مجلة الحقوق والحريات

المجلد 13 ، العدد 1
السنة 2025، ص127-ص147

واقع الخدمة العمومية المحلية في ظل الوسائط التكنولوجية الحديثة – دراسة ميدانية ببلدية البليدة بولاية البليدة / الجزائر –

The reality of local public service in light of modern technological media - A field study in the municipality of Blida, Blida Province, Algeria –

عبد الرفيق برزوق [1]

[1] جامعة البليدة 02 – لونيسي علي - (الجزائر)

rafikberrezoug@gmail.com

تاريخ الارسال:	تاريخ القبول:	تاريخ النشر:
2024/11/26	2025/03/10	2025/04/01

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة واقع الخدمة العمومية في ظل الوسائط التكنولوجية الحديثة من خلال دراسة تطبيقية ببلدية البليدة (ولاية البليدة / الجزائر)، وذلك اعتماداعلى المنهج التحليلي ومنهج دراسة حالة وتم جمع البيانات الميدانية من خلال استبانة التي تم توزيعها على 25 موظف.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة قوية ومباشرة بين الوسائط التكنولوجية الحديثة وترقية الخدمة العمومية بالبلدية محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية، البلدية، الوسائط التكنولوجية،الرقمنة، الإدارة الإلكترونية.

Abstract:

This study aims to study the reality of public service in light of modern technological media through an applied study in the municipality of Blida (Blida Province / Algeria), based on the analytical approach and the case study approach. Field data was collected through a questionnaire that was distributed to 25 employees.

The study reached a set of results, the most important of which is the existence of a strong and direct relationship between modern

المؤلف المرسل : عبد الرفيق برزوق

technological media and the promotion of public service in the municipality under study.

key words: Local public service, Municipality, Technological media, Digitization, E-administration.

مقدمة:

تبنت الدولة الجزائرية نظام اللامركزية الإقليمية و المرفقية وذلك سعيا منها إلى تقريب الإدارة من المواطن إلى جانب محاولة إشراكه في تسيير شؤونه العمومية من جهة وتقديم الخدمة العمومية في مختلف الميادين تماشيا مع المقولة الشهيرة (الإدارة في خدمة المواطن) من جهة أخرى، ومن أجل تحقيق هذه الغاية النبيلة عكف المشرع الجزائري على استصدار مجموعة من النصوص القانونية التي توضح المبادئ التي تحكم العلاقة بين الإدارة والمواطن، وكذا المبادئ التي تحكم تسيير مختلف المرافق العمومية لاسيما مبدأ المساواة الذي يعد بمثابة الركيزة الأساسية لتحقيق العدالة المنشودة.

وفي ظل انتشار الثورة الرقمية وأمام تزايد الطلب على الخدمات العمومية خاصة المحلية منها عملت الدولة جاهدة على تحسين وتطوير كفاءة أداء هذه الخدمات على مستوى إدارتها المحلية خاصة (البلدية) منها، بحكم علاقتها المباشرة مع المواطن وتمثيلها للحكومة المركزية على المستوى المحلي واعتبارها الوجه السياسي و الإداري للدولة أمام المواطن الذي يستفيد من أهم مخرجاتها وهي الخدمة العمومية، وقد جاءت هذه المحاولات (التحسينية) على شكل مجهودات ترمي إلى عصرنة الخدمة العمومية المحلية و الارتقاء بها بغية جعل علاقة الإدارة بالمواطن أكثر كفاءة وبأحسن معاملة وبأقل تكلفة.

وتجسيدا لذلك تم استحداث مشروع البلدية الالكترونية الرامي إلى تقليص عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصلحة الحالة المدنية وهذا بموجب المرسوم التنفيذي رقم 14-75 الصادر في 26 فبراير 2014 المحدد لقائمة وثائق الحالة المدنية.[1]

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،مرسوم تنفيذي رقم 14-75 المؤرخ في 17فبراير 2014 المتضمن قائمة وثائق الحالة المدنية،**الجريدة الرسمية**،العدد ،11 الصادر بتاريخ 26فبراير ،2014 المادة 02.

الاشكالية:

إن عصرنة الخدمة العمومية المحلية من أبرز الركائز الاساسية لتطبيق مشروع البلدية الالكترونية أو ما يصطلح عليه ب" البلدية الذكية" و التي تقتضي اعداد الجهات المحلية نحو التحول الرقمي وذلك من خلال تحويل كافة المعلومات الادارية الورقية إلى معلومات الكترونية واتاحتها للمواطن بسرعة ودقة متناهيتين مع ضمان استمراريتها.

وبناء على هذا المنطلق يمكن طرح الاشكالية الآتية:

ما هو واقع الخدمة العمومية المحلية بالجزائر في ظل الوسائط التكنولوجية الحديثة ببلدية البليدة ؟

التساؤلات الفرعية:

- ما المقصود بتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وما علاقتها بتحسين مستوى أداء الادارات الاقليمية بالجزائر؟
- ما المقصود بالادارة الالكترونية المحلية؟
- ما هي مظاهر عصرنة وتيسير الخدمة العمومية المحلية؟
- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ببلدية"البليدة المركز ؟

أهمية وأهداف الدراسة:

يعتبر موضوع ترقية وعصرنة الخدمة العمومية المحلية في ظل نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة من المواضيع الهامة و البارزة التي شغلت ذوي الاختصاص خاصة بالتزامن مع التحول الاستشرافي الذي تعرفه البلاد على الصعيد الخدماتي.

إن ارتباط هذه الدراسة بجهة حكومية إدارية إقليمية ممثلة في "البلدية" لما لها من وزن واثر بالغ ومهم في الحياة اليومية للمواطن الجزائري، زد على ذلك محاولتنا من خلال هذه الدراسة معرفة أين تكمن المعوقات التي تحول دون تحقيق المساعي الرامية إلى الارتقاء بقطاع الخدمات العمومية المحلية.

إلى جانب اخر وهو امكانية الاستفادة من هذه الدراسة وذلك من خلال النتائج المرجوة من هذه الدراسة من خلال الدراسة الميدانية التي نسعى من خلالها تسليط الضوء على العوائق والعقبات بغية تحسين مستوى أداء هذه الخدمات وجودتها مستقبلا.

وبناءا على هذه الأهمية حددنا **أهداف** الدراسة الكامنة في:

- إبراز دور وأهمية البلدية كهيئة إقليمية محلية في حياة الأفراد والعمل على تحقيق رفاهيتهم وكذا تحسين نوعية الحياة المسخرة لهم من خلال ضمان الخدمات الأساسية التي تضمن أطر معيشية ملائمة ومتكاملة.
- التطرق بعمق لواقع وسبل عصرنة الخدمة العمومية المحلية بالجزائر.
- ضبط مفهوم الوسائط التكنولوجية الحديثة وكل ما يتعلق به.
- تبيان متطلبات الإدارة الالكترونية حتى تؤدي الأدوار المنوطة بها بكفاءة.
- تفعيل وتكريس البلدية الالكترونية في الواقع العملي.

المنهج المعتمد:

1- المنهج الوصفي التحليلي:

تم استخدام هذا المنهج بهدف الوصول إلى معرفة دقيقة لما يحتوي عليه الموضوع واشكالية الدراسة من عناصر ومتغيرات، وذلك من خلال مختلف الجوانب النظرية والتطبيقية من تعريف ووصف وتحليل للخدمة العمومية المحلية وتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وما ينبثق عنها من مفاهيم ذات صلة.

2- منهج دراسة الحالة :

تم استخدام هذا المنهج من أجل اسقاط الجانب النظري عمليا على بلدية "البليدة المركز" بغية الوصول إلى معرفة دقيقة لما احتوت عليه الاشكالية الكامنة حول" ما هو واقع الخدمة العمومية المحلية في ظل الوسائط التكنولوجية الحديثة ؟ ".

تقسيم الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة **محاور**، بحيث تمثل **المحور الأول** في الإطار المفاهيمي للدراسة والذي شمل التعريف بمتغيرات الدراسة والمصطلحات ذات الصلة، أما **المحور الثاني** فتطرقنا فيه للإطار الميداني للدراسة والذي

شمل التعريف بميدان الدراسة والمتمثل بمصلحة البيوميتيري على مستوى بلدية البليدة وعرض مهام المكاتب التي تتكون منها، أما بخصوص المحور الثالث شمل الإجراءات المنهجية المعتمدة في الدراسة الميدانية والمتمثلة في العينة وأدوات جمع البليانات الميدانية وعرض ومناقشة النتائج.

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

تم تخصيص هذا المحور من أجل التطرق للمصطلحات الأساسية للدراسة وكذا المفاهيم ذات الصلة والتي سيتم تعريفها على الشكل التالي:

أولا: الادارة العامة: استخدم هذا المصطلح بمعنيين الأول يشير إلى القطاع الاداري للحكومة أو الدولة"عملية ادارة الشؤون العامة" بينما يشير الثاني إلى الدراسة المنظمة لميدان الادارة وعلى الرغم من أن "ودور ويلسون"" "Wood row Wilsonقد استخدم هذا المصطلح في عام 1887م بمقال بعنوان "دراسة الادارة العامة" في مجلة العلوم السياسية الامريكية، إلا أن المصطلح قد حقق ذيوعا مع مطلع القرن العشرين، وقد تحول الاهتمام بالعوامل التي تؤثر على كفائتها. وتتوافر في الادارة العامة عدة عناصر يمكن ردها إلى ستة هي: عرض، هيئة توجيهية، هيئة تنفيذية وموظفين، ووسائل قانونية وفنية ومادية، الالات و الادوات، وأموال نقدية وعينية.[1]

ثانيا: تكنولوجيا المعلومات: عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الادارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرار وتتضمن البرامج الفنية والبرامج الجاهزة وقواعد بيانات وشبكات الربط بين الحواس وعناصر أخرى ذات علاقة.[2]

ثالثا: الوسائط المتعددة: هو مصطلح واسع الانتشار يشير الى استعمال ودمج عدة وسائط مختلفة مثل (النص، الصوت، الرسومات، الصور المتحركة، الفيديو، التطبيقات، التفاعلية) لتقديم المحتوى بطريقة تفاعلية لتحقيق هدف أو عدة اهداف محددة المعلومات.[3]

[1] براهيم بدر شهاب الخالدي،معجم الادارة - موسوعة ادارية شاملة لمصطلحات الادارة العامة وادارة الاعمال- ، الأردن: دار اسماة للنشر و التوزيع، 2018، ص 49.

[2] ثابت عبدالرحمان ادريس، **نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة**، الاسكندرية: الدار الجامعية،،2015ص 154.

[3] وقلاشي عماد (الادارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الادارات العمومية)، رسلة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، قسم علوم التسيير،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر، 2015، ص 62.

رابعا: إدارة التقنية: هي الإدارة التي تتكون وترتبط بعدة فعاليات مهمة كالبحث والتطوير، والهندسة وتطوير القدرات التقنية(لتكنولوجية) واستقدامها وتوظيفها بما يمكن المنظمة من تنفيذ استراتيجية العامة والتشغيلية، أي تحديد الامكانات التقنية عن طريق البحث والتطوير واختيار التقنية الملائمة لانتاج السلع وتقديم الخدمات.[1]

خامسا: الفجوة الرقمية: هي درجة التفاوت في مستوى التقدم (سواء بالاستخدام والانتاج) في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بين بلد واخر وتكتل واخر او مناطق لبلد الواحد..[2]

سادسا: العصرنة: هي تسمية عامة لمجرى تحول البشرية منذ ثورة العلوم الطبيعية وهي كذلك مجرى تاريخي لتحول المجتمع من تقليديته الزراعية. المقفلة الى صناعية المدنية المفتوحة وصولا الى معلوماتية شفافة، فعصرنة الادارة العمومية يمكن أن تعني تكييف تنظيم وسير الادارة العمومية وفق الاطار الوطني وبما يتماشى مع البيئة الدولية الجديدة، بغرض ضمان جودة الخدماتالمقدمة للمواطنين و المتعاملين معها.[3]

المحور الثاني: الإطار الميداني للدراسة

انطلاقا مما سبق ذكره سوف نحاول التماس الواقع العملي لتبيان واقع رقمنة الخدمة العمومية في ظل تطبيق الادارة الالكترونية على مستوى بلدية البليدة بولاية البليدة، وما مدى انعكاسه على الارتقاء بالخدمة العمومية المقدمة خاصة المحلية منها.

---

[1] عبد الله سنو، **الاتصال في عصر العولمة (الدور والتحديات الجديدة)**، بيروت، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، ،2010، ص 237.

[2] سامي حسن، **الإدارة المحلية وتطبيقاتها و الرقابة عليها**، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية، 2019، ص163.

[3] خالد ممدوح، **البلديات والمحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة**، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية، 2019، ص 170.

المحور الأول: التعريف بميدان الدراسة

أ- التعريف بمكان التربص: (مصلحة البيومتري)

عملا بتعليمات الوصاية الداعية إلى خدمة المواطن وتسهيل العمل بمختلف المصالح الإدارية العمومية، استفادت بلدية البليدة من مقر جديد للحالة المدنية والتنظيم العام مجهز بعتاد عصري ومكاتب تسمح للعمال والموظفين بتقديم خدمة مثالية.

كما يحتوي المقر الجديد على مصلحة حديثة لاستخراج الوثائق البيومترية ويقع المقر المستحدث بالقرب من المقر السابق لبلدية البليدة، وقد تم تجهيزه بعتاد عصري وشاشات استقبال وتوجيه مرئي، موجهة للمواطن بغية الوصول والاقتراب من مختلف المكاتب والشبابيك مثل مكاتب الولادات و الوفيات) وشبابيك استخراج شهادات(الاقامة والميلاد) تجنبا للفوضى والازدحام الذي كانت تشهده المصلحة القديمة،

أما فيما يخص مصلحة البيومتري فهي بدورها تتكون من مجموعة من المكاتب هي:

1- مكتب رئيس مصلحة البيومتري: هو مكتب يخص رئيس المصلحة و الذي يشرف على أداء هذه المصلحة إداريا،كما يسهر على ضمان السير الحسن لأداء هذه المصلحة.

2- مكتب مهندسة الاعلام الآلي : هو مكتب مجهز بعتاد خاص يحوي مجموعة من أجهزة الاعلام الآلي إضافة إلى الطابعات الحديثة، ويضم هذا المكتب أربعة (04) موظفين من بينهم رئيس مصلحة الاعلام الالي يحملون شهادات متفاوتة. في مجال الإعلام الآلي كما يحوي هذا المكتب على غرفة خاصة يتم الدخول بها بواسطة رقم خاص وسري لا يدخلها سوى المهندس رفقة زملائه بالمكتب وتحتوي هذه الغرفة على (serveur)، ومن بين مهام هذا المكتب:

- السهر على المحافظة على حسن سير تجهيزات الاعلام الآلي.
- مراقبة استغلال تطبيقية الاعلام الالي الخاصة بمعالجة ملف الطلب.
- تنفيذ برامج تطبيقات التحسين المرسلة من قبل وزارة الداخلية والجماعات المحلية.
- إخطار الجهاز التقني لمركز الانتاج لوزارة الداخلية والجماعات المحلية بالعراقيل المتعلقة بقاعدة التجهيزات.
- إدارة أجهزة الاستغلال (أجهزة وموزعين).
- التكفل بإجراء تسجيل أصحاب الطلبات عبر الانترنت.....إلخ.

أما فيما يخص مهام الغرفة التي تحوي الـ (serveur) فهي:

- الحفاظ والتخزين المؤمن للمعلومات.
- تحضير وطبع المعلومات المشفرة على السندات الالكترونية لحفظ المعلومات.
- الارسال الدوري و المنتظم للمعلومات إلى المركز الوطني لإنتاج السندات والوثائق المؤمنة الكائن مقره بالحميز عبر شبكة الارسال ذات التدفق العالي أو بواسطة سندات إلكترونية.

3- مكتب جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية: والذي يتفرع عنه كل من :

مكتب الحجز، وهو مكتب خاص بإدخال المعلومات المدونة في استمارة الطلب الخاصة بجواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية إلى جانب المصادقة على عملية إدخال البيانات بواسطة الاعلام الآلي وكذا تسليم الملف موضوع الادخال إلى المكلف بالمصادقة.

ومكتب أخذ المعلومات البيومترية وهو مكتب مجهز بأحدث الاجهزة فيما يخص جهاز الاعلام الالي وجهاز رفع البصمات، إلى جانب آلة تصوير رقمية، إلى جانب جهاز مختص في أخذ التواقيع الخطية الرقمية يتم من خلال هذا المكتب معاينة الصورة الشمسية المبينة على الشاشة من خلال النظر إلى وجه صاحب الطلب قبل مسك معلوماته البيومترية.

إضافة إلى مكتب تسليم الوثائق البيومترية الالكترونية الخاصة بجواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية وهو مكتب مجهز بأجهزة الاعلام الآلي إلى جانب جهاز خاص بالتأكد من مطابقة الارقام التي يحتوي عليها كل من جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية إلى جانب جهاز رفع البصمات.

4- مكتب رخصة السياقة البيومترية: يحتوي المكتب على مجموعة من الموظفين وهم مسؤولون عن استخراج رخص السياقة للسيارات و الدراجات النارية ويحتوي هذا المكتب مجموعة من أجهزة الاعلام الالي موصول إداريا بالدائرة آليا من خلال (serveur) حيث يتم تحويل الملفات عن طريق الموظفين إلى البلدية طابعات+آلة لمسك الصور+خزانة خاصة لحفظ الوثائق.

5- مكتب إصدار البطاقة الرمادية:

يرتبط هذا المكتب بالمكتب الرئيسي الولائي بحيث يعمل الموظفون كأنهم داخل الولاية بفضل الادارة عن بُعد، وقد وضعت العديد من الاجراءات من طرف الوزارة لتسهيل

العملية و التخلص من التعقيدات التي يمكن إن تواجه الموظف أو تحد من السير العادي للمكتب وذلك من خلال وضع رقم خاص بالولاية.

المحور الثالث: الإجراءات المنهجية المعتمدة في الدراسة الميدانية:

أولا: مجتمع وعينة الدراسة

من أجل معرفة واقع الخدمة العمومية المحلية المقدمة في ظل استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في بلدية "البليدة" ومدى تأثيرها على الارتقاء بنوعية الخدمة المقدمة للمتعاملين ارتأينا دراسة آراء بعض موظفي البلدية، بحيث ارتكزت دراستنا على عينة عشوائية منتظمة تم أخذها من مجتمع دراسة يمثل موظفي البلدية مع التركيز على مصلحتي البيومتري و الحالة المدنية.

ثانيا: أداة الدراسة الميدانية

تم استخدام الاستبيان المرفوق بالملاحظة كوسيلتين أساسيتين لتجميع البيانات وتحليلها ومن ثم تفسيرها، وقد تم توزيع الاستبيان بطريقة مباشرة على موظفي البلدية (البليدة المركز) .

وفيما يخص بناء مرحلة الإستبيان تم تقسيمه إلى قسمين:

- القسم الأول: متعلق بالبيانات الشخصية لأفراد العينتين من حيث: الجنس، السن، المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي.

- القسم الثاني: يحتوي على أسئلة خاصة شملت علاقة التأثير الموجودة بين متغيري الدراسة المتمثلين في الخدمة العمومية والوسائط التكنولوجية، بحيث ضم مجموعة من الاسئلة الموجهة لأفراد العينة.

ثالثا: عرض وتحليل نتائج الإستبيان

أ- نتائج التحليل الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية:

الجدول رقم 01: يمثل جنس العينة المدروسة

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	04	% 16
أنثى	21	% 84
المجموع	25	% 100

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الإستبانة.

من خلال البيانات الواردة أعلاه يتضح لنا جليا أن عدد الاناث أكبر بكثير من عدد الذكور وبنسبة معتبرة تفوق الضعف، بحيث نجد أن نسبة الاناث تقدر بـ 84 % مقابل 16 % للذكور كما هو موضح من خلال الجدول.

وعطفا على ما سبق يمكن ارجاع هذه النسب إلى السياق العام لسياسة التشغيل التي انتهجتها الدولة في السنوات الاخيرة إلى جانب العوامل والتحولات الديمغرافية وخصائص التشغيل في الجزائر خاصة في أواخر العشريتين الأخيرتين والذي سجلنا من خلاله تطور ملحوظ لتواجد العنصر النسوي وكذا اندماجه في اليد العاملة النشطة وبالمؤسسات والادارات العمومية هذا من جهة ومن جهة أخرى عقلية الشاب الجزائري (البعض منهم) الذي يرفض التوظيف بالإدارات الاقليمية خاصة بصفة التعاقد لانخفاض الراتب المتقاضى، وهو الامر الذي لا تلقي له بال الانثى بما أن المنصب محترم حتى وإن كان في اطار الشبكة الاجتماعية وعقود الادماج المهني.

الجدول رقم 02: يمثل سن العينة المدروسة

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25	02	% 08
من 25 إلى 35	08	% 32
من 35 إلى 45	09	% 36
أكثر من 45	06	% 24
المجموع	25	% 100

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الإستبانة.

يتضح لنا جليا من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن أكبر نسبة هي الفئة العمرية المحصورة ما بين 35 إلى 45 سنة بنسبة 36 % ثم تأتي الفئة المحصورة ما بين 25 إلى 35 سنة بنسبة 32 % وتليها الفئة العمرية والمقدرة بـ 45 سنة فما فوق بنسبة 24 % وأخيرا فئة الاقل من 25 سنة بنسبة 08 %.

إلا أن الملاحظ أن معظم أفراد العينة من فئة الشباب خاصة إذا ما جمعنا فئتي الاقل من 25 سنة و الفئة المحصورة ما بين 25 و 35 سنة بحيث يعطينا مجموع هاتين الفئتين نسبة مئوية مقدرة بـ 40 % وهو الامر الذي يعكس النهج الذي سلكته الدولة بغية تشبيب الادارة لا سيما التي لها علاقة مباشرة مع المواطن من خلال استقطاب الفئة

الشبابية وفسح المجال أمامها من خلال منح الفرص والاولوية فيما يخص مجال التوظيف لكونها سهلة الاندماج مع الأنظمة المعلوماتية الحديثة،

الجدول رقم 03: يمثل المستوى الدراسي للعينة المدروسة

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة المئوية
أقل من الثانوي	02	% 08
الثانوي	10	% 40
الجامعي	13	% 52
المجموع	25	% 100

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الإستبانة.

يوضح الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة من ذوي المستوى الجامعي وقد بلغت نسبتهم ب 52 % في حين أن باقي افراد العينة من ذوي المستوى الثانوي بنسبة تقدر بـ 40 % ونسبة 02 % فيما يخص الموظفين ما دون مستوى الثانوي و وهذا إن دّل على شيء فإنما يدل على ارتفاع نسبة الكفاءات الجامعية ببلدية "البليدة المركز" وهو انعكاس لسياسة التوظيف المتبناة و التي تشترط الكفاءة العلمية في عملية الانتقاء.

وفيما يخص النسبة المئوية و المقدرة بـ 40 % والخاصة بفئة المستوى الثانوي نجدها موجودة أكثر في مصلحة الحالة المدنية بحيث لا تتطلب المناصب هناك درجة ومؤهل علمي كبير من أجل شغلها.

وبالنسبة للنسبة المئوية والمقدرة بـ 08 % التي تقابلها فئة ما دون المستوى الثانوي فهي تخص رتبة عون حجز بحيث لا تتطلب هذه الرتبة درجة علمية من أجل تقلد هذا المنصب.

الجدول رقم(04) يبين الرتبة المهنية لعناصر العينة الاولى الخاصة بالموظفين

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوي
رئيس مصلحة الاعلام الآلي	01	% 04
مهندس دولة في الاعلام الالي	02	% 08
تقني سامي في الاعلام الالي	01	% 04
متصرف اقليمي	01	% 04
عون اداري	13	% 52

عون تقني	01	% 04
عون مكتب	01	% 04
عون حجز	03	% 12
ملحق اداري	01	% 04
ملحق إداري اقليمي	01	% 04
المجموع	25	% 100

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الإستبانة.

من خلال الجدول الذي يدعمه الدائرة النسبية يمكننا ملاحظة أن نسبة 04%مشتركة بين الإطارات(رئيس مصلحة، مهندس دولة ،تقني سامي، متصرف إقليمي)، في حين بلغت نسبة الأعان الإداريين ب 52% إلى جانب الأعوان التقنيين بنسبة % 04 نفس الشيء بالنسبة لأعوان المكاتب بنسبة % 04 وفي الأخير الملحقون الإداريون الإقليميون بنسبة04%.

والمستخلص من هذه النتائج أنها عادية بالنظر إلى نمط التنظيم الإداري المتواجد بمعظم البلديات، بحيث أن معظم الأعمال الإدارية لا بد لها من موظفين من صنف التحكم والتنفيذ، إلى جانب ملاحظتنا لارتفاع نسبة الأعوان الاداريين بنسبة 52% أغلبيتهم من فئة الإدماج المهني و الذين يقومون بأعمال جليلة للإدارات الاقليمية ويتواجدون بالأكثر في مصلحة الحالة المدنية.

وقد لجأت الحكومة الجزائرية إليهم من باب تغطية العجز الذي تعاني منه الادارات الجزائرية من جهة ومن جهة أخرى باعتباره نمط من أنماط التوظيف الذي يمتص البطالة لا سيما فئة خرجي الجامعات مع امكانية تثبيتهم في وظائف قارة.

ب- نتائج التحليل الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الموضوعية (متغيرات الدراسة- فقرات الإستبيان -)

الجدول رقم(05) هل تمتلك البلدية أجهزة إعلام آلي كافية لتغطية متطلبات الخدمة العمومية المحلية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	%72

لا	00	% 00.00
إلى حد ما	07	% 28
المجموع	25	% 100

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الإستبانة.

توضح النسب المبينة أعلاه أن نسبة 72%من افراد العينة يوافقون على أن البلدية تمتلك أجهزة اعلام الي كافية لتغطية متطلبات الخدمة العمومية المحلية، في حين عبر 28%من افراد العينة على أن البلدية تحوي الى حد ما اجهزة اعلام الي ....إلخ في حين لم تتلقى اي إجابة سلبية حول السؤال المطروح ممثلة في النفي القاطع(لا).

وترجع سبب هذه النتائج الى كون معظم البلديات شهدت ترميمات وتوسعات وكذا إقامة وانشاء فروع جديدة مواكبة للمستجدات الراهنة وبالتالي قامت باقتناء عتاد جديد يواكب البنية القاعدية المستحدثة طبقا لتوجهات الوزارة الوصية الداعية والرامية والمكرسة لمبدأ عصرنة الخدمة العمومية بغية تقريب الادارة من المواطن خاصة الاقليمية منها، إلى جانب أنه أصبح للبلدية مهام جديدة باتت تضطلع بها كانت فيما مضى مناطه بالدوائر مثل استخراج بطاقات التعريف وكذا جوازات السفر ورخص السياقة والبطاقات لرمادية مما استوجب تزويد مقرات البلديات و الفروع المنتمية لها بأجهزة إعلام آلي جديدة وحديثة بهدف الاتصال بالوحدة الرئيسية المحلية والوطنية لاستخراج الحالة المدنية ومختلف الوثائق الاخرى بسرعة وبجودة عالية وتحقيق عبئ تنقل المواطنين إلى مقر البلديات الاصلية مكان ميلادهم.

الجدول رقم (06): هل تتوفر البلدية على شبكة الانترنت والانترانت (الشبكةالداخلية) بفعالية عالية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	%72
لا	01	% 04
إلى حد ما	06	% 24
المجموع	25	% 100

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الإستبانة.

قدرت نسبة الموافقين على أنه تتوفر البلدية على شبكة الانترنت والانترانت(الشبكة الداخلية) بفعالية عالية ب 72% بينما نسبة الرافضين ب 04% فيما بلغت نسبة المعبرين ب(نوعا ما) حوالي 24% ويمكن إرجاع هذه النتائج إلى أن معظم البلديات عند تطبيقها للأنظمة المعلوماتية الحديثة لا بد لها من ان توفر شبكة الانترنت ذات فعالية من أجل الاتصال بقاعدة البيانات المحلية والوطنية إلى جانب ما توفره الشبكة الداخلية(الانترانت) من سرعة في الاداء المهام وكذا التواصل الافقي والعمودي في تنفيذ العمليات دون تنقل الموظفين ما بين المكان والاخر، خاصة الإطارات مثل الامناء العامون ورؤساء المصالح للبلديات لكونهم مسؤولين عن متابعة كل ما يجري عبر هذه الشبكات الى جانب الولوج الى قاعدة البيانات من مكاتبهم دون تكبد عناء التنقل ما بين المصالح ومكاتبها.

الجدول رقم(07): هل تحتوي بلديتكم على خلية عمل مختصة في اصلاح الاعطاب التي تطرأ على أجهزة الاعلام الالي و الانظمة المعلوماتية ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	%72
لا	01	% 04
إلى حد ما	06	% 24
المجموع	25	% 100

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الإستبانة.

من خلال النتائج المبينة اعلاه وافق ما يقدر ب 84% من عناصر العينة على أنه نحوي البلدية على خلية عمل مختصة في اصلاح الاعطاب التي....الخ بينما بلغت نسبة الرافضين ب08% من عناصر العينة، في حين بلغت نسبة المصرحين بان الخلية في طور الانجاز ب 08% وترجع هذه النسب الى كون أن الاعطاب التي تصيب اجهزة الاعلام الالي أحيانا تصلح على مستوى البلديات وهو الأمر الذي لاحظناه شخصيا بحيث يقوم المهندسون المختصون في الاعلام الالي بتصليح الاعطاب والاختلالات التي تصيب أجهزة الاعلام الالي ومرفقاتها (كآلات الطباعة....إلخ) على مستوى البلدية إلا في الحالات القصوى والتي تخرج عن نطاق السيطرة حيث تصلح الاعطاب على مستوى مديرية الاتصالات السلكية واللاسلكية للولاية.

الجدول رقم(08): هل خصصت لكم دورات تكوينية في مجال الرقمنة؟

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

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الإستبانة.

أكدت نسبة 56% من أفراد العينة بأنه قد خصصت لهم دورات تكوينية في مجال الرقمنة، في حين نفى ما يقدر تعدادهم ب % 44 من عناصر العينة على أنهم لم يتلقوا دورات تكوينية بخصوص الرقمنة.

ولعل التضارب في الآراء مرده إلى طبيعة العمل والمنصب فمثلا جاءت غالبية الإجابات الخاصة بموظفي مكتب مهندس الإعلام الآلي بأنهم لم يتلقوا أي تكوين في مجال الرقمنة لأنه تخصصهم في الأساس وهم من يقومون بتلقين الموظفين الآخرين المستجدات الطارئة حول الأجهزة والآلات (المعدات عامة) أو فيما يخص الأنظمة المعلوماتية مثل(إدخال البيانات, تصحيحها, محوها, عملية نقلها...إلخ) وما يؤكد كلامنا المادة 147 من المرسوم التنفيذي رقم 334-11 و التي نصت على ان": يكلف مهندسوا الدولة في الإعلام الالي للادارة الإقليمية بتنفيذ و/أو المشاركة في تنفيذ كل مشروع تصميم للبرامج المعلوماتية وتحليلها وتطويرها ويتولون زيادة على ذلك إدارة المنظمات الإعلامية وصيانتها وكذا وضع قواعد المعطيات ونظام تسييرها."

وعلى هذا الأساس هناك من الموظفين من يرى بان عملية تلقين المهندسين لهم حول مستجدات الأنظمة المعلوماتية أو حتى فيما يخص الآلات المستخدمة تكوينا, والبعض الآخر لا يجدها كذلك بل يعتبرها مجرد معلومات على عتبة أروقة الإدارة وبالتالي فهي لا تستوفي شروط التكوين هذا من جهة ومن جهة أخرى قد خصصت فعلا دورات تكوينية للأعوان الإداريين خاصة المنتمين لمصلحة الحالة المدنية بغية التحكم في أجهزة الإعلام الآلي مواكبة للتطورات بحيث أصبحت عملية استخراج الوثائق عملية الكترونية وليست ورقية كما كانت سابقا.

الجدول رقم(09): هل يوجد تحسن في الخدمة العمومية بعد تطبيق الرقمنة ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	21	84%
لا	00	% 00.00
إلى حد ما	04	% 16
المجموع	25	% 100

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الإستبانة.

من خلال الجدول يتضح لنا جليا أن اغلب افراد العينة وبنسبة 84%يجدون أن الخدمة العمومية قد تحسن بعد تطبيق الرقمنة, فيما يرى باقي افراد العينة و المقدرة ب 16% أن الخدمة العمومية قد تحسن إلى حد ما، ونرجع هذه النتائج إلى أن إدخال نظام الاعلام الالي وملحقاته المختلفة ساهم وبصورة واضحة في تحسن مستوى الدقة و الاتقان خاصة من ناحية تقديم الوثائق إلى جانب وهو الاهم زيادة السرعة أثناء تأدية المهام ناهيك على أن ادخال الرقمنة في الخدمة العمومية من خلال العمل بالنظام الالكتروني أدى إلى انخفاض ظاهرة الاكتظاظ.

أما بالنسبة للموظفين الذين يرون أنه يوجد تحسن على حد ما في أداء الخدمة العمومية بعد إدخال النظام الرقمنة فهم يجدون أن الاخطاء التي كانت ترتكب سابقا في ظل نظام الادارة الورقية لا تزال ترتكب لحد الساعة، فبالرغم من انشاء قاعدة معطيات خاصة بالحالة المدنية إلا انه سجلت اخطاء أثناء المسح الالكتروني جراء الهفوات أحيانا ونسيان بعض الحالات أحيانا اخرى بالإضافة إلى الاخطاء الكارثية في كتابة الاسماء والالقاب مما يضطر المواطن إلى اللجوء غلى الجهات القضائية. إلى جانب انه أحيانا يكون هناك تعطل في الانظمة المعلوماتية الامر الذي يجرهم على الاعتماد على السجلات الورقية وما ينجر عنها من أخذ قسط وافر من الجهد والوقت.

كما أن الرقمنة لم تحل مشكل الاكتظاظ ودليل ذلك الازدحام والاكتظاظ الخانق أثناء الدخول الاجتماعي، والأهم من ذلك صعوبة التنبؤ بالأعطاب وانقطاع التيار الكهربائي المفاجئ يحول دون تحسن في أداء الخدمة العمومية المقدمة.

الجدول رقم(10): هل يتم تسليم الوثائق في الآجال المحددة ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	15	60%
غالبا	10	% 40
نادرا	00	% 00
أبدا	00	% 00
المجموع	25	% 100

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الإستبانة.

أكدت نسبة 60%من افراد العينة على ان تسليم الوثائق يتم في الآجال المحددة بحيث لا تتجاوز مدة الخمسة عشر يوم وهي باعتبارهم مدة معقولة مقارنة بالإجراءات التقليدية التي قد تتجاوز مدة شهر للاستلام، في حين عبرت نسبة 40%من باقي افراد العينة على أن تسليم الوثائق غالبا ما يتم في الآجال المحددة ونعزو هذه النتيجة إلى بُعد مراكز استخراج الوثائق البيومترية سواء بالنسبة للمركز الكائن مقره (بالعاصمة) أو الآخر الكائن مقره (بولاية الأغواط) إلى غير ذلك من المراكز، الى جانب هذا كثرة الطلبات على هذه الوثائق مقابل محدودية المراكز الخاصة باستخراجها ,ضف عليه عدم فهم بعض المواطنين لعملية التسجيل عبر الانترنت والاخطاء المترتبة عن ذلك وإلى جانب ذلك وذاك ضعف وثقل شبكة الانترنت وانقطاعها في العديد من الاحيان يعد عامل أساسي في تعطل عملية تسليم الوثائق في الآجال المحددة.

الجدول رقم(11): هل تظن أن الخدمة العمومية قد تحسنت بفضل ارساء نظام الادارة الالكترونية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	22	88%
لا	01	% 04
إلى حد ما	02	% 08
المجموع	25	% 100

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل الإستبانة.

من خلال الجدول يتضح أن 88%من افراد العينة يرون ان الخدمة العمومية قد تحسنت بفضل ارساء نظام الادارة الالكترونية, بينما 04%من افراد العينة ترى أنه لا يوجد تحسن بعد إرساء نظام الادارة الالكترونية فيما يخص نوعية الخدمة العمومية المقدمة ,بينما 08%من أفراد العينة المتبقية تجد انه بوجد تحسن إلى حد ما في الخدمة العمومية بعد إدخال نظام الادارة الالكترونية عليها وعليه نستنتج أن غالبية المبحوثين راضين عن ارساء نظام الادارة الالكترونية بالبلديات نظرا للتحسينات التي شهدتها الخدمة العمومية المقدمة.

خاتمة

في الختام يمكن القول أن مساعي الدولة الجزائرية بادرت بتجسيد فكرة الاصلاح الإداري وتعد تكنولوجيات المعلومات و الاتصال (مؤخرا) من بين أدوات الاصلاح الذي انتهجته الدولة الجزائرية كآلية للارتقاء إلى مستوى التطورات التي يشهدها العالم في هذا المجال من جهة ومحاولة منها لتحسين علاقة المواطن بالسلطة السياسية بعصرنة الادارة الجزائرية والتخفيف من مظاهر البيروقراطية من جهة أخرى.

وجاءت هذه الاصلاحات على شكل مراسيم وأوامر ضمن اضافة أجهزة إدارية جديدة أحيانا وأحيانا دمج والحاق الاجهزة الادارية ببعضها وكذا الغاءها، وقد صدرت عدة مراسيم تنظم هذه الاجهزة وتحدد وظائفها وصلاحياتها.

غير أنه ما يعاب على هذه الإصلاحات أنها لم تستند إلى أناس مختصين في مجالات التسيير الحديثة كما انها لم تركز على اصلاح أوضاع الموظف العمومي وتوجيه سلوكه في كيفية التعامل مع المواطن وذلك من خلال إقامة سياسة تكوينية بقدر ما ركزت على اصلاح الهياكل الادارية.

نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية التي تمت ببلدية البليدة " المركز" بالتحديد مصلحة البيومتري فيما يخص واقع الخدمة العمومية المحلية المقدمة في ظل تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة (الإدارة الالكترونية) وما مدى انعكاسه على تحسين نوعية الخدمات المقدمة ومن خلال تحليل مختلف البيانات والمعطيات الإحصائية وكذا الملاحظات خلال

الزيارات الميدانية خلصنا إلى جملة من النتائج باعتبارها إجابة على مختلف التساؤلات التي أثارتها مشكلة البحث وهي كالأتي:

بلدية "البليدة المركز" كغيرها من البلديات الجزائرية بادرت بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصالات الحديثة متبنية بذلك نظام الإدارة الالكترونية في إتمام معاملاتها اليومية مع الساكنة تطبيقا لبرنامج وزارة الداخلية والجماعات المحلية والمتضمن (عصرنة الإدارة وتقريبها من المواطن).

عملت بلدية "البليدة المركز" على توفير ما يستلزم من متطلبات خاصة ما يتعلق بالجانب الهيكلي بحيث أنشأت مقر جديد غير بعيد عنها يضم مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية بدرجة استيعاب أكبر مما كان عليه الأمر سابقا إلى جانب توفير المتطلبات التقنية لتطبيق هذا البرنامج بحيث نجد أن البلدية تتوفر على الإمكانيات المادية اللازمة لاستعمال هذه التكنولوجيا ونخص بالذكر هنا الربط بالألياف البصرية والتزود بشبكة "الويفي" إضافة إلى أن استخدامات أجهزة الإعلام الآلي نجدها معممة في كافة أرجاء البلدية ونخص هنا بالذكر مصلحتي الحالة المدنية والبيومتري(محل الدراسة) ناهيك عن العتاد البيومتري.

تبني البلدية لأنظمة الإعلام الآلي في تسيير مصلحة الحالة المدنية أحدث ارتقاءاً هاما بحيث نسبة قلّص ذلك من الأخطاء المسجلة في وثائق الحالة المدنية كما قلص من مدة الانتظار المطول أمام الشبابيك لاستخراج تلك الوثائق مما انجر عنه تخفيف ظاهرة الاكتظاظ إلى جانب تخفيف عناء تنقل المواطن إلى البلديات الأخرى مما يوفر الوقت و الجهد.

في نفس السياق إلتماس تحسن أداء الموظف أين أصبح يعمل بالنظام الآلي عوضا عن النظام الورقي الأسبق الذي يعتمد على الكتابة بخط اليد على الوثائق الإدارية المقدمة للمواطن والبحث في كل مرة في السجلات الورقية ناهيك عن تسهيل عملية الاتصال بينه وبين المواطن مجنبة بذلك الاصطدام الذي كان حاصلا في السابق بين المواطن و البلدية فيما يخص البطئ والمماطلة في المعاملات.

إلا أنه وعلى الرغم من المجهودات الحثيثة والامكانات المسخرة منذ سنوات تعرف الخدمة العمومية المحلية تأخرا وعرقلة في الانجاز نتيجة لضعف المتطلبات الاساسية الداعمة لإنجاح هذا النظام (الادارة الالكترونية) سواء على الصعيدين المادي و البشري.

كحوصلة لما لمسناه أثناء قيامنا بالدراسة الميدانية ان ادخال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة على مستوى بلدية "البلدية المركز" ساهم إلى حد كبير في:

- زيادة مستوى التنظيم.
- تخفيف وطئة تراكم الوثائق المطلوبة في الملفات.
- تبسيط الاجراءات الإدارية.
- السرعة في الحصول على الخدمة.
- ضمان سرية وأمن بيانات المتعاملين.
- تخفيف مستويات الاكتظاظ.
- التقليل من نسبة الاخطاء الادارية.
- التقليل من البيروقراطية في المعاملات الادارية.

الإقتراحات:

بغية تحول بلدية" البليدة المركز" إلى نظام الادارة الالكترونية عموما وليس فقط فيما يخص تسهيل عمليات استخراج الوثائق و المعاملات الادارية الاخرى لا بد لها اولا من:

- وجود إرادة حقيقية من المنتخبين المحليين لتغيير الاسلوب الحالي في التعامل سواء في تعاملهم مع المواطنين أو مع المجتمع المدني وقطاع الاعمال، كما يجب أن تتوفر لديهم رؤية واضحة في كيفية الانتقال إلى هذا النظام بدءً بتحديد احتياجات المجتمع المحلي ومتطلباته وسبل توفيرها عبر مختلف الوسائط التكنولوجية.

- العمل على توفير الخدمات عبر مختلف الوسائل الالكترونية خاصة فيما يتعلق بخدمات البريد الالكتروني الذي استحدث في الآونة الاخيرة، وتشجيع المواطنين على استخدامه لتنمية قدراتهم على استعمال مختلف وسائل التواصل الالكترونية.

- تفعيل التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي خاصة تطبيق " الفايسبوك "بحكم انتشار استخدامه بين المواطنين، وهذا بغية أخذ أراءهم في مختلف الشؤون المحلية كالصحة و التعليم وباقي الخدمات التي تهمهم و العمل على الاستفادة من المحتوى الذي يطرحه المواطن وأخذ أفكاره واقتراحاته ووجهات نظره محل اعتبار، دون الغاء اساليب التواصل التقليدية الممثلة في المقابلات الشخصية، الاعلانات...إلخ, وهذا لضمان ايصال الخدمات لغالبية الساكنة على مختلف مستوياتهم فالدول التي أحرزت تقدما في مجال

تقديم الخدمات الالكترونية فتحت المجال واسعا امام المواطن بغية طرح أفكار وممارسات خلاقة مستفيدة من التقنيات الحديثة حول كيفية إنجاز الكثير من الخدمات العامة باقل جهد ووقت وتكلفة.

- الاستعداد للتغيير وذلك من خلال غرس الثقافة لدى بعض موظفي ومواطني الوحدات الاقليمية بأن الانظمة المعلوماتية سبيل لا مفر منه.

قائمة المصادر والمراجع:

أولا: المصادر

أ- القوانين:

01- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،مرسوم تنفيذي رقم 14-75 المؤرخ في 17فبراير 2014 المتضمن قائمة وثائق الحالة المدنية،**الجريدة الرسمية**،العدد ،11 الصادر بتاريخ 26فبراير ،2014.

ثانيا: المراجع

أ- الكتب:

02- ابراهيم بدر شهاب الخالدي،معجم الادارة - موسوعة ادارية شاملة لمصطلحات الادارة العامة وادارة الاعمال- ، الأردن: دار اسماة للنشر و التوزيع، 2018.

03- ثابت عبدالرحمان ادريس، **نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة**، الاسكندرية: الدار الجامعية، 2015.

04- خالد ممدوح، **البلديات والمحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة**، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية، 2019.

05- سامي حسن، **الإدارة المحلية وتطبيقاتها و الرقابة عليها**، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية، 2019.

06- عبد الله سنو، **الاتصال في عصر العولمة (الدور والتحديات الجديدة)**، بيروت، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، ،2010.

ب- الرسائل والأطروحات:

07- وقلاشي عماد (الادارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الادارات العمومية)، رسلة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، قسم علوم التسيير،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر، 2015.