

استخدام التكنولوجيات الحديثة في تحسين صورة الإدارة المحلية _دراسة ميدانية ببلدية قسنطينة_

Using modern technologies to improve the image of local administration -A field study in the municipality of Constantine-

قطش خديجة¹، د.بوزانة رفيق²

¹ جامعة صالح بونيدر، الجزائر، khadidja.guetteche@univ-constantine3.dz

² جامعة صالح بونيدر، الجزائر، Rafik.bouzana@univ-constantine3.dz

تاريخ النشر: 2022 / 04 / 05

تاريخ القبول: 2022 / 03 / 17

تاريخ الإستلام: 2021 / 05 / 08

ملخص:

تسعى الإدارة المحلية في الجزائر في السنوات الأخيرة إلى توفير السهولة في انجاز المعاملات الإدارية للمواطنين، وضمان سيرورة معاملاتهم في محاولة منها لتقريب الإدارة من المواطن وكسب ثقته نحوها، ومحو الصورة السلبية التي ترسخت لديه في ظل الممارسات القديمة التي تميزها البيروقراطية والفساد الإداري التي كانت تعيق انجاز المعاملات، وأفرزت العديد من المشاكل أمام المواطن وصلت في مرات عديدة إلى حد ضياع أوراقه وملفاته، وبالتالي العمل على محاولة كسب تأييده وثقته من خلال اعتمادها على استخدام التكنولوجيات الحديثة، تهدف من خلالها إلى عصنة الإدارة والإرتقاء بالخدمات الإدارية وبالتالي تقريب الإدارة المحلية من المواطن وتحسين صورتها لديه. توصلت هذه الدراسة الوصفية إلى أنه بالرغم من استخدام البلدية لتلك التقنيات إلا أنها لم تساعد على زيادة مستوى معرفة المواطن بنشاطاتها، ولم تتمكن من تحسين مستوى استجابة الإدارة لطلباته فهي لتزال غير كافية لتحقيق ذلك.

الكلمات المفتاحية: الإدارة المحلية؛ البلدية؛ الإدارة الإلكترونية؛ التكنولوجيات الحديثة؛ الصورة الذهنية.

Abstract:

In recent years, the local administration in Algeria has sought to make it easier for citizens to carry out administrative transactions, to ensure that their transactions are necessary in an effort to bring the administration closer to the citizen and to gain confidence in it, to erase the negative image that has taken root in the old practices of bureaucracy and administrative corruption that have impeded the execution of transactions, and to give rise to many problems before the citizen, which have often amounted to the loss of his papers and files. And thus, trying to win its support and confidence through its reliance on the use of modern technologies, through which it aims to modernize management, upgrade administrative services and thus bring local administration closer to the citizen and improve its image. This descriptive study found that although the municipality used these techniques, they did not help increase the level of citizen knowledge of its activities, and were unable to improve the level of response of the administration to its requests, they were still insufficient to do so.

Keywords: Electronic management; local administration; Municipality; Mental image; new technologies.

مقدمة:

في إطار عملية عصنة الإدارة المحلية عمدت الدولة الجزائرية إلى تبني استخدام التكنولوجيات الحديثة في نشاطاتها وكذا في عملية تواصلها مع المواطنين، في محاولة منها لضمان تقديم خدمة عمومية ترقى لتطلعاتهم وتُساعد على خلق صورة حسنة لديهم نحو مختلف فروع هذه الإدارة وما تقدمه من خدمات .

1- إشكالية الدراسة:

تسعى الدولة الجزائرية في العصر الحديث إلى تحسين صورة البلدية وجعلها تقدم خدمة عمومية أكثر فعالية حيث تعمل على تقريب الإدارة من المواطن عن طريق تسهيل إجراء المعاملات الإدارية الخاصة به، ومحاولة التقليل من الصعوبات والعراقيل التي تواجهه، خاصة أنها الإدارة الأقرب له، وصورتها من صورة الدولة وصورة الإدارة الحاكمة، محاولة تصحيح الصورة القديمة للإدارة التقليدية التي ميزها العديد من المشاكل والسلبيات كانتشار البيروقراطية، الرشوة والمحسوبية وكذا الفساد الإداري التي تنغص على يوميات المواطنين وتعزل مصالحهم، وأصبح الوقوف في طوابير الانتظار كابوسا يطارده بحيث أصبح المواطن أمام عدة مشكلات تبدأ من تأجيل معاملاته أو تأخيرها إلى أجل غير معلوم إلى حد ضياع أوراقه وملفاته كل هذا كان سببا في تكوين صورة سيئة نحوها، هذا ما دفع بالإدارة المركزية في أعلى هرم السلطة أن تهتم بالبلدية من خلال التوجه إلى استخدام التكنولوجيات الحديثة في محاولة منها تحسين صورتها لدى المواطنين، والعمل على انقاص هامش الخطأ من معاملاتهم، وضمان السرعة في أداء المهام والمعاملات الإدارية وبالتالي تحسين مستوى الاستجابة لطلبات المواطنين والتعامل معهم بشفافية، بإعطائهم فرصة متابعة انجاز معاملاتهم الإدارية، وذلك لتقريبهم من الإدارة المركزية، وكسب ثقتهم وتحسين صورتها لديهم.

لكن كل هذا مرتبط بنوعية استخدام هذه التكنولوجيات من طرف الإدارة، وهو ما جعلنا نتناول هذا الموضوع بالدراسة ونسأل هل هذه الممارسة أو العملية ستحسن من صورة البلدية لدى المواطن، وبالتالي كيف يؤثر استخدام التكنولوجيات الحديثة في تحسين صورة البلدية؟

2- تساؤلات الدراسة:

1- هل يزيد استخدام بلدية قسنطينة للتكنولوجيا الحديثة من مستوى معرفة الأفراد بالنشاطات التي تقوم بها؟

2- هل مكن استخدام بلدية قسنطينة للتكنولوجيا الحديثة في تحسين مستوى استجابة الإدارة لطلبات المواطن؟

3- هل استخدام التكنولوجيا الحديثة جعل بلدية قسنطينة تقدم خدمة عمومية أكثر فاعلية من وجهة نظر المواطن؟

3- فرضيات الدراسة:

1- عمل استخدام بلدية قسنطينة للتكنولوجيا الحديثة على زيادة مستوى معرفة الأفراد بالنشاطات التي تقوم بها.

2- مكن استخدام بلدية قسنطينة للتكنولوجيا الحديثة من تحسين مستوى استجابة الإدارة لطلبات المواطن.

3- يرى المواطن بأن استخدام التكنولوجيا الحديثة جعل بلدية قسنطينة تقدم خدمة عمومية أكثر فاعلية.

4- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق مجموعة من الأهداف نوردتها فيما يلي:

_ التعرف على كيفية استخدام التكنولوجيات الحديثة في الإدارة في تحسين صورة الإدارة المحلية الجزائرية.

_ التعرف على كيفية استخدام التكنولوجيات الحديثة لتقريب الإدارة المحلية من المواطن.

_ محاولة التعرف على دور استخدام التكنولوجيات الحديثة في تحسين مستوى استجابة البلدية لطلبات المواطن.

_ التعرف على دور استخدام التكنولوجيات الحديثة في جعل البلدية تقدم خدمة عمومية أكثر فاعلية للمواطن.

5- أهمية الدراسة:

- تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع أولا ومن ثم أهمية النتائج التي سنتوصل إليها من خلال هذا البحث، حيث تلخص أهمية الدراسة في:
- _ تزايد الاهتمام بترقية الخدمة العمومية والعمل على رقمنة الإدارة المحلية الجزائرية.
- _ توجه الإدارة المحلية الجزائرية إلى تبني استخدام التكنولوجيات الحديثة لتسهيل معاملات المواطنين من خلال إدارة بلا ورق وفي كل زمان ومكان.
- _ تزايد أهمية الصورة الذهنية التي أصبح تحسينها لازمة لكسب ثقة المواطن بالإدارة المحلية.
- _ سعي الحكومة الجزائرية إلى رقمنة الإدارة المحلية والعمل على تحسين صورة الإدارة المحلية لدى المواطنين.

6- ضبط المفاهيم:

1.6- تكنولوجيا الاتصال الحديثة: يعرفها محمد علم الدين على أنها "المصطلح المستخدم لوصف تجهيزات الاتصال السلكي واللاسلكي التي يمكن السعي إلى المعلومات من خلالها والنفاد لها ومن أمثلتها الفاكس ميل، المؤتمرات عن بعد ... " (عواج سامية وآخرون، 2020) وبالتالي فإن التكنولوجيات الجديدة تشير أساسا إلى تلك الموصولة بالكمبيوتر، قواعد البيانات المعلوماتية، البريد الإلكتروني، المحاضرة المدعمة بالكمبيوتر، الفيديو تكس وكذا المسجل والتلفزيون التفاعلي بالكابلات ونظام الفيديو ديسك. حيث يسمح الكمبيوتر لمستخدميه بالاتصال التفاعلي مع مختلف الخدمات المعلوماتية مثل قواعد البيانات كما يستطيع الاتصال بعضهم البعض عن طريق أشكال مختلفة من نقل المعلومات مثل البريد الإلكتروني. كما تعرف على أنها مجموعة من التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يريد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المرئية أو المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو الرسومية، وتخزينها واسترجاعها ونشرها ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها. (أ.لارامي، ب.فالي، 2009)

ومن هنا فإن التكنولوجيات الحديثة تشير إلى استخدام التقنيات الأدوات والوسائل الموصولة بجهاز الكمبيوتر وكذا الانترنت التي تسمح بنقل المعلومات والبيانات بين الافراد ونشرها وتبادلها ونقلها من مكان إلى آخر وفي أي وقت لتمكنه بذلك من التواصل والاتصال في كل مكان وزمان.

2.6- الصورة الذهنية: ورد مصطلح الصورة الذهنية في قاموس ويبستر في طبعته الثالثة بأنه مفهوم عقلي شائع بين أفراد جماعة معينة يشير إلى اتجاه هذه الجماعة الأساسي نحو مؤسسة معينة أو شخص معين، أو نظام ما، أو طبقة بعينها، أو جنس بعينه، أو فلسفة سياسية أو قومية معينة، أو أي شخص آخر. (عبدة صبطي، كلثوم مسعودي، 2010)

في حين يعرفها سليمان صالح على أنها نتيجة اتصال حواري بين المنظمة والجمهور، حيث يوفر هذا النوع من الاتصال علاقة تبادلية بين المنظمات وجمهورها وهو سلوك اتصال أخلاقي، ومع أن هذا الاتصال يجب أن يعكس الواقع إلا أنه يمكن التركيز على السمات المرغوبة فيها والتي تحتاج المنظمة أن تقنع الجمهور بها. (سليمان صالح، 2005)

وبالتالي فالصورة الذهنية تعني ذلك الإنطباع الذهني الذي يتشكل لدى الجمهور نحو مؤسسة معينة ينتج في الأساس من خلال اتصال حواري بينها وبين جمهورها عن طريق وسائل الاتصال المختلفة.

3.6- الإدارة المحلية: وهناك من يعرفها بأنها "ذلك الإستقلال المقصور على الجانب الإداري والتنفيذي دون أن تعطي أية سلطات تشريعية أو وظائف قضائية أو تخطيطية، فهي تخضع للنظام الإداري للدولة والقانون الإداري الذي تفرضه، كما يقوم نظام الإدارة المحلية على مبدأ الانتخاب للجان المحلية الشعبية مباشرة وتدار من قبل مجالس إدارة شعبية مفوضة انتخابيا". (سليمان محمد، بايزيد علي، 2015) كما عرفت على أنها هيئات معينة أو منتخبة، تتمتع بالشخصية المعنوية تمارس اختصاصاتها بصفة مستقلة تحت إشراف ورقابة السلطة المركزية بغرض المحافظة على وحدة الدولة. (زواقري الطاهر، ساري مريم، 2015)

4.6- البلدية: القانون الجزائري رقم 10-11 المؤرخ في 20 رجب 1432 الموافق ل 22 يونيو سنة 2011. والمتعلق بالبلدية: يُعرف البلدية في المادة رقم 01 بأنها: "الجماعات الإقليمية القاعدية للدولة. وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب القانون" (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2011)

5.6- الإدارة الإلكترونية: هي مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف جديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والالتخاذ السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً. (مصطفى يوسف كافي، 2011) حيث تعني كذلك تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية (الإجراءات الطويلة باستخدام الأوراق) إلى أعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا ورق Paperless Management. (مصطفى يوسف كافي، 2011) كما يمكن تعريفها على أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة. (نجم عبود نجم، 2009)

7- منهج الدراسة:

يعرف المنهج على أنه "الوسيلة التي يمكن عن طريقها الوصول إلى مجموعة من الحقائق في أي موقف من المواقف، واختيارها للتأكد من صلاحيتها في مواقف أخرى". (صالح بن نوار، 2012) حيث يتم اختياره وفقاً لإشكالية الدراسة، وبما أن دراستنا تتمحور حول معرفة دور استخدام التكنولوجيات الحديثة في تحسين صورة الإدارة المحلية فإن هذه الدراسة تندرج ضمن الدراسات الوصفية والتي تعتمد على "دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويُعبر عنها كيفياً أو كمياً" (سعد سلمان المشهداني، 2019) ويظهر هذا المنهج من خلال محاولة التعرف على الميكانيزمات والوسائل التكنولوجية الحديثة التي تستخدمها الإدارة المحلية في تأديتها لمهامها ودورها سعيها منها إلى تحسين صورتها لدى المواطنين ومحاولة معرفة تأثير استخدامها التكنولوجيات الحديثة على صورتها لديهم وذلك من خلال أبعاد الصورة الذهنية (البعد المعرفي، البعد العاطفي، البعد السلوكي).

8- مجتمع وعينة الدراسة:

1.8 - مجتمع الدراسة:

يُعرف مجتمع البحث على أنه "مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي" (موريس أنجرس، 2004-2006)، حيث يتمثل مجتمع دراستنا في مجموع جمهور الإدارات المحلية التي تتوزع عبر التراب الوطني الجزائري، ونظراً لصعوبة دراسة كل وحدات مجتمع الدراسة بسبب كبر حجمه وتباعد أماكن تواجده ارتأينا الاعتماد على طريقة المعاينة وذلك باختيار عينة ممثلة لمجتمع البحث المتمثل في جمهور الإدارات المحلية الموجودة في الجزائر.

2.8- عينة الدراسة:

تتمثل العينة في نموذج يشمل جانباً أو جزءاً من محددات المجتمع الأصلي المعني بالبحث التي تكون ممثلة له حيث تحمل صفاته المشتركة تُعني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي (عصام حسن الدليمي، علي عبد الرحيم صالح، 2014)، وفي دراستنا هذه اعتمدنا على العينة متعددة المراحل، حيث تم اختيار مفردات العينة بطريقة قصدية لتوافر الخصائص والبيانات اللازمة لهذه الدراسة لديهم، بحيث تم اختيار البلدية كمجال للدراسة وهذا راجع إلى أن معظم المعاملات الإدارية أصبحت تتم داخل البلديات، كما تم اختيار فئة الشباب كعينة للدراسة لأنها تُعرف كونها الأكثر تقبلاً واستخداماً للتكنولوجيات الحديثة إذ تم تحديد الفئة العمرية من 18 سنة إلى 45 سنة، وذلك باختيار 30 مفردة.

أما بالنسبة لعملية المعاينة فقد تم توزيع الاستمارات وفقاً لأيام عمل الإدارة المحلية محل الدراسة، فكان التوزيع بالتساوي بين أيام الأسبوع -الأحد إلى الخميس- بمعدل 06 مفردة/اليوم. معتمدين في ذلك على التوزيع بطريقة عشوائية لضمان عدم التحيز لأي مفردة.

9- أدوات جمع البيانات:

باعتبار الدراسة ميدانية اعتمدنا على الإستمارة كأداة لجمع البيانات هذه الأخيرة التي تعتبر "وثيقة تتضمن مجموعة من الأسئلة توجه إلى المستجوبين، وهم أفراد العينة التي استخرجها الباحث بغرض التحقق من فرضيات البحث وينتظر منهم أن يقدموا إجابات في مسائل أو نقاط معينة مرتبطة بأهداف الدراسة" (سعيد سبعون، حفصة جرادي، د.س). وتتمحور أسئلة دراستنا في أربع محاور تجيب على تساؤلات الدراسة، وكانت كالآتي:

المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية للمبحوثين.

المحور الثاني: ويجب عن ما إذا كان استخدام التكنولوجيات الحديثة يزيد من مستوى معرفة الأفراد بنشاطات البلدية.

المحور الثالث: يجب عن إمكانية استخدام التكنولوجيات الحديثة على تحسين مستوى استجابة البلدية لطلبات المواطن.

المحور الرابع: ويجب على أسئلة تدور حول دور استخدام التكنولوجيات الحديثة في جعل البلدية تقدم خدمة أكثر فاعلية للمواطن.

10- الجانب التطبيقي: تحليل البيانات:

المحور الأول: خصائص العينة

جدول رقم 01:

خصائص العينة		التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	15	50%
	أنثى	15	50%
السن	22-18	02	6.66%
	27-23	11	36.66%
	32-28	08	26.66%
	37_33	05	16.66%
	42_38	02	6.66%
	47_43	02	6.66%
	ابتدائي	01	3.33%
المستوى التعليمي	متوسط	03	10%
	ثانوي	04	13.33%

جامعي	14	46.66 %
دراسات عليا	08	26.66 %
أعزب	20	66.66 %
متزوج	07	23.33 %
مطلق	03	10 %
المجموع	30	100 %

يوضح الجدول أعلاه خصائص مفردات العينة والتي توزعت كالتالي: بالنسبة لمتغير الجنس فقد جاءت النسب مناصفة بين الجنسين بحيث قدرت ب 50% لكل منهما، أما النسب الخاصة بمتغير السن فقد رتبت: [23-27 سنة] بنسبة 36,66% ، [28-32 سنة] بنسبة 26,66% ، [33-37 سنة] بنسبة 16,66% ، في حين تساوت النسب المتحصل عليها في الفئات العمرية [18-22 سنة]، [38-42 سنة]، [43-47 سنة] والتي بلغت 6,66% ، في حين جاءت النسب الخاصة بفئة المستوى التعليمي كالتالي: 46,66% ذو مستوى تعليمي جامعي، 26,66% أصحاب دراسات العليا، 13,33% ذو مستوى ثانوي، 10% مستوى متوسط، وفي الأخير مستوى ابتدائي بنسبة 3,33% .

فيما رُتبت النتائج المتحصل عليها فيما يخص فئة الحالة العائلية كالتالي: أعزب بنسبة 66,66%، متزوج 23,33%، مطلق 10% ، ويرجع هذا التباين لنوع العينة المستعملة في الدراسة بالإضافة إلى كون عملية توزيع الإستمارات على مفردات العينة كانت بطريقة عشوائية ما يُفسر ترتيب النسب على هذا النحو.

المحور الثاني: يزيد من مستوى معرفة الأفراد بنشاطات استخدام التكنولوجيات الحديثة البلدية

جدول رقم 02: يمثل مدى معرفة المبحوثين بالمصالح التي تضمها البلدية

معرفة المصالح	التكرار	النسبة المئوية
نعم		
مصلحة الحالة المدنية	22	73.33 %
مصلحة المصادقة على الوثائق	02	6.66 %
مصلحة السكن الإجتماعي	04	13.33 %
مصلحة النظافة والصيانة	01	3.33 %
لا	06	20 %

يوضح الجدول أعلاه مدى معرفة المبحوثين بالمصالح التي تضمها البلدية حيث أكد أفراد العينة معرفتهم بالمكاتب والمصالح الموجودة داخل البلدية بنسبة قدرت ب 80% من إجمالي الإجابات في حين أكد 20% منهم عدم معرفتهم بها، وهذا ما يدل على أن المبحوثين يتعاملون وبشكل كبير ومستمر مع مكاتب ومصالح البلدية وهذا ما قد يفسر معرفة فئة كبيرة منهم للمصالح التي تضمها البلدية . في حين بقية أفراد العينة يمكن أنهم لم يتعاملوا مع مكاتب البلدية لذا أبدوا عدم معرفتهم بمصالحها. إذ أن مصالح البلدية التي يعرفها أفراد العينة جاءت كالآتي مصلحة الحالة المدنية بنسبة مئوية قدرت ب 73,33%، مصلحة السكن الإجتماعي بنسبة 13,33%، مصلحة المصادقة على الوثائق 6,66% وفي الأخير مصلحة النظافة والصيانة بنسبة مئوية قدرت ب 3,33% ويمكن ارجاع ذلك إلى أن المبحوثين من فئة اصحاب الشهادات الجامعية الساعون أكثر إلى التوظيف وتكوين ملفات إدارية للمشاركة في مسابقات التوظيف هذا ما جعلهم يتعاملون ومصلحة الحالة المدنية بنسبة أكثر والتي تضم استخراج شهادة الميلاد، شهادة الإقامة، شهادة البطالة....والتي تحويها جل الملفات الإدارية كما هو متعارف عليه في الجزائر.

جدول رقم 03: يوضح كيفية حصول المبحوثين على الوثائق الإدارية من البلدية

النسبة المئوية	التكرار	كيفية الحصول
100%	30	الحضور الشخصي
00	00	طلب عن طريق الأنترنت
100%	30	المجموع

يبين الجدول أعلاه كيفية حصول المبحوثين على الوثائق الإدارية من البلدية حيث أكد كل افراد العينة وبنسبة 100% أنه يتم استخراج وثائقهم الإدارية عن طريق حضورهم الشخصي وعدم الإعتماد على أية وسيلة أخرى، وهذا راجع إلى عدم معرفتهم بوجود بديل آخر يسهل عليهم عملية استخراج الوثائق وكذا عدم محاولة البلدية بإطلاعهم على خدماتها الجديدة بشكل مستمر والعمل على التحديث المستمر للمعلومات المقدمة عبر كل الوسائل الاتصالية المتاحة التقليدية منها أو الحديثة..

جدول رقم 04 : يوضح المدة التي يستغرقها المبحوثين في انتظار عملية استخراج الوثائق الإدارية من البلدية

النسبة المئوية	التكرار	المدة الزمنية
36.66%	11	أقل من ساعة
33.33%	10	من ساعة_أربع ساعات
30%	09	أكثر من أربع ساعات
100%	30	المجموع

يوضح الجدول رقم 08 المدة الزمنية التي يستغرقها المبحوثون في انتظار عملية استخراج الوثائق الإدارية من البلدية ، حيث أكد المبحوثون وبنسبة تجاوزت 63% أن مدة الإنتظار تستغرق من ساعة إلى أربع ساعات وهذا ما يجعلهم يقفون لمدة طويلة في طوابير الانتظار أمام مكاتب البلدية.

جدول رقم 05 : يوضح رأي المبحوثين حول صعوبة ايجاد المكتب المناسب لإستخراج الوثائق في البلدية

النسبة المئوية	التكرار	صعوبة الإيجاد
46.66%	14	نعم
53.33%	16	لا
100%	30	المجموع

يوضح الجدول أعلاه الصعوبة التي يواجهها المبحوثون في ايجاد المكتب المناسب لاستخراج الوثائق الإدارية في البلدية إذ جاءت النسب متقاربة بحيث أكد 46,66% من أفراد العينة أنهم يجدون صعوبة في ايجاد المكتب المناسب في حين رأى 53,33% من المبحوثين أنهم لا يجدون صعوبة في ذلك، وقد يعود ذلك إلى خصائص مفردات العينة والتي أغلبهم من حاملي الشهادات الجامعية ما يمكنهم من الاستدلال على المصالح والمكاتب من خلال الإستعانة باللاقات التوجيهية الموجودة في كل مكتب.

جدول رقم 06 : يوضح مدى معرفة المبحوثين بالمسؤول المكلف بالمصادقة على الوثائق بالنيابة عن مسؤول البلدية

النسبة المئوية	التكرار	المسؤول المكلف بالنيابة
23.33%	07	نائب رئيس البلدية
76.66%	23	مسؤول مكلف
100%	30	المجموع

يبين الجدول أعلاه مدى معرفة المبحوثين بالمسؤول المكلف بالمصادقة على الوثائق بالنيابة عن مسؤول البلدية إذ أكد المبحوثون معرفتهم بالمسؤول المكلف فرأى ما نسبته 76,66% أنه في غياب المسؤول الأول عن البلدية يقوم مسؤول مكلف بالنيابة عنه بالمصادقة على الوثائق. في حين أكد 23,33% من أفراد العينة أن

المكلف بالنيابة يتمثل في نائب رئيس البلدية هذا ما يفسر معرفة المواطنين بكيفية سير العمل داخل البلديات وبالتالي ضمان حقوقه والتأكد من عدم تعرضه للبيروقراطية و حمايته من التجاوزات الحاصلة وبالتالي معرفة الإجراءات اللازمة في حالة حدوث تجاوزات معينة.

جدول رقم 07 : يوضح مدى اعتماد البلدية على استخدام التكنولوجيات الحديثة للتواصل مع جمهورها

النسبة المئوية	التكرار	مدى الاعتماد
36.33%	11	نعم
63.33%	19	لا
100%	30	المجموع

يوضح الجدول رقم 07 مدى اعتماد مصالح البلدية على استخدام التكنولوجيات الحديثة للتواصل مع جمهور المواطنين إذ جاءت نسبة 63,33% من أفراد العينة الذين أكدوا عدم اعتماد مصالح البلدية على استخدام التكنولوجيات الحديثة في التواصل مع المواطنين في حين بلغت نسبة 36,33% من المبحوثين الذين أكدوا علمهم باعتماد البلدية على تكنولوجيات الحديثة ، وهذا يدل على أن الإدارة الجزائرية لم تتمكن من تعريف المواطنين بأدراجها لهذه التقنيات الحديثة في عملها ما يفسر عدم علم أغلب مفردات العينة بوجودها بالرغم من أن أغلبهم من فئة الشباب التي يفترض أنهم أكبر فئة تبحث عن ما هو جديد وفي مواكبة مستمرة للمستجدات الحاصلة في كل المجالات.

جدول رقم 08 : يوضح الوسيلة التكنولوجية التي تستخدمها البلدية في التواصل مع الجمهور

النسبة المئوية	التكرار	الوسيلة المستخدمة
50%	07	الانترنت
28.57%	04	الموقع الإلكتروني
14.28%	02	البريد الإلكتروني
7.14%	01	مواقع التواصل الاجتماعي
100%	14	المجموع

يوضح معطيات الجدول أعلاه الوسيلة التكنولوجية التي تستخدمها البلدية في التواصل مع المواطنين على أن ما نسبته 50% من المبحوثين أكدوا تواصل البلدية معهم عن طريق الأنترنت من خلال موقعها الإلكتروني ، البريد الإلكتروني وكذا مواقع التواصل الاجتماعي وهذا راجع إلى محاولة الإدارة المحلية ككل عصنة إدارتها من خلال الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال لتقريب الإدارة من المواطن وتحسين صورته لديه.

جدول رقم 09 : يوضح مدى توفير استخدام التكنولوجيات الحديثة في البلدية للمعلومات حول الوثائق التي

تساعد المبحوثين في انجاز المعاملات الإدارية

النسبة المئوية	التكرار	توفير المعلومات	
28.57%	02	نعم	نعم
71.42%	05	لا	
76.66%	23	لا	لا
100%	30	المجموع	

تدل معطيات الجدول أعلاه مدى توفير استخدام التكنولوجيات الحديثة في البلدية للمعلومات حول الوثائق التي تساعد المبحوثين في انجاز معاملاتهم الإدارية حيث أكد 76,66% من افراد العينة عدم توفير المعلومات الكافية والتي تساعدهم على انجاز معاملاتهم الإدارية وهذا راجع إلى أن عدم تحديث البلدية للمعلومات التي

تنشرها سواء عبر موقعها الإلكتروني أو أي وسيلة أخرى بالإضافة إلى صعوبة الحصول على المعلومات اللازمة عبر الأنترنت مما يفرض على المواطن التنقل شخصيا للبلدية للاستفسار والحصول على المعلومات التي يريدها. أما بالنسبة لإجابات المبحوثين حول ما إذا كانت المعلومات المقدمة من طرف البلدية كافية للإجابة عن تساؤلاتهم وانشغالاتهم بحيث أكد أفراد العينة أن البلدية توفر معلومات حول الوثائق التي تساعد المبحوثين في انجاز معاملاتهم بنسبة قدرت بـ 23,33% من بينهم 5 أشخاص أي بنسبة 71,42% أكدوا أن المعلومات حتى ولو قدمت فهي لتزال غير كافية لمساعدة المبحوثين في معرفة الوثائق اللازمة لانجاز معاملاتهم ويمكن ارجاع ذلك أن الإدارة المحلية وعلى رأسها البلدية لم تعمل على تعميم استخدام التكنولوجيات الحديثة في عملها ولتزال تعتمد بشكل أكبر على الاتصال الشخصي في تزويد المواطن بالمعلومات اللازمة في حالة قام بطلبها فقط.

جدول رقم 10 : يوضح مدى سهولة الحصول على المعلومات التي تقدمها البلدية

سهولة الحصول	التكرار	النسبة المئوية
نعم	11	36.66%
لا	19	63.33%
المجموع	30	100%

يوضح الجدول أعلاه آراء أفراد العينة حول مدى سهولة الحصول على المعلومات التي تقدمها البلدية بحيث أكد المبحوثون على صعوبة الحصول عليها وبنسبة بلغت 63,33% من مجموع مفردات العينة وبالتالي فإن الهوة المعلوماتية لتزال موجودة بين البلدية والمواطن خاصة في ظل الضغط الكبير التي تشهده معظم البلديات خاصة منها المناطق الكبرى ذات الكثافة السكانية المرتفعة.

جدول رقم 11 : يوضح مدى تقديم الخدمة الإلكترونية لمعلومات جديدة حول

تقديم معلومات جديدة	التكرار	النسبة المئوية
استخراج الوثائق	07	23.33%
استخراج بطاقة التعريف البيومترية	14	46.66%
استخراج جواز السفر	13	43.33%
استخراج شهادة ميلاد	05	16.66%
حجز موعد لاستخراج الوثائق	00	00%
متابعة سير انجاز المعاملات	01	3.33%
لم تقدم أية معلومة	11	36.66%

توضح بيانات الجدول أعلاه رأي أفراد العينة حول مدى تقديم الخدمة الإلكترونية لمعلومات جديدة حول استخراج مجموعة من الوثائق الإدارية حيث أكد المبحوثون أنهم تمكنوا من الحصول على معلومات حول استخراجها معتمدين في ذلك على موقع الانترنت وكذا الموقع الإلكتروني للإدارة المحلية حيث جاءت أعلى نسبة لاستخراج بطاقة التعريف الوطنية بنسبة 46.66% تليها معلومات حول كيفية استخراج جواز السفر وهذا يعود إلى الفترة الزمنية التي تم فيها توزيع الإستثمارات والمصادفة لفترة الترتيبات العلمية في الخارج، وكذا تسجيلات خاصة بشهادة البكالوريا وشهادة التعليم المتوسط والتي تتطلب بالضرورة استخراج الوثائق الإدارية.

المحور الثالث: إدراج التكنولوجيات الحديثة في الإدارة المحلية حسن مستوى استجابة البلدية لطلبات المواطن.

جدول رقم 12 : يوضح تعرض المبحوثين لصعوبات عند استخراجهم للوثائق الإدارية من البلدية

صعوبات استخراج الوثائق	التكرار	النسبة المئوية
نعم		
جواز السفر	04	13.33%
شهادة إقامة	05	16.66%
شهادة ميلاد	09	30%
شهادة بطالة	01	3.33%
كل الوثائق الإدارية	03	10%
لا	09	30%

تمثل معطيات الجدول أعلاه مدى تعرض المبحوثين لصعوبات عند استخراجهم للوثائق الإدارية من البلدية حيث أكد مانسبته 70% من أفراد العينة على أنهم لاقوا صعوبات كبيرة عند استخراجهم للوثائق الإدارية والتعامل مع البلدية، وهذا راجع إلى الضغط الكبير التي تشهده البلدية وكذا طوابير الانتظار الطويلة التي يقف خلالها المواطن للحصول على المعلومات أو الخدمة. حيث أن نوع الوثائق التي وجد أفراد العينة صعوبات في استخراجها وتمثلت في شهادة الميلاد بنسبة 30%، شهادة الإقامة بنسبة 16.66% يليها جواز السفر 13.33% في حين أكد 13.63% من أفراد العينة أنهم وجدوا صعوبات في استخراج الوثائق الإدارية وهذا راجعة إلى حاجة المواطنين الدائمة لهذه الوثائق ما جعل الضغط يكون كبير على مصالح ومكاتب البلدية المكلفة باستخراجها.

جدول رقم 13: يوضح آراء المبحوثين حول طول المدة التي يستغرقها استخراج الوثائق الإدارية

طول المدة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	21	70%
لا	09	30%
المجموع	30	100%

تدل معطيات الجدول أعلاه آراء المبحوثين حول طول المدة التي يستغرقون في استخراج الوثائق الإدارية بحيث أكد مانسبته 70% من أفراد العينة أنهم يقضون وقتا طويلا في طوابير الإنتظار من أجل انجاز معاملاتهم الإدارية وكذا تماطل مصالح البلدية في انجاز الوثائق والتعامل مع المواطنين وكذا البيروقراطية المنتشرة، والعمل العمل بالمحاباة والمحسوبية ما جعل المدة الزمنية لاستخراج الوثائق تأخذ وقتا أطول.

جدول رقم 14: يوضح آراء المبحوثين حول تضرر مصالحهم نتيجة تماطل موظف ما في تقديم الخدمات

تضرر المصالح	التكرار	النسبة المئوية
نعم		
مصلحة البطاقة الرمادية	01	3.33%
مصلحة جواز السفر	02	6.66%
مصلحة الحالة المدنية	12	40%
لا	15	50%
المجموع	30	100%

يوضح الجدول رقم 14 آراء المبحوثين حول تضرر مصالحهم نتيجة تماطل موظف ما في تقديم الخدمات في البلدية حيث تساوت النسب بين آراء أفراد العينة حيث يرى 50% منهم أن مصالحهم تضررت بشكل كبير بسبب تماطل الموظف في انجاز معاملاته الإدارية وبالتالي تأخير أو تأجيل مصلحة ليتعدى الأمر في بعض الحالات إلى ضياع أوراقه واختلاطها مع الآخرين وهو يقف في طوابير الانتظار. في حين أجمع أفراد العينة بنسبة 40% على أن مصلحة الحالة المدنية هي أكثر المصالح تسببا للأضرار بسبب تماطل موظفيها وباعتبارها وجهة

كل المواطنين الذين نجدهم في بحث دائم عن استخراج الوثائق الخاصة بالحالة المدنية شهادة الميلاد، شهادة إقامة، شهادة الحالة العائلية... والتي يتم طلبها في جميع الملفات الإدارية (توظيف، دراسة...) ما يجعل الطلب عليها كبير ليجد المواطن نفسه أمام طوابير انتظار كثيرة تنتهي بتماطل الموظف المكلف في المصلحة أو المكتب.

جدول رقم 15: يوضح مصلحة المبحوثين المتضررة

المصلحة المتضررة	التكرار	النسبة المئوية
تعطيل ملف	07	46.66%
تعطيل العمل	05	33.33%
تضييع الوقت	03	20%
المجموع	15	100%

تدل معطيات الجدول أعلاه اجابات أفراد العينة على بعض مصالح المواطنين المتضررة جراء تماطل أحد الموظفين في البلدية في انجاز عمله أو الإجابة على استفساراته، حيث أكد 46,66% من المبحوثين أنه تم تعطيل انجاز ملفاتهم ودفعها في الآجال المحددة، 33,33% تم تأخيرهم عن العمل وهم في طوابير الانتظار. في حين أكد ما نسبته 20% تضييع وقتهم وجهدهم وهم في انتظار انجاز معاملاتهم، هذا ما جعلهم يستأثرون من الخدمات المقدمة وكذا تعامل الموظفين معهم ما جعل مصالحهم تتضرر بشكل كبير متسببين في تضييع الوقت وبالتالي تعطيل اتمام الملفات ودفعها وكذا التأخر عن العمل والتعرض لعقوبات مختلفة.

جدول رقم 16: يوضح تعرض المبحوثين لسوء المعاملة من قبل أحد العاملين في البلدية

سوء المعاملة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	60%
لا	12	40%
المجموع	30	100%

يمثل الجدول أعلاه تعرض أفراد العينة لسوء المعاملة من قبل أحد العاملين بالبلدية بحيث أكد 60% من المبحوثين أنهم تعرضوا للإساءة من قبل عمال البلدية وقد يرجع ذلك إلى ضغط العمل وكذا الإرهاق وكثرة طوابير الانتظار كلها عوامل قد تجعل الموظف يعمل تحت ضغط رهيب يجعله يتعامل بفضاضة مع المواطن، أما بالنسبة للمواطن فتأخير معاملاته مهما كان السبب في ذلك قد يجعله يتعامل بعصبية مع الموظف ما يجعلهم يدخلون في ملاسنات كلامية تنتهي في بعض الأحيان بالتشاك بالأيدي وهذا ما يؤثر على صورة البلدية لدى المواطنين جراء الفوضى التي تعاني منها.

جدول رقم 17: يوضح محاولة المبحوثين للتواصل مع رئيس البلدية

محاولة التواصل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	13	43.33%
لا	17	56.66%
المجموع	30	100%

تدل معطيات الجدول أعلاه محاولة المبحوثين التواصل مع رئيس البلدية حيث أكد 56,66% من أفراد العينة أنهم لم يحاولوا التواصل معهم في حين أكد 43.33% منهم محاولته التواصل والمسؤول الأول للبلدية أيا كانت الأسباب (استفسار، شكوى، طلب خطي...) وهذا يدخل في اطار محاولة البلدية لتقريب الإدارة من المواطن ومعرفة انشغالاته، استفسارته وكذا الاستماع إلى مشاكله وشكواه ومحاولة ايجاد حلول لها.

جدول رقم 18: يوضح سبب تواصل المبحوثين مع رئيس البلدية

النسبة المئوية	التكرار	سبب ووسيلة التواصل	سبب التواصل
00%	00	استفسار	وسيلة التواصل
30%	09	شكوى	
13.33%	04	طلب خدمة	
13.33%	04	طلب خطي	وسيلة التواصل
00	00	عبر الهاتف	
30%	09	اتصال شخصي (مقابلة)	
00	00	بريد الكتروني	
00	00	الموقع الإلكتروني	
00	00	مواقع التواصل الاجتماعي	

يوضح الجدول رقم 18 سبب تواصل المبحوثين مع رئيس البلدية حيث جاءت النسب كالتالي نسبة 30% كانت في شكل شكوى، 13.33% كانت في شكل طلب خدمة وبالتالي نجد أن المواطنين في حاجة إلى التواصل مع رئيس البلدية لطرح انشغالاتهم ومحاولة إيصال آرائهم وشكاويهم إلى المسؤول الأول بشكل مباشر. أما بالنسبة لوسيلة التواصل التي يعتمد عليها المبحوثون في تواصلهم ورئيس البلدية حيث احتلت وسيلة الاتصال الشخصي (المقابلة) المرتبة الأولى بنسبة 30% في حين جاء الاعتماد على الطلب الخطي بنسبة 13.33% ويمكن ارجاع ذلك إلى اعتماد البلدية وكذا المواطنين بشكل أكبر على الوسائل التقليدية في التواصل بين الإدارة والمواطن، كما يمكن ارجاع ذلك إلى عدم استعاب المواطنين لتقنيات الحديثة وما توفره من خصائص ومميزات تسهل من خلالها عملية التواصل بينهما موفرة بذلك الوقت والجهد.

جدول رقم 19: يوضح آراء المبحوثين حول طول المدة التي يستغرقها الرد على انشغالاتهم

النسبة المئوية	التكرار	طول مدة الرد
66.66%	20	نعم
33.33%	10	لا
100%	30	المجموع

تدل معطيات الجدول أعلاه عن آراء المبحوثين حول طول المدة التي يستغرقها الرد عن انشغالاتهم حيث أكد أفراد العينة وبنسبة 66,66% أنه يتم الرد على انشغالاتهم بعد مدة زمنية طويلة ما يسبب تعطيل مصالحهم ويثير تذمرهم واستياءهم هذا ما يؤثر على الصورة الذهنية للبلدية لدى المواطن.

جدول رقم 20: يوضح آراء المبحوثين حول تسريع التكنولوجيات استخراج الوثائق الإدارية من البلدية

النسبة المئوية	التكرار	تسريع استخراج الوثائق
46.66%	14	نعم
53.33%	16	لا
100%	30	المجموع

يوضح الجدول رقم 20 آراء المبحوثين حول تسريع التكنولوجيات الحديثة استخراج الوثائق الإدارية من البلدية حيث أكد 53,33% من أفراد عدم جدوى ادراج التكنولوجيات الحديثة في تسريع انجاز الوثائق والمعاملات الإدارية خاصة في ظل المشاكل التي تعانيها شبكة الانترنت وسرعة تدفقها في الجزائر، بالإضافة إلى الأمية الإلكترونية وعدم التحكم في تقنيات الاتصال الحديثة، كذلك عدم تعميم الإدارة الإلكترونية في

الإدارات الجزائية إذ لتزال تعتمد سياسة الورق والملفات الإدارية حتى في ظل استخدام التكنولوجيات الحديثة.

جدول رقم 21: يوضح آراء المبحوثين حول الخدمات التي توفرها البلدية من خلال استخدامها التكنولوجيات

الحديثة

الخدمات الموفرة	التكرار	النسبة المئوية
السرعة في استخراج الوثائق	13	31.70%
التقليل من الأخطاء الإدارية	09	21.95%
توفير الوقت، الجهد والمال	19	46.34%

يوضح الجدول رقم 21 آراء المبحوثين حول الخدمات التي توفرها البلدية من خلال استخدامها التكنولوجيات الحديثة حيث يرى 46,34% من أفراد العينة أن ادراج التكنولوجيات الحديثة في عمل البلدية سيساعد المواطن على توفير الوقت، الجهد والمال في حين رأى 31,70% منهم أنها ستسرع في استخراج الوثائق الإدارية أما 21,95% منهم فقد أكدوا أنها ستعمل على التقليل من الأخطاء الإدارية، وهذا راجع إلى خصائص هذه الوسائل والتقنيات والتي تتميز بسرعة الانتشار والدقة في المعلومات، كما أن رقمنة البيانات قد يساعد على تقليص الملفات والإجراءات الإدارية والغاء التعامل الورقي.

المحور الرابع: استخدام التكنولوجيات الحديثة جعل البلدية تقدم خدمة عمومية أكثر فاعلية.

جدول رقم 22 : يوضح آراء المبحوثين حول مساهمة استخدام التكنولوجيات الحديثة في إلغاء طوابير الانتظار

أمام البلدية

إلغاء الطوابير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	80%
لا	06	20%
المجموع	30	100%

يمثل الجدول أعلاه رأي المبحوثين حول مساهمة استخدام التكنولوجيات الحديثة في إلغاء طوابير الانتظار أمام مكاتب البلدية إذ اتفق أغلبية المبحوثين وبنسبة 80 % على نجاح استخدام التكنولوجيات الحديثة (التقنيات الحديثة) في إلغاء طوابير الانتظار الطويلة وهذا يدل على أن الانتقال إلى التعامل الإلكتروني يعمل على اختصار الوقت والجهد في انجاز المعاملات مما يسهل على المواطن استخراج الوثائق الكترونيا بكبسة زر دون حاجته للوقوف في طوابير الانتظار الطويلة.

جدول رقم 23 : يوضح مدى رضا المبحوثين حول تحديد موعد الحصول على الخدمة الإدارية الكترونيا

تحديد موعد الخدمة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	63.33%
لا	11	36.66%
المجموع	30	100%

تدل معطيات الجدول رقم 23 مدى رضا المبحوثين حول تحديد موعد الحصول على الخدمة الإدارية الكترونيا، إذ أبدى 63,33% من أفراد العينة رضاه عن المواعيد المسلمة الكترونيا وهذا يدل على ثقة المواطن في هذه العملية أي تعامله مع الألة يجعله يثق أكثر في المواعيد التي تحددها البلدية ويكون راضيا عليها حتى ولو تأخرت في اعطائه موعد ما.

جدول رقم 24 : يوضح رأي المبحوثين حول تقليل استخدام التكنولوجيات الحديثة للمحسوبية داخل البلدية

التقليل من المحسوبة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	17	%56.66
لا	13	%43.33
المجموع	30	%100

يوضح الجدول أعلاه آراء المبحوثين حول تقليل استخدام التكنولوجيات الحديثة للمحسوبة داخل البلدية إذ أن نسبة %56,66 من أفراد العينة أكدوا إمكانية تجاوز المحسوبة داخل البلدية وكذا التجاوزات الحاصلة داخلها، إذ ما تم الاعتماد عليها بشكل صحيح فامتلاكها للتكنولوجيات الحديثة لا يعني بالضرورة استخدامها الاستخدام الأمثل.

جدول رقم 25 : يبين رأي المبحوثين حول إمكانية تخفيف التكنولوجيات الحديثة ضغط العمل على الموظفين

داخل البلدية

تخفيف ضغط العمل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	27	%90
لا	03	%10
المجموع	30	%100

يبين الجدول رقم 25 آراء المبحوثين حول إمكانية تخفيف التكنولوجيات الحديثة لضغط العمل على الموظفين داخل البلدية حيث أكد %90 من أفراد العينة على إمكانية تخفيف الضغط على الموظف من خلال تسهيل العمل اعتمادا على قاعدة للبيانات الالكترونية وكذا انقاص طوابير الانتظار، والعمل بأريحية في غياب ضغط المواطنين.

جدول رقم 26 : يمثل آراء المبحوثين حول إمكانية مساعدة الموظف على تحسين معاملته للمواطن

الخدمة الإدارية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	23	%85.18
لا	04	%14.81
المجموع	27	%100

يمثل الجدول رقم 26 آراء المبحوثين حول إمكانية مساعدة الموظف على تحسين معاملته للمواطن حيث رأى ما نسبته %85,18 من أفراد العينة أن استخدام التكنولوجيات الحديثة يخفف على المواطن ضغوطات العمل وتجعله يعمل بأريحية أكثر وذلك ما يساعده في تحسين معاملته للمواطن ويجعله يركز أكثر في عمله وذلك في ظل غياب الضغوطات وتذمرات المواطنين وكذلك ضغط العمل والاكتظاظ الذي تشهده مكاتب البلديات عادة.

جدول رقم 27 : يبين آراء المبحوثين حول تطابق المواعيد الممنوحة الكترونيا وأرض الواقع

تطابق المواعيد الممنوحة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	17	%56.66
لا	13	%43.33
المجموع	30	%100

يبين الجدول أعلاه آراء المبحوثين حول تطابق المواعيد الممنوحة الكترونيا وأرض الواقع حيث يرى %56.66 من أفراد العينة أن المواعيد مطابقة فعلا لأرض الواقع، في حين نفى %43.33 منهم تطابق المواعيد الممنوحة والموجود في الواقع، وهذا راجع إلى أن الألة تسير وفق برنامج معين لا يخطئ إذ تقوم على منح

مواعيد دقيقة بناء على مايتوفر لديها من معلومات وترتيبها ترتيبا صحيحا يسمح للمواطنين للحصول على موعد موجود فعلا على أرض الواقع.

جدول رقم 28 : يبين آراء المبحوثين حول تمكن استخدام التكنولوجيات الحديثة من تقليل الأخطاء الإدارية

التقليل من الأخطاء	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	66.66%
لا	10	33.33%
المجموع	30	100%

يبين الجدول رقم 28 آراء المبحوثين حول تمكن استخدام التكنولوجيات الحديثة من تقليل الأخطاء الإدارية حيث اتفق 66.66% من أفراد العينة أنه يمكن لهذه التقنيات الحديثة من الغاء الوقوع في الاخطاء الادارية وهذا راجع إلى الاعتماد على رقمنة الوثائق والبيانات وإدخالها في قاعدة البيانات تضمن حمايتها من الخطأ، وكذا يمكن القول أن الأخطاء الإدارية كانت نتيجة نقل البيانات من طرف الموظفين، وأن رقمنة البيانات تحميها من الوقوع في الخطأ.

جدول رقم 29 : يبين آراء المبحوثين حول مساهمة التكنولوجيات الحديثة في البلدية من ضمان التعامل بشفافية

ونزاهة مع المواطن

ضمان الشفافية والنزاهة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	13	43.33%
لا	17	56.66%
المجموع	30	100%

يوضح الجدول أعلاه آراء المبحوثين حول مساهمة التكنولوجيات الحديثة في البلدية من ضمان التعامل بشفافية ونزاهة مع المواطن حيث أكد 56.66% من أفراد العينة أن التعامل مع الأجهزة والآلات لا يضمن بالضرورة التعامل بشفافية ونزاهة مع المواطن وهذا راجع إلى عدم المعرفة الجيدة للمواطنين بهذه التقنية، كما أنها حديثة النشأة في الجزائر لم يتم التحكم بها بشكل جيد، إذ لم تستخدم بشكل مطلق حيث نجد العامل الإنساني ليزال موجود ما يفتح المجال لانتشار البيروقراطية والتجاوزات الادارية.

10- نتائج الدراسة:

المحور الأول : يزيد استخدام البلدية للتكنولوجيا الحديثة من مستوى معرفة الأفراد بالنشاطات

التي تقوم بها.

أظهر تحليل نتائج الدراسة الميدانية أن البلدية بالرغم من اعتمادها على استخدام التكنولوجيات الحديثة إلا أنها لم تتمكن بعد من زيادة مستوى معرفة الأفراد بالنشاطات التي تقوم بها، وهذا ما أكده أفراد العينة وبنسبة 76,66% أن استخدام التكنولوجيات الحديثة لم توفر معلومات حول الوثائق التي تساعد على انجاز المعاملات الإدارية وحتى وإن تحصلوا عليها فهي تبقى غير كافية للإجابة على تساؤلاته، كما أن المواطن ليزال يتواصل مع مكاتب البلدية من خلال الإتصال الشخصي وذلك للحصول على اجابات لاستفساراته وتساؤلاته وبما أن توفير المعلومات أحد أبعاد الصورة واستخدام التكنولوجيات الحديثة لم يُمكن من زيادة مستوى المعرفة لدى المواطنين فهي بالتالي تؤثر على صورة البلدية لديهم.

المحور الثاني : مكن استخدام البلدية للتكنولوجيا الحديثة في تحسين مستوى استجابة الادارة لطلبات

المواطن.

أكد أفراد العينة أن استخدام التكنولوجيات الحديثة قد توفر على المواطن الوقت، الجهد والمال لكنها لم تتمكن من تحسين مستوى استجابة الإدارة لطلبات المواطن، حيث رأى 53,33% من المبحوثين أن استخدام

التكنولوجيات الحديثة لم يسرع في عملية استخراج الوثائق وليزال المواطن يعتمد على الاتصال الشخصي وبنسبة 100% في انجاز معاملاتهم الادارية، وبالتالي فإن امتلاكها لايعني بالضرورة استخدامها الاستخدام الأمثل، خاصة في ظل التذبذبات التي تعرفها شبكة الانترنت في الجزائر وهذا ما قد يشكل أحد عوامل تشكيل صورة سيئة للبلدية لدى المواطن.

المحور الثالث: استخدام التكنولوجيا الحديثة جعل البلدية تقدم خدمة عمومية أكثر فاعلية من وجهة نظر المواطن .

اتفق أغلبية أفراد العينة أن استخدام التكنولوجيات الحديثة قد يجعل البلدية تقدم خدمة عمومية أكثر فاعلية إذا ماتم استغلالها الاستغلال الأمثل، حيث أكد 80% من المبحوثين أنه يمكن لهذه التقنية أن تلغي طوابير الانتظار، وتخفف ضغط العمل على الموظف والذي سيحسن حتما معاملته مع المواطن كما يمكن أن يعمل استخدامها على تقليل الأخطاء وإلغاء المحسوبية والتجاوزات الادارية الحاصلة وبالتالي كسب رضاه وثقته. وكنتيجة منطقية سيؤثر ذلك على صورته الذهنية نحوها.

ومنه فبالرغم لما منحه التكنولوجيات الحديثة للإدارة المحلية من مميزات وخصائص قد تساعد على تقديم خدمة عمومية أكثر فاعلية، إلا أنه لم يتم الاستفادة منها بطريقة تعمل على زيادة مستوى معرفة المواطن بنشاطاتها أو تمكن من تحسين مستوى استجابة الإدارة لطلباته ما أثر بشكل مباشر على صورتها لديه، خاصة في ضوء استمرارية تدخل العامل البشري وتحكمه في اتمام المعاملات الإدارية وما قد يتبعه من مشاكل وعراقيل تؤثر على سيرورة العملية.

خاتمة:

تبقى الصورة الذهنية ذلك الكل المركب الذي يتدخل في تكوينه العديد من المتغيرات، وبالتالي فإن استخدام التكنولوجيات الحديثة قد ساعدت على تسهيل المعاملات الإدارية للمواطن وكذا تقليل العراقيل والصعوبات التي تواجهه عند تعامله والإدارة المحلية وضمان التعامل معه بنزاهة وشفافية، وبالتالي محاولة تقريب الإدارة المحلية من المواطن، والعمل بذلك على تحسين صورتها لديه، إلا أنها تبقى غير كافية دون تكثيف جهود عديدة لتحقيق ذلك.

قائمة المراجع:

- 1_ عواج سامية وآخرون، العلاقات العامة الإلكترونية من التقليدي إلى الإلكتروني، علم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد، الطبعة الأولى 2020، ص 339.
- 2_ سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، نبلاء ناشرون وموزعون، الأردن، عمان، الطبعة الأولى 2019، ص 126.
- 3_ مورييس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد سعدون، الإشراف والمراجعة مصطفى ماضي، دار القصة للنشر، الجزائر 2004-2006، ص 298.
- 4_ عصام حسن الدليمي، علي عبد الرحيم صالح، البحث العلمي أسسه ومناهجه، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى 2014، ص 74.
- 5_ سعيد سبعون، حفصة جرادى، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصة للنشر الجزائر، ص 156.
- 6_ أ.لارامي، ب.فالي، البحث في الإتصال عناصر منهجية، ترجمة مجموعة من الأساتذة، مراجعة وتدقيق أ.د فضيل دليو، مخبر علم اجتماع الإتصال جامعة منتوري قسنطينة الجزائر 2009، ص 89.
- 7_ عبيدة صبطي، كلثوم مسعودي، مدخل إلى العلاقات العامة، مخبر التغيير الاجتماعي والعلاقات العامة في الجزائر -جامعة محمد خيضر- بسكرة-، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2010، ص 168.
- 8_ سليمان صالح، وسائل الإعلام وصناعة الصور الذهنية، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2005، ص 22.
- 9_ مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع سوريا، الطبعة الأولى 2011، ص 56/54.
- 10_ نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، الإستراتيجية -الوظائف-المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن عمان، الطبعة 2009، ص 158.
- 11_ صالح بن نوار، مبادئ في منهجية العلوم الاجتماعية والإنسانية، مخبر علم اجتماع الإتصال للبحث والترجمة، جامعة منتوري قسنطينة، 2012، ص 136.
- 12_ سليمان محمد، بايزيد علي، أهمية الإدارة المحلية في تحقيق التنمية المحلية المستدامة، مجلة الاقتصاد والتنمية-مخبر التنمية المحلية المستدامة-جامعة المدينة، المجلد 2، العدد 3، جوان 2015، ص 166.

- 13_ زواقري الطاهر، ساري مريم، هيئات الإدارة المحلية في الجزائر ودورها في إرساء حكم راشد، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عباس لغرور خنشلة، المجلد 4، العدد 7، جانفي 2015، ص 15.
- 14_ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية (اتفاقيات دولية، قوانين، مراسيم، قرارات وأراء، مقررات، منشير، إعلانات وبلاغات)، العدد 37، السنة الثامنة والأربعون، الأحد أول شعبان عام 1432، الموافق ل 3 يونيو سنة 2011، ص 7.