لتحديد هذه المصالح واعتبارها محلية تتولاها الإدارة المحلية أو قومية تتولاها السلطة المركزية.[1]

ثانيا: شروط الخدمة العمومية المحلية:

إن الخدمة العمومية المحلية بكل ما تحمله من خصائص تتعلق بطبيعتها والهدف منها فهناك شروط يجب أن تتوفر فيها حتى يمكن أن تحقق هذه الخدمة هدفها لخصها الدكتور منير إبراهيم شلبي فيما يلي:

- أن لا تتعارض الخدمة مع النظام العام.
- أن يكون هناك وعاء ملائم للخدمة.
- أن لا تتعدى الخدمة على اختصاص الشخص المعنوي العام.
- أن تكون الخدمة قابلة للتجزئة.

1- أن لا تتعارض الخدمة مع النظام العام: بمعنى ألا تتعارض مع النظام العام بمدلولاته وإجراءات (الصحة العامة المحلية وراحة السكان المحليين والسكينة العامة) مثل رفض التصريح لمؤسسة وسط الأحياء السكنية بسبب الضجيج أو انتشار الأمراض ...إلخ.

2- أن يكون هناك وعاء ملائم للخدمة: وهذا الشرط ذو طبيعة اقتصادية وقد أملاه تطور ظروف العصر الذي تعددت فيه حاجات الناس في مواجهة الموارد المحدودة، وعليه فإن أداء الخدمات المحلية يتطلب وعاء ملائم من السكان حتى يتحقق الإشباع على الوجه الأكمل فهناك خدمات ترتبط بحجم وعدد السكان أو الرقعة الجغرافية للبعض الآخر منها ، فعلى سبيل المثال نجد أن الخدمات البيئية كالمياه، الصرف الصحي...إلخ يرتبط وعاؤها بنطاق الوحدة المحلية أي الرقعة الجغرافية أما الخدمات الشخصية كالتعليم والصحة يرتبط وعاؤها أكثر بحجم ملائم من السكان. [2]

ويختلف الوعاء الملائم للخدمة أيضا باختلاف نوعيتها فالوعاء الملائم لخدمة المكتبات يختلف عنه لخدمة الصحة أو الأمن وهكذا...إلخ.

3- ألا تتعدى الخدمة على اختصاص الشخص المعنوي العام: هذا الشرط يندرج ضمن القيود الواردة على الهيئات المحلية في ممارسة أعمالها وهو عدم قيامها بمباشرة اختصاص أو خدمة تعتبر داخلة أو ضمن الخدمات أو الاختصاصات الأصلية للسلطة المركزية وذلك تطبيقا لمبدأ التخصص، فينحصر اختصاص الشخص المحلي في إشباع الحاجات التي تهم الجماعة المحلية وتمثل فائدة أكيدة لها، وعلى ذلك

[1]-منير إبراهيمي شلبي، المرجع السابق ، ص114.

[2]- المرجع نفسه ، ص114.

يعتبر هذا الشرط قيدا عليها لأنه يحدد نوع الخدمات التي ينبغي القيام بإشباعها أو إدارتها فلا يحق للمجالس المحلية أداء الخدمات العمومية التي تتولى إشباعها الإدارة المركزية.

4- أن تكون الخدمة قابلة للتجزئة: هناك خدمات قابلة للتجزئة وهناك خدمات لا تقبل التجزئة كالدفاع والأمن فهي غير قابلة للتجزئة والقسمة على المواطنين فإذا كانت قابلة للتجزئة فإنه يمكن إدارتها محليا ومثال ذلك: التعليم مثلا ينقسم إلى مراحل مختلفة، الابتدائي، المتوسط، الثانوي هذه المراحل تدار محليا أما التعليم الجامعي فلا يمكن تجزئته فيدار مركزيا، ومع ذلك عند إدارة الخدمات محليا يكون للسلطات المركزية حق التوجيه والإشراف لتكفل القوانين واللوائح في كل القطاعات لتجبر السلطة المحلية على تنفيذها لأن نظرتها للمصلحة العامة أبعد وأوسع من الهيئات المحلية.[1]

2-4- الخدمة العمومية على مستوى البلدية:

حيث تعتبر البلدية الركيزة الأساسية للتنظيم المحلي والجماعة القاعدية الأكثر قربا من المواطن والأعلم بانشغالاته أكثر من الجهات المركزية، كما تعد أيضا مكانا لممارسة المواطنة وإطار للمشاركة في تسيير الشؤون العمومية من طرف المواطنين حيث تنقسم وتتعدد الخدمات العمومية المقدمة من طرف البلدية إلى عدة نشاطات وفروع نذكر أهمها:

1- خدمات في المجال الاجتماعي: حيث تعد البلدية المحور الرئيسي للنشاط الاجتماعي، لذلك أعطى المشرع لمجالس البلدية حق المبادرة بإتباع كل الإجراءات التي من شأنها تقديم الخدمات والرعاية الاجتماعية والمتمثلة في:

- مساعدة المحتاجين، التكفل بالفئات الاجتماعية المحرومة، إعانة العاطلين عن العمل والمساعدة على التشغيل.
- القيام بدور رئيسي في مسائل السكن التي هي شرط أساسي للحياة العائلية.
- الاشتراك في إنشاء المؤسسات العقارية وتشجيع التعاونيات في المجال العقاري.
- تكوين الأفراد ونشر الثقافة والتعليم ومحو الأمية...إلخ.

2- في الميدان الثقافي والتعليمي والفني: تقوم البلدية بدور هام في هذا الميدان حيث تتولى:

[1]- يطو رزيقة، دور البلدية في تقديم الخدمات العمومية المحلية في الجزائر(دراسة حالة بلدية الجزائر، 2008-2010)، رسالة ماجستير العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، جامعة الجزائر3، 2010، ص-ص120-121

- إنجاز مؤسسات التعليم الأساسي وصيانتها، وتشجيع كل إجراء من شأنه ترقية النقل المدرسي والتعليم ما قبل المدرسي.
- تسيير إدارة المرافق الخاصة بالسينما والفن والقيام بالمهام الثقافية ذات الصالح العام.[1]
- ترقية المواقع السياحية والترفيهية وحماية الآثار التاريخية وترميمها وحفظ المواقع الطبيعية.

3- في ميدان الرعاية الصحية: حيث تتكفل البلدية بحفظ الصحة والمحافظة على النظافة العمومية في المجالات التالية:

- توزيع المياه الصالحة للشرب.
- صرف المياه القذرة والنفايات الجامدة الحضرية.
- مكافحة ناقلات الأمراض المعدية.
- نظافة الأغذية والأماكن والمؤسسات التي تستقبل الجمهور، وهذا ما أدى إلى تأسيس مكاتب حفظ الصحة ونظافة البلدية.
- السهر على نظافة المواد الاستهلاكية المعروضة للبيع.

4- في الميدان الاقتصادي: تتمثل في:

- تسيير المرافق العامة على مستوى البلدية(الأسواق، استغلال قاعات الحفلات...).
- تطوير السياحة بتنمية المناطق وإبراز المؤهلات الجزائرية السياحية.
- تشجيع المتعاملين الاقتصاديين.
- الحق في المبادرة بإنشاء مشروعات والبحث عن النشاط الاقتصادي في الأرياف مع التقيد بأهداف السلطة في المخطط الوطني.

5- في مجال البيئة ومجال الأمن والخدمات الطارئة: حيث وعلى المستوى المحلي تعتبر البلدية المؤسسة المحلية الرئيسية لتطبيق تدابير حماية البيئة فقد نصت قوانين البلدية والأوامر التابعة لها صراحة على مفهوم البيئة وحمايتها ومكافحة التلوث هي:[2]

- تسهر البلدية على حماية الوسط الطبيعي وخاصة الاحتياط المائي من أي صرف أو روافد صناعية.
- البلدية لها حق رفض أي مشروع يؤثر على البيئة.
- محاربة البناء الفوضوي وحماية المناطق الزراعية في مخطط التهيئة العمرانية.
- تشجيع تأسيس جمعيات حماية البيئة.
- مكافحة كل أشكال التلوث في إطار صلاحيتها (تلوث مائي، بحري، جوي).
- إنشاء الحدائق والمتنزهات وصيانة الطرق.

---

[1]- المادة 122 من قانون البلدية رقم (11/10) المؤرخ في:22جوان2011، الجريدة الرسمية، العدد 37.

[2]- المادة 124 من قانون البلدية رقم (11/10) المؤرخ في:22جوان2011، الجريدة الرسمية، العدد 17.

خلاصة:

وجدنا في هذا الفصل أن الخدمة العمومة تتميز بمجموعة من الخصائص والمعايير التي لا شك أن كل المؤسسات العمومية تسعى من خلالها إلى تحقيق المنفعة العامة باعتبارها نشاط ذو طبيعة غير ملموسة عن طريق العديد من الآليات مرورا بمراحل متنوعة وكلها لتحسين الخدمات العامة المقدمة.

حيث تعتبر الخدمة العمومية من الحاجات الضرورية التي تقوم الدولة بتوفيرها في إطار ممارسة وظائفها وذلك عن طريق النشاطات التي تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة وهذا ما يتجلى في النشاطات والمجهودات التي توفرها الجماعات المحلية وعلى رأسها البلدية كونها هي أقرب هيئة إلى المواطن، وهو ما يظهر في مجهودات هذه الأخيرة لتقديم أحسن وأجود الخدمات العامة للمواطن كخدمة النظافة وتعبيد الطرق وتوفير الماء وكل ما من شأنه أن يضمن للمواطن عيش حياة كريمة سواء خدمات بدون مقابل أو العكس.

3/ تكنولوجيا الاتصال ودورها في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية.

3-1 مبررات ودوافع استعمال تكنولوجيا الاتصال في إدارة الجماعات المحلية.

3-2 مظاهر استعمال تكنولوجيا الاتصال في الجماعات المحلية .

3-3 دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العامة.

3-4 تجسيد الخدمات العامة الإلكترونية على مستوى البلدية.

3-5 مزايا استعمال تكنولوجيا الاتصال في الإدارة المحلية.

تمهيد:

يشهد العالم تطورا كبيرا وملحوظا في جميع المجالات وخاصة في المجال الإداري أو بالأحرى مجال تقديم الخدمات العمومية وهذا ما أفرزته وأوضحته العديد من الدراسات العلمية حيث نجد أن كل الفضل لهذا التطور البارز والجوهري راجع للدور الذي لعبته ومازالت تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين التنمية الإدارية وبذلك تحسين الخدمة العمومية المقدمة وهذا ما استدعى العمل على تبني قواعد إدارية إلكترونية تعنى بتقديم خدمات عمومية ذات جودة عالية وبأداء متميز وبما أن إدارة الجماعات المحلية ممثلة بمصالح البلدية على وجه الخصوص هي الأقرب للمواطن من حيث الخدمات العمومية والتعاملات اليومية فالملاحظ أنها ليست بمنأى عن مواكبة التطورات العالمية وذلك بإدخال وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مختلف تعاملاتها وخدماتها اليومية وهذا كله بغرض تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن. ولتكون دراستنا هذه أكثر موضوعية سنتناول في فصلنا هذا لمبررات ودوافع استعمال تكنولوجيا الاتصال في إدارة الجماعات المحلية ثم مظاهر استعمال هذه التكنولوجيا ودورها في تحسين الخدمة العمومية وبالتالي تجسيد الخدمات العامة الإلكترونية على مستوى البلدية ومزايا استعمال هذه التكنولوجيا في الإدارة المحلية.

3-1-مبررات ودوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية(الإدارة الإلكترونية):

إن التحديات التي تواجهها الدول، لاسيما دول العالم الثالث ومن بينها الجزائر، فيما يتعلق بتحسين حكامة مؤسساتها وإداراتها العمومية ومنها الإدارة المحلية، تفرض عليها ضرورة إدخال وتبني وسائل حديثة في التسيير، ولعل أهمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إن استخدام هذه الأخيرة في نشاط الإدارة يؤدي إلى ظهور نمط جديد في الإدارة يعرف بالإدارة الالكترونية، مما يؤدي إلى تغيير صورة الإدارة من الشكل التقليدي المتميز بعدد كبير من الشبابيك إلى إدارة في شكل موقع أنترنيت أو بوابة إلكترونية تقدم خدمات عن بعد للمرفق الذي يمكنه أن يدخله في أي وقت، مما يسمح بإضفاء شفافية أكبر على علاقة الإدارة بالمواطن.[1]

❖ **تعريف الإدارة الإلكترونية:**

هي مصطلح إداري يقصد به " جميع مهام المؤسسة الإدارية ونشاطاتها بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة" وهي مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات وبواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المنظمة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير.[2]

كما تعرف بأنها " إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة. [3]

كما عرفت الأمم المتحدة الإدارة الإلكترونية على أنها استخدام الأنترنيت لإيصال المعلومات والخدمات الحكومية للمواطنين. [4]

---

[1]- المدرسة الوطنية للإدارة، ملتقى الحكم الراشد في الإدارة العمومية ، منشورات المدرسة الوطنية للإدارة، الجزائر، 2005-2006، ص77.

[2]- لمين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مجلة بحوث اقتصادية عربية،العدد42، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2008، ص143.

[3]- محمد فلاق ورضوان أنساعد، الإدارة الإلكترونية(مفهومها ومتطلبات تطبيقها)، عرض تجارب لبعض الدول العربية، المؤتمر الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر،2013.

[4]- سوسن زهير المهندي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، ط1،دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن، 2011، ص25.

❖ **مميزات الإدارة الإلكترونية:**

- **إدارة بلا ورق:** تسعى الإدارة الإلكترونية إلى التقليل من استخدام العمل الورقي والكتابي اليدوي عن طريق الانتقال إلى العمل الإداري الإلكترونية كالأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني...إلخ

- **إدارة بلا مكان:** فهي ليست كالإدارة التقليدية في مقار محددة على طالب الخدمة الذهاب إليها للحصول على الخدمة التي يريد، حيث يتحصل المنتفع من الخدمات من أي مكان كان شرط توفر تقنيات الاتصال كالأنترنيت .

- **إدارة بلا زمن:** الإدارة التقليدية تقوم على ساعات عمل محددة عكس الإدارة الإلكترونية التي تسعى إلى تقديم الخدمات على مدار 24 ساعة في اليوم، حيث يخصص اليوم بأكمله للخدمة العامة.

- **إدارة بلا تنظيمات جامدة ولا روتين إداري:** يمكن القول أن هذه الميزة تعد أساس التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية، إذ أن محاربة الروتين والفساد الإداري من أهم مبررات وجود الإدارة الإلكترونية وأحد أهم أسباب نجاحها وذلك لقلة أو انعدام الاحتكاك بين الموظف العام الذي يقتصر دوره على إدخال المعلومات في الغالب، وبين المواطن أي طالب الخدمة والذي يخاطب الإدارة من خلال تقنيات الاتصال.

وكخلاصة لما سبق يمكننا حصر أهم الدوافع والمبررات التي من شأنها أن تدفع الإدارة العمومية إلى تبني أسلوب الإدارة الإلكترونية أو إدخال تكنولوجيا الاتصال على مختلف تعاملاتها الإدارية فيما يلي[1]:

✓ حاجة الإدارة العمومية إلى مزيد من الثقة بينها وبين المرتفقين ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في مصالحها.

✓ حاجة الإدارة العمومية إلى تنمية إطاراتها وتأهيلهم بالعلوم التقنية الحديثة للاعتماد عليها في إدارة برامج التنمية الوطنية.

✓ تشتت البيانات والمعلومات في الإدارة التقليدية بين الكثير من السجلات والوثائق والأرشيف، الأمر الذي يعيق عملية اتخاذ القرار فيها ما يستدعي تجميع تلك البيانات والمعلومات من مصادرها الأصلية ولن يتم ذلك إلا من خلال الإدارة الإلكترونية وتوفير البيانات للمستفيدين بصورة فورية والحد من معوقات اتخاذ القرار.

✓ تردي مستوى خدمات الكثير من الإدارات العمومية وتعقيدها إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها وجعلها أكثر سلاسة ومرونة وتسهيل تقديمها للمواطنين.

---

[1]- حسن بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1-4 نوفمبر 2009.

✓ الثقل الذي يميز الإدارات العمومية في تقديم الخدمات مما يستلزم تبني الإدارة الإلكترونية التي تختصر وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة و تسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية.[1]

3-2-مظاهر استعمال تكنولوجيا الاتصال في الجماعات المحلية:

في ظل التحولات المتلاحقة لتقنية المعلومات والاتصالات رسمت الحكومة الجزائرية إستراتيجية لمواكبة حركة التقدم في المجال التكنولوجي من خلال تبني مخطط عمل متناسق وذلك للارتقاء لمصاف الدول المتقدمة وأيضا اللحاق بالإصلاحات العميقة والسريعة التي يشهدها العالم جراء التطور الكبير في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، لذلك أطلقت وزارة الداخلية في أواخر سنة 2013 مشروع "المواطن الإلكتروني" الذي يعتبر خطة هامة لدخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية التي تعد أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة قصد تحسين الخدمة العمومية وذلك عبر العديد من الإصلاحات نذكر منها:

- **أولا: برامج الإعلام الآلي والتطبيقية:** حيث تشكل البرامج التطبيقية للإعلام الآلي أداة فعالة في تسريع وتيرة العمل خاصة فيما يخص تسريع الإجراءات وجمع المعلومات والبيانات والإحصاءات وغيرها من العمليات الإدارية المعقدة التي تستغرق وقتا طويلا لإكمالها وذلك لأنها توفر أكبر قدر من السهولة في عملية التخزين والأرشيف الإلكتروني.

- **ثانيا: النظام البيومتري الإلكتروني:** شكل تبني نظام بيومتري ضرورة ملحة أمام ما تعاني منه الإدارات اللامركزية المحلية وذلك من مظاهر التعقيد والبطء في الإجراءات الإدارية الشيء الذي ينعكس على مردودية الجهاز الإداري وصورته السيئة لدى المواطنين، إذ كل يوم يوجد طوابير من الأشخاص أمام مصالح الجماعات المحلية ينتظرون لوقت طويل من أجل قضاء حاجاتهم.[2]

فإلغاء الوثائق واستبدالها بعمليات الرقمنة واستعمال التكنولوجيات الحديثة في تلقي الملفات وحفظ البيانات بشكل أفقي وعمودي جعلها في متناول الإدارات اللامركزية بشكل مرتبط فيما بينها يسهل عملية استخراج الوثائق ويساهم في تقريب الإدارة من المواطن.

والمقصود من نظام البيومتري نظام تقني إداري يتمثل في استعمال التكنولوجيا المتعلقة بالإعلام الآلي في المعاملات الإدارية عبر وضع المعلومات والبيانات المختلفة سواء للمواطنين أو الإدارات داخل الحواسيب

---

[1]- حسن بن محمد الحسن، المرجع السابق

[2]- بن عيسى أحمد، الوسائل غير المؤسساتية كإطار لتفعيل الرقابة على تسيير الجماعات المحلية، مداخلة غير منشورة،الملتقى الدولي الموسوم بـ:الجماعات المحلية في الدول المغاربية في ظل التشريعات الجديدة،جامعة الوادي،الجزائر،1-2 ديسمبر 2015.

الآلية وربطها بقاعدة بيانات مركزية عن طريق الانترنيت وفقا لبرامج إعلام آلي متطورة وتستجيب لمتطلبات الحاجات الإدارية، مع وضع رموز وبرامج تحفظ الخصوصية وسرية المعلومات.

ولقد تم تطبيقه بداية من سنة 2011 وتعميمه تدريجيا على جميع الإدارات اللامركزية المتمثلة في هياكل ومصالح الجماعات المحلية " الولاية والبلدية" مع وضع الإجراءات اللازمة المتعلقة بتوصيف الوثائق البيومترية بداية من شهادة الميلاد ذات الترقيم الوطني كبداية وصلا لجواز السفر البيومتري الإلكتروني وكذا بطاقة التعريف الوطنية والوثائق التعريفية الأخرى كرخصة السياقة وغيرها من الوثائق الخاصة بالحالة المدنية.

✓ **جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين:** في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومترية أصدرت وزارة الداخلية عدة قرارات نذكر من بينها:

- **قرار مؤرخ في 2010/10/17:** يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد[1] الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.
- **قرار مؤرخ في أول صفر الموافق لعام 1433:** يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيومتري 2012/12/26.

ويهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريتين إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر، حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطن القيام بكافة الإجراءات اليومية.

وفيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتري فهو وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا، ومطابق للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني، ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد47 من الجريدة الرسمية قرار يضبط كافة الوثائق الخاصة ببطاقة التعريف وجواز السفر البيومتري مع إمكانية تحميل الاستمارة من موقع الوزارة على شبكة الأنترنيت وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة لإرساء مشروع الجزائر الإلكترونية، وتعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية.

[1]– المرجع السابق، ص34.

حيث وفي إطار تطبيق برنامج الجزائر الإلكترونية:

❖ سنة 2009 بادرت الجزائر للقيام بعدة مشاريع خصت بعض المناطق في البداية ليتم تعميمها فيما بعد، حيث لا أحد ينكر أن وزارة الداخلية كانت من أكثر الوزارات التي سارعت بالتوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار والتي تتمثل في:

- **مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية:** يتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري ومن ثم حفظها ليتم استرجاعها لاحقا، عقود الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية لأجل حفظها أو طباعتها عن طريق ضابط الحالة المدنية، كما يمكن عرض نسخ إلكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل أو السفر، كما يستطيع أيضا وفي نفس الظروف إصدار شهادات الزواج والوفاة والدولة تسعى لتمديد العملية إلى كافة الوثائق الخاصة بالبلدية في جميع المصالح.[1]

- **التسجيل الإلكتروني للحج:** شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عملية التسجيل الإلكتروني للحج سنة 2016 عبر كافة بلديات الوطن، وساهم هذا الإجراء في تخفيف العبء على المواطنين في التنقل واستخراج الوثائق وانتظار لدى شبابيك الحالة المدنية.

- مشروع البطاقة الرمادية ورخصة السياقة الإلكترونيتين: حيث تم استحداث بطاقة رمادية إلكترونية للمركبات واستحداث رخصة السياقة البيومترية حيث تعتبر هذه الخطوة كثمرة شراكة بين القطاعين العام والخاص.[2]

وبالنسبة لرخصة السياقة البيومترية فقد دخلت حيز التنفيذ بالنسبة للولايات الكبرى وأيضا بالنسبة للمستفيدين من رخصة السياقة لأول مرة في انتظار تعميمها عبر كامل التراب الوطني.

3-3-دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العمومية:

تحتل تكنولوجيا الاتصال حلقة جديدة ضمن أساليب التطور الإداري الحديث الذي يؤدي الاعتماد على هذا البديل إلى إحداث سلسلة من التغيرات المتلاحقة بغية زيادة مردودية الخدمة العمومية وتحسين أنشطة المؤسسات العمومية التي تضطلع بالأنشطة والمهام الخدمية.

[1]- المرجع السابق، ص-ص35-36.

[2]- بن عبد الله أسماء، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية، دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، علوم اقتصادية، تخصص: إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، 2018-2019، ص115.

1- أثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في فعالية مؤسسات الخدمة العمومية:

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا من وسائل اتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه أو الاتصال المباشر، مع تسجيل السرعة في إنجاز المهام وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها أو السهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية وقلة نسبة الأخطاء في الأداء وتسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية.

- ✓ توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري والمرض البيروقراطي، من خلال توفير تكنولوجيا الاتصال قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة التي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية بطرق ابتكارية.
- ✓ إن التوجه للخدمات العامة الإلكترونية وجعلها بالقرب من المواطنين والزبائن والشركاء يمكن الإدارة الالكترونية للحكم في تسهيل و توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم وإقامة علاقة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاما للمشروعات الحكومية.
- ✓ فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق تطوير نوعي على مستوى كل مؤسسات الخدمة العمومية وتقديم بديل للنماذج القادمة في صورتها التقليدية، حيث تعد التقنية الحديثة آلية للتغيير التنظيمي، إذ بإمكانها تغيير طريقة عمل الأفراد داخل مؤسسات الخدمة العمومية وعلى رسالة أو هدف المنظمة أو المؤسسة من خلال تغيير الظروف وإزالة المشكلات التي تجابهها.[1]

3-4-تجسيد الخدمات العامة الإلكترونية على مستوى البلدية:

حيث وتنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية والإدارة البلدية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وتهدف مجمل هذه الانجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية . [2]

أ- **على مستوى مصلحة الحالة المدنية:** تعتبر مصلحة الحالة المدنية من أنشط وأهم المصالح بالإدارة البلدية نظرا لمهامها المتعددة التي تتعلق بصفة رئيسية بالحياة اليومية للمواطن، فالولادات تسجل على

[1]- ستيفن كوهين رونالد برند، إدارة الجودة الكلية في الحكومة، ترجمة عبد الرحمان بن أحمد عيجان، معهد الإدارة العامة للبحوث، السعودية ، ص103.

[2]- عصرنة المرفق العام، موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، تاريخ الاطلاع: 2021/03/03 على الساعة 10:00

مستوى هذه المصلحة وكذلك الوفيات، كما يلجأ المواطن لاستخراج مختلف الوثائق لتشكيل الملفات الإدارية التي تهم شؤونه اليومية. [1]

وتعتبر هذه المصلحة واجهة البلدية، فالمواطن في أغلب الأحيان يطلق حكمه عليها من خلال مصلحة الحالة المدنية ومستوى جودة الخدمة الإدارية التي يقدمها. [2]

لذلك بادرت الجزائر بإطلاق مشروع البلدية الإلكترونية كأحد مشاريع الحكومة الإلكترونية من خلال رقمنة مصلحة الحالة المدنية وإنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة جدا على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية على شبكة الأنترنيت لهذه الوثائق الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها. [3]

وقد كانت البادرة الأولى لإنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية قبل صدور قانون تعديل الحالة المدنية وذلك بإصدار وزير الداخلية والجماعات المحلية للتعليمة رقم: 2014/1435 للشروع في العمل بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية وحدد بتاريخ: 2014/12/15 للشروع في تسلمي شهادات الميلاد بالاعتماد على هذا السجل فقط ليأتي بعد ذلك تعديل قانون الحالة المدنية: 08/14 المؤرخ في: 2014/08/13 المعدل والمتمم للأمر 20/70 المتعلق بالحالة المدنية، حيث استحدث اسما خاصا ينص على السجل الوطني الآلي للحالة المدنية الذي يحدث لدى وزارة الداخلية ويرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية.

وقد تمثلت دواعي إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في العديد من العوامل أهمها:

1- توجه الدولة نحو عصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية.

2- المعاناة المستمرة للمواطنين من مشاكل وأعباء التنقل كل مرة من مكان الميلاد لاستخراج وثائق الحالة المدنية وتوجه الإدارة السياسية نحو المعالجة النهائية لهذا الأمر.

3- إنشاء قاعدة معطيات وطنية تسمح بتجسيد متطلبات الإدارة الإلكترونية وتقديم خدمات معلوماتية للمواطن.

ومن أهم الآثار التي تحققت من خلال إنشاء هذا السجل في مجال تحسين الخدمة العمومية ما يلي:

- تخفيف عبء التنقل على المواطن حيث يمكنه الحصول على وثائقه لدى أي بلدية .

---

[1]- بن عبدالله أسماء، مرجع سابق، ص-ص 113-114.

[2]- يطو رزيقة، مرجع سابق ، ص170.

[3]- نفس المرجع ، ص 104.

- إعفاء المواطن من تقديم الوثائق المسجلة ضمن السجل الآلي للحالة المدنية وهذا ما نصت عله المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 2014/15 المؤرخ في: 2015/07/27 الذي يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية[1].

وكما رأينا فقد كان استخراج جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين في بادئ الأمر تابع لمصالح الدائرة إلا أنه تم نقل هذه الصلاحية إلى البلدية.

كما شرح السيد وزير الداخلية والجماعات المحلية الأبعاد الحقيقية للتحولات التي تعرفها الإدارة الجزائرية من أجل عصرنة مؤسساتها وكيفية استخدام نظام الأرشفة الإلكترونية من أجل تحسين وظائفها ونوعية خدماتها وكذا التسهيل على المواطن في الحصول على مختلف الوثائق الإدارية وهذا ما نشهده اليوم حيث يمكن للمواطن أن يتقدم لمصلحة الوثائق البيومترية على مستوى البلدية لاستخراج جواز السفر أو بطاقة التعريف البيومتريين. [2]

ب-على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية: حيث أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2011 عن انطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري الإلكتروني بداية من 02 جانفي 2012 على مستوى 47 دائرة بعواصم الولايات.

يهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريتين إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر، حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية، وفيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتري هو أيضا وثيقة مؤمنة قابلة للقراءة آليا. [3]

3-5-مزايا استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإدارة المحلية:

إن إدماج تكنولوجيا الاتصال في الإدارات العمومية ومنها الإدارة المحلية على وجه الخصوص من شأنه أن يوفر فرصا حقيقية وثمينة لتحسين أداء وحكامة الإدارة وخدماتها الموجهة للمواطن، نظرا لما تتيحه هذه التكنولوجيا من العديد من المزايا وهي:

- تقليص المسافات بين الإدارة والمواطن(إدارة بلا مكان).
- السرعة في إنجاز المهام وتقديم الخدمات(إدارة بلا زمن).

---

[1]- بن عبد الله أسماء، مرجع سابق ، ص-ص 44-45.

[2]- شقرانة عز الدين/ رابحي شوقي عطية، مساهمة الإدارة المحلية في تفعيل الخدمات العامة (البلدية نموذجا)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير حقوق، تخصص إدارة ومالية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2016-2017، ص-ص60-61.

[3]- نفس المرجع، ص61.

- استبدال الأرشيف والرزم الورقية بقاعدة المعلومات الإلكترونية(إدارة بلا ورق).
- إضفاء المزيد من الشفافية وتدعيم مصداقية العمل والخدمات إذ لا مجال للتعقيدات البيروقراطية ووضوح الخدمة العمومية.
- تحسين الخدمات عن بعد دون عناء التنقل إلى الشبابيك.
- الحفاظ على سرية المعاملات وخصوصية الأفراد.
- توطيد الحكم الراشد باعتبار أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يدعم عدة مبادئ تعتبر مرتكزات للحكم الراشد كالشفافية والبساطة والرقابة، وسرعة الاستجابة. [1]
- إمكانية تسوية الكثير من المعاملات الإدارية، وتوجيه وإعلام المواطن واطلاعه على كافة المعلومات المتعلقة بها. [2]

[1]– المدرسة الوطنية للإدارة، مرجع سابق، ص77.

[2]–عبد اللطيف باري /عبد الكريم عشور، الحكومة الإلكترونية بين فرص النجاح ومعوقات التطبيق، العدد 29،مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، 2013، ص171.

خلاصة:

تبين لنا من خلال هذا المبحث بأن البلدية كجهاز حكومي إقليمي هام وحساس يتسم بتعدد الخدمات التي يقدمها والتي تتميز بالتنوع والتعقيد بحكم علاقتها المباشرة مع المواطن أدى إلى وجوب عصرنتها بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية الحديثة، وكان ذلك بتبني كل بلديات الوطن لتكنولوجيات الاتصال في تأدية مختلف المهام، الأمر الذي حول كل أعمالها من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني اعترافا بالدور الجوهري الذي باتت تلعبه هذه التكنولوجيات في تحسين كل الخدمات العمومية المقدمة وبالتالي التجسيد الفعلي والعملي للخدمات العمومية الإلكترونية على مستوى البلدية، وأبرز مثال على عزم الدولة على رقمنة الإدارة البلدية نجد على سبيل المثال لا الحصر جواز السفر البيومتري، بطاقة التعريف البيومترية، رخصة السياقة البيومترية...إلخ ناهيك عن رقمنة مختلف الخدمات الأخرى.

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية واجراءاتها المنهجية

1 /مرتكزات الدراسة المنهجية

1-1-منهج الدراسة

1-2-مجتمع و عينة الدراسة

1-3-المجال الزمني و المكاني للدراسة

1-4-أدوات جمع البيانات

2 /تكنولوجيا الاتصال المستخدمة و دورها في تحسين الخدمة العمومية ببلدية نقرين

2-1-عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية

2-2-النتائج الجزئية للدراسة

2-3-النتائج العامة للدراسة

2-4-مقترحات الباحثين في الدراسات المستقبلية

2-5-توصيات و اقتراحات لبلدية نقرين

1 /مرتكزات الدراسة المنهجية

1-1-منهج الدراسة

1-2-مجتمع و عينة الدراسة

1-3-المجال الزمني و المكاني للدراسة

1-4-أدوات جمع البيانات

1-مرتكزات الدراسة المنهجية

1-1- منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة العلمية في علوم الإعلام والاتصال على مجموعة متكاملة من المناهج العلمية المستوحاة من العلوم التجريبية لتحاكي نتائجها العلمية للتعميم، فالطريقة التي يستخدمها الباحث في بحثه وعمله للوصول إلى غايته، فالمنهج هو الأداة التي يستخدمها الباحث للوصول إلى غايته أو méthode تسمى المنهج فرضه اكتشاف الحقيقة أو الوصول إلى المعرفة[1].

فبذلك فقد عرّف المنهج أنه الأسلوب أو الطريقة الواقعية التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو في دراسة لمشكلة موضوع البحث[2]، وللإلمام الجيد بالموضوع محل الدراسة وبما يسمح الحصول على المعلومات المناسبة والصحيحة تم توظيف أو اعتماد:

- المنهج الوصفي: هو الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما أو مجتمع محليا أو علميا قصد الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المشابهة لها[3].
- المنهج الوصفي يرتكز على الوصف الدقيق لموضوع الدراسة وهذا من أجل الحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية، ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج من خلال سرد ووصف تحليل لكل من مفهوم تكنولوجيا الاتصال ومفهوم الخدمة العمومية وتوضيح التأثير الحاصل على مجموعة العمومية من خلال إدخال وتطبيق تكنولوجيات الاتصال بالإدارة المحلية (بلدية نقرين) كنموذج عن باقي البلديات.

1-2- مجتمع وعينة الدراسة:

تعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الإنسانية والاجتماعية وهي تتطلب من الباحث دقة بالغة إذ يتوقف عليها أداء الباحث وتصميمه، وبدون أن ننسى نتائج الدراسة الميدانية، حيث تمكننا تعريف مجتمع البحث على انه " جميع مفردات أو وحدات الظاهرة موضوع الدراسة، وقد يكون المجتمع سكان مدينة معينة أو الأفراد الذين يعملون بحرفة معينة، أو وحدات سلعة معينة، أو

---

[1]- مهدي فضل الله، أصول كتابة البحث وقواعد التحقيق، ط2، دار الطليعة، لبنان، 1998، ص14.

[2]- عمار بخوش، مناهج البحث العلمي وطرق اعتماد البحوث، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996، ص29.

[3]- أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، د.ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص50.

وحدات سلوكية معينة، أي أن المجتمع الإحصائي هو مجتمع الوحدات الإحصائية المعرفة جيدا، والمجتمع هو كل الأفراد الذي يحملون بيانا بالظاهرة موضوع الدراسة[1].

وعليه كان مجتمع بحثنا موظفي إدارة بلدية نقرين

- **عينة الدراسة:**

حيث و رغم توفر العدد الاجمالي لموظفي البلدية إلا أنه تعذر علينا سحب عينة احتمالية نظرا للتغيير الذي طرأ على برنامج العمل بسبب جائحة كورونا covid-19 وعدم حضور كل الموظفين بصفة منتظمة أثناء فترة انجاز هذه المذكرة كما أن استخدام تكنولوجيات الاتصال في العمل ليس متاحا لكل الموظفين .

مما اضطرنا لسحب عينة قصدية ويمكننا تعريف **العينة القصدية** على أنها: العينة التي يقوم فيها الباحث باختيار مفرداتها بطريقة كمية لا مجال فيها للصدفة، بل يقوم شخصيا باقتناء المفردات الممثلة أكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات وبيانات[2]، حيث تم اختيار الموظفين الذين يستخدمون الوسائل التكنولوجية في عملهم وتم السحب بصفة **قصدية**، وبالتالي كان العدد الإجمالي هم 20 مفردة من الموظفين.

أما بالنسبة لعينة المواطنين فقد تم استخدام العينة **الصدفية (المتاحة)** وهي العينة التي يلجأ فيها الباحث إلى أسلوب الصدفة في مقابلة الأفراد المكونة لعينة البحث وتتميز بسهولة الوصول إليها أو بسهولة توفرها للباحث[3]، وهي متمثلة في 25 مفردة من المواطنين على اختلاف أجناسهم ومستوياتهم لقياس مدى رضاهم عن الخدمة العمومية بصفتهم هم المستفيدين من الخدمات المقدمة من طرف البلدية.

1-3- المجال الزمني و المكاني للدراسة:

تضمنت دراستنا هذه مجالين للدراسة:

- **المجال الزمني:**

هو الفترة الممتدة من تاريخ بداية الدراسة إلى غاية الوصول إلى النتائج نذكرها مفصلة كالآتي:

- القراءات الأولية: تمت في كل من شهر ديسمبر 2020 وجانفي 2021.
- المعلومات النظرية: امتدت بين شهر فيفري 2021 وأفريل 2021.
- الدراسة الاستطلاعية: كانت في شهر ماي 2021
- توزيع الاستمارة: وهذا في شهر ماي 2021.

[1]- سامية محمد فهمي، مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية، ط1، دار المعرفة الجامعية، (د.ت)، مصر، ص194.

[2]- أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص197

[3]- نفس المرجع ، ص 194

- تحليل النتائج اخراج البحث في الصورة النهائية: كانت في شهر جوان 2021.
- **المجال المكاني:**

المقصود به المكان الذي ستجرى على نطاقه الدراسة ، وبما أن دراستنا تهدف إلى معرفة وإبراز دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بلدية نقرين–ولاية تبسة–، أنموذجا، فمجالنا المكاني هو: بلدية نقرين التابعة إداريا لولاية تبسة.

و بما أن البلدية إدارة كغيرها من الإدارات الأخرى تمارس مجموعة من النشاطات المختلفة والتي تكون جودة الخدمة المقدمة من طرفها من الشاهد عليها كما دعت الصورة لذلك ونظرا لأهمية تحسين الخدمة العمومية سعت البلدية إلى تطوير أنظمة معلوماتها وطرق معالجتها لمختلف الخدمات الادارية وذلك عن طريق استخدام شبكات الحواسيب لأنها أصبحت من أهم الوسائل المستخدمة لما تتوفر عليه من معدات وتقنيات جد متطورة من شانها الرقي بإدارة البلدية إلى مصلحة الإدارات الناجحة.

أ- التعريف ببلدية نقرين (مكان التربص):

تقع بلدية نقرين في جنوب شرق ولاية تبسة في الجزائر، هي بوابة الصحراء وهي منطقة حدودية تبعد عن عاصمة الولاية 150 كلم ذات مناخ قاري صحراوي جاف تعرف بالنخيل وإنتاجها للقمح والشعير وجودة تمورها وأيضا إنتاج زيت لزيتون يبلغ تعداد سكانها أكثر من 13000 نسمة يحدها من الشمال دائرة بئر العاتر وشرقا الجمهورية التونسية، ومن الجنوب ولاية الوادي وشرقا بلدية فركان وثليجان، وتعد بلدية نقرين من أقدم المدن في الشرق الجزائري إذ أنها كانت بلدية رسمية منذ 1920.

ب-رأس مال البلدية:

البلدية لها استقلال مالي وبالتالي فإنها تتصرف في أموالها بنفسهاّ، حيث تتحصل على ميزانيتها من:

- إعانة الدولة: هو ذلك المبلغ المالي الذي تخصصه الدولة للبلديات من اجل تطهير الديون أو من أجل انجاز مختلف المشاريع.
- المداخيل الجبائية: هي المبالغ المأخوذة عن طريق الجباية العادية على المساكن والمحلات التجارية وغيرها.
- مداخيل كراء أملاك البلدية: هي الأموال التي تحدد من كراء أو رسم أملاك الدولة.

ت-**مهام الدولة:** يشرف على تسيير بلدية نقرين مجلس منتخب عددهم 13 عضو مشكل من لجان دائمة للمسائل التابعة لمجاله و اختصاصاته وهذا حسب المادة 13 من القانون 11-10 المؤرخ في

22 جوان 2011 المتعلق بالبلدية وبتشكيل مكتب تنفيذي مشكل من المنتخبين يرأسهم رئيس المجلس البلدي الشعبي وله 03 نواب.

ومن مهام رئيس المجلس الشعبي البلدي:

- ✓ التقاضي باسم البلدية ولحسابها
- ✓ إبرام عقود اقتناء الأملاك والمعاملات والصفقات والإيجارات
- ✓ اتخاذا التدابير المتعلقة بشبكة الطرق البلدية
- ✓ السهر على تطوير مداخيل البلدية
- ✓ الحفاظ على الأم والسكينة العامة والممتلكات العامة في تراب البلدية
- ✓ العمل على تنمية البلدية...الخ

ث-الأمانة العامة:

يسيرها الأمين العام، حيث يعتبر هو الركيزة الأساسية في البلدية ويعتبر المساعد المباشر لرئيس البلدية ويتولى الأمين العام وتحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي ما يلي:

- ✓ إدارة جميع المسائل الادارية العامة
- ✓ القيام بإعداد اجتماعات المجلس الشعبي البلدي
- ✓ القيام بتنفيذ المداولات
- ✓ ممارسة السلطة السلمية على موظفي البلدية
- ✓ الإشراف على إعداد ميزانية البلدية وتتبعها.

ج-مصلحة التنظيم والشؤون العامة:

حيث تضم هذه المصلحة أيضا مكتب الحالة المدنية ومكتب البيومتري حيث تعتبر هذه المصلحة وما تضمه من مصالح أخرى من أهم مصالح البلدية لتعاملها المباشر مع المواطن والتكفل بتلقي والحفاظ وتسليم وثائق الحالة المدنية، والوثائق الخاصة بالمواطنين عموما ومتابعة الفئات الهشة اجتماعيا ولإيجاد الحلول لهم وتضم أيضا مكتب الإدماج المهني مكتب رخص السياقة- مكتب البيومتري- مكتب حفظ الصحية – مكتب الأرشيف مكتب المنازعات.

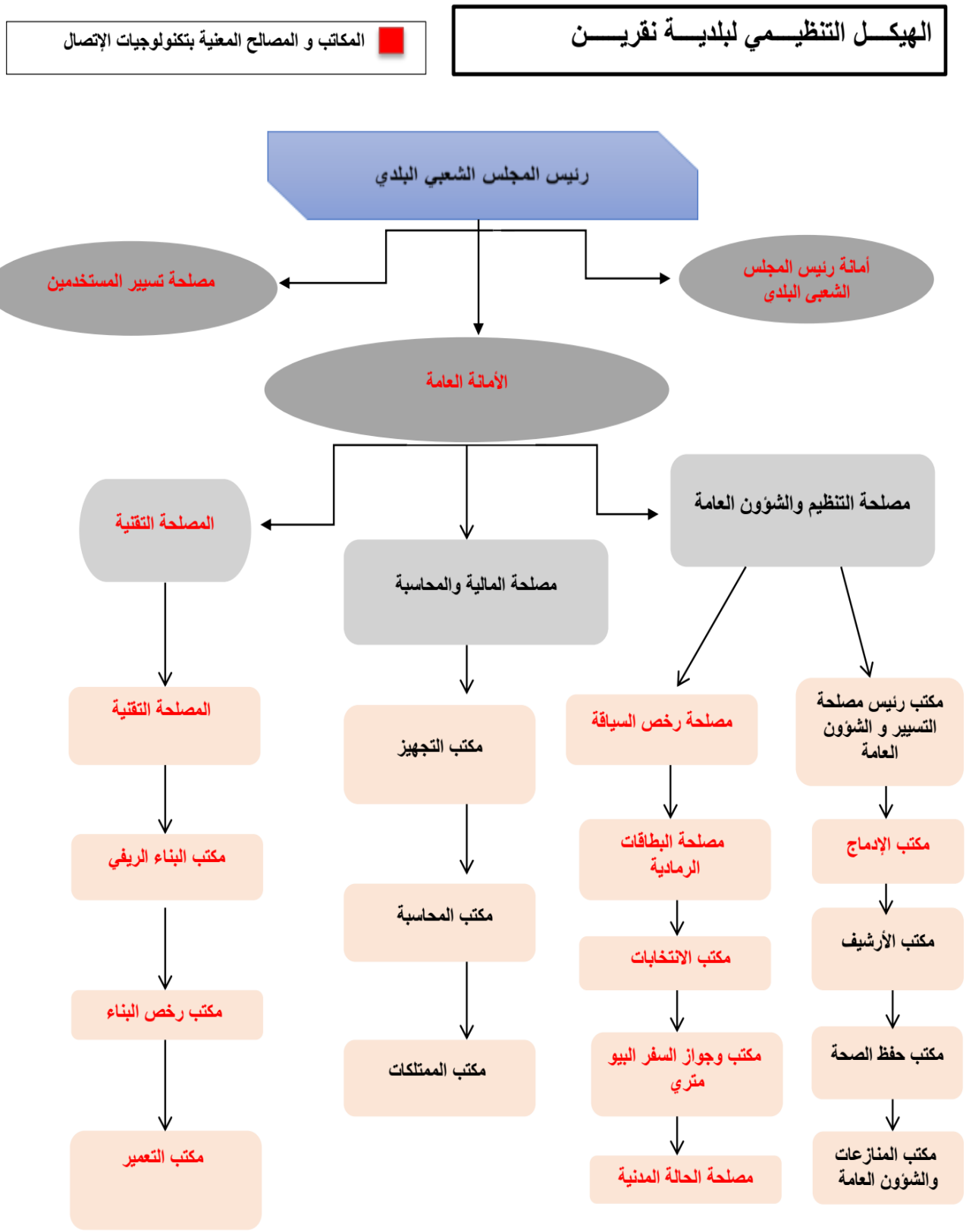
ح- **مصلحة المالية والمحاسبة:** حيث تضم هي أيضا: مكتب التجهيز – مكتب المحاسبة ومكتب الممتلكات وتعنى بكل الأمور المالية للبلدية سواء الأمور المادية للموظف أو الأمور المادية والخاصة بالمشاريع وغيرها[1].

خ- **المصلحة التقنية:** حيث تلعب هذه المصالح دورا هاما وذلك لأن مصالح البلدية لها دور كبير وأساسي في تحيين المخططات النهائية وإنجاز كل المشاريع والتي يستفيد منها المواطن وتضم هذه المصلحة مكتب البناء الريفي، مكتب رخص البناء، مكتب التعمير والإحصاء.

د- **مصلحة تسيير المستخدمين:** وهو الذي يشرف على متابعة الحياة المهنية للموظفين على مستوى البلدية بداية من عملية التوظيف إلى غاية الإحالة على التقاعد

[1]- المصدر: مقابلة مع السيد بالعيد علاء الدين رئيس مكتب تسيير المستخدمين بالبلدية,2021/05/12,على الساعة 10:30

ذ- الهيكل التنظيمي للبلدية: شكل رقم : 06 يوضح الهيكل التنظيمي لبلدية نقرين



المصدر: مداولة رقم :15 مؤرخة في 2002/03/16.

الشكل رقم 06 الخاص بالهيكلة التنظيمية على مستوى بلدية نقرين الذي يبرز لنا توفر البلدية على 04 أربعة مصالح إدارية .

- **مصلحة تسيير المستخدمين** : وهي التي تعنى بشؤون الموظف منذ توظيفه الى غاية مغادرته أو تحويله لمؤسسة أخرى وتضم هذه المصلحة مكتب رئيس المصلحة و مكتب الأرشيف و **مكتب الإدماج المهني** المعني هو الآخر بتكنولوجيا الاتصال من خلال التطبيقة الخاصة بتسيير هذا الجهاز **(أنظر الملحق رقم : 03)** ومكتب حفظ الصحة و أيضا مكتب المنازعات .
- **مصلحة التنظيم و الشؤون العامة** : تعتبر المصلحة الأقرب بمصالح و شؤون المواطن و تضم **مكتب رخص السياقة البيومترية** المعنية أيضا بتكنولوجيا الاتصال وذلك عن طريق التطبيقة الالكترونية الخاصة بنظام تسيير رخص السياقة **(أنظر الملحق :04)**و مكتب البطاقات الرمادية و مكتب الانتخابات و **مكتب بطاقة التعريف و جواز السفر البيومتريين** و هما من أكثر الخدمات التي تبنت تكنولوجيا الاتصال **(أنظر الملحق : 05)** دون نسيان **مكتب الحالة المدنية** الذي يتعامل بصفة دورية و دائمة مع المواطن و بالتالي فمعظم تحديثات و تقنيات تكنولوجيا الاتصال كانت مصممة خصيصا لخدمات هذا المكتب **(أنظر الملحق :06)**.
- **مصلحة المالية و المحاسبة** : خاصة بتسيير جميع الأمور المالية الخاصة بالموظف من مخلفات الأجور ....الخ كما لا ننسى المستحقات المالية المتعلقة بانجاز المشاريع و بها مكتب التجهيز و مكتب المحاسبة و مكتب الممتلكات الخاصة لأملاك البلدية .
- **المصلحة التقنية** : وهي المصلحة المعنية بكل الأمور التقنية الخاصة بالمشاريع و هذه المصلحة شملتها تطبيقات تكنولوجيا الاتصال بصفة كلية و شاملة و تضم مكتب البناء الريفي و مكتب رخص البناء و أخيرا مكتب التعمير .

1-4- أدوات جمع البيانات:

حيث يشير مفهوم الأداة إلى الوسيلة التي يجمع بها الباحث المعلومات والحقائق والبيانات اللازمة للبحث، حيث تمت الاستعانة ببعض أدوات البحث العلمي أثناء قيامنا بهذه الدراسة والتي من بينها:

الملاحظة: إن الملاحظة في البحث العلمي هي مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب وفي إطارها المتميز وفق ظروفها الطبيعية، حيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات المبحوثين، ومن التعرف على أنماط وطرق معيشتهم ومشاكلهم اليومية، أي الملاحظة المقصودة وفق خطة مرسومة للبحث العلمي في إطار منهج متبع[1].

وقد استخدمنا في دراستنا **الملاحظة دون مشاركة،** ومن أهم مميزاتها أنها تهيئ للباحث ملاحظة السلوك الأصلي والفعلي للموظف في صورته الطبيعية، فهي في مجملها تسمح بالحصول على أفضل النتائج والحصول على أدق التفاصيل والمعلومات، ناهيك عن تكوين تصور مؤقت عن الواقع والمواقف والظروف المحيطة بموضوع الدراسة و قد استخدمناها خصوصا في المرحلة الاستطلاعية تحضيرا لأداة الاستبيان

الاستبيان: أو ما يعرف باستمارة الاستبيان وتعتبر الاستمارة ابرز إن لم نقل الأداة الرئيسة لجمع البيانات، تتم صياغتها انطلاقا من موضوع ومشكلة وتساؤلات الدراسة، ويمكن تعريفها على أنها نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على بيانات معينة كما يعرف الاستبيان على أنه تلك الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة[2].

أو العبارات المكتوبة مزودة بإجاباتها أو الآراء المحتملة أو بفراغ للإجابة، ويطلب من المجيب عليها مثلا الإشارة إلى ما يراه مهما أو مما ينطبق عليه منها، أو ما يعتقد أنه هو الإجابة الصحيحة[3]، حيث تم انجاز استمارتين في دراستنا هذه: استبيان موجه لموظفي البلدية واستبيان موجه لمتلقي الخدمة العمومية، وبعد تحكيم الاستمارتين من طرف "**الدكتورة عابدي لدمية** و**الدكتور مرزوق بن مهدي**" كانت الاستمارة النهائية الأولى تتكون من 05 أجزاء تم توزيعها على أفراد العينة (موظفي بلدية نقرين) وتم تقسيم هذا الاستبيان إلى 36 سؤال موزع على كل المحاور:

- ✓ 1- البيانات العامة (04 أسئلة)
- ✓ المحور الأول: استخدام تكنولوجيا الاتصال في بلدية نقرين (08 أسئلة)
- ✓ المحور الثاني: أهم التغييرات الحاصلة في ظل تبني بلدية نقرين تكنولوجيا الاتصال (08 أسئلة)

[1]- أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، المرجع السابق، ص203.

[2]- إبراهيم بن عبد العزيز الدعيلج، مناهج وطرق البحث العلمي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص33.

[3]- نفس المرجع، ص34.

- ✓ المحور الثالث: أهم الإصلاحات التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصال عند تقديم الخدمات العامة في بلدية نقرين (08 أسئلة)
- ✓ المحور الرابع: معوقات تكنولوجيا الاتصال على مستوى بلدية نقرين (08 أسئلة)

بالإضافة إلى استمارة استبيان موجهة لمتقي الخدمة العمومية (المواطن) تكون من جزأين لهما 14 سؤال موزعة كما يلي:

- ✓ 1- : البيانات العامة (04 أسئلة)
- ✓ 2- : (10 أسئلة) متنوعة حسب إشكالية الدراسة و تساؤلاتها

2/ تكنولوجيا الاتصال المستخدمة بالبلدية و دورها في تحسين الخدمة العمومية ببلدية نقرين

2-1- عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية

2-2- النتائج الجزئية للدراسة

2-3- النتائج العامة للدراسة

2-4-مقترحات الباحثين في الدراسات المستقبلية

2-5- توصيات و اقتراحات لمصالح بلدية نقرين

2/تكنولوجيا الاتصال المستخدمة بالبلدية و دورها في تحسين الخدمة العمومية ببلدية نقرين .

2-1/ عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية

- **نتائج الاستبيان الموجه للموظفين**

أولا : بيانات عامة

الجدول رقم 01: يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس :

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	**12**	**%60**
أنثى	**8**	**%40**
المجموع	**20**	**%100**

فيما يتعلق بالجنس تبين لنا الشواهد الكمية المتواجدة في الجدول والتي توضح وجود فرق بين جنس المبحوثين، حيث يظهر لنا جليا أن النسبة الغالبة من الذكور مقدرة بـ60%، في حين أن الإناث تبلغ نسبتهن 40% وهذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسة والذي يحتاج إلى فئة الذكور أكثر

الجدول رقم 02: يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغيرات الســـــن :

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	**7**	**%35**
من 31 إلى 40 سنة	**7**	**%35**
من 41 إلى 50 سنة	**5**	**%25**
أكثر من 50 سنة	**1**	**%5**
المجموع	**20**	**%100**

من خلال الجدول 02 والذي يبين توزيع المبحوثين حسب متغير العمر، ونظرا لتكرارات أفراد عينة الدراسة البالغ 20فردا، نلاحظ أن الفئة العمرية السائدة هي فئة أقل من 30 سنة وفئة من 31 إلى 40 سنة بنفس عدد التكرارات (07 أفراد) ونسبتها 35% لكل فئة منهما وهي المرحلة التي يطلق عليها المختصون في الموارد البشرية بمرحلة البذل والعطاء، وتليها الفئة العمرية من 41إلى 50 سنة التي يبلغ عددها 05 أفراد بنسبة25% تمثل هذه المرحلة فئة الموظفين ذوي الخبرة المهنية والكفاءة في حين يأتي في المرحلة الثالثة من الفئة العمرية أكثر من 50 سنة نسبة 05 % وهذا دليل على أن بلدية نقرين معظم موظفيها شباب

الجدول رقم 03: يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	**11**	**%55**
بكالوريا	**2**	**%10**
ليسانس	**4**	**%20**
شهادة عليا	**2**	**%10**
تكوين مهني	**1**	**%5**
المجموع	**20**	**%100**

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الغالبة من أفراد العينة والمقدرة بـ55% يحوزون على مستوى ثانوي وهذا راجع لأن الشرط الأدنى الذي يتطلبه التوظيف على مستوى البلديات يركز على مستوى التعليم الثانوي، تليها مباشرة شهادة الليسانس نسبة 20% ثم شهادة البكالوريا والشهادات العليا متساويتين بنسبة 10% وأخيرا مستوى التكوين المهني بنسبة 05%

الجدول رقم 04: يوضح توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية :

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	**7**	**%35**
من 05 إلى 10 سنوات	**9**	**%45**
من11 سنة فما فوق	**4**	**%20**
المجموع	**20**	**%100**

من خلال النتائج الموضحة في هذا الجدول الملاحظ أن نسبة 45% من أفراد العينة يتمتعون بخبرة مهنية متوسطة ومحصورة بين 05 و10 سنوات، وهذا ما يمكن المؤسسة من الاستفادة من هاته الخبرة في شغل مناصب مهمة وجوهرية بالبلدية، ثم نجد نسبة 35% لفئة أقل من 05 سنوات وهي النسبة التي تعكس حالة التجديد وإعادة الهيكلة لهذه المؤسسة تليها فئة من11 سنة فما فوق بنسبة تعتبر ضعيفة بعض الشيء 20% وهذا راجع لإحالة العديد من الإطارات بالبلدية على التقاعد

ثانيا:

المحور الأول: استخدام تكنولوجيات الاتصال في بلدية نقرين.

الجدول رقم 05: يوضح مدى توفر أجهزة الحاسوب ببلدية نقرين

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
أجهزة حاسوب عاديـة	**9**	**%45**
أجهزة حاسوب حديثـة	**11**	**%55**
أجهزة حاسوب محمولة	**0**	**%0**
المجموع	**20**	**%100**

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم: 05 أن أغلبية أفراد عينة الدراسة وعددهم 11 أي نسبة 55% يؤكدون بأن بلدية نقرين تتوفر على أجهزة حاسوب حديثة وهو الأمر الذي من شأنه أن يساعدهم في تأدية أعمالهم، تليها نسبة 45%أكدوا أم مصالح البلدية تتوفر على أجهزة حاسوب عادية، بينما أجهزة الحاسوب المحمولة لاتوفرها بلدية نقرين بتاتا، لعدم العمل بهذا النوع من الحواسيب.

الجدول رقم 06: توزيع أجهزة الحواسيب في مكاتب ومصالح البلدية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
جهاز حاسوب (01) واحد في كل مصلحة	**1**	**%5**
جهازين(02) في كل مصلحة	**1**	**%5**
جهاز حاسوب واحد (01) في كل مكتب	**0**	**%0**
حسب احتياجات المكاتب والمصالح	**18**	**%90**
المجموع	**20**	**%100**

من خلال هذا الجدول يتضح لنا جليا أن توزيع أجهزة الحاسوب بالبلدية يكون حسب إحتياجات المكاتب والمصالح لذلك، وهو ما أكده أفراد عينة الدراسة بنسبة تقدر بـ90%، بينما نجد من يصرح بوجود جهاز في كل مصلحة بنسبة ضئيلة جدا تقدر بـ05% وأيضا نسبة 05% يؤكد بأنه يوجد جهازين في كل مصلحة، وهذا إن دل على شيء فإنه يؤكد بأن مصالح البلدية توفر أجهزة الحاسوب بالقدر الكافي لتقديم أرقى وأحسن الخدمات العمومية.

الجدول رقم 07: وجود شبكة الإنترنت في البلدية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**16**	**%80**
لا	**4**	**%20**
المجموع	**20**	**%100**

نلاحظ من خلال الإحصائيات المدرجة بهذا الجدول أن نسبة 80% من المبحوثين يقرون بوجود شبكة إنترنيت لديهم، وبالتالي يستخدمون الإنترنت في أداء مهامهم. وذلك إن دل فإنما يدل على أن أغلبية أفراد العينة المدروسة يستعملون هذه الشبكة في تقديم الخدمة للمواطن لكون هذه الشبكة تتميز باللامحدودية وتتميز بالشمولية، وتعدد مجالات الاستعمال التي من شأنها تسهيل مختلف الوظائف والخدمات الإدارية.بينما نجد نسبة 20% من عينة الدراسة لا يستعملون شبكة الإنترنت في تأدية المهام وهذا راجع لطبيعة العمل المؤدى أو طبيعة الخدمة العمومية المقدمة

الجدول رقم 08: توزيع شبكة الانترنت في البلدية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
في جميع المكاتب	**3**	**%15**
حسب الضرورة وليس كل المكاتب	**17**	**%85**
المجموع	**20**	**%100**

حيث أن الملاحظ من الجدول أعلاه أن عينة الدراسة وبنسبة 85% تقر بأن الإنترنت موزعة على مصالح البلدية حسب ضرورة العمل بها وليس في كل المكاتب، أي أنه يوجد مكاتب لا تستعمل هذه الشبكة في تأدية المهام الإدارية، بينما نجد أن فئة أخرى تؤكد بأن هذه الشبكة موزعة في جميع المكاتب وذلك بنسبة تقدر بـ15% من أفراد عينة الدراسة، وهذا أيضا دليل على أن معظم الخدمات المقدمة بالبلدية تعتمد على هذه الشبكة وذلك لميزة سرعة تدفق المعلومات وبالتالي تسهيل مختلف الخدمات.

الجدول رقم 09: الاستعانة بشبكة الانترانت في انجاز المهام الإدارية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**11**	**%55**
لا	**9**	**%45**
المجموع	**20**	**%100**

من خلال الجدول ونتائجه نلاحظ أن إجابات العينة متقاربة بعض الشيء بين الاختيار الأول والثاني، حيث سجلنا النسبة المرتفعة المقدرة بـ55% مفادها أن أفراد العينة نعم يستعملون شبكة الإنترانت في تأدية المهام الموكلة لهم وذلك للدور الفعال والتسهيلات التي تتيحها هذه الشبكة في مجال تقديم الخدمات العمومية، ونجد بالمقابل نسبة 45% لا يستخدمون الإنترنت في إنجاز المهام الإدارية الموكلة لهم.

الجدول رقم 10: الاعتماد على شبكة الإكسترانت في أداء وتسيير الأعمال الإدارية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**13**	**%65**
لا	**7**	**%35**
المجموع	**20**	**%100**

الملاحظ من حيث الإحصائيات الموجودة في هذا الجدول أن نسبة 65% من المبحوثين أكدوا لنا أنهم يستخدمون شبكة الإكسترانت وذلك منم خلال إمكانية التواصل مع البلديات والإدارات الأخرى أو فروع البلدية الأخرى لذلك يؤكدون على أهمية استخدامها، على غرار نسبة 35% يرون بأنهم لا يستخدمون هذه الشبكة أثناء تأدية وظائفهم لأنهم يرون بأنها لا تكتسي أهمية بالغة في تأدية المهام والواجبات.

الجدول رقم 11: وسائل الاتصال الحديثة التي تستعملها في تقديمك للخدمات العامة

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
الهاتف	**11**	**%55**
فاكس	**5**	**%25**
البريد الالكتروني	**0**	**%0**
الكومبيوتر	**4**	**%20**
شبكة الانترنت	**0**	**%0**
المجموع	**20**	**%100**

حيث أن قراءة معطيات هذا الجدول تظهر وتبين لنا بأن نسبة 55% من عينة الدراسة أي بتكرار 11 مفردة تؤكد بأنها تستعمل شبكة الهاتف كوسيلة اتصال حديثة، بالإضافة إلى جهاز الفاكس بنسبة 25% وهما اللذان يعتبران ضرورة لا يمكن الاستغناء عنهم في تأدية المهام، ثم نجد نسبة استخدام جهاز الكومبيوتر 20% وهذا ما يدل على تبني البلدية لاستخدام المبتكرات الجديدة، بينما نجد انعدام الاعتماد على البريد الإلكتروني وشبكة الإنترنت وهذا راجع لاستخدام مختلف مصالح البلدية لشبكات الاتصال الداخلية في تقديم الخدمات العمومية كالإنترنت والإكسترانت وكذلك الاعتماد على التطبيقات.

الجدول رقم 12: مدى توفر البلدية على صفحة لمواقع التواصل الاجتماعي

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
صفحة فيسبوك	**20**	**%100**
صفحة تويتر	**0**	**%0**
صفحة انستغرام	**0**	**%0**
المجموع	**20**	**%100**

من خلال الجدول تبين لنا بوضوح أن البلدية لها صفحة فايسبوك على مواقع التواصل الاجتماعي وهذا بعد تأكيد كل مفردات عينة الدراسة بنسبة 100% وبتكرار 20 مفردة وهذا بطبيعة الحال يرجع إلى سهولة استخدام الفايسبوك وأيضا لمرونته في عملية التواصل مع المواطنين، صفحة فايس بوك البلدية لها 3377 متابع (**أنظر الملحق رقم : 07**)وفي المقابل نجد انعدام وجود صفحات أخرى للبلدية حسب عينة الدراسة.

المحور الثاني : أهم التغيرات الحاصلة في ظل تبني بلدية نقرين تكنولوجيا الاتصال

الجدول رقم 13: مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في اختصار الوقت والجهد في تقديم الخدمة العمومية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**20**	**%100**
لا	**0**	**%0**
المجموع	**20**	**%100**

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة بالجدول الموضح أدناه أن جميع أفراد العينة وعددهم 20 مفردة أي بنسبة 100% أكدوا على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال في بلدية نقرين ساهم بشكل واضح في اختصار الوقت والجهد في أداء المهام بالنسبة للموظفين وهذا في سبيل تقديمهم لخدمة عمومية راقية، إذ أن الطريقة الكلاسيكية والتقليدية التي كانت تعتمد على استخراج الوثائق بشكل يدوي كانت تتطلب مجهودات كبيرة من

طرف الموظفين وتستغرق وقت ليس قصير لإنجازها، وهذا ما ينجر عليه دون محالة الوقوع في الأخطاء وبالتالي تعرض الموظف للعقوبات الإدارية.

الجدول رقم 14: الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال يقلل من وقوع الأخطاء أثناء تقديم مختلف الخدمات

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**18**	**%90**
لا	**2**	**%10**
المجموع	**20**	**%100**

الملاحظ من خلال الإحصائيات الواردة في الجدول أن نسبة 90% وبتكرار 18 مفردة يرون أن تكنولوجيا الاتصال تساهم وبطريقة مباشرة وصريحة في التقليل من الوقوع في الأخطاء أثناء تقديم الخدمات وذلك عن طريق نسخ وتسجيل كل البيانات الخاصة بالمواطن في التطبيقات وحفظها واستخراج كل هذه الوثائق عند طلبها بصورة أكثر دقة وسرعة، في حين أن نسبة 10% من المبحوثين يرون عكس ذلك بأن هذه التكنولوجيات لا تقلل من وقوع الأخطاء.

الجدول رقم 15: مدى مساهمة تكنولوجياالاتصال في ترقية الإدارة العمومية(البلدية)

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
السرعة في معالجة الوثائق	**18**	**%90**
السرعة في تداول المعلومة	**0**	**%0**
سهولة الاتصال بين الموظفين	**2**	**%10**
القضاء على التشوه الذي يصيب الوثائق	**0**	**%0**
المجموع	**20**	**%100**

من خلال النظر والتمعن في إحصائيات هذا الجدول نجد أن أغلبية عينة الدراسة بـ18 تكرار أي بنسبة 90% اتفقوا على أن مساهمة تكنولوجيا الاتصال في ترقية إدارة البلدية تتمثل في السرعة في معالجة الوثائق وهذا ما نلاحظه جليا في إدارة البلدية من حيث الاعتماد على الأجهزة المتطورة والشبكات التي بدورها تقوم بمعالجة الآلاف من العمليات الإلكترونية في آن واحد، والكم الهائل من عمليات التخزين التي تمتاز بها هذه

الشبكات والحواسيب حيث أن المواطن أصبح لا يعاني كثيرا من الانتظار في طوابير طويلة لاستخراج أية وثيقة أو للاستفادة من خدمة معينة، وفي المقابل نجد أن نسبة 10% ترى بأن التكنولوجيات الاتصالية المستحدثة بالبلدية ساهمت أيضا في سهولة الاتصال بين الموظفين بطبيعة الأمر عن طريق الهاتف أو عن طريق صفحات التواصل الاجتماعي أو البريد الإلكتروني...إلخ.

الجدول رقم 16: أهم انعكاسات تكنولوجيا الاتصال بالبلدية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
السرعة	**17**	**%85**
الكفاءة	**0**	**%0**
الفردية	**1**	**%5**
العمل الجماعي	**1**	**%5**
النوعية	**0**	**%0**
الشفافية	**1**	**%5**
المجموع	**20**	**%100**

من خلال معطيات هذا الجدول يتبين لنا بوضوح بأن نسبة عالية من عينة الدراسة مقدرة بـ85% برون بأن أهم انعكاس لتكنولوجيا الاتصال بإدارة البلدية هي السرعة في تأدية المهام واستخراج أية وثيقة أو تقديم مختلف الخدمات وبالتالي تفادي تعطيل المواطنين وإرهاق الموظف، بينما نجد نسبة 05% يرون أن تكنولوجيا الاتصال قللت وقلصت من العمل الجماعي أي الفردية في العمل وهذا من خلال أن كل موظف له حاسوب وبرامج خاصة به، ونسبة 05% أيضا ترى عكس ذلك وتقر بان هذه التكنولوجيا زادت من العمل الجماعي للموظفين، ويرى موظفين آخرين بأن تكنولوجيا الاتصال ساهمت بإضفاء الشفافية في العمل وتقديم الخدمات للمواطن وذلك نسبة ضئيلة تقدر بـ05% فقط.

الجدول رقم 17: التسهيلات التي تضفيها استخدام تكنولوجيا الاتصال

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
تبادل المعلومات بين البلدية وباقي البلديات	**11**	**%55**
نقل وتبادل الآراء مع المواطن	**1**	**%5**
سهولة استخراج مختلف الوثائق البيومترية	**8**	**%40**
المجموع	**20**	**%100**

يتضح لنا من خلال النتائج الظاهرة في هذا الجدول أن نسبة المبحوثين الذي أجابوا بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال سهل في تبادل المعلومات بين البلدية وباقي البلديات احتلت أكبر نسبة وهذا لاختيارها من طرف أغلبية الموظفين(عينة الدراسة) بنسبة 55% وهذا نظرا لدورها الجوهري في تسهيل وتبسيط عملية الاتصال وتبادل المعلومات مع مختلف البلديات وذلك عن طريق إما الهاتف أو الفاكس، البريد الإلكتروني، صفحات الفايسبوك التابعة للبلدية، الإنترنت...إلخ، تليها نسبة 40%للمبحوثين الذي يرون بأن هذه التكنولوجيا سهلت في عملية استخراج مختلف الوثائق البيومترية بفضل ما تقدمه هذه التكنولوجيات الحديثة من تسهيلات للموظف والمواطن على حد سواء، تليها نسبة05% ترى بأن هذه التسهيلات تتمثل في نقل وتبادل الآراء مع المواطن، حيث أن المواطن يستطيع طلب معلومات عن بعد (مواقع التواصل الاجتماعي)، وأيضا يستطيع طلب خدمات عن بعد.

الجدول رقم 18: دور الموقع الإلكتروني للبلدية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
تنمية العلاقات مع المواطن	**5**	**%25**
تقديم الخدمات على مدار اليوم	**3**	**%15**
التقرب أكثر من المواطنين	**7**	**%35**
التعرف على انشغالات المواطن	**5**	**%25**
المجموع	**20**	**%100**

إن قراءة إحصائيات هذا الجدول تظهر تقاربا في الغرض من استخدام الموقع الإلكتروني للبلدية، فالبعض من عينة الدراسة يرى بأن الغرض يتمثل في التقرب أكثر من المواطنين وهذا ما يسمى تقريب الإدارة من المواطن بنسبة 35% وتليها نسبة 25% يرون بأن الغرض هو التعرف على انشغالات المواطن ونفس النسبة أي 25% لتنمية العلاقات مع المواطن والشيء الملاحظ هنا أن كل هذه الإجابات و الاختيارات كلها تصب في مصلحة المواطن بمعنى أن الموقع الإلكتروني حقق مساعي البلدية في التقرب أكثر من المواطن وذلك للعديد من الخدمات لعل أهمها أن المواطن لم يعد مضطر للتنقل لمسافات طويلة قصد طرح انشغال أو طلب معلومات أو استخراج وثيقة من مكان إقامته الأصلية، فيمكننا القول بأن هذه التقنيات أتاحت للمواطن التقرب أكثر بالإدارة. وبالمقابل نجد نسبة 15% ترى بأن الموقع الإلكتروني للبلدية كان الغرض منه هو تقديم الخدمات على مدار اليوم أي أن أي مواطن يمكنه طلب استخراج وثيقة أو طلب معلومات في أي وقت عن طريق الموقع الإلكتروني وحتى خارج أوقات العمل.

الجدول رقم 19: التغيرات التي طرأت على إدارة البلدية من حيث تقديم الخدمة

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
زيادة الشفافية في العمل	**5**	**%25**
كثرة التعقيدات في العمل	**1**	**%5**
تقليص الوظائف	**2**	**%10**
توفير الجهد والوقت في العمل	**7**	**%35**
السرعة في أداء الخدمة	**5**	**%25**
المجموع	**20**	**%100**

يبين الجدول الموضح أعلاه أن نسبة 35% من المعنيين بالاستبيان يرون بأن من أهم التغييرات التي طرأت على البلدية من حيث تقديم الخدمة العمومية هي توفير الجهد والوقت في العمل بالنسبة للموظفين وهذا راجع للطريقة الكلاسيكية التقليدية التي كانت تعتمد على استخراج الوثائق بشكل يدوي تتطلب مجهودات كبيرة ووقت أكبر وقد ينجر عن هذا الضغط الوقوع في أخطاء، أما حاليا فنحن في عصر الإدارة الإلكترونية، في حين نجد نسبة 50% انقسمت بالتساوي 25% لاختيار زيادة الشفافية في العمل من حيث طريقة تأدية العمل وكيفية تقديم الخدمة أي طريقة إلكترونية شفافية ونسبة 25% للسرعة في أداء الخدمة نظرا لأن المهام التي تنجزها تكنولوجيا الاتصال تتم في وقت أسرع وبأقل إمكانيات مقارنة بالوسائل التقليدية التي كانت تكلف الكثير من الوقت والجهد ، ثم نسبة 10% ترى بأن هذه التكنولوجيا قد قلصت الوظائف، وأخيرا نجد نسبة 05% وهي النسبة الأضعف ترى بأنها أدت إلى كثرة التعقيدات في العمل.

الجدول رقم 20:تكنولوجيا الاتصال ومظاهر الاتصال الخارجي للبلدية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
إعطاء صورة حسنة للبلدية خارجا	**14**	**%70**
زيادة التعامل مع مؤسسات خارجية	**4**	**%20**
إقبال المواطنين على خدماتها	**2**	**%10**
التعامل مع وسائل الإعلام الأخرى	**0**	**%0**
المجموع	**20**	**%100**

تعد تكنولوجيا الاتصال من أهم القنوات الحديثة لتحسين صورة المؤسسات خارجيا لدى المواطنين والمتعاملين، وهذا ما يراه 70% من المبحوثين الذي صرحوا بأن تكنولوجيا الاتصال فعلت وحسنت الاتصال الخارجي للبلدية عن طريق إعطاء صورة حسنة للبلدية خارجا والتعريف الجيد لها عن طريق البريد الإلكتروني وهذا ما زاد من ربط البلدية مع محيطها الخارجي، تليها نسبة 20% ترى أنها ساعدت على زيادة التعامل مع مؤسسات أخرى خارجية عن طريق تحسين قنوات الاتصال مع البلديات الأخرى ومؤسسات الوصاية والإدارات المركزية ولما لا مع مؤسسات أخرى خارج الولاية، كما لا ننسى التعامل مع مؤسسات المقاولات لبحث إبرام اتفاقيات عمل أو إنجاز مشاريع للصالح العام، وأخيرا نسبة10% لزيادة إقبال المواطنين على خدماتها من خلال إظهار وإبراز التسهيلات المقدمة لهم.

المحور الثالث أهم الإصلاحات التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصال عند تقديم الخدمات العامة في بلدية نقرين .

الجدول رقم 21: مساهمة تكنولوجيا الاتصال في زيادة سرعة تقديم الخدمة

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
السرعة في إنجاز الوثائق المطلوبة بغض النظر عن شكلها ومضمونها	**11**	**%55**
السرعة في إنجاز الوثائق بالدقة وبالمواصفات المطلوبة	**6**	**%30**
السرعة في تقديم مختلف الخدمات بجودة عالية	**3**	**%15**
المجموع	**20**	**%100**

نلاحظ من خلال الجدول المذكور أن نسبة 55% من المبحوثين يرون بأن مساهمة تكنولوجيا الاتصال في زيادة سرعة تقديم الخدمة العمومية بالبلدية كان عن طريق السرعة في انجاز الوثائق المطلوبة بغض النظر عن شكلها ومضمونها بمعنى أن هذه التكنولوجيا أضفت عامل السرعة في انجاز مختلف الوثائق وبالتالي القضاء على تلك الطوابير اليومية في مختلف البلديات، في المقابل نجد فئة أخرى من المبحوثين ترى بأن تكنولوجيا الاتصال ساهمت في زيادة سرعة تقديم الخدمة العمومية عن طريق السرعة في انجاز الوثائق وبالدقة والمواصفات المطلوبة وذلك بنسبة متوسطة تقدر بـ30% تليها نسبة 15% يرون أنها ساعدت في تقديم الخدمة بطريقة سريعة وبجودة عالية.

الجدول رقم 22:مساهمة تكنولوجيا الاتصال في ارتفاع مستوى الدقة في تقديم الخدمة

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**19**	**%95**
لا	**1**	**%5**
المجموع	**20**	**%100**

يبين الجدول أن نسبة كبيرة من المبحوثين تقدر بـ95% ترى وتؤكد بأن تكنولوجيا الاتصال ساهمت مساهمة فعالة في ارتفاع مستوى الدقة في تقديم الخدمة العمومية، حيث أن مختلف الخدمات المقدمة تعتمد بصفة أساسية على أجهزة الحاسوب وأيضا الشبكات التي بدورها تقوم بمعالجة الملايين من العمليات الإلكترونية وأيضا لقدرتها الفائقة على تخزين المعطيات والمعلومات وبالتالي تقديم الخدمات يكون إلكترونيا خالي من الأخطاء البشرية التي قد يقع فيها الموظف بسبب كثرة المعلومات وكثرة الضغوطات لذا فهذه التكنولوجيات تساهم بشكل أساسي في ارتفاع مستوى الدقة في تقديم الخدمة، في المقابل نجد نسبة 05% يرون عكس ذلك بأن هذه الأخيرة لا تساهم في ارتفاع مستوى دقة الخدمة.

الجدول رقم 23: حققت تكنولوجيا الاتصال روح المبادرة و الإبداع لدى الموظفين

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
أداء الأعمال في آجالها	**9**	**%45**
التحسين في طريقة تعامل الموظفين	**3**	**%15**
خلق جو من الارتياح وحب العمل	**4**	**%20**
تميز الموظفين في استخدام مختلف البرمجيات والتطبيقات	**4**	**%20**
المجموع	**20**	**%100**

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة المبحوثين الذي يرون بأن تكنولوجيا الاتصال حققت روح المبادرة لدى الموظفين من خلال أداء الأعمال في آجالها أي تقديم كل الخدمات والمهام الموكلة لهم في وقتها وذلك بنسبة 45% الأمر الذي من شأنه أن ينال رضا المواطن، تليها نسبة 20% يرون بأن تحقيق روح المبادرة والإبداع لدى الموظف يكمن في خلق جو من الارتياح وحب العمل وبصيغة أخرى تحسين محيط العمل وهذا من المميزات التي خلقتها هذه التكنولوجيات سهلت على الموظفين تقديم الخدمات وبالتالي خلق جو حب العمل، ثم نفس النسبة رأت بأن تميز الموظفين في استخدام مختلف البرمجيات والتطبيقات هو بحد ذاته إبداع لدى الموظف إذ أن الموظف الكفء الذي يحوز على الكفاءة والمعرفة اللازمة للعمل على هذه

البرمجيات هو من يحظى باستخدامها والإشراف عليها قصد ضمان تقديم أرقى الخدمات للمواطن، وفئة أخرى من المبحوثين ترى بأن تكنولوجيا الاتصال حققت روح المبادرة والإبداع عن طريق التحسين في طريقة تعامل الموظفين فيما بينهم أم خارجيا مع طالب الخدمة وذلك بنسبة 15%.

الجدول رقم 24: إسهام تكنولوجيا الاتصال في سهولة استخراج مختلف الوثائق البيومترية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
السرعة في استخراجها	**12**	**%60**
التنظيم المحكم لاستخراجها	**4**	**%20**
تجنب الانتظار الطويل	**4**	**%20**
قلة الوثائق المطلوبة لاستخراجها	**0**	**%0**
المجموع	**20**	**%100**

الشيء الملاحظ من إحصائيات هذا الجدول هو أن نسبة عالية بعض الشيء من المبحوثين قدرت بـ60% ترى بأن السرعة في استخراج الوثائق في حد ذاتها تعتبر سهولة في استخراج الوثائق البيومترية من خلال السرعة والسلاسة في معالجة الملفات الإدارية المطلوبة لاستخراج الوثيقة البيومترية، والنسبة الباقية انقسمت بالتساوي 20% ترى بأن التنظيم المحكم لاستخراجها هو موطن السهولة في استخراج هذه الوثائق، والنسبة الأخرى تؤكد بأن تجنب الانتظار في الطوابير الطويلة هو من إسهامات تكنولوجيا الاتصال في سهولة استخراج مختلف الوثائق البيومترية.

الجدول رقم 25: تكنولوجيا الاتصال استطاعت أن تغير من طابع الخدمات العامة المقدمة للمواطن

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
القيام بأكثر من عمل في نفس الوقت	**12**	**%60**
الدقة والسرعة في الأداء	**7**	**%35**
تبادل المعلومات مع المواطن	**1**	**%5**
تحسين محيط وبيئة العمل	**0**	**%0**
المجموع	**20**	**%100**

يتضح لنا من خلال النتائج الواردة في هذا الجدول أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا بأن تكنولوجيا الاتصال استطاعت أن تغير من طابع الخدمات العامة المقدمة للمواطن خلال القيام بأكثر من عمل في نفس الوقت احتلت أكبر نسبة وذلك بـ60% ونذكر على سبيل المثال، استخراج وثائق الحالة المدنية كشهادات الميلاد وشهادات الإقامة، وأيضا القيام بخدمات أخرى مثل تسجيلات بطاقة التعريف وجواز السفر...إلخ وهذه خدمات يمكن القيام بها في نفس الوقت بفضل البرمجيات الخاصة بكل خدمة على حدى، ونجد نسبة 35%

ترى بأن الدقة والسرعة في الأداء هي الأمر الذي تغير من طابع الخدمة العمومية، بينما نجد أخيرا نسبة 05% ترى أن تبادل المعلومات مع المواطن أو تقريب الإدارة منه والحفاظ على الصبغة الخدماتية بينهما.

الجدول رقم 26: مساهمة تكنولوجيا الاتصال في الحصول على رضا المواطن

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**18**	**%90**
لا	**2**	**%10**
المجموع	**20**	**%100**

يتضح لنا من خلال الإحصائيات الواردة بالجدول بأن نسبة عالية وشبه كلية من المبحوثين تقدر بـ90% وبـ18 تكرار تؤكد بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال بالبلدية تساهم وبشكل مباشر في الحصول على رضا المواطن، في حين نسبة 10% أجابوا عكس ذلكم، حيث أن التكنولوجيا بمختلف أشكالها وأساليبها(أجهزة حواسيب، برمجيات، شبكات، تقنيات رقمية...إلخ) وبفضل المميزات التي تحتويها من سهولة الاستخدام وسرعة الأداء وإمكانية استيعابها وفي وقت وجيز من طرف الموظف خولت لهم تقديم التسهيلات اللازمة التي من شأنها رفع درجة الرضا لدى المواطن ومن بين الخدمات التي نالت رضا المواطن نجد مختلف الوثائق الإدارية الإلكترونية مثل: شهادات الحالة المدنية، عقود الزواج...إلخ.

الجدول رقم 27:تقييم لدقة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العمومية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
دور أساسي وجوهري	**18**	**90**
دور ثانوي يمكن التخلي عنه	**2**	**10**
المجموع	**20**	**%100**

نستنتج من إحصائيات هذا الجدول أن نسبة عالية من المبحوثين تقدر بـ90% ترى بأن تكنولوجيا الاتصال لها دور أساسي وجوهري في التحسن الواضح للخدمات العمومية، وفي المقابل نسبة 10% ترى عكس ذلك بأن دقة هذه الأخيرة لها دور ثانوي يمكن الاستغناء عنه في عملية تحسين جودة الخدمة العمومية.

الجدول رقم 28: حاجة البلدية لإدخال تكنولوجيا اتصال أخرى في طريقة العمل.

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**17**	**%85**
لا	**3**	**%15**
المجموع	**20**	**%100**

نستنتج من خلال نتائج وإحصائيات الجدول أن نسبة 85% من أفراد العينة يرون بأن مصالح البلدية بحاجة ماسة إلى زيادة دمج وإدخال تكنولوجيات اتصالية حديثة أخرى في طريقة العمل حيث يعتبر هذا الأمر قبولا شبه كلي من طرف الموظفين محل الدراسة لتبني مناهج التغيير القائمة على زيادة الاعتماد على هذه التكنولوجيات الحديثة في أداء أعمالهم لأن هذه التكنولوجيات لها دور جوهري في تحسين الأداء وبالتالي تحقيق الجودة في تقديم الخدمة، بينما نجد نسبة 15% من أفراد العينة يصرحون بأن البلدية ليست في حاجة لإدخال تكنولوجيات أخرى لتحسين العمل وهذا راجع إما لرضاهم عن الخدمات المقدمة في الوقت الحالي بالبلدية أو لطبيعة المهام التي يؤدونها في العمل.

المحور الرابع معوقات تكنولوجيا الاتصال على مستوى البلدية .

الجدول رقم29: الأعطاب في أجهزة المعلوماتية والتطبيقات التي تؤدي إلى نقص في تقديم الخدمات

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**19**	**%95**
لا	**1**	**%5**
المجموع	**20**	**%100**

نلاحظ من خلال إحصائيات هذا الجدول بأن نسبة شبه كلية مقدرة بـ:95% من المبحوثين يؤكدون بأنه وبالرغم من الإيجابيات الكثيرة لتكنولوجيا الاتصال إلا أن الأعطاب في أجهزة المعلوماتية والتطبيقات يؤدي إلى نقص في تقديم الخدمة العمومية كدخول الفيروسات الذي يؤدي إلى تراجع ملحوظ في أداء الخدمة جراء عدة عوامل أهمها التعرض لسرقة البيانات، تعطيل الأعمال...إلخ، وفي المقابل نجد فئة من المبحوثين بنسبة 05%يرون بأن هذه الأعطاب لا تؤثر في تقديم الخدمة.

الجدول رقم 30: كيفية التعامل مع الأعطاب التي تمس الأجهزة والتطبيقات على مستوى البلدية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
الرجوع للعمل بالطرق التقليدية	**2**	**%10**
توقف العمل نهائيا	**3**	**%15**
استدعاء مهندس مختص لحل المشكل	**8**	**%40**
العمل بالطريقة التقليدية واستدعاء مهندس	**7**	**%35**
المجموع	**20**	**%100**

نلاحظ من خلال هذا الجدول وجود تباين كبير في إجابات وآراء المبحوثين فنجد النسبة الأعلى ترى بأنه في حالة تعطل الأجهزة الإلكترونية ومختلف التطبيقات على مستوى البلدية فيتم مباشرة استدعاء مهندس مختص لحل هذه الإشكالية وذلك بنسبة 40% تليها مباشرة نسبة 35% من عينة المبحوثين ترى بأنه يتم العمل بالطريقة التقليدية واستدعاء مهندس في نفس الوقت، الأمر الملاحظ أن الرأيين(الأول والثاني) لهم نفس الهدف ألا وهو ضمان استمرارية العمل وتصليح الأعطاب في أقرب وقت، ونجد نسبة 15% لها رأي مغاير وهو في حالة وجد أعطب في الأجهزة والتطبيقات فإن العمل سيتوقف نهائيا لغاية تصليح الأعطاب، وفئة أخرى تقر بالرجوع للعمل بالطرق التقليدية في حالة وجود أعطاب وذلك بنسبة 10%.

الجدول رقم 31: وجود موظفين غير مؤهلين يعيق من استخدام تكنولوجيا الاتصال بالبلدية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**17**	**%85**
لا	**3**	**%15**
المجموع	**20**	**%100**

نلاحظ من خلال إجابة المبحوثين في الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة أجابوا بـ"نعم" بنسبة 85% وهذا راجع لأن عدم كفاءة الموظفين ودرايتهم المسبقة لهذه التكنولوجيات الحديثة وكيفية العمل لها يعتبر لا محالة عائق في طريق تبني البلدية لهذه التكنولوجيا تليها نسبة 15% أجابوا بـ"لا" ويرون بأن وجود موظفين غير مؤهلين لا يعيق من استخدام تكنولوجيا الاتصال بالبلدية.

الجدول رقم 32:تنمية مهارات الموظفين على استخدام مختلف التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا الاتصال

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**14**	**%70**
لا	**6**	**%30**
المجموع	**20**	**%100**

يتضح من خلال نتائج الجدول أن نسبة 70% من أفراد العينة يؤكدون بأن مصالح البلدية حريصة على تنمية مهارات الموظفين على استخدام مختلف التطبيقات الحديثة وذلك عن طريق الدورات التدريبية يقينا منها لأهمية تكوين وتدريب موظفيها على استخدام مختلف البرمجيات والتقنيات الحديثة في المقابل نجد نسبة 30% من المبحوثين إجابتهم بـ"لا" بمعنى أن البلدية لا تحرص على تكوين الموظفين.

الجدول رقم 33: المشاكل والعراقيل التقنية التي تعيق استخدام البرامج والتقنيات

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
ضعف مختلف الشبكات	**14**	**%70**
الحواسيب قديمة وغير متطورة	**3**	**%15**
عدم المعرفة بهذه التقنيات الحديثة	**3**	**%15**
المجموع	**20**	**%100**

من خلال نتائج هذا الجدول نلاحظ أن نسبة70% من أفراد العينة اتفقوا على أن من أهم المشاكل التقنية التي تقف حائلا أمام استخدام البرامج والتقنيات الحديث هي بالأساس ضعف تدفق مختلف الشبكات كضعف الإنترنت فهذه الخدمات تحتاج بالدرجة الأولى إلى ربط الحواسيب بمختلف الشبكات التي عن طريقها يمكن الوصول إلى مختلف البيانات المسجلة في قاعدة المعلومات الخاصة بالجماعات المحلية، حيث أن أي انقطاع أو ضعف في الشبكة من شأنه تعطيل العملية الإدارية ككل، كما أن قدم الحواسيب وضعف قوتها وعدم المعرفة بالتقنية الحديثة–وهذا ما أجابه به 15% من أفراد العينة لكل منهما– من شأنها عرقلة الاستفادة الكاملة من مميزات تكنولوجيات الاتصال وأبرزها الرقمنة الحديثة والتقنيات والبرامج المواكبة للعصر.

الجدول رقم 34:مستلزمات تطبيق معنى الإدارة الإلكترونية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
موظفين مؤهلين	**15**	**%75**
عتاد متطور	**5**	**%25**
عتاد عادي	**0**	**%0**
المجموع	**20**	**%100**

نلاحظ من خلال إحصائيات ونتائج هذا الجدول أن التطبيق الأمثل لمعنى الإدارة الإلكترونية يلزمه بالدرجة الأولى موظفين مؤهلين حيث أن ازدياد الاهتمام بتكوين وتأهيل العنصر المشتري يكفل وبدرجة كبيرة تطبيق معنى الإدارة الإلكترونية وهذا نظرا للإيجابيات التي يمكن أن يحققها المورد البشري، نسبة 75% لكن دون نسيان العتاد المتطور الذي يلزم للتطبيق الجيد للإدارة الإلكترونية على أرض الواقع وذلك بنسبة 25%.

الجدول رقم 35: تنمية قدرات الموظفين في استخدام البرمجيات والتطبيقات الحديثة لتكنولوجيا الاتصال

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
دورات تكوينية	**17**	**%85**
عن طريق ندوات وملتقيات جامعية	**0**	**%0**
عن طريق دورات تدريبية	**3**	**%15**
المجموع	**20**	**%100**

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أن تنمية قدرات الموظفين في استخدام البرمجيات والتطبيقات الحديثة لتكنولوجيا الاتصال تتم عن طريق القيام بدورات تكوينية بنسبة 85% وذلك للدور الجوهري الذي يلعبه العنصر البشري في عملية الرقمنة واستخدام مختلف التطبيقات في حين نجد نسبة 15% من عينة المبحوثين ترى أن تنمية قدرات الموظف عن طريق دورات تدريبية كالقيام بعمليات تدريبية لمختلف التطبيقات.

الجدول رقم 36: ضعف ميزانية البلدية تعتبر عائق في تبني التكنولوجيا الاتصال

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**17**	**%85**
لا	**3**	**%15**
المجموع	**20**	**%100**

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن ضعف ميزانية البلدية تعتبر أكبر عائق أمام تبني تكنولوجيا الاتصال وذلك بنسبة 85% لأن إنفاق ميزانيات شحيحة وقليلة يحول دون توفير أجهزة متطورة تواكب العصر وفي المقابل نسبة 15% يرون بأن ميزانية البلدية لا تعتبر عائق أمام تبني بلدية نقرين تكنولوجيا الاتصال.

- **نتائج الاستبيان الموجه لمتلقي الخدمة العمومية (المواطن)**

أولا : البيانات العامة

الجدول رقم 37: توزيع مفردات العينة حسب الجنس :

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	**16**	**% 64**
أنثى	**9**	**%36**
المجموع	**25**	**%100**

من خلال الجدول الخاص بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس أن نسبة الذكور كانت مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث حيث بلغت نسبة 36% للإناث في حين نسبة الذكور 64%

الجدول رقم 38: توزيع مفردات العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 20 سنة	**6**	**%24**
من 21 الى 40 سنة	**11**	**%44**
أكثر من 40 سنة	**8**	**%32**
المجموع	**25**	**%100**

من خلال نتائج وإحصائيات هذا الجدول المتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن، نلاحظ وجود تباين في أعمار أفراد العينة حيث نجد أن أكبر نسبة قدرت بـ44% للفئة العمرية من 21 إلى 40 سنة تليها

الفئة العمرية أكثر من 40 سنة بنسبة 32%، وفي الأخير الفئة العمرية أقل من 20 سنة بنسبة 24%، حيث أن النسبة الأكثر تكرارا هي الفئة التي تميل الى أعمار شبابية أي الطاقات المتجددة التي لها قدرة معتبرة في التعامل ميدانيا

الجدول رقم 39: توزيع مفردات العينة حسب المستوى الدراسي :

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	**1**	**%4**
متوسط	**8**	**%32**
ثانوي	**9**	**%36**
جامعي	**5**	**%20**
دون مستوى	**0**	**%0**
أخرى	**2**	**%08**
المجموع	**25**	**%100**

نلاحظ من خلال نتائج هذا الجدول الخاص بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي أن أفراد عينة الدراسة ذو مستوى ثانوي بنسبة 36% تليها مستوى المتوسط بنسبة مئوية 32% وبتكرار 8 مفردة في حين بلغت نسبة مستوى جامعي 20% ونسبة 8% أجابوا بأن لهم مستوى آخر في حين بلغ مستوى الابتدائي 4% وهي نسبة ضئيلة والآمر الملاحظ أن أفراد عينة الدراسة أغلبها ذو مستوى دراسي لا بأس به أي مواطن متعلم ومثقف.

الجدول رقم 40: توزيع مفردات العينة حسب الوظيفة :

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
موظف	**6**	**%24**
طالب	**9**	**%36**
متقاعد	**6**	**%24**
أعمال حرة	**4**	**%16**
المجموع	**25**	**%100**

نستنتج من خلال إحصائيات هذا الجدول أن النسبة الغالبة من المواطنين (عينة الدراسة) وبمعنى آخر عينة متلقي الخدمة العمومية هم من فئة الطلاب بنسبة 36% تليها فئة الموظفين والمتقاعدين بنسبة 24% (لكل منهما) وأخيرا نجد فئة المواطنين أصحاب المهن والأعمال الحرة بأقل نسبة قدرت بـ 16%

ثـانيا :حول الموضوع

الجدول رقم 41: هل زرت البلدية بغرض استخراج شهادات (ميلاد ، إقامة ، ..... الخ) ؟

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	%96
لا	1	%4
المجموع	25	%100

يتضح لنا من خلال نتائج هذا الجدول أن عينة المبحوثين (متلقي الخدمة العمومية) و نسبة عالية قدرت بـ 96% قد أجابوا بنعم وبتكرار 24 مفردة مؤكدين بأن معظم زياراتهم للبلدية هي من أجل استخراج وثائق الحالة المدنية (شهادة الميلاد، إقامة...الخ) بالمقابل نجد نسبة 4% فقط كانت إجابتهم واختيارهم بـ لا، بمعنى أنهم لا يزورون البلدية من اجل استخراج وثائق الحالة المدنية فقط و بالتالي فان المواطنين يقصدون البلدية غالبا من اجل استخراج وثائق الحالة المدنية أكثر من غيرها من الخدمات .

الجدول رقم 42: هل تقدمت الى البلدية لاستخراج الوثائق البيومترية(بطاقة التعريف ، جواز سفر ، رخصة سياقة)؟

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	22	%88
لا	3	%12
المجموع	25	%100

إن الشيء الملاحظ في هذا الجدول الذي يبرز سبب تقدم المواطن للبلدية هل هو من أجل استخراج وثيقة بيومترية من عدمة فنجد أن نسبة 88% من المبحوثين صرحوا بأنهم زيارتهم للبلدية من أجل استخراج وثائق بيومترية (بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين...الخ) كما أن الأمر الملفت للانتباه هو زيادة العمل بالوثائق البيومترية هذا إن دل فإنما يدل على استخدام البلدية لمختلف تكنولوجيات الاتصال في أداء العمل وتقديم الخدمات، ثم نجد نسبة 12% ترى عكس ذلك أي أن زيارتهم للبلدية ليست لاستخراج الوثائق البيومترية

الجدول رقم 43: هل تقصد البلدية للحصول على خدمات أخرى ؟

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	%56
لا	11	%44
المجموع	25	%100

نلاحظ أن نسبة 56% من أفراد العينة أكدوا بأن ذهابهم لمصالح البلدية هو لغرض الحصول على خدمات أخرى غير استخراج وثائق الحالة المدنية والوثائق البيومترية وهذا بطبيعة الحال لأن البلدية هي الهيئة الأقرب للمواطن، وهي عين الدولة الساهرة على توفير ظروف عيش كريم للجميع بمعنى كثرة الخدمات المتوفرة لدى البلديات ونسبة 44% كانت إجابتهم لا أي أن ذهابهم للبلدية يقتصر فقط على استخراج مختلف وثائق الحالة المدنية والوثائق البيومترية

الجدول رقم 44: هل مصالح البلدية تعتمد في تقديم الخدمة العمومية على الأجهزة التكنولوجية (أجهزة الحاسوب ، طابعات ، شبكات .....الخ) ؟

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	%96
لا	1	%4
المجموع	25	%100

من خلال ملاحظتنا لنتائج الجدول الواردة في الجدول نجد أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا بنعم إن مصالح البلدية تعتمد في تقديم الخدمة العمومية على الأجهزة التكنولوجية (حاسوب، طابعات، شبكات، برامج...الخ) وذلك بنسبة 96% وهذا مؤشر إيجابي يؤكد تبني بلدية نقرين لتكنولوجيا الاتصال واعتماد الموظفين لها في تقديم الخدمة العمومية وهذا طبقا لما تحمله من خصائص ومميزات تمكنهم من مواكبة مختلف التغيرات والمستجدات، في حين نجد فئة من أفراد العينة أجابوا بلا، وذلك بنسبة 4% فقط وهذا راجع لطبيعة الوظيفة، أو الخدمة التي يمكن تقديمها للمواطن

الجدول رقم 45: هل ساعد الاعتماد على التكنولوجيا في الحصول على الخدمات بأقل جهد وأسرع وقت؟

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	22	%88
لا	3	%12
المجموع	25	%100

نلاحظ من خلال المعطيات الواردة في الجدول أن أغلبية المبحوثين بنسبة 88% كانت إجاباتهم عن هذا السؤال هو أن الاعتماد على التكنولوجيا ساعد في عملية الحصول على الخدمات بأقل جهد وأسرع وقت ويمكن ربط ذلك بخاصية السرعة التي توفرها مختلف التقنيات الحديثة للاتصال في تخزين المعلومات وبسرعة تطبيق الأوامر وبالتالي سرعة تقديم الخدمة وأيضا لا ننسى أجهزة الحاسوب التي لها خاصية اختصار الوقت والجهد في إنجاز الأعمال الإدارية أفضل من الطريقة التقليدية أو الورقية التي تتطلب جهد أكثر، تليها نسبة 12% ممن يرون أن الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال لم يساعد بتاتا في الحصول على الخدمات بأقل جهد وأسرع وقت.

الجدول رقم 46: هل يمكنك الحصول على خدمات من البلدية الكترونيا ؟

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	%48
لا	13	%52
المجموع	25	%100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أنه يوجد تباين كبير في إجابات المبحوثين، حيث نجد نسبة 52% من أفراد العينة يرون بأنه لا يمكن الحصول على خدمات من البلدية إلكترونيا أي عن بعد وهذا راجع لسببين أساسيين الأول يرجع إلى مستوى الشخص أو طالب الخدمة ومعرفته أو عدم معرفته لطرق طلب الخدمات إلكترونيا والثانية ترجع إلى أن استفادة أغلب بلديات الوطن من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال مازالت مقتصرة على عدد محدد وضيق جدا من الخدمات وطرق تأديتها، وفي المقابل هناك نسبة 48% يرون عكس ذلك وأنه يمكن طلب معلومات أو خدمات من البلدية إلكترونيا سواء عن طريق الموقع الرسمي للبلدية Face book أو عن طريق البريد الإلكتروني مثل طلب استخراج وثائق حالة مدنية، طلب استخراج رخص بناء، طلبات الاستفسار عن العديد من الأمور الخاصة بالمواطن.

الجدول رقم 47: هل يمكنك الاستفسار أو الاستعلام عن خدمة معينة بالبلدية عن طريق الهاتف أو الموقع الالكتروني للبلدية ؟

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	22	%88
لا	3	%12
المجموع	25	%100

من خلال الجدول تبين لنا أن نسبة 88% من أفراد العينة يؤكدون بأنه يمكن الاستفسار أو الاستعلام عن خدمة معينة من البلدية عن طريق الهاتف أو الموقع الإلكتروني للبلدية حيث يمكن لأي مواطن طلب معلومات عن أي خدمة مثلا عن طريق الهاتف أو عن طريق البريد الإلكتروني ثم الاتصال بالبلدية لإنجازها واستلامها أو إرسالها لهم، ونجد أيضا فئة ترى عكس ذلك وأنه لا يمكن الحصول على معلومات أو الاستفسار عن خدمات إلا بالذهاب شخصيا إلى البلدية لأن هذه التقنيات لا تساعد في فهمهم الخدمة المطلوبة لقلة دقة المعلومات المقدمة عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني وذلك بنسبة 12%

الجدول رقم 48: هل ساعد الاعتماد على التكنولوجيا في التقليل من الأخطاء السابقة ؟

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	%76
لا	6	%24
المجموع	25	%100

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أن النسبة الغالبة من أفراد العينة يرون بأن الاعتماد على التكنولوجيا ساعد وساهم بشكل مباشر في التقليل من الأخطاء السابقة في العمل اليدوي والإدارة التقليدية، حيث ومما لا يخفى علينا هو أن الإدارة الإلكترونية الحديثة تعتمد اعتمادا كبيرا على مختلف الأجهزة والبرمجيات والتطبيقات التي لها قدرة على التخزين واسترجاع المعلومات وبالتالي فإن عملية استخراج وثائق معينة لا تحتاج لإعادة كتابة أو تفحص إنما كل المعلومات والبيانات أصبحت إلكترونية مشفرة ومخزنة يتم اللجوء أليها عند الحاجة، وهذا الرأي كان بنسبة 76%، في حين أن النسبة المتبقية يرون عكس ذلك أي أنها لم تساعد في التقليل من الأخطاء السابقة

الجدول رقم 49: هل تلاحظ تطور في خدمات مصالح البلدية بعد تبنيها لتكنولوجيا الاتصال ؟

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	23	%92
لا	2	%8
المجموع	25	%100

نلاحظ من خلال نتائج هذا الجدول أن نسبة 92% من أفراد العينة أجابوا بأن تبني مصالح بلدية نقرين لتكنولوجيا الاتصال ساهم بشكل كبير واضح في تطور الخدمات المقدمة من طرفها، حيث شهدت في البداية بعض الصعوبات والعديد من العراقيل التي حالت دون الاستفادة من مجمل الخدمات، ثم بمرور الوقت تحسنت هذه الخدمات ولعل أبرزها السرعة والدقة والسلاسة في معالجة الوثائق والملفات الإدارية والتزود بمختلف الوثائق إلكترونيا فأضحى المواطن لا يعاني من الانتظار في طوابير لاستخراج وثيقة بسيطة أو الاستفادة من خدمة بسيطة فهذه التسهيلات التي تقدمها التكنولوجيا من شأنها أن توفر جو ملائم للمواطن والموظف على حد سواء، في المقابل نجد نسبة 08% ترى عكس ذلك.

الجدول رقم 50: هل أنت راض عن الخدمة العمومية المقدمة من طرف بلدية نقرين بعد إدخال التكنولوجيا على مختلف مصالحها ؟

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	%80
لا	5	%20
المجموع	25	% 100

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة 80% من أفراد العينة راضون عن الخدمة العمومية المقدمة من طرف بلدية نقرين خاصة بعد إدخال التكنولوجيا على مختلف مصالحها وذلك لعدة أسباب ومبررات أهمها الدقة والسرعة في إنجاز الخدمات وأيضا تقريب الإدارة من المواطن وهو الأمر الذي عزمت ولازالت الدولة عازمة على تحقيقه ميدانيا ناهيك عن زيادة الشفافية في الخدمات المقدمة للمواطن، وفي المقابل تبين لنا وجود فئة غير راضية عن الخدمات المقدمة من طرف البلدية بسبب نوع وطبيعة الخدمة المراد طلبها وأيضا لعدم تبني المواطنين للمبتكرات الجديدة وهذا بنسبة 20%.

2-2-النتائج الجزئية للدراسة :

- ✓ **<u>النتائـــج في ضوء التساؤل الأول</u>:**
- ✓ يعتمد موظفو البلدية على أجهزة الحاسوب الحديثة في تأدية مهامهم (حيث عبرت نسبت 55% من العينة على ذلك بالإضافة إلى 96% من عينة المواطنين)
- ✓ تم توزيع أجهزة الحاسوب حسب احتياجات المكاتب والمصالح
- ✓ يستخدم الموظفون شبكة الانترنت في أداء مهامهم لأنها تكتسي أهمية بالغة في ذلك (نسبة 80%) كما أن توزيعها يكون حسب الضرورة.
- ✓ أغلبية الموظفين يستخدمون شبكة الانترانت في العمل (نسبة 55% من العينة)
- ✓ الاكسترانت تستخدم في البلدية من طرف الموظفين (65%)
- ✓ وسائل الاتصال الأكثر استعمالا في البلدية هي جهاز الهاتف والفاكس والحاسوب على التوالي (نسبة 55%، 25%، 20%)
- ✓ إقدام بلدية نقرين على إنشاء موقع الكتروني لها على مواقع التواصل الاجتماعي
- ✓ **<u>النتائـــج في ضوء التساؤل الثاني</u>:**
- ✓ اختصار الجهد والوقت بالنسبة للموظفين في إسهامات تكنولوجيا الاتصال وهذا كلما أجاب عليهم كل عينة الدراسة بالإضافة إلى نسبة 88% من عينة متلقي الخدمة العمومية
- ✓ الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال من شأنه التقليل من وقوع الأخطاء في تقديم الخدمة (نسبة 90% من العينة) و(نسبة 76% من عينة الموظفين لها نفس الرأي).
- ✓ الأغلبية العظمى من الموظفين يرون بأن تكنولوجيا الاتصال ساهمت في ترقية الإدارة البلدية من خلال سرعتها في معالجة مختلف الوثائق (نسبة 90%) وبالتالي تطور وتحسين جودة الخدمة (92% من عينة الدراسة)
- ✓ تبادل المعلومات بين البلدية وباقي البلديات هي من مميزات استخدام تكنولوجيا الاتصال بلابلدية (كانت بتعبير 55% من عينة الموظفين)
- ✓ ما تبين أهداف وإيجابيات تنصيب الموقع الالكتروني للبلدية هو التقرب أكثر من المواطنين (وذلك بنسبة 35% من عينة الموظفين)
- ✓ تفعيل الاتصال الخارجي للبلدية من مظاهر تكنولوجيا الاتصال وذلك عن طريق إعطاء صورة حسنة للبلدية خارجا (وذلك بمعدل 70% من عينة الموظفين)

- ✓ **النتائـــج في ضوء التساؤل الثالث:**
- ✓ من أهم إصلاحات تكنولوجيا الاتصال ببلدية نقرين هي المساهمة في ارتفاع مستوى الدقة في تقديم الخدمة (بمعدل 95% من أفراد العينة)
- ✓ تكنولوجيا الاتصال تساهم في القيام بأكثر من عمل في نفس الوقت (بمعدل 60% من أفراد العينة).
- ✓ إن استخدامات تكنولوجيا الاتصال ساهم بشكل مباشر في الحصول على رضا المواطنين وذلك عبر جملة من الخدمات أبرزها أن المواطن لم يعد يضطر للتنقل لمسافات طويلة وهذا لاستخراج وثيقة من مكان إقامته الأصلي دون نسيان سهولة الوصول واستخراج الوثائق من أي مكان في التراب الوطني (النسبة بلغت 90% من أفراد العينة) و(بمعدل 80% من أفراد عينة الدراسة المستفيدين من الخدمة) (وبنسبة 96 و88% على التوالي من أفراد عينة المواطنين)
- ✓ تكنولوجيا الاتصال لها دور أساسي وجوهري لابد منه لتحسين جودة الخدمة العمومية بالبلدية (بمعدل 90% من أفراد العينة)
- ✓ مصالح بلدية نقرين بحاجة إلى إدخال تكنولوجيات إتصالية أخرى والاعتماد عليها في تقديم مختلف الخدمات لمواكبة التطورات الخاصة في العامل (بنسبة 85% من أفراد عينة الموظفين)

النتائـــج في ضوء التساؤل الرابع:

- ✓ الأعطاب في أجهزة المعلوماتية والبرامج والتطبيقات يعتبر عائق من معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال بالبلدية (وهذا ما أفادت به نسبة 95% من أفراد العينة)
- ✓ غياب الكفاءة لدى الموظفين من أحد العوائق الجوهرية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال بالبلدية (نسبة 85% من أفراد عينة الموظفين)
- ✓ ضعف تدفق مختلف الشبكات يحول دون الاستخدام الجيد لمختلف البرامج والتقنيات الحديثة (حسب ما أفادت به نسبة 70% من أفراد عينة الموظفين)
- ✓ ضعف الميزانيات الموجهة خصيصا لتبني لتكنولوجيا الاتصال يحول هو أيضا من الاستفادة من خدمات هذه الأخيرة (حسب ما أفادت به نسبة 85% من عينة الموظفين)
- ✓ عدم القيام بدورات تكوينية وتدريبية لتنمية مهارات المواطنين في التعامل الجيد مع تكنولوجيا الاتصال الحدية يحول دون تقديم أو تأدية المهام بصفة عادية
- ✓ ضرورة استدعاء المهندسين المختصين في حالة وقوع مشاكل تقنية تمس الأجهزة والتطبيقات (حسب ما أفاد به نسبة 40% من أفراد عينة الموظفين)

- ✓ العامل البشري المؤهل هو ركيزة أساسية للإدارة الالكترونية(حسب ما صرح به نسبة 75% من أفراد عينة الموظفين)

2-3-النتائـــــج العامـــــــة للدراسة :

بعد الانتهاء من كل المراحل السابقة من جمع وتفريغ و تحليل البيانات باستعمال أبرز الأدوات (ملاحظة ,استمارة استبيان) ها نحن في خطوة إبراز نتائج هذه الدراسة حيث تم التوصل الى الآتي :

- ✓ من خلال ما تم عرضه في دراستنا هذه يتبين لنا جليا الدور الأساسي والايجابي لتكنولوجيا الاتصال في تحسين جودة الخدمات العمومية و يكمن هذا الدور في الرفع من مستوى أداء العاملين و خلق روح المبادرة و الإبداع و التفاني في العمل و بالتالي تسريع وتيرة العمل و تقديم الخدمات و اختصار الوقت و الجهد لانجاز مختلف المهام أي تسهيل العمل و تحسين نوعيته .
- ✓ أصبح استخدام تكنولوجيا الاتصال حتمية ضرورية في تقديم الخدمات و ذلك للحصول على رضا المواطن و هو ما كنا نفتقده في الماضي القريب في معظم الإدارات الجزائرية و نخص بالذكر إدارة الجماعات المحلية .و بالتحديد البلديات .
- ✓ من بين النتائج المتحصل عليها بعد معالجة الاستمارة تبين لنا أن تكنولوجيا الاتصال لعبت دورا هاما و جوهريا في ترقية الإدارة البلدية عن طريق السرعة في الخدمة و زيادة مدى الشفافية عند تقديم الخدمة و إعطاء صورة حسنة للبلدية خارجيا , ناهيك عن الارتفاع الملحوظ في مستوى دقة تقديم الخدمة .
- ✓ تقريب الإدارة من المواطن ميزة من ميزات تكنولوجيا الاتصال و تجلى ذلك عن طريق السهولة و المرونة في تواصل إدارة البلدية مع المواطنين عن طريق تفعيل الاتصال الخارجي بواسطة صفحة الفيس بوك الخاصة بالبلدية مما قضى بصفة شبه كلية على الطوابير الطويلة في استخراج الوثائق

2-4--مقترحات الباحثين في الدراسات المستقبلية

- معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال والإدارة العمومية
- دراسة أثر تكنولوجيا الاتصال على الرضا الوظيفي في المؤسسة
- السهر على ترقية تكنولوجيا الاتصال وإعطاءه أولوية خاصة على مستوى إدارة الجماعات المحلية من أجل عصرنة هذا القطاع
- ضرورة الاستغلال الأمثل لتطور تكنولوجيا الاتصال

- متابعة وقياس مدى فعالية تكنولوجيا الاتصال واستخدامها لكشف نقاط القوة ودعمها وكشف نقاط الضعف وإدراكها مستقبلا

2-5--توصيات و اقتراحات لمصالح بلدية نقرين

- الضرورة الملحة لتوفير البنية التحتية لتجسيد مبدأ الإدارة الالكترونية أو الرقمية المستقبلية وتوفير كافة المعدات والوسائل الحديثة اللازمة لذلك
- تقديم دورات تدريبية دورية للموظفين بغية محاربة والقضاء على ما يسمى بالأمية الالكترونية والرقمية
- محاولة تخصيص مبالغ مالية معتبرة في ميزانيات الإدارة والمؤسسات العمومية لاقتناء مختلف وسائل تكنولوجيا الحديثة
- إيجاد حلول مستعجلة لضعف وانقطاع تدفق الشبكات عبر كافة التراب الوطني
- دراسة إمكانية إدخال تكنولوجيات اتصالية أخرى بإدارة الجماعات المحلية وعلى رأسها مصالح البلدية
- محاولة إضافة بعض الخدمات العمومية لتصبح خدمات الكترونية عن بعد في إدارة بلدية نقرين
- التزام الإدارة المركزية بضرورة التغيير وتوفير كافة السبل والوسائل لتطبيق الإدارة الالكترونية التي تضمن استمرارية العمل بأداء راقي وبالتالي تحسين جودة الخدمات العامة.

خـــاتمة

خاتمـــــــــــــــة:

من خلال ما تم طرحه في هذه المذكرة، يتضح لنا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم يعد مسألة رفاهية بالنسبة للمؤسسات العمومية، وبشكل أدق، الإدارة العمومية، بل أضحى أمرا حتميا يتعين عليها الأخذ به، بالنظر من جهة للثورة التي يعرفها ميدان المعلومات والاتصالات، وبالنظر إلى التحديات التي باتت تعرفها البيئة الداخلية والخارجية لهذه المؤسسات.

كما اتضح أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساهم إلى حد كبير في تحسين الخدمات التي تقدمها الإدارة العمومية،بصفة عامة، وإدارة الجماعات المحلية ببلدية نقرين على وجه الخصوص، وهذا بالنظر إلى المزايا والفوائد العديدة التي توفرها للمنظمات التي تستخدمها، لا سيما من حيث جودة الخدمات التي تقدمها هذه المنظمات، وسرعتها،وتبسيط إجراءاتها، وشفافيتها، وغيرها من الإيجابيات.

في الأخير، فإن الأكثر من ذلك كله هو أن مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الخدمات العامة المقدمة من طرف الإدارة المحلية، ومن ثم تحقيق النجاعة والفعالية في أدائها، الأمر الذي من شأنه أن يقود إلى ترسيخ وتوطيد شرعية هذه الإدارة، وتحسين علاقتها مع المواطن، على اعتبار أن الإدارة تسعى إلى التفاني في أداء مهامها ووظائفها على أحسن وجه.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

المعاجم والقواميس:

1. مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، ط1، مكتبة الشروق الدولية، مصر، 2004

الكتب:

1. إبراهيم بن عبد العزيز الدعيلج، مناهج وطرق البحث العلمي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
2. أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، د.ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.
3. أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
4. بشار حزي، الاتصال التنظيمي، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020.
5. تامر موسى يونس، شبكات الحاسوب، دار الراتب الجامعية، بيروت ، 1994
6. حسن عماد مكاوي / ليلى السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة،(دط)،الدار المصرية اللبنانية، القاهرة ، 2006
7. خالد سمارة الزغبي، تشكيل المجالس المحلية وأثره على كفائتها، دراسة مقارنة، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1984.
8. سامية محمد فهمي، مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية، ط1، دار المعرفة الجامعية، (د.ت)، مصر.
9. ستيفن كوهين رونالد برند، إدارة الجودة الكلية في الحكومة، ترجمة عبد الرحمان بن أحمد عيجان، معهد الإدارة العامة للبحوث، السعودية .
10. سعيد يس عامر/ علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والادارة، ط2، القاهرة، مركز وايد سبرقيس، 1998.
11. سوسن زهير المهندي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
12. شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال "المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية"، ط1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000.
13. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاجالإذاعي والتلفزيوني "دراسة تطبيقية ميدانية"، الكتب الجامعي الحديث،د م ن،2005.
14. عبد الغفار رشاد، دراسات في الاتصال، (دط)، مكتبة نهضة الشرق، جامعة القاهرة، القاهرة.

15. عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الأنترنيت، دار الراتب الجامعية، بيروت،2001.
16. عبد المجيد شكري، تكنولوجيا الاتصال إنتاج البرامج في الراديو والتلفزيون، ط1، دار العجز العربي للنشر، القاهرة، 1996.
17. عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي والتنمية المحلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.
18. عمار بخوش، مناهج البحث العلمي وطرق اعتماد البحوث، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996.
19. غلب عوض النواسية، الانترنت والنشر الالكتروني "الكتب الالكترونية والدوريات الالكترونية"، ط1، دار الصفاء للنشر، الأردن، 2011.
20. فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال "المفهوم، الاستعمالات، الآفاق"، كلية العلوم الإنسانية، الجزائر، 2010.
21. محمد جمال مطلق الذنيبات، الوجيز في القانون الإداري، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2003.
22. محمد شوقي شادي، الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة للنشر، بيروت ،1983.
23. محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنيت، ط1، عالم الكتب للنشر، 2007.
24. محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال "دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية"، ط1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005.
25. محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال ،دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
26.محمد محمود الحلية، التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية، ط1،دار الكتاب الجامعي الإمارات العربية المتحدة، الاسكندرية،2001.
27. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و صناعة الاتصال الجماهيري، مكتبة الأكاديمية، (د.ط)، القاهرة، 1994،
28. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990
29. مراد شلباية /علي فاروق، مقدمة إلى الأنترنيت، الأردن، دار المسيرة، 2001
30. منير إبراهيمي شلبي، المرفق المحلي دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، ط1
31. مهدي فضل الله، أصول كتابة البحث وقواعد التحقيق، ط2، دار الطليعة، لبنان، 1998
32. نور الدين شنوفي، دروس في المناجمنت العمومي، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر

المقالات والمداخلات

1. بن عيسى أحمد،الوسائل غير المؤسساتية كإطار لتفعيل الرقابة على تسيير الجماعات المحلية، مداخلة غير منشورة ،الملتقى الدولي الموسوم بـ الجماعات المحلية في الدول المغاربية في ظل التشريعات الجديدة ،جامعة الوادي، الجزائر، 1-2 ديسمبر 2015 .
2. بسمى عولمي، تشخيص نظام الإدارة المحلية و المالية المحلية الجزائرية ،عدد 4 ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا .
3. حسن بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1-4 نوفمبر 2009.
4. عبد اللطيف باري /عبد الكريم عشور، الحكومة الإلكترونية بين فرص النجاح ومعوقات التطبيق، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، العدد 29، 2013
5. غزلاني وداد/ حكار حنان، البلدية الالكترونية وأفاق تحسين الخدمة العمومية "بلدية دبي الالكترونية نموذجا"، الملتقى الوطني الأول، التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة.
6. لمين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مجلة بحوث اقتصادية عربية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، العدد42، 2008
7. محمد فلاق /رضوان أنساعد، الإدارة الإلكترونية"مفهومها ومتطلبات تطبيقها"، عرض تجارب لبعض الدول العربية، المؤتمر الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر،2013.
8. المدرسة الوطنية للإدارة، ملتقى الحكم الراشد في الإدارة العمومية، الجزائر، منشورات المدرسة الوطنية للإدارة، 2005-2006.
9. نور الدين زمام/ صباح سليماني، تطور التكنولوجيا واستخداماتها في العملية التعليمية، ط11، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جوان 2013.

الرسائل الجامعية

1. بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2013
2. بن عبد الله أسماء، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية، دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة

دكتوراه الطور الثالث، علوم اقتصادية، تخصص: إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، 2018-2019

3. يطو رزيقة، دور البلدية في تقديم الخدمات العمومية المحلية في الجزائر(دراسة حالة بلدية الجزائر، 2008-2010)، رسالة ماجستير العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، جامعة الجزائر3، 2010
4. حاج أحمد كريمة، العلاقات العامة وتطبيقاتها للتكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الاتصالية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2017-2018
5. حورية بلعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميداني بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG- قسنطينة)، مذكرة مكملة لنيل الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008
6. شقرانة عز الدين /رابحي شوقي عطية، مساهمة الادارة المحلية في تفعيل الخدمات العامة "البلدية نموذجا "،مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير حقوق،تخصص ادارة و مالية ،جامعة زيان عاشور ،الجلفة،2016-2017
7. عثمان عزيزي، دور الجماعات المحلية في التسيير والتنمية، ولاية خنشلة، مذكرة ماجستير في التهيئة العمرانية، كلية علوم الأرض والتهيئة العمرانية، جامعة قسنطينة، 2008
8. وهيبة غربي، استخدام الشراكة لتحقيق خدمة متميزة في الادارة المحلية، دراسة حالة ، مجموعة من بلديات بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، قسم علوم التسيير، أطروحة دكتوراه، 2015/2014

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Philipkotler, marketing : management, 10th ed, prentichatt international, editions, usa, 2000
2. SbihMissoum, les institutionadminstratives au Maghreb, Hachette, paris, 1997

المواقع الالكترونية

1. www.wikipedia.org
2. http://almaany.com/ar/dict/ar-ar/
3. http://almaany.com.ar/dict/ar-ar/
4. http://www.mowdoo3.com
5. زهيديسارة, أهداف الخدمة العامةwww.thanwya.com/vb/showthread.phpt-151411
6. عصرنة المرفق العام،موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية.

الملاحق

جامعة العربي التبسي – تبسة –
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال
تخصص اتصال تنظيمي

استمارة استبيان لإنجاز بحث علمي ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تحت عنوان :

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية – بلدية نقرين أنموذجا -

استبيان موجه لمتلقي الخدمة العمومية (المواطن)

إعـــداد الطلبـــة
-رمضان ياسين .
- بن ذيب تقي الدين .

إشـــــــراف
- د . أميرعلي فاطمة الزهراء

** ملاحظة **

- ❖ إن معلومات الاستمارة سرية جدا ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لذا نرجو منكم الإجابة بكل صدق و موضوعية .
- ❖ يرجى وضع علامة (×) في الخانة المناسبة - وشكرا –

السنة الجامعية : 2021/2020

اولا : البيانات العامة : ضع علامة (×) في الإجابة المناسبة .

1/ الجنس :

ذكر ☐ أنثى ☐

2/ السن :

اقل من 20 سنة ☐ من 21 الى 40 سنة ☐ أكثر من 40 سنة ☐

3/ المستوى الدراسي :

ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

دون مستوى ☐ أخرى ☐

4/ الوظيفة :

موظف ☐ طالب ☐ متقاعد ☐ أعمال حرة ☐

ثـــانيا :حول الموضوع

01/ هل زرت البلدية بغرض استخراج شهادات (ميلاد ، إقامة ، ..... الخ) ؟

نعم ☐ لا ☐

02/ هل تقدمت الى البلدية لاستخراج الوثائق البيومترية(بطاقة التعريف ، جواز سفر ، رخصة سياقة)؟

☐ ☐

نعم لا

03/ هل تقصد البلدية للحصول على خدمات أخرى ؟

نعم ☐ لا ☐

04/ هل مصالح البلدية تعتمد في تقديم الخدمة العمومية على الأجهزة التكنولوجية (أجهزة الحاسوب ، طابعات ، شبكات .....الخ) ؟

نعم ☐ لا ☐

05/ هل ساعد الاعتماد على التكنولوجيا في الحصول على الخدمات بأقل جهد وأسرع وقت ؟

نعم ☐ لا ☐

06/ هل يمكنك الحصول على خدمات من البلدية الكترونيا ؟

نعم ☐ لا ☐

07/ هل يمكنك الاستفسار أو الاستعلام عن خدمة معينة بالبلدية عن طريق الهاتف او الموقع الالكتروني للبلدية ؟

نعم ☐ لا ☐

08/ هل ساعد الاعتماد على التكنولوجيا في التقليل من الأخطاء السابقة ؟

نعم ☐ لا ☐

09/ هل تلاحظ تطور في خدمات مصالح البلدية بعد تبنيها لتكنولوجيا الاتصال ؟

نعم ☐ لا ☐

10/ هل أنت راض عن الخدمة العمومية المقدمة من طرف بلدية نقرين بعد إدخال التكنولوجيا على مختلف مصالحها ؟

نعم ☐ لا ☐

*** أشكركم على تعاونكم ****

جامعة العربي التبسي – تبسة –

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص : اتصال تنظيمي

استمارة استبيان لإنجاز بحث علمي ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تحت عنوان :

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية – بلدية نقرين أنموذجا -

استبيان موجه لموظفي بلدية نقرين

إعـــداد الطلبـــة

-رمضان ياسين .

- بن ذيب تقي الدين .

إشـــــراف

- د . أميرعلي فاطمة الزهراء

** ملاحظة **

- ❖ إن معلومات الاستمارة سرية جدا ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي لذا نرجو منكم الإجابة بكل صدق و موضوعية .
- ❖ يرجى وضع علامة (×) في الخانة المناسبة - وشكرا –

السنة الجامعية : 2021/2020

أولا: بيانات عامة

الرجاء الإجابة على كل الأسئلة المطروحة بوضع علامة(×) في الإجابة الصحيحة .

1 /الجنس :

ذكـــــــــر ☐ أنثـــــــــى ☐

2/الســـــــــن :

أقل من 30 سنة ☐ من 31 إلى 40 سنة ☐

من 41 إلى 50 سنة ☐ اكثر من 50 سنة ☐

3/ المؤهل العلمي :

ثانوي ☐ بكالوريا ☐ ليسانس ☐ شهادة عليا ☐

تكوين مهني ☐

4/ الخبرة المهنية :

أقل من 05 سنوات ☐ من 05 إلى 10 سنوات ☐ من11 سنة فما فوق ☐

ثانيا **المحورالأول**

استخدام تكنولوجيات الاتصال في بلدية نقرين.

1/ هل تتوفر بلدية نقرين على ؟

-أجهزة حاسوب عاديـــة ☐

-أجهزة حاسوب حديثـــة ☐

☐

-أجهزة حاسوب محمولة

2/كيف هو توزيع أجهزة الحواسيب في مكاتب ومصالح البلدية ؟

- جهاز حاسوب (01) واحد في كل مصلحة ☐
- جهازين(02) في كل مصلحة ☐
- جهاز حاسوب واحد (01)في كل مكتب ☐
- حسب احتياجات المكاتب والمصالح ☐

-أخـرى : .....

3/هل يوجد شبكة الإنترنت لديكم ؟

نعم ☐ لا ☐

4/كيف هو توزيع شبكة الانترنت في البلدية ؟

- في جميع المكاتب ☐
- حسب الضرورة وليس كل المكاتب ☐

5/هل تستعين بشبكة الانترانت في انجاز المهام الإدارية ؟

نعم ☐ لا ☐

6/هل تعتمد في أداء وتسيير أعمالك الإدارية على شبكة الاكسترانت ؟

نعم ☐ لا ☐

7/ ماهي وسائل الاتصال الحديثة التي تستعملها في تقديمك للخدمات العامة ؟

- الهاتف ☐ - فاكس ☐ - البريد الالكتروني ☐
- الكومبيوتر ☐ - شبكة الانترنت ☐
- أخرى : .....

8/هل بلديتكم تتوفر على صفحة لمواقع التواصل الاجتماعي ؟

- صفحة فيسبوك ☐ - صفحة تويتر ☐ - صفحة انستقرام ☐
- أخرى : .....

المحور الثاني

أهم التغيرات الحاصلة في ظل تبني بلدية نقرين تكنولوجيا الاتصال

01/هل إدخال تكنولوجيات الاتصال ببلدية نقرين ساهم في اختصار الوقت والجهد في تقديم الخدمات العمومية ؟

نعم ☐ لا ☐

02/ الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال قلل من وقوع الأخطاء أثناء تقديم مختلف الخدمات ؟

نعم ☐ لا ☐

03/ أذا كنت تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت في ترقية الإدارة العمومية (البلدية) فهل يرجع ذلك إلى؟

-السرعة في معالجة الوثائق ☐ - السرعة في تداول المعلومة ☐

- سهولة الاتصال بين الموظفين ☐ - القضاء على التشوه الذي يصيب الوثائق ☐

- أخرى : .....

04/ ما هي أهم انعكاسات تكنولوجيا الاتصال في إدارة البلدية ؟

- السرعة ☐ - الكفاءة ☐ - الفردية ☐

- العمل الجماعي ☐ - النوعية ☐ - الشفافية ☐

- أخرى : .....

05/هل استخدام بلديتكم تكنولوجيا الاتصال سهل في ؟

- تبادل المعلومات بين البلدية وباقي البلديات ☐

- نقل وتبادل الآراء مع المواطن ☐

- سهولة استخراج مختلف الوثائق البيومترية ☐

- أخــرى أذكرها : .....

06/لجأت البلدية إلى تنصيب الموقع الالكتروني والعمل به برأيك ما هو الغرض ؟

- تنمية العلاقات مع المواطن ☐
- تقديم الخدمات على مدار اليوم ☐
- التقرب أكثر من المواطنين ☐
- التعرف على انشغالات المواطن ☐
- أخـــرى أذكرها : .....

07/برأيك ما هي التغيرات التى تراها طرأت على إدارتكم من حيث تقديم الخدمة العمومية ؟

- زيادة الشفافية في العمل ☐
- كثرة التعقيدات في العمل ☐
- تقليص الوظائف ☐
- توفير الجهد والوقت في العمل ☐
- السرعة في أداء الخدمة ☐
- أخـــــــــــرى : .....

08/ إذا كنت تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال فعلت الاتصال الخارجي للبلدية فما هي مظاهر ذلك ؟

- إعطاء صورة حسنة للبلدية خارجا ☐
- زيادة التعامل مع مؤسسات خارجية ☐
- إقبال المواطنين على خدماتها ☐
- التعامل مع وسائل الإعلام الأخرى ☐
- أخـــــــــرى أذكرها : .....

المحور الثالث

أهم الإصلاحات التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصال عند تقديم الخدمات العامة في بلدية نقرين .

01/ كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال في زيادة سرعة تقديم الخدمة ؟

- السرعة في إنجاز الوثائق المطلوبة بغض النظر عن شكلها ومضمونها ☐
☐

- السرعة في إنجاز الوثائق بالدقة وبالمواصفات المطلوبة

- السرعة في تقديم مختلف الخدمات بجودة عالية ☐

-أخرى اذكرها :.....

02/ برأيك هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال في ارتفاع مستوى الدقة في تقديم الخدمة :

نعم ☐ لا ☐

03/ في نظرك كيف حققت تكنولوجيا الاتصال روح المبادرة والإبداع لدى الموظفين ؟

- أداء الأعمال في آجالها ☐

- التحسين في طريقة تعامل الموظفين ☐

- خلق جو من الارتياح وحب العمل ☐

- تميز الموظفين في استخدام مختلف البرمجيات والتطبيقات ☐

-أخرى أذكرها :.....

04/تكنولوجيا الاتصال أسهمت في سهولة استخراج مختلف الوثائق البيومترية كيف ترى ذلك ؟

-السرعة في استخراجها ☐ - التنظيم المحكم لاستخراجها ☐

- تجنب الانتظار الطويل ☐ - قلة الوثائق المطلوبة لاستخراجها ☐

-أخرى أذكرها :.....

05/هل تكنولوجيا الاتصال استطاعت أن تغير من طابع الخدمات العامة المقدمة للمواطن من خلال ؟

- القيام بأكثر من عمل في نفس الوقت ☐

- الدقة والسرعة في الأداء ☐

- تبادل المعلومات مع المواطن ☐

- تحسين محيط وبيئة العمل ☐

-أخرى : .....

06/هل استخدام تكنولوجيا الاتصال في مكتبكم ساهم في الحصول الى رضا المواطن ؟

نعم ☐ لا ☐

07/ ما هو تقييمك لدقة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في تحسين الخدمة العمومية ؟

- دور أساسي وجوهري ☐

- دور ثانوي يمكن التخلي عنه ☐

- أخرى :.....

08/هل ترى أن البلدية بحاجة إلى إدخال تكنولوجيا اتصالية حديثة أخرى في طريقة العمل ؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الرابع

معوقات تكنولوجيا الاتصال على مستوى البلدية .

01/هل تؤدي الأعطاب في أجهزة المعلوماتية والتطبيقات إلى نقص في تقديم الخدمات ؟

نعم ☐ لا ☐

02/ كيف يتم التعامل مع الأعطاب التي تمس الأجهزة والتطبيقات على مستوى البلدية ؟

- الرجوع للعمل بالطرق التقليدية ☐

- توقف العمل نهائيا ☐

- استدعاء مهندس مختص لحل المشكل ☐

- العمل بالطريقة التقليدية واستدعاء مهندس ☐

- أخـــــرى :.....

03/ هل وجود موظفين غير مؤهلين يعيق من استخدام تكنولوجيا الاتصال بالبلدية ؟

نعم ☐ لا ☐

04/ هل تحرص البلدية على تنمية مهاراتكم على استخدام مختلف التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا الاتصال؟

نعم ☐ لا ☐

05/ما هي المشاكل التقنية التي تعيق استخدام مختلف البرامج والتقنيات في بلدية نقرين ؟

☐

- ضعف مختلف الشبكات

- الحواسيب قديمة وغير متطورة ☐

- عدم المعرفة بهذه التقنيات الحديثة ☐

- أخـرى : .....

06/ التطبيق الجيد لمعنى الإدارة الالكترونية يلزمه ؟

- موظفين مؤهلين ☐

- عتاد متطور ☐

- عتاد عادي ☐

- أخـرى أذكرها :.....

07/ تنمية قدرات الموظفين في استخدام البرمجيات والتطبيقات الحديثة لتكنولوجيا الاتصال يتم عن طريق ؟

- دورات تكوينية ☐

- عن طريق ندوات وملتقيات جامعية ☐

- عن طريق دورات تدريبية ☐

- أخـرى أذكرها :.....

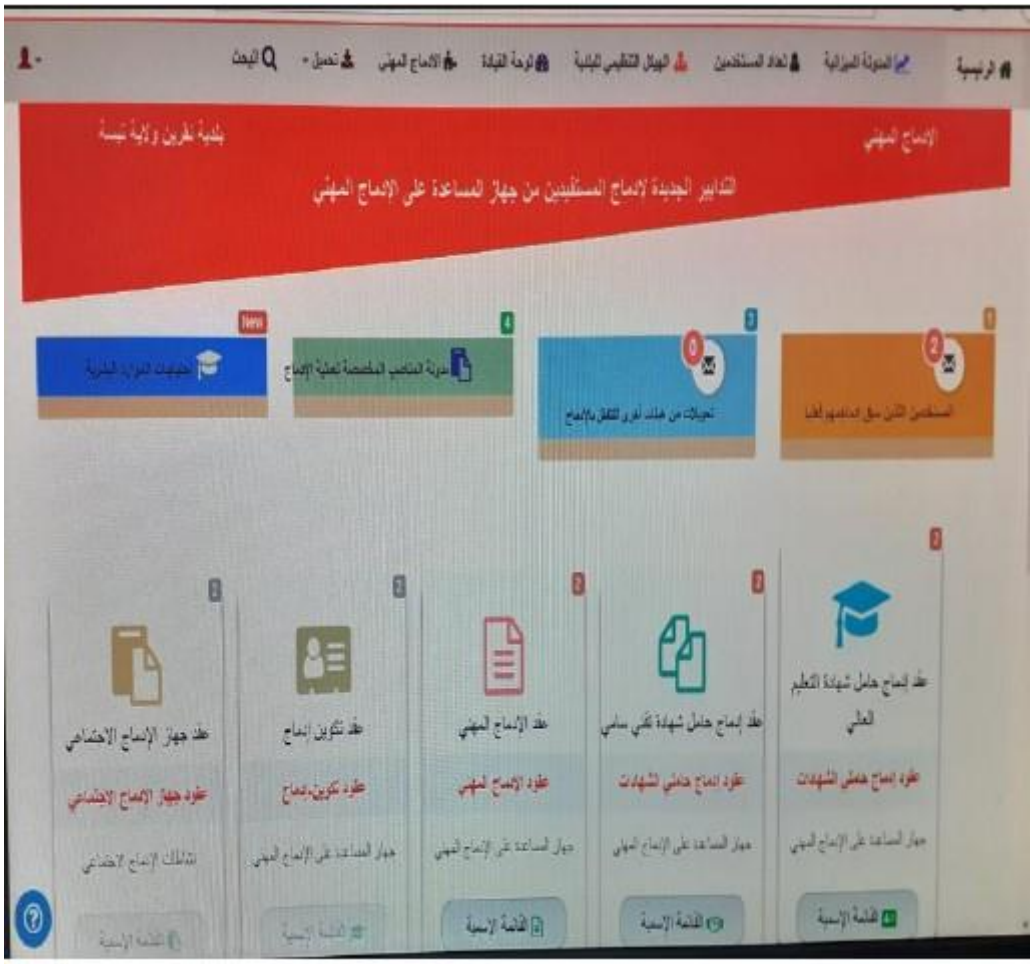
08/هل ضعف ميزانية البلدية تعتبر عائق في تبني التكنولوجيا الاتصال ؟

نعم ☐ لا ☐

******شكرا******

ملحق رقم : 03

تطبيقة نظام تسيير جهاز الإدماج المهني



ملحق رقم :04

تطبيقة تسيير نظام رخص السياقة





ملحق رقم :05

تطبيقة الوثائق البيومترية (بطاقة التعريف و جواز السفر البيومتريين)



ملحق رقم : 06

تطبيقة خاصة بوثائق الحالة المدنية



ملحق رقم : 07

الصفحة الرسمية لبلدية نقرين في موقع فايسبوك



ملحق رقم : 08


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية
وثائق في نقرة
جديد
بدون تنقل
يمكنكم طلب
شهادة الميلاد
عقد الزواج
شهادة الوفاة
عبر الانترنت
www.interieur.gov.dz
24H
7J/7

ملخص:

سعينا من خلال هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية، وقد تم اختيار بلدية نقرين ولاية تبسة كنموذج، حيث حاولنا التعرف على كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى بلدية نقرين إضافة إلى تحديد أهم التغيرات الحاصلة في ظل تبني الإدارة تكنولوجيا الاتصال، معتمدين على المنهج الوصفي وعينة مكونة من 20 مفردة من الموظفين، 25 مفردة من المواطنين

وتوصلنا في الأخير إلى ضرورة توفير البنية التحتية لتجسيد مبدأ الإدارة الالكترونية ، ومحاولة إدخال تكنولوجيات اتصالية أخرى بإدارة الجماعات المحلية خاصة منها مصالح البلدية، وهذا بغية تحسين الخدمات المقدمة من طرف بلدية نقرين

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصال، الجماعات المحلية، البلدية، الإدارة الالكترونية،الخدمة العمومية

Abstract

Through this study, we sought to shed light on the role of communication technology in improving public service in local communities, and the Negrine municipality was chosen as a model, where we tried to identify how to use communication technology at the level of the Negrine municipality in addition to identifying the most important changes that occurred in light of the administration's adoption of communication technology. Depending on the descriptive approach and a sample of 20 employees and 25 citizens

Finally, we concluded the need to provide the infrastructure to embody the principle of electronic management, and to try to introduce other communication technologies in the management of local groups, especially the municipality's interests, and this is in order to improve the services provided by the Negrine municipality.

Key words: communication technology, local authorities, municipality, electronic administration,public service