

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم: العلوم السياسية
المرجع:

مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر

دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر

ميدان الحقوق والعلوم السياسية

التخصص: الإدارة المحلية

تحت إشراف الأستاذ(ة):
بلعربي علي

الشعبة: العلوم السياسية

من إعداد الطالب(ة):
عزوز مريم

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	أبصير أحمد طالب.	الأستاذ(ة):
مشرفا	بلعربي علي.	الأستاذ(ة):
مقررا		
مناقشا	بلغيث عبد الله.	الأستاذ(ة):

السنة الجامعية: 2022/2021
نوقشت يوم : 2022/ 06 / 22

الإهداء

إلى أعر الناس وأقربهم إلى قلبي إلى والدتي العزيزة ووالدي العزيز اللذان كانا عوننا وسندا لي، وكان لدعائهما المبارك الأعمى الأثر في تسيير سفينة البحث حتى ترسو على هذه الصورة.

إلى روح ابن عمي الزكية الطاهرة

لكل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من إخوة وأخوات.

إلى أساتذتي وأهل الفضل على الذين غمروني بالحب والتقدير والنصيحة والتوجيه والإرشاد.

إلى كل من كان لهم أثر على حياتي، وإلى كل من أحبهم قلبي ونسيهم قلبي.

الشكر والتقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: " من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل "

الحمد لله تعالى حمدا كثيرا طيبا مباركا ملئ السماوات والأرض على ما أكرمني به
من إتمام هذه الدراسة التي أرجو أن تنال رضاه.

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير للأستاذ الفاضل لتفضله بالإشراف على هذا البحث وسعة
صدره، نسأل الله أن يجزيه عنا كل خير قبيل الإشراف على هذا العمل البسيط.

أتقدم بجزيل الشكر إلى السيدة مهندسة الإعلام الآلي ببلدية واريزان التي ساعدتني
كثيرا في إنجاز هذا العمل.

وأتقدم بجزيل الشكر إلى إدارة وأساتذة قسم العلوم السياسية.

مقدمة

لقد عرف العالم في العقود الأخيرة خاصة في الألفية الثالثة إرهاصات مست عديدة من المجالات خاصة التكنولوجية التي أفرزت عدة تغيرات في المجتمعات محلية ، إقليمية و عالمية ، كما أصبحت تعتبر من أولويات النظم المختلفة في العالم لما تلعبه من دور في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل ، إذ أنه لا بد من المؤسسات أن تزيد اهتمامها بها بغية تطوير واقعها و التعامل معها كأداة تساهم بفعالية في تحقيق أهداف المؤسسة ، فأصبحت لا تقتصر على الاقتصادية فقط بل تعداها إلى المؤسسات ذات الطابع الخدماتي التي أصبحت تسعى لتحسين صورتها ومواكبة مختلف التطورات و تلبية رغبات جمهورها .

تعتمد الإدارات في وقتنا الحالي تعتمد على الإمكانيات المتميزة للأنترنترنت والقدرات الجوهرية للمؤسسة دون أية حدود لتحقيق أهدافها وقد جاءت كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق عمل أكثر مرونة وفعالية.

باعتبار أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال أصبحت الركيزة الأساسية لتقدم المجتمعات وازدهارها، كما لها أهمية كبيرة في الإدارات العمومية ما جعل الجزائر كغيرها من الدول تسعى بكل الطرق لتطويرها من أجل ترقية خدماتها العمومية خاصة المحلية منها من خلال تدريب الموظفين وتكوينهم في مجال التقنيات الحديثة بالإضافة إلى استحداث الشبكات الإلكترونية على مستوى بلديات الوطن، وتعد بلدية واريضان واحدة من هذه البلديات.

أهمية الموضوع.

يكتسي موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال أهمية بالغة نظرا لاستخدامنا الدائم لمختلف أنواع التكنولوجيات في مختلف المجالات، هذا ما أدى بالدول إلى اقتنائها من أجل تحسين خدماتها العمومية، من بينهم الجزائر التي عملت على عصرنة إدارتها من أجل تقديم خدمات عمومية ذات فعالية وكفاءة وتبسيط الإجراءات والرفع من مستوى الخدمات.

مبررات اختيار الموضوع.

قد تم اختيار هذا الموضوع لأسباب ذاتية وموضوعية، توضح كالتالي:

أ- الأسباب الذاتية.

_ محاولة الإسهام بمجهود علمي نتمكن من خلاله تطوير المعارف حول التكنولوجيات الحديثة خاصة على مستوى الجماعات المحلية.

-تدني مستوى الوعي العلمي حول الموضوع بين فئات المجتمع الذي أعيش فيه.

_ الرغبة في دراسة كل ما هو حديث، من أجل التعرف أكثر على مختلف جوانبه وخاصة أن موضوع عصرنة الإدارة والجهود المبذولة لتطوير أدائها تحسين خدماتها، ما أثار فينا الرغبة



للتعرف أكثر على هذا الموضوع وخاصة أن الشبكات الإلكترونية حديث النشأة وقلة الدراسات فيه.

ب_ الأسباب الموضوعية.

محاولة معرفة مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تطوير الإدارات العمومية وخاصة الجماعات المحلية التي تدخل ضمن تخصصنا العلمي، وكذا التعرف على طبيعة الخدمة التي تقدمها هذه المؤسسات في ظل ما قامت به الجزائر من إصلاحات داخلها.

الدراسات السابقة.

قد حاولنا من خلال الدراسات السابقة، الإمام بأغلب الدراسات المشابهة لموضوعنا وإعطاء بعد شامل لهذه الدراسة، في مؤشر دون الغير أن هذه الدراسات

الدراسة الأولى:

دراسة ل عنون فؤاد وحمزة ضويفي بعنوان، إسهامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة _بلدية وادي العليق_)، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، جامعة المسيلة، الجزائر، عدد 1، 2020، حيث طرحا الباحثين الإشكالية التالية دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية؟ وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

_وجود صعوبات كبيرة يواجهها المواطن عند تقدمه إلى مختلف المصالح نتيجة الأسلوب التقليدي في تقديم الخدمات.

_البطء في معالجة الملفات المتعلقة بالأرشيف الورقي قبل استخدام الرقمية.

-مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسريع معالجة الملفات المتعلقة برخص البناء والتقليل من الطوابير أمام مختلف الشبابيك والمكاتب.

_مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الخدمات على مستوى بلدية وادي العليق.

وقد اعتمدنا على هذه الدراسة وانطلقنا منها من أجل معرفة أهم التكنولوجيات الموجودة داخل البلديات وهل فعلا تساهم في تحسين الخدمة العمومية.

ب_ الدراسة الثانية:

دراسة لجلاب مصباح وديدوش الهاشمي بعنوان مفاهيم حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسيولوجية والتنمية الإدارية، جامعة المسيلة، 2019، حيث طرحا الدكتورين الإشكالية التالية في خضم هذه التحديات تفرض على كل المجتمعات والدول وإعادة تحديث تكنولوجي وإداري شامل لبناء المجتمع ومؤسساته الاقتصادية، الإعلامية، التعليمية، السياسية والثقافية على أسس تصلح لمواجهة تحديات

القرن الحالي، فيا ترى ماهي المعلوماتية؟ وما هي تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة؟، وماهي تكنولوجيا المعلومات؟

وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتيجة مفادها أن دور التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال وكذا المعلوماتية في المؤسسات التعليمية والاقتصادية والثقافية والمجتمعات أصبح لها بعد استراتيجي، وهو كذلك أداة لبناء وإعادة هيكلة أشكال المؤسسات والمجتمعات بالإضافة إلى أنها المحرك الأساسي لتطورها في محيط تنافسي صعب ومعقد.

وقد اعتمدنا على هذه الدراسة وانطلقنا منها من أجل معرفة مفهوم كل من تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الاتصال وأهم الخصائص التي تتميز بها.

ج_ الدراسة الثالثة:

للباحثة غلام فاطمة تحت عنوان انعكاس التكنولوجيا على الأداء الإداري ودوره في تحسين الخدمة العمومية _ الشبكات الإلكترونية نموذجاً _، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد زبانه غليزان، قسم العلوم السياسية، 2019_2020، حيث طرحت الباحثة الإشكالية التالية إلى أي مدى يساهم استخدام التكنولوجيا في الأداء الإداري في تحسين الخدمة العمومية؟

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي:

-تنعكس التكنولوجيا إيجاباً على الأداء الإداري وتساهم في تحسين الخدمة العمومية من خلال السرعة في إنجاز الأعمال الإدارية، اختصار الوقت، الالتزام بالشفافية في معالجة الملفات وتقليل الجهد والتكلفة من خلال استغناء المواطن على التنقل ما بين الإدارات.

_ إتاحة المعلومات إلكترونياً وإمكانية تلقي المواطن للخدمة عن بعد.

-القضاء على البيروقراطية والحد من السلوكيات السلبية كالرشوة، المحاباة، والتحيز في أداء الخدمة وهو ما يحسن الخدمة العمومية.

وقد اعتمدنا على هذه الدراسة وانطلقنا منها بغية معرفة ما مدى أهمية التكنولوجيا الحديثة على مستوى الجماعات المحلية بالأخص البلدية، وما مدى اهتمام الدولة الجزائرية بالخدمات الإلكترونية باعتبارها المحدد الأساسي لجودة الخدمات، وبعدما عرضنا الدراسات السابقة ارتأينا إلى طرح الإشكالية التالية:

كيف تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية تساؤلات فرعية تتمثل في:

_ ما مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال والخدمة العمومية؟

ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في بلدية واريزان؟

كيف ساهمت التكنولوجيا في تحقيق الفعالية والمرونة في خدمة المواطن في بلدية واريزان؟

الفرضيات.

على ضوء الأسئلة المنبثقة من الإشكالية ارتأينا وضع الفرضيات التالية من أجل الإجابة:

الفرضية الأولى:

كلما كان هناك وسائل وإمكانيات لازمة لاستخدام التكنولوجيا داخل البلدية كان هناك تحسين للخدمة العمومية.

الفرضية الثانية:

ساهمت التكنولوجيا في تحسين الخدمة العمومية وتحقيق درجة عالية من رضا المواطنين.

حدود الدراسة.

الحدود المكانية: لقد تمت دراستنا ببلدية واريزان دائرة وادير هيو ولاية غليزان.

-الحدود الزمانية: لقد حصرنا دراستنا في الفترة ما بين 2016 إلى يومنا هذا.

المناهج والإقترابات.

تهدف هذه الدراسة إلى عرض دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر دراسة حالة بلدية واريزان لما لها أهمية قصوى في ترقية الخدمات المقدمة بالإدارات العمومية، حيث تم الاعتماد على الإقترابات والأدوات العلمية لجمع البيانات والمعلومات التالية:

المناهج.

منهج دراسة حالة: والذي يهدف إلى جمع المعطيات والبيانات حول الحالة المدروسة، ويظهر توظيف هذا المنهج في البحث في آليات عمله وإنجازاته ومحاولة تقييمه، وتم الاعتماد على أساسيات هذا المنهج في محاولة جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول التكنولوجيات الحديثة في بلدية واريزان.

الإقترابات.

-الاقتراب البنائي الوظيفي: تم الاعتماد عليه باعتبار أن الإدارة تمثل نظام يؤدي مجموعة من الوظائف المرتبطة بالمدخلات (طلبات المواطنين) والمخرجات (تلبية الطلبات باستخراج الوثائق الإدارية المختلفة)، وتوظيف ذلك من خلال التفاعل الذي يجري بين الموظفين والمواطنين.

-**الاقتراب القانوني:** تم الاعتماد عليه في دراستنا من خلال دراسته للأحداث والعلاقات والأبنية على الجوانب القانونية لسير العمل الإداري في الجزائر، بالإضافة إلى تحديده للتعريف القانونية للمؤسسات ومختلف الخدمات التي تمارسها في إطار قانوني.

-**الاقتراب المؤسسي:** استخدمنا هذا الاقتراب باعتبار المؤسسة العمومية كوحدة تحليل في الموضوع المقترح، حيث المؤسسة العمومية تمتلك دورا أساسيا في عملية إدارة تحديث، إذ يمكن أن تأدية، كما يمكن أن تعجز عن تأديته، وذلك من خلال التركيز على التدابير المتخذة لترشيد الخدمة العمومية.

أدوات تحليل البيانات.

الملاحظة: قد تم اعتماد الملاحظة المنظمة في المصلحة البيو مترية لبلدية واريان لملاحظة بعض السلوكيات التي تدل وتعبّر عن مدى معرفة المواطنين بخدمات الشباك الإلكتروني، وملاحظة الإمكانيات المادية والبشرية التي يتوفر عليها المكتب ومدى استخدامها للتكنولوجيا.

الاستبيان: هو أحد طرائق استطلاع الرأي العام والتعرف على الأفكار والتوجيهات لدى مجموعة من الأفراد حول موضوع البحث، ويجري ذلك عن طريق تنظيم استمارة خاصة تتضمن جملة من الأسئلة المصممة بطريقة منتظمة وموجهة لهؤلاء الأفراد الذين يشكلون عينة مختارة من قبل الباحث¹، وقد تم اعتمادنا على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات و المعلومات عن الظاهرة موضوع البحث.

تقسيمات الدراسة:

تم تقسيم دراستنا إلى فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي ، ففي الفصل النظري احتوى على مبحثين وكل مبحث تضمن ثلاث مطالب ، ففي الفصل الأول تناولنا الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ، وذلك بالتطرق في المبحث الأول إلى ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الذي يندرج تحته ثلاث مطالب تناول المطلب الأول مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال و الثاني مكونات تكنولوجيا الإعلام والاتصال و الثالث أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، أما المبحث الثاني فقد تطرقنا إلى مدخل عام للخدمة العمومية الذي تضمن هو الآخر ثلاث مطالب فالأول تناول مفهوم الخدمة العمومية و الثاني أشكال الخدمة العمومية و الثالث و الأخير معايير الخدمة العمومية .

و في الفصل الثاني تطرقنا لدراسة تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر (دراسة حالة بلدية واريان) ، وذلك بتقسيمه إلى ثلاث مباحث ، المبحث الأول لمحة عن البلدية الذي يتضمن ثلاث مطالب تناول المطلب الأول تقديم عام للبلدية

¹حميد طه حسن العنكبي و نرجس حسين زاير العقابي، أصول البحث العلمي في العلوم السياسية، دار أوما، العراق، 2015، ص39.



والثاني الهيكل التنظيمي للبلدية و الثالث دور البلدية في تقديم الخدمات العامة ، بينما تطرقنا في المبحث الثاني إلى الخدمات العمومية الإلكترونية لبلدية واريزان الذي تضمن ثلاث مطالب يشتمل المطلب الأول على البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال لبلدية واريزان و الثاني تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في رقمه سجلات الحالة المدنية و الأخير المعالجة الإلكترونية للوثائق البيومترية، أما المبحث الثالث يتضمن الاستبيان

الفصل الأول

تمهيد

لم يشهد عصر من العصور تقدماً كالذي يشهده هذا العصر في نواحي متعددة، حيث يعيش العالم اليوم ثورة علمية وتكنولوجية كبيرة وكان لها تأثير كبير على جميع جوانب الحياة، إذ بدأت في النصف الأول من القرن العشرين باختراع الحاسب الآلي الذي تطور في أشكاله

وأنواعه حتى وصل إلى ما وصل إليه في الوقت الحالي، واستمرار الإنجازات العلمية والتقدم في مجال التقنية والاتصالات وتم انتشار استخدامها في جميع المجالات.

والمؤسسات الجزائرية كغيرها من المنظمات التي تحتاج إلى التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات التي تمكنها من ضمان السير الحسن لمختلف خدماتها بالشكل الصحيح، لذا تضاعفت أهمية التكنولوجيا في السنوات القليلة الماضية نظرا لما حققته هذه الأخيرة من تطورات كبيرة على المستوى العالمي.

وبالتالي سنتطرق في هذا الفصل لدراسة مفاهيمية ونظرية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والخدمة العمومية مع التطرق لذكر كافة الجوانب المتعلقة بهاذين المصطلحين، تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين متمثلة في:

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

المبحث الثاني: مدخل عام للخدمة العمومية.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

تحتل تكنولوجيا المعلومات والاتصال موقع الصدارة من حيث الدور الذي تلعبه على جميع المستويات، وهذا ما يدل على التوجه نحو الاستثمار في مختلف التكنولوجيات الحديثة التي تؤثر على أنماط الحياة بالنسبة لجميع فئات المجتمع، وهذا ما يجعل من المؤسسات قادرة على ضمان بقاء استمراريتها من خلال تحسين أدائها¹.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

يندمج مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن المجال المعلوماتي الذي يشغل في الوقت الحالي اهتمام العديد من الباحثين والدارسين في المجال، وتختلف التعريفات باختلاف المفكرين

¹ زكي حسين الوردي وجميل لازم المالكي، المعلومات والمجتمع، د.د.ن، الأردن، 2001، ص28.

ووجهات نظرهم، سيتم إلقاء الضوء في هذا المطلب على مختلف التعاريف لتكنولوجيا الإعلام والاتصال¹.

أولاً: تعريف التكنولوجيا.

لغة:

ترجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (techno)، تعني الفن والصناعة، و(logos) أي العلم أو المنهج، ومن هنا فإن التكنولوجيا هي علم التقنية أو علم الأداء التطبيقي².

اصطلاحاً:

هو تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخيارات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكان فقط بل إنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تناولها.

إجرائياً:

هي المعارف والخبرات والأدوات والمكائن والأسس العلمية المتطورة والأنشطة والأدوات المستخدمة للتلقي، تخزين، تحليل وتواصل المعلومات في كل أشكالها وتطبيقها في كل جوانب حياتنا الشاملة.

ثانياً: الاتصال.

لغة:

مصطلح الاتصال في اللغة العربية كما تشير المعاجم تعني الوصول إلى الشيء، أو بلوغه والانتهاه إليه إن كلمة اتصالات communications مشتقة من الأصل اللاتيني communise بمعنى commou أي علم وفعلها communicare أي يتبع أو يشيع.

اصطلاحاً:

هي مجموعة من المهام والأعمال أو المستويات التي يتطلب أداؤها بنجاح وفعالية وتحقيق أهدافها القريبة والبعيدة وامتلاك كفاءات أي مهارات معينة يتطلب إتقان تلك المهارات التدريبية عليها في المؤسسات خاصة.

¹ ابن عبد الله أسماء، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية (دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، 2018-2019، ص 3.

² أمال عبيد جلال، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري. دراسة بعض شركات المقاولات والبناء السوداني، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة العلوم والتكنولوجيا، السودان، 2013-2014، ص 7.

إجرائيا:

الاتصال عبارة عن عملية أو فن نقل وتوصيل وتبادل الأفكار بين الطرفين باستخدام مختلف الأساليب مثل: الكلام، الكتابة، الإشارات..... إلخ¹.

ثالثا: الإعلام.

لغة:

الإبلاغ، الإفادة، نقل معلومة لشخص ما وتأكيده درايته بها².

اصطلاحا:

هو تلك العملية التي يترتب عنها نشر الأخبار والمعلومات الدقيقة التي تركز على الصدق والصراحة ومخاطبة عقل الجماهير وعواطفهم السامية والارتقاء بمستوى الرأي العام.

إجرائيا:

الإعلام هو نشر مجموعة المعلومات والأفكار والأخبار الصحيحة والمستسقة من مصادر مضمونة وموثوق بها وبالاعتماد على مجموعة الأساليب العلمية التي تستميل عقول وعواطف الجماهير بهدف تثقيفهم وتنويرهم³.

رابعا: تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

هناك مجموعة من التعاريف لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، حسب اختلاف وجهات نظر المفكرين.

¹ عبد الحكيم لعياضي ومروان عسايدي، "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين عملية اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي مديريةية الشباب والرياضة لولاية خنشلة"، مجلة الإبداع الرياضي، المجلد رقم 10، ع 2، 0، 2019/12/17، ص ص 69-70.

² إيمان الحيازي، تعريف الإعلام، تم تصفح الموقع يوم: 2022 /01/23 على الساعة 16:45، في: .com. mawdoo3

³ مسعودة فلوس، "دور وسائل الإعلام في تفعيل عملية التنشئة السياسية"، مجلة الدراسات الإعلامية، جامعة محمد خيضر بسكرة، برلين ألمانيا، ع 03، نوفمبر 2018، ص ص 239، 238.

ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات¹.

-عرف الصباح تكنولوجيا المعلومات بأنها: "مجموعة من الأجزاء المرتبطة ببعضها البعض حيث تشتمل على أساليب المعالجة السريعة للمعلومات باستخدام الحاسوب وتطبيق الأساليب الإحصائية والرياضية في حل المشكلات ومحاكاة التفكير من خلال برامج الحاسوب.

-يعرف مبارك تكنولوجيا المعلومات بأنها: " عبارة عن جميع أنواع الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات المستخدمة في استقبال البيانات ومعالجتها وتعديلها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها إلكترونياً، على شكل نصوص وأشكال بين المستخدمين والأطراف ذات العلاقة "

-كما تعرفها منظمة الأمم اليونيسكو: " مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تداول ومعالجة المعلومات والتطبيقات "

- كما عرف cater & sinr تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: " استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تسهم في التقاط البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وإرسالها للجهات المعنية بالشكل والتوقيت المناسب "².

- كما تعرف كذلك بأنها "تلك الأدوات المستخدمة في بناء نظم المعلومات المدعمة لاحتياجاتها في اتخاذ القرارات والقيام بمختلف العمليات التشغيلية في المنظمة، وذلك عن طريق تحويل، تخزين ومعالجة كل أنواع المعلومات (نصوص، صور، أصوات إلخ) في شكل معطيات رقمية موحدة، وبثها بسرعة الضوء في كل أنحاء العالم باستخدام الشبكة العالمية أنترنت "³.
من خلال الاطلاع على التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج ما يلي:

-تركيز تكنولوجيا الإعلام والاتصال وبشكل محوري على استخدام تقنيات وبرمجيات الحاسوب.

-تستطيع أن تحقق تكنولوجيا المعلومات الاستفادة العظمى من عملياتها، لذا لا بد من توفير مخرجاتها للمستفيدين في الوقت والشكل المناسب.

¹مصباح جلاب والهاشمي ديدوش، " مفاهيم حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة "، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسبيولوجية والتنمية الإدارية، جامعة المسيلة، المجلد رقم 02، ع 2، 2019، ص 15.

² عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، ط 1، عمان، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2011، ص 167.

³ عبد الوهاب بن بريكة وزينب ابن التركي، "أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية "، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، المجلد رقم 10، ع 07، 31 ديسمبر 2010، ص 246.

-تشتمل تطبيقاتها على جملة من المراحل، تبدأ أولاً بالحصول على هذه البيانات، ثم معالجتها والتي تتضمن التخزين، الترميز والتحليل، ثم يتم إرسال النتائج المترتبة على عمليات المعالجة إلى الجهات المعنية للاستفادة منها.

- تتمثل مخرجات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ظهور العديد من مجالات التطور كظهور البرمجيات المتطورة التي تتضمن النظم الخيرة، الذكاء الاصطناعي قواعد البيانات، البريد الإلكتروني إلخ.¹

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

بالرغم من تعدد التعاريف لمفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلا أن معظم المهتمين بدراسة الموضوع متفقون على أهم مكوناتها، فلتكنولوجيا المعلومات عدة مكونات أساسية في تدخل في عملية المعالجة، تتكون هذه الأخيرة من ثلاث مكونات رئيسية.

أولاً: الأجهزة.

تعود الأجهزة إلى المعدات المادية المستخدمة في الإدخال والمعالجة والإخراج والتخزين في نظام الحاسوب وبالتالي فهي تحتوي على عدة عناصر رئيسية وهي:

1-تكنولوجيا الإدخال: هي أجهزة متعددة ذات أغراض متنوعة مثل أجهزة التأشير، لوحة المفاتيح، المشيرة الإلكترونية، أجهزة التعرف على الأصوات وغيرها.

2-تكنولوجيا الإخراج: هي تلك الأجهزة التي تزود المستخدم بالمعلومات بأشكال مختلفة مثل: أجهزة عرض الفيديو، أجهزة الطباعة بأنواعها إلخ.

3-تكنولوجيا التخزين: وهي نوعان:

-ذاكرة رئيسية ومنها أجهزة تخزين البيانات والمعلومات.

-ذاكرة ثانوية ومنها أجهزة الأنشطة الممغنطة والقرص الضوئي.

ثانياً: البرمجيات.

البرمجيات عبارة عن تعليمات وأوامر تفصيلية تضبط عمليات نظام المعلومات وهي تحقق ثلاث ووظائف رئيسية تتمثل في إدارة موارد الحاسوب في المؤسسة وتزويد العاملين بمزايا

¹ عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، مرجع سابق، ص 168.

هذه الموارد والتوسط بين المؤسسة والمعلومات المخزنة، وتقسم برمجيات الحاسوب إلى نوعين رئيسيين يتفرع عنهما عدة أنواع فرعية:

1-برمجيات التطبيقات Applications software وتقسم هذه البرمجيات إلى قسمين:

أ-برامج التطبيقات الخاصة وهي البرامج المختلفة التي تدعم تطبيقات الأعمال والمستخدم النهائي مثل: برامج الإدارة العليا والتبادلات وعلاقات الزبائن والتجارة الإلكترونية وغيرها.

ب-برامج التطبيقات ذات الأغراض العامة وهي برامج تخص برمجية عمليات المعلومات العامة التي يستخدمها المستخدم النهائي مثل: برامج معالجة النصوص Word، وبرامج الجداول الإلكترونية ومنها Excel وغيرها.

2-برمجيات النظام System Software ويقسم إلى قسمين:

أ – نظم التشغيل: ويعتبر من أهم نظم البرمجيات لأي حاسوب لأنها تدير عمليات المعالجة وتراقب المدخلات والمخرجات وموارد التخزين ونشاطات الحاسوب ومن أشهرها Windows بإصداراته المتلاحقة.

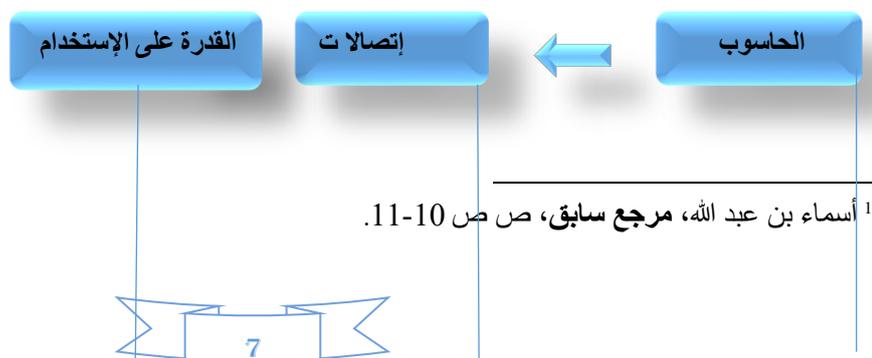
ب-برامج تطوير النظام ولغات البرمجة: هناك أربع أجيال رئيسية من لغات البرمجة وتتمثل في لغة الآلة، لغات التجميع ولغة الجيل الثالث العالية المستوى ولغات الجيل الرابع الإجرائية أي التي تسمح بالتساؤلات واسترجاع البيانات من قواعدها.

ثالثا: الشبكات والاتصالات عن بعد.

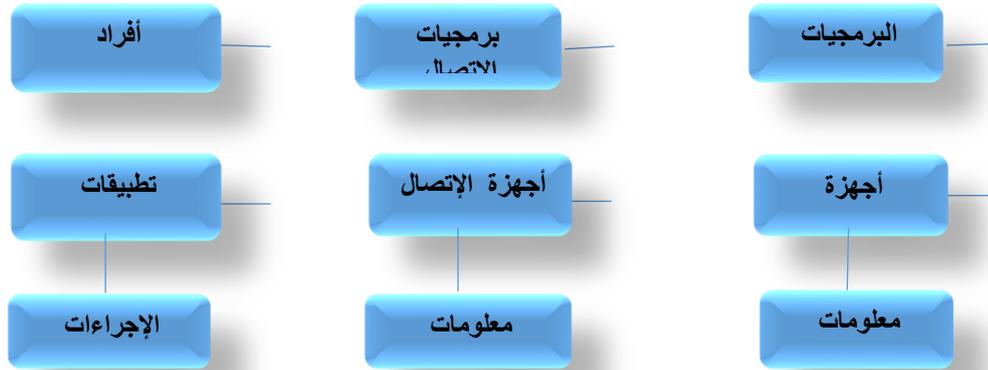
الشبكة عبارة عن تركيبة من الأجهزة تتكون على الأقل من جهازي حاسوب، يتصل كل منهما بالآخر من خلال قناة اتصال يتم من خلالها تأمين خدمات إشارة الحاسوب الرئيسي للطرفيات لتصبح لها قيمة على الحاسوب الصغير مباشرة.

أما فيما يخص أنواع شبكات الاتصالات فلا يوجد اتفاق بين المختصين في تصنيفهم لأنواع الشبكات فمعظمهم حصرها في ثلاثة أنواع رئيسية وهي: الشبكة الموسعة (WAN) Wide Area Network، الشبكات الحضرية (MAN) Metropolitan Area Network، شبكة الأنترنت Internet، التي توصف بأنها أم الشبكات أو الشبكة العملاقة أو العالمية¹.

الشكل الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات



¹ أسماء بن عبد الله، مرجع سابق، ص 10-11.



المصدر: هند علوي، مجتمع المعلومات الجزائر، الطبعة الأولى، دار الأكاديمية طبع نشر وتوزيع، الجزائر، 2009، ص28.

المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

من المعروف أنه نتيجة لثورة المعلومات والاتصالات التي بلغت أوجها فإنه لا يختلف اثنان في الوقت الحاضر على أن اقتصاد العالم وتأثيره المباشر على توفير الحياة الكريمة للأفراد في كل المجتمعات أصبح يعتمد أساسا على المعلومات، والتي تعتمد بدورها على تقدم الدول في مجالي العلوم والتكنولوجيا¹.

أدى هذا التطور العلمي والتكنولوجي بالمساهمة في تحقيق عدة غايات وأهداف أهمها:

-تحقيق رفاهية الأفراد ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها كخدمات التعليم والتنظيف، وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات، حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان.

-تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية القضاء على الفقر، الجوع، المرض، الأمية، التدهور البيئي ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال توصيل منافع الإمام بالقراءة، التعليم، والتدريب إلى أكثر المناطق انعزالا، فمن خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة.

-إن تكنولوجيا المعلومات تساهم في التنمية الاقتصادية: تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة، على عكس، على عكس الثورة الصناعية التي شهدها القرن المنصرم، فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار بشكل سريع والتأثير في حيوية الجميع.

¹ أحمد أبو الهيجاء، العلوم والتكنولوجيا في الوطن العربي الواقع والطموح، الأردن، دار الفارس للنشر والتوزيع، 2002، ص5.

-زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً ورخاء لجميع سكانه، وهذا إذا ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.

-تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة والأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلو بدلوهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم، وهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي، وبوسعها تمكين الأفراد والمجتمعات والبلدان من تحسين مستوى حياتهم إلى ما هو أفضل، ويمكنها أيضاً المساعدة على تحسين كفاءات الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية.

-كذلك تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز التنمية و البشرية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية ، وذلك لما لها من خصائص متميزة و أكثر كفاءة من وسائل الاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية و السياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة ، كما أنها تمتاز بكثرة و تنوع المعلومات و البرامج التثقيفية و التعليمية لكل شرائح المجتمع ، و هي متاحة في أي زمان و مكان وبتكلفة منخفضة ، كما أنها تساهم في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها كبرامج التدريب و برامج التعليم و غيرها .

لهذا يكون من الضروري الاهتمام بالتكنولوجيا وتطويرها واستخدامها بشكل سليم وفعال، مع تدريب الأفراد وتعليمهم كيفية استعمالها، وتوعيتهم بالأهمية التي تكتسيها وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال¹.

المبحث الثاني: مدخل عام للخدمة العمومية.

يعتبر موضوع الخدمات العمومية من الموضوعات الهامة و الحيوية التي نالت وما زالت تنال اهتمام من قبل العديد من الاقتصاديين و الكتاب المتخصصين في هذا المجال ، مما لا شك فيه أن مستوى الرفاهية التي ينعم بها الأفراد في أي مجتمع من المجتمعات بغض النظر عن الفلسفة الاقتصادية التي يؤمن بها و بغض النظر عن درجة نموه الاقتصادي سوف تتوقف على حجم الخدمات العامة المقدمة ومستوى جودة تلك الخدمات و الذي بدوره يتوقف على حجم الموارد الاقتصادية المخصصة لذلك و مستوى الأداء داخل هذا القطاع ، فالخدمات هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومرتکز التقدم بالنسبة للمجتمعات².

¹ عالية قادن، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات الاستراتيجية دراسة حالة مطاحن الزيبان، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014-2015، ص ص 13، 14.

² غنية نزلي، "دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، المجلد رقم 2016، ع 12، جانفي 2016، ص 182.

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى مختلف مفاهيم الخدمة العمومية بالإضافة إلى معاييرها وأشكالها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية.

أولاً: تعريف الخدمة العمومية.

تعد الخدمة العمومية من أهم المواضيع التي تحتل الصدارة في اهتمامات أعلى هرم السلطة والحكومات الساعية لتقديم أحسن الخدمات لمواطنيها.

ظهرت لأول مرة بالولايات المتحدة في قطاع الاتصالات (الهاتف)، وبعدها في أوروبا، ويعد رئيس الشركة الأمريكية للهاتف النقال من صاغ هذا المصطلح بهدف استرجاع الاحتكار الذي كانت تتمتع به المؤسسة حتى سنة 1984، والتي تمثل المؤسسة الأمريكية للهاتف والتلغراف نوعاً من فروعها.

من هذا المنطلق انتهج رئيس الشركة الأمريكية للهاتف النقال سياسة مبنية على فكرة الخدمة العمومية ولكن ليس بالمفهوم الحالي للمصطلح والذي يركز على جوهر الخدمات المقدمة للمستخدم وإنما يركز على حجة من أجل إثبات فوائد الاحتكار استناداً على حجج اقتصادية.

استمرت هذه الهيمنة على السوق لأكثر من نصف قرن إلى غاية تفكيك المؤسسة سنة 1982، بموجب قوانين مكافحة الاحتكار وعليه اتضح أنه من أجل تبرير القضاء على الاحتكار تم إيجاد وتطوير مفهوم الخدمة العمومية وهي الفرضية التي طورها كل من ميلتون مولر في الولايات المتحدة الأمريكية ودومينيك كوستوس في فرنسا، تذكر هذه الحقيقة التاريخية أنها بداية وضع بذور لنمو فكرة الخدمة العمومية، وبتطور تدخل الدولة الذي أخذ صورة المرفق العام في توفير هاته الخدمات.

ولكن في القرن العشرين ومع ظهور عدة متغيرات من أزمة اقتصادية وظهور العولمة والتكنولوجيا الحديثة عرفت المدارس الفكرية لعلم الإدارة ظهور حركات جديدة بالمجال وأبرزها التسيير العمومي الجديد ويمكن القول بأن جذور مدرسة الخدمة العامة الجديدة ترجع إلى تقرير صادر عام 1999 عن قسم الإدارة والاقتصاد العام في الأمم المتحدة المعنون بـ "تحول الخدمة العامة وتعزيز دورها في ممارسة المهنة والمعايير والقيم الأخلاقية"¹.

يتسم مصطلح الخدمة العمومية بالمرونة التي تجعله يحتمل أكثر من معنى، عرفت الخدمة بأنها: "أي نشاط أو سلسلة من النشاطات ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس

¹ ميلود طيبش وفايزة مجذوب، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية قراءة في المفهوم وآليات التطبيق، فعاليات المؤتمر الدولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة 2، 2015/11/30، ص 24.

ضروريا أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل"¹.

كما عرف الخدمة كولتر وأرم بأنها: "نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة أو غير محسوسة ولا يترتب عليها أية ملكية فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون".

تعرف الخدمة العمومية: "بأنها الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب، الالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين".

ويعرفها Jean Ludovic Silicani: "مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة وفي ظروف مماثلة"².

وتعرف كذلك بأنها: "هي الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة"³.

كذلك تعتبر الخدمة العمومية بأنها: " كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تادية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل قوة الحاكمين"⁴.

وتعرف كذلك الخدمة العامة على أنها: "خدمة فنية مقدمة في عام من قبل المنظمة استجابة لحاجة عامة مطلوبة، إذا كان المسؤولون عن إدارتها يحترمون مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق متطلبات الجمهور"⁵.

مفهوم الخدمة العامة كعملية service as process: حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مدخلات وتشغيل مخرجات.

¹ فريد كورتل، تسويق الخدمات، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر، د. ذ. ب، 2009، ص 64.

² JeAm Ludovic Silicani, la situation du service public et de la fonction publique (France, son date).

³ عبد الرحيم رحاوي وخديجة قاسمي، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية"، مجلة المؤشر

لدراسات الاقتصادية، جامعة طاهري محمد بشار، المجلد رقم 01، ع 3، 03 أوت 2017، ص 110.

⁴ رشيد سالم وأسماء قاسمية، "ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، فعاليات المؤتمر الدولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة 2، 30-11-2015، ص 349.

⁵ Fatna gaffour , the rôle of electronic administration in activating the principle of neutrality in front of public utilities and improving public service , economic and management research journal , n01, 03/06/2021, p 94 .

فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجرى عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:
أ-الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته ، مثال ذلك عندما يدخل مريض للمستشفى ، فإن عمليات العلاج و الوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته ، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة مثل : محاكمة الأفراد وسفرهم وغيرها من الأمثلة¹.

ب-الموارد **materials**: يمكننا اعتبار مختلف الموارد والأشياء على أنها أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية المقدمة من طرف المرافق العامة أي أن عمليات الخدمة التي يتم إجرائها على الأشياء وليس على الأفراد وتسمى عمليات الأشياء المملوكة كالخدمات المختلفة في خدمات السكك الحديدية.

ج-المعلومات **informations**: مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات².

-مفهوم الخدمة العامة كنظام **service as a system**: النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

نظام تشغيل أو إنتاج الخدمة **service opération system**: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

نظام تسليم الخدمة **service delivery**: وفق هذا النظام يتم التجميع النهائي لعناصر الخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة³

نستنتج من خلال التعاريف السابقة فإن العناصر المشتركة لمفهوم الخدمة العمومية تتلخص في عنصرين أساسيين:

-الخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجة لفائدة المصلحة العامة.

-الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة⁴.

ثانيا: خصائص الخدمة العمومية.

¹نعيمه يحيواوي وفتيحة بن أم السعد، " دور تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحوكمة الإلكترونية"، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، المجلد رقم 04، ع11، تشرين الثاني 2014، ص7.

²نفطي عائشة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة بلدية المسيلة)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2018/2017، ص30.

³محمد طرشي ويخلف صافية، "واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ودورها في تحسين الخدمات العامة"، مجلة التنمية والاقتصاد الوطني جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، المجلد رقم 02، ع3، مارس 2018، ص173.

⁴ضالع بخالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر (دراسة المصلحة البيومترية لبلدية أولاد إبراهيم)، مذكرة ماستر، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة المسيلة، تخصص إدارة تسيير الجماعات المحلية، 2018/2017، ص10.

من خلال مجموعة التعاريف السابقة نستنتج جملة من الخصائص التي يتميز بها قطاع الخدمة العمومية وهيا:

- الخدمة العمومية يقابلها بالضرورة حاجة ضرورية عامة، فلولا هذه الأخيرة لما استلزم ذلك إنشاء مرافق متعددة تعنى بتحقيق حاجات الجمهور المختلفة.

- إن تحقيق المصلحة العامة هو الباعث الأول على تقديم الخدمات العمومية، لأجل ذلك فإن تقديمها ينبغي أن يكون متاحا للجميع دون تمييز وبالكيفيات والإجراءات نفسها.

- إن الهدف الأسمى لتقديم الخدمة العمومية هو حفظ الإنسان و صيانتة ، وكذا رفع مستوى معيشته نتيجة التحسين المستمر لنوعية الخدمة التي يحصل عليها ، إذ أن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) يعرف تحسين الخدمة العمومية باعتماده لمصطلح مرادف للفظ التحسين "إصلاح" بقوله أن : "إصلاح الخدمة العمومية يعني بناء قطاع عام يتسم بالكفاءة و الفعالية وقادر على خدمة حاجات الجماهير " ، وبالتالي فإن إصلاح الخدمة العمومية يتألف من تغييرا محدثة على مستوى الهيئات و المؤسسات القائمة على تقديم هذه الخدمة وكذا طرق عملها ، بهدف إدارتها على نحو أفضل ويكون ذلك باستعمال آليات لتحسين الأداء الإداري بشكل عام سواء فيما يخص و ضع السياسات أو بناء هياكل مؤسساتية قوية وتطبيق اللامركزية ، أو توزيع الصلاحيات و إدارة الموارد البشرية ، إضافة إلى استغلال أنظمة الاتصالات و المعلومات¹.

. ضمان استمرارية الخدمة العمومية بصفة منتظمة دون انقطاع مهما كانت الظروف.

. تستغل المصلحة العمومية بدون مقابل².

المطلب الثاني: أشكال الخدمة العمومية.

تشتمل الخدمة العمومية مجموعة كبيرة من الخدمات المنظمة من طرف الدولة والتي يمكن تصنيفها من حيث طبيعة نشاط الخدمة وكذلك من حيث طبيعة الخدمة المقدمة وأخيرا من حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة وهو ما سنوضحه لاحقا.

أولا: من حيث طبيعة الخدمة.

تصنف الخدمة العمومية من حيث طبيعة نشاط الخدمة إلى خدمات إدارية وأخرى ذات طابع اقتصادي وخدمات اجتماعية وثقافية.

أ-الخدمات الإدارية.

¹ عبد الرحيم رحاوي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مرجع سابق، ص 110-111.

² حسين نوى طه وياقوتة بودوشن وغربي ياسين سي الأخضر، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية (الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة نموذجا)"، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، ع 05، 2018، ص 132.

هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المركزي أو المستوى المحلي مثل: خدمات مرفق الحالة المدنية، وغيرها من الخدمات الأخرى التي تقدمها الإدارة العمومية¹.

ب-الخدمات ذات الطابع الاقتصادي (الصناعية والتجارية).

هي التي يكون هدفها هو تحقيق مصلحة عامة اقتصادية مثل: الإمداد بالكهرباء، النقل العمومي، المياه إلخ، وتدار على أسس اقتصادية.

ج-الخدمات الاجتماعية.

وهي تملك الخدمات التي تشبع حاجات اجتماعية، وهذه الأخيرة هي تلك الحاجات التي يفشل نظام السوق في إشباعها كلية، لأنها تتمتع بخصائص منفردة منها، ولا تخضع لظاهرة الاستهلاك التنافسي أو الاشتراك في الاستهلاك، الأمر الذي يستلزم تدخل الدولة لإنتاج هذه الخدمات وتقديمها لأفراد المجتمع والبحث عن الوسائل الملائمة لتمويلها².

ثانيا: من حيث طبيعة الخدمة المقدمة.

تقسم هذه الأخيرة إلى قسمين فردية وجماعية

أ-خدمات فردية:

تتمثل في الخدمات التي يحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة، حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها، مثل الخدمة الصحية التي يحظى بها بمفرده.

ب-خدمات جماعية:

وهي التي يحصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم الفرد بطلب توفيرها مثل: توفير الإنارة العمومية³.

ثالثا: من حيث طبيعة تحمل تكلفة الخدمة.

نجد في هذه الحالة ثلاثة أصناف من الخدمات وهي:

أ-خدمة مجانية.

¹ مصطفى باحمو وعبد القادر عزيزي، المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية أدرار، قسم الحقوق، 2018/2019، ص 27.
² علي حداد، إمكانية خصوصية قطاع الخدمات العمومية (حالة قطاع المواصلات الجزائرية)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر قسم التسيير، 2003، ص 53.
³ مصطفى باحمو وعبد القادر عزيزي، المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مرجع سابق، ص 28.

تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها الخزينة العمومية للدولة مثلا: حملات التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومية، إلخ.

ب-خدمة بالمقابل.

يتحمل تكلفتها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها مثلا: الكهرباء المنزلية، الهاتف العمومي، الماء الشروب، إلخ.

ج-خدمة مدعمة.

يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد منها والباقي دعم حكومي لها مثلا: النقل العمومي، السكن، السلع الاستهلاكية الأساسية كمادة الحليب والخبز إلخ.

كما يذهب البعض إلى تصنيف الخدمة العمومية إلى صنفين وفق المعيار التسويقي.

-الصنف الأول: يتمثل في الخدمات الغير المسوقة المقدمة والمفروضة على جميع المواطنين من قبل القوة العمومية، والحصول عليها مجاني، وإنتاجها يمول بواسطة أموال عمومية مأخوذة من الإيرادات العامة للدولة (من الحصيلة الجبائية خصوصا)، مثل: الأمن، الدفاع، خدمة البلديات، النظافة، حماية البيئة إلخ.

-الصنف الثاني: يتمثل في الخدمات المسوقة والمقدمة للأفراد بشكل اختياري، وطريقة الحصول عليها بمقابل يغطي إجمالي تكلفة الخدمة العمومية، مثل: الكهرباء، الغاز، زيت المائدة إلخ، أو تكون مدعمة جزئيا من الخزينة العمومية مثلا: النقل العمومي، السلع والخدمات، تذكرة الدخول للمتاحف والملاعب إلخ¹.

المطلب الثالث: معايير الخدمة العمومية.

تتميز الخدمة العمومية بمجموعة من المعايير التي تضمن لها السير الحسن، وفق الباحثين في ميدان الإدارة العمومية، وتتمثل هذه الأخيرة فيما يلي:

1-معيار الاستمرارية.

فالاستمرارية تحمل معنى الديمومة وهي السير والعمل المنتظم والمطرود للمرفق العام²، باعتبار أن الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة جد ضرورية، فيجب أن يكون انتقالها مضمونا بصفة منتظمة ومستمرة دون انقطاعات، فإذا كانت الخدمة المؤداة حقيقية ذات مصلحة عامة فإنه من الضروري ضمان استمراريته حتى وإن كانت المؤسسة عاجزة، نظرا لأنه لا

¹ محمد صخري، "ماهية الخدمة العمومية"، الموسوعة الجزائرية للدراسات السياسية والاستراتيجية، 2021/03/31.

² يحيى عثمان، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، مذكرة ماجستير الأنثروبولوجيا، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2004، ص 45.

يوجد حاجة حقيقية تستوجب الإشباع، لذا يمكن للمصالح العمومية فهم حالة حدوث الانقطاعات في مسيرة الخدمة، وهذا ما يفرض أن يتابع نشاط الخدمة العمومية بصفة دائمة ومستمرة¹.

2- معيار المساواة.

ويعني المساواة في تقديم الخدمات العمومية أن يتساوى جميع أفراد المجتمع الموجهة لهم الخدمة في تحصيلها².

إن تقديم الخدمة العمومية لجميع أفراد المجتمع وبنفس الطريقة وإتاحتها لجميع المواطنين وبدون استثناء يعتبر عنصرا أساسيا في أداء هذه الخدمة، وتعني كلمة المساواة بين الأفراد في الانتفاع من الخدمات العمومية، متى توفرت الشروط التي يحددها القانون للحصول على هذه الخدمات وتكون المساواة من خلال التسوية بين أفراد المجتمع في المعاملة تحقيقا لهذا المبدأ أمام القانون، كما أن التحدث عن المساواة يعني الديمقراطية والعدالة أمام القانون والمراسيم المتعلقة بحقوق الإنسان³.

3- معيار المجانية النسبية.

إن معيار المجانية النسبية مرتبط بفكرة أساسية مفادها أن الخدمات التي تقدمها الدولة ضرورية جدا لذا يجب تأمينها، نظرا للوضعيات المتباينة بين المواطنين من حيث مستوى الدخل وتدرج الخدمة العمومية وفق سلم في أعلاه الخدمات العمومية المجانية للجميع مثل: خدمة الصحة، الأمن إلخ، ثم تترتب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، ويقتضي في تقديم الخدمة معيار المساواة في التعامل⁴.

¹ عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، قسم العلوم الاقتصادية، 2007/2006، ص ص54، 59.

² ربيع رحمان، الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي، الموسوم بعنوان النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني "واقع_ تحديات_ آفاق"، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 26-27 نوفمبر 2018.

³ عائشة قاسمي، العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات في المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري"، مجلة البحوث والدراسات التجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، م2، ع3، مارس 2018، ص30.

⁴ شريف عبدوني، تطبيق الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، قسم العلوم السياسية، 2021/2020، ص38.

4- معيار القابلية للتغيير.

يعني قابلية الخدمة العمومية للتغيير والتطوير والتكيف مع التطور المستمر لاحتياجات المواطن كما وكيفا، وأن تتماشى الخدمة المرفقية مع التغييرات الاقتصادية والاجتماعية والتقنية والتكنولوجية المتسارعة وتطور الطب الاجتماعي¹.

5- معيار الملائمة.

تعني الملائمة ضرورة تكثيف وانسجام الخدمة مع رغبات الجمهور، حيث يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلاؤم والانسجام مع حاجات ورغبات الجمهور المستهدف².

6- معيار الفعالية.

الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن (خلق الفوارق الجهوية)، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل والكهرباء والغاز والتعليم والصحة وشق الطرقات في المناطق ذات الكثافة السكانية، يكون محفز في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على استمرارية النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، من هذا المنطلق تكون الخدمة العمومية ساهمت في توجيه ونقل الفعالية بشكل عادل عبر كامل مناطق التراب الوطني³.

7- معيار التضامن:

الخدمة العمومية ما هي إلا تعبير عن تضامن اجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا، وهنا تصنف الخدمة العمومية إلى ثلاث أصناف وفق معيار التضامن الاجتماعي وجاءت على النحو التالي⁴:

- مهام تهدف إلى المحافظة على التماسك والانسجام الاجتماعي

- مهام تهدف إلى الاستغلال الأمثل، الفعال والعادل للموارد المشتركة⁵.

¹ راضية شيبوني، محاضرات في المناجمنت العمومي، محاضرات أقيمت على طلبة السنة ثانية ماستر علوم إدارية، جامعة الإخوة منوري قسنطينة 1، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، 2021/2020، ص 10.

² محمد طرشي وصفية يخلف، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ودورها في تحسين الخدمات العامة، مرجع سابق، ص 10.

³ إيناس رغيص، الاتصال العمومي الجوارى ودوره في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، قسم الإعلام والاتصال، 2019/2018، ص 177.

⁴ رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في الإدارة العامة والتنمية المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1، قسم العلوم السياسية، ص 82.

⁵ عبدوني شريف، تطبيق الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مرجع سابق، ص 38.

الشكل 2



من إعداد الباحثة

الخلاصة

قد غزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال كل نواحي الحياة اليومية نتيجة للتطور المتسارع لها وخاصة الأنترنت، الأمر الذي أدى إلى تطبيقها واعتمادها من قبل أغلب المجتمعات من أجل مواكبة التطور الحاصل في مجال المعلومات، والتنافس في تقديم الخدمات.

ولعل التجسيد الحقيقي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على أرض الواقع اقترن بمعايير الكفاءة والسهولة، ويبقى الهدف الأسمى منها ترقية مستوى الخدمة العمومية.

وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج:

_ في ظل الإيقاع الرهيب المتسارع الذي أفرز العديد من التغييرات التي تحدث في مجالات حياة الإنسان، أصبحت ضرورة ملحة في عصرنا الحاضر التوجه لاستخدام هذه تقنيات الحديثة.

_ تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمضامينها وبرامجها المتجددة باستمرار لربح الوقت والجهد والراحة.

_ اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال عاملا في تطوير جميع المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الخدمية بصفة خاصة.

الفصل الثاني

تمهيد

تم التطرق في الفصل الأول إلى مفهومي تكنولوجيا الإعلام والاتصال والخدمة العمومية، مع التطرق إلى خصائص ومعايير كل مفهوم على حدى.

سيتم في هذا الفصل التطبيقي إلى محاولة إسقاط الجانب النظري للدراسة على الواقع، وذلك من خلال القيام بدراسة حالة بلدية واريزان بحيث كان الجزء الأكبر مخصص لدراسة حالة المصلحة البيومترية ومصلحة الحالة المدنية باعتبارهما يستخدمان المعدات والوسائل

التكنولوجية المساهمة بشكل أكبر في ضمان السير الحسن لمصالح المواطنين، بالإضافة إلى أنها من أكثر المصالح التي يتعامل معها الجمهور بكثرة.

تعتبر البلدية همزة وصل بين المواطن والإدارة ومن أهم المرافق القاعدية الهامة المنوط لها تقديم خدمة عمومية للمواطن تكون في المستوى المطلوب.

وبناء على ما سلف ذكره سيتم التطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث رئيسية:

المبحث الأول: لمحة عن البلدية.

المبحث الثاني: الخدمات العمومية الإلكترونية لبلدية واريزان.

المبحث الثالث: الاستبيان.

المبحث الأول: لمحة عن البلدية.

تعتبر البلدية من المؤسسات الخدماتية التي تلعب دورا هاما في المجتمع لارتباطها المباشر مع المواطن وتسعى دائما لتلبية خدماته بصورة مستمرة دون انقطاع.

المطلب الأول: تقديم عام لبلدية واريزان.

أولا: تعريف البلدية.

قد حدد القانون رقم 10-11 المتعلق بالبلدية في المواد 07، 06، 02، 01، تعريف البلدية باعتبارها الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة والقاعدة الإقليمية اللامركزية، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، لها اسم وإقليم ومقر رئيسي يمكن تعديله بموجب مرسوم رئاسي بناء على تقرير الوزير المكلف بالداخلية بعد أخذ رأي الوالي ومداولة المجلس الشعبي البلدي المعني وإخطار المجلس الشعبي الولائي¹.

¹ سعيد بوعلي وآخرون، القانون الإداري، ط02، دار بلقيس للنشر والتوزيع، الجزائر، 2016، ص 94.

كما يعرفها القانون بأنها: " هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب قانون"².

ثانيا: التعريف ببلدية واريزان.

إن تاريخ إنشاء البلدية يعود إلى سنة 1910، بحيث كانت عبارة عن مركز تابع لبلدية سيدي محمد بن علي "رونو" سابقا"، وفي 20 جوان 1956 تحولت واريزان إلى بلدية كاملة الصلاحيات وترأس أول مجلس شعبي بلدي لها "مازي أرنست"، مأخوذة كلمة واريزان من الأصل البربري والذي يعني " رأس الذبان".

تقع بلدية واريزان على الجهة الشمالية الشرقية من ولاية غليزان يحدها من الشمال كل من بلدية مازونة وبلدية القطار ومن الجهة الغربية بلدية جديوية وبلدية حمري ومن الجهة الجنوبية بلدية وادي رهيو ومن الجهة الشرقية بلدية الصبحة ولاية الشلف، تبلغ مساحتها 80،16 كلم، وتتشكل من واريزان المركز وتجمعان ثانويان (القواريد وأولاد قدور) ومناطق أخرى مبعثرة يبلغ عدد سكانها حاليا 20069 نسمة حسب تعداد 2008.

من أقدم العائلات في البلدية وأعرقها قورين، سراج، جعيدي، تركي، رزوق، عمارية وقطاي، وقد شهدت البلدية عدة ثورات ضد الأتراك من قبل بعض الشيوخ ومن بينهم الشيخ بتكوك والشيخ بلقندور كما ضحت بلدية واريزان بخيرة أبنائها إبان العهد الاستعماري الفرنسي من بينهم الشهداء بודהاج الحاج، أسياف محمد، بن عافية عابد³.

معلومات إحصائية حول البلدية

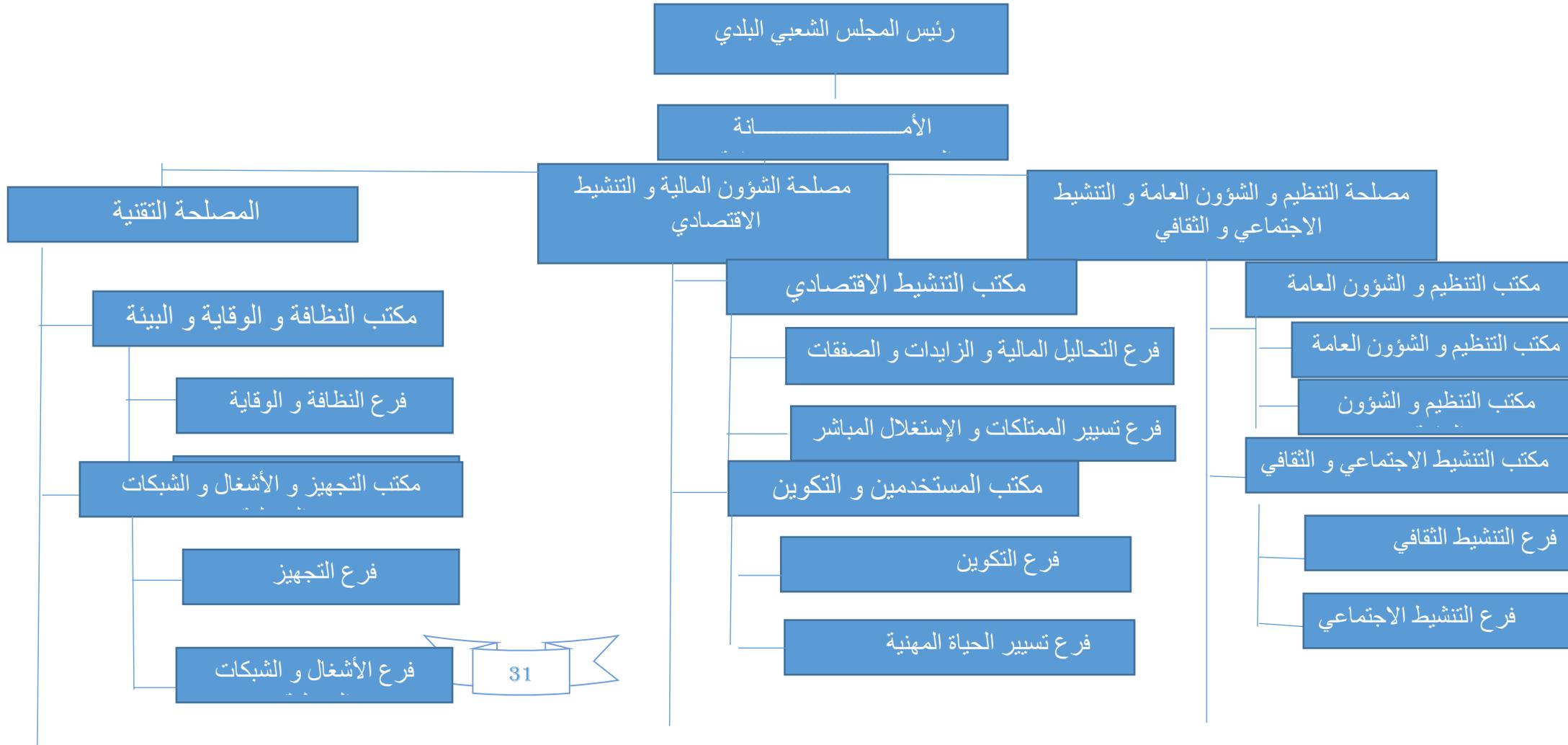
المؤشر	القيمة
01-المساحة	80.16 كلم
02-عدد السكان	20069 (إحصاء 2008)
03-عدد سكان المناطق الحضرية	2037(ساكن)
04-عدد سكان المناطق الريفية	3068(ساكن)
05-المجموع الكلي للسكان	5155(ساكن)
06-الكثافة السكانية لمجموع السكان على المساحة الإجمالية	322 كلم
07-عدد التجمعات الحضرية الرئيسية	01

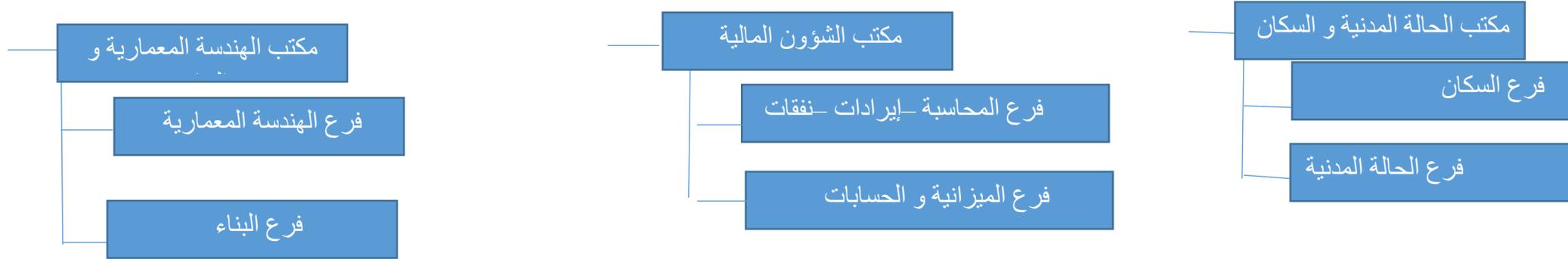
² المادة الأولى من القانون رقم 10/11 المؤرخ في: 22 جوان 2011 المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية، رقم: 37 المؤرخة في 3 جويلية 2011، ص 07.
³ وثائق المؤسسة.

2073 (ساكن)	08- عدد سكان التجمعات الحضرية
05	09- عدد التجمعات الحضرية الثانوية
2427 (ساكن)	10- عدد سكان التجمعات الحضرية الثانوية
16	11- عدد المناطق المبعثرة
655 (ساكن)	12- عدد سكان المناطق المبعثرة

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبلدية.

يقوم الهيكل التنظيمي بتحديد كيفية توجيه الأنشطة كتوزيع المهام، التنسيق، و الإشراف من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية، وبناءا على الهيكل التنظيمي المؤرخ في 1995/06/13 ، تتوفر بلدية واريزان على ثلاثة مصالح وكل مصلحة تحتوي على مكاتب و كل مكتب يحتوي على فروع كل حسب اختصاصاته ومهامه الموكلة له ، وهو كالآتي :





المصدر: الهيكل التنظيمي لمصالح بلدية واريان بموجب القرار رقم 95/84 المؤرخ في 13/06/1995، المتضمن التنظيم الإداري لبلدية واريان

المطلب الثالث: دور البلدية في تقديم الخدمات العامة.

لقد أدى التغير الذي حدث في جميع المجتمعات وتغير مفهوم الدولة ووظائفها إلى إعادة النظر في الدور الذي تقوم به كل من الحكومات الوطنية والوحدات المحلية الجزائرية، وقد حددت قوانين الإدارة المحلية الجزائرية ذلك¹.

يظهر دور البلدية في تقديم الخدمات العامة في مجموعة من المجالات وهي كالتالي:

أولاً: ميدان التهيئة والتنمية.

من المهام الأساسية للمجلس الشعبي البلدي إعداد برامج سنوية الموافقة لمدة عهده يصادق عليها ويسهر على تنفيذها تماشياً مع الصلاحيات المخولة له قانوناً في إطار المخطط الوطني للتهيئة والتنمية المستدامة للإقليم وكذلك المخططات التوجيهية والقطاعية².

ثانياً: الميدان الاجتماعي والثقافي.

لا يتمثل الدور الأساسي للبلدية في تحقيق التنمية فقط وإنما هو دور مواجهة المشاكل التي تدخل في إطار الخدمة العمومية كالأمن والصحة والتربية والسياحة والرياضة وغيرها³ ففي المجال الاجتماعي فهي تقدم خدمة كبيرة للعائلة والفرد، لهذا أعطى المشرع بموجب المادة (89) من قانون البلدية للمجلس الشعبي البلدي حق المبادرة بإتباع كل الإجراءات التي من شأنها تقديم الخدمات والرعاية الاجتماعية والتمثلة في:

-مساعدة المحتاجين، التكفل بالفئات الاجتماعية المحرومة ومساعدة العاطلين عن العمل على التشغيل.

-تخطيط وتنفيذ البرامج السكنية بمساعدة المصالح المختصة بالسكن.

-نشر الثقافة والتعليم ومحو الأمية والتشجيع على إنجاز المركز الثقافية والمساجد والمدارس القرآنية ففي المجال المدرسي تقوم البلدية على ضوء الخرائط المدرسية المرسومة والمبرمجة بإنشاء مؤسسات التعليم الابتدائي كما تضمن توفير وسائل صيانتها وهذا ما نص عليه المشرع الجزائري في الفقرة الأولى من المادة 122 من قانون البلدية كما يقع على عاتقها إنجاز المطاعم وتسييرها⁴.

أما فيما يخص الميدان الثقافي تقوم ب:

¹ عبد النور ناجي دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة (تجربة البلديات الجزائرية) "، دفاتر السياسة والقانون، ع. 01، جانفي 2019، ص 157.

² المادة 107 من القانون 11 10 المتعلق بالبلدية.

³ دحو ولد قابلية، " الأسس السياسية لمشروع القانون الجديد للإدارة المحلية "، مجلة الفكر البرلماني، ع. 01، ديسمبر 2003، ص 88.

⁴ عز الدين شقرانة وشوقي عطية رابحي، " مساهمة البلدية في تقديم الخدمات العامة "، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، قسم الحقوق، 2016/2017، ص 22.

-حماية التراث العمراني والمواقع الطبيعية والآثار.

-تسيير وإدارة المرافق الخاصة بالسينما والفن.

-ترقية المواقع السياحية والترفيهية وحماية الآثار التاريخية وترميمها.

ثالثا: ميدان الرعاية الصحية.

تتكفل البلدية بحفظ الصحة والمحافظة على النظافة (المادة 107) في المجالات التالية:

-توزيع المياه الصالحة للشرب.

-صرف المياه القذرة والنفايات الجامدة الحضرية.

-مكافحة ناقلات الأمراض المعدية ونظافة الأغذية¹.

كما يمكنها كذلك القيام ب:

-صيانة طرقات البلدية وكذا إشارات التوقف، بالإضافة إلى صيانة الإنارة العمومية ومتابعة سير الأسواق المغطاة.

-تهيئة المقابر وصيانتها ومتابعة وتهيئة الفضاءات الرياضية².

المبحث الثاني: الخدمات العمومية الإلكترونية لبلدية واريزان.

المطلب الأول: البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال لبلدية واريزان.

تعتبر الشبكات الإلكترونية من أهم مظاهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف المؤسسات وحتى على المستوى الشخصي، بالنظر للما تحققه من كفاءة وفعالية في نقل وتبادل المعلومات والبيانات وتخزينها من حيث السرعة³.

تعرف الشبكة بصفة عامة هي مجموعة من الأشخاص أو الأشياء تتواصل فيما بينها عبر روابط، هذا التواصل يطلق عليه اسم عقد الشبكة⁴.

تحتوي بلدية واريزان على ثلاث شبكات رئيسية وهي:

¹ المرسوم رقم 146/87 المؤرخ في 1987/06/30 والمتضمن إنشاء مكاتب لحفظ نظافة البلدية يوضع تحت تصرف رئيس المجلس الشعبي البلدي.

² وهيبية فراحي، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية -دراسة حالة بلدية البويرة -، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج -البويرة -، قسم علوم التسيير، 2019/2018، ص 62.

³ أسماء اعراية وسهام بن عراب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري - دراسة حالة بلدية طاهير -، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد

الصادق بن يحي -جيجل -، قسم العلوم السياسية، 2018/2017، ص 18.

⁴ التقتني طريقك نحو تعلم وصيانة الحاسوب والشبكة، تم تصفح الموقع يوم 2022/04/04، على الساعة 17:18، في:

aty9ny.plogspot.com.

أولاً: الشبكة المحلية (locale).

تعرف كذلك بشبكة (Lan) وهي اختصار للاسم (locale area network) وهي عبارة عن مجموعة من أجهزة الكمبيوتر وأجهزة أخرى متصلة ببعضها البعض عبر شبكة، وكلها في نفس الموقع، عادة داخل مبنى واحد مثل المكتب أو المنزل، إن الخاصية المميزة الوحيدة التي تحدد هذه الشبكة هي أنها تقوم بتوصيل الأجهزة الموجودة في منطقة واحدة محدودة.

ويمكن لهذه الأجهزة مشاركة اتصال إنترنت واحد وبالتالي مشاركة الملفات مع بعضها البعض والطباعة على الطابعات المشتركة وما إلى ذلك.

ويتم من خلال هذه الشبكة استخراج مجموعة من الوثائق وهي:

- شهادة الميلاد (عربية وفرنسية).
- شهادة عائلية.
- القيام بعملية التصحيح (شهادة الميلاد، عقد الزواج، شهادة الوفاة).
- استخراج عقد الزواج، وشهادة الوفاة.

ملاحظة: تستخرج هذه الوثائق للأشخاص المزدادون داخل بلدية واريان.

كما تقوم مهندسة الدولة في الإعلام الآلي بإعداد المواقع للمصالح الأخرى وربطها مع الموزع الرئيسي بغية مشاركة الملفات، مثلا تستخدم مهندسة الإعلام في بلدية واريان موقع <http://192.268.01/Ge> ، تقوم كل مصلحة للولوج لهذا الموقع بغية مباشرة عملها، لكن يتم إدراج اسم كل مصلحة في الموقع أو كلمة ترمز إليها بغية التفريق بينها.

مثلا موقع رئيس المصلحة كالتالي: <http://192.168.01/Ge/wfchefservice.aspx>

وهناك مجموعة من الأسباب تجعل المؤسسات تستخدمها وهي:

- سرعة الاتصال والقدرة على مشاركة الملفات بين العاملين.
- التحكم بأنظمة المعلومات، وتسمح بمشاركة العتاد والأدوات غالية الثمن.

ثانياً: شبكة خارج البلدية (hortcommune).

هي شبكة تشتمل على جميع بلديات غليزان، يتم من خلالها استخراج شهادة الميلاد للمولودين خارج البلدية بالإضافة إلى شهادة الإقامة¹.

ثالثا: الشبكة الوطنية(national) .

عرف بالشبكة الوطنية أو الشبكة الواسعة (wide area network)، بأنها مجموعة من الشبكات المحلية المترابطة مع بعضها البعض عبر مناطق جغرافية واسعة لمنظمة مستقل

مثل: المدن، الدول أو القارات، وعادة ما تكون السرعة بين الشبكات المحلية المكونة للشبكة الواسعة أبطأ من السرعة بين الحواسيب المكونة للشبكة المحلية، وغالبا ما تمتلك منظمة مستقلة مثل: شركة أو حكومة هذه الشبكات².

تتميز هذه الشبكة ب:

- تقوم بربط أجهزة متباعدة جغرافيا لا يمكن أن يتم ربطها وخدمتها بشبكة Lan.
- تستخدم الشبكة الممتدة Wan خدمات المحملات مثل: شركات الهواتف الخليوية، شركات الكابل، أنظمة الأقمار الصناعية ومزودات الشبكة.
- تستخدم Wan اتصالات متسلسلة من أنواع مختلفة بهدف الوصول إلى bandwidth على مساحات واسعة³.

ملاحظة: تحتوي الشبكة الوطنية في بلدية واريان على المصلحة البيومترية التي تضم بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، جواز السفر البيومتري و رخصة السياقة البيومترية.

بالإضافة إلى وجود هاته الشبكات في البلدية تم استحداث أرضيتين تساهم في تحسين الخدمات العمومية وهما:

1-موقع الشباك عب بعد:

هي عبارة عن خدمة جديدة لاستخراج وثائق الحالة المدنية، تتمثل هذه الخدمة الجديدة في تمكين المواطنين من سحب وثائق الحالة المدنية (شهادة الميلاد، شهادة الزواج، شهادة الوفاة)، الخاصة به أو بأحد أقاربه انطلاقا من التطبيق المتاح عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية www.interieur.gov.dz

حيث تتم هذه الخدمة عبر على مرحلتين، تتعلق الأولى بالتعريف بطالب الوثيقة من خلال إدخال المعلومات اللازمة والتي تتمثل في رقم التعريف الوطني رقم الوثيقة البيومترية، البريد

¹مقابلة مع السيدة هجيرة الحميدي، مهندس دولة في الإعلام الآلي، يوم 2022/03/23، على الساعة 10:00، بمقر بلدية واريان، غليزان.

²وفاء عابور، "ماهي أنواع الشبكات"، تم تصفح الموقع يوم: 2022/04/04، على الساعة: 18:00، في: mawdoo3.com.

³بتول عتوم، "ماهي الشبكة الممتدة (Wan)", تم تصفح الموقع يوم 2022/04/05، على الساعة 10:45، في: e3arabi.com.cdn.ampproject.org

الإلكتروني، رقم الهاتف، أما فيما يخص المرحلة الثانية تحديد معلومات الوثيقة المراد استخراجها.

وبالتالي ترسل لطالب الوثيقة الإلكترونية المطلوبة عبر البريد الإلكتروني الخاص به والتي تحتوي على كافة المعلومات الموجودة في تلك المستخرجة من شبائيك الحالة المدنية ولها نفس القيمة القانونية كما تحتوي على رمز الإجابة السريع QR code لقراءة كافة المعلومات المتضمنة في الوثيقة المؤمنة والغير قابلة للتزوير بفضل التوقيع الإلكتروني، ويمكن التحقق منها عن طريق تطبيق مطور من مصالح وزارة الداخلية¹.

2- موقع نشكي (عرائض):

في إطار تحسين الخدمة العمومية وبهدف التكفل بانشغالات المواطنين وتقريب الإدارة منهم من خلال استعمال التكنولوجيات الحديثة في تسيير مختلف الملفات والتواصل الرقمي أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية البوابة الإلكترونية لعرائض المواطنين "نشكي" والتي دخلت حيز الخدمة.

هذا الفضاء الرقمي يسمح للمواطنين بتوثيق عرائضهم وشكاويهم لدى مختلف مصالح وزارة الداخلية وستتولى كل من مصالح الولاية، الدائرة، البلدية المديرات التنفيذية وكذا مختلف الهيئات الإدارية بدراسة هذه العرائض والرد عليها حسب طبيعة الانشغال المطروح، وتسمح البوابة بإرسال العرائض والشكاوى وإرفاق ملفات متعلقة بالعديد من المجالات منها:

- إنجاز مراكز البريد.
- إنجاز ملحقات إدارية.
- لإنجاز فضاءات رياضية.
- تهيئة المدارس، الصحة والنقل إلخ.

وكذلك يمكن التبليغ عن التجاوزات المرتكبة من طرف المسؤولين والمنتخبين المحليين.

يتم تقديم الشكاوى عن طريق الدخول إلى الموقع الرسمي للبوابة الإلكترونية nechki.interieur.gov.dz، تظهر نافذة يتم اختيار فيها نوع الشكاوى ثم إدخال المعلومات الشخصية (الاسم، اللقب، الولاية، البلدية إلخ)، ثم الضغط على الزر الأخضر للإرسال².

¹ الخدمة الجديدة لاستخراج وثائق الحالة المدنية عن بعد"، تم تصفح الموقع يوم 2022/04/05، على الساعة 13:20، في: interieur.gov.dz.

² "البوابة الإلكترونية الرسمية لعرائض المواطنين "نشكي"، تم تصفح الموقع يوم 2022/04/07، على الساعة 22:12. في: eduschol-onec.com.

ملاحظة: الإجابة على الشكوى يكون في حدود 24 ساعة لايتعدى ذلك، إذا لم يتم الإجابة ترسل إلى لهيئة العليا، مثلا تم تقديم شكوى في بلدية ولم يتم الاستجابة ترسل إلى الدائرة ومن ثم الولاية.

المطلب الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في رقمه الحالة المدنية.

تعتبر مصلحة الحالة المدنية إحدى المصالح العمومية التي يضطر كل مواطن إلى طلب خدماتها وبشكل مستمر، لأنها تتعلق بمنحه وثائق ثبوتية مرتبطة بشخصيته القانونية وما يرتبط بها من مقومات بدءا من الولادة إلى حين الوفاة¹.

تدعمت مصالح الحالة المدنية بأغلب البلديات في إطار عصرنة المرفق العام وتحسين أداء الخدمة العمومية ب "الرقمنة" التي ستسمح بتسريع عملية استصدار الوثائق الإدارية وتحسين الأداء على مستوى الشبابيك بالبلديات، ومن خلال استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تسمح بتسهيل التعاملات الإدارية.

قصد تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة عالية والقضاء على البيروقراطية وتحسين استقبال المواطنين، ولضمان تأطير أفضل للمصالح الإدارية وتحسين مستوى الموظفين، ثم القيام بعدة خطوات، وكانت أول تجربة في مجال عصرنة المرفق العام برقمنة سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني².

وفي سبيل ذلك عدل قانون الحالة المدنية 70-20، في سنة 2014، ثم أعيد تعديله في سنة 2017، وتضمن التعديلين عديد الإجراءات الجديدة ضمن مساعي تحسين الخدمة العمومية وتطويرها³.

تكمن أهداف إنشاء السجل الوطني للحالة المدنية فيما يلي :

إن عملية إنشاء السجل الآلي للحالة المدنية تهدف إلى نجس يد عدة مهام أساسية منها:

- 1- ضمان تقريب الإدارة من المواطنين عن طريق فتح ملحقات إدارية جديدة للحالة المدنية بالبلديات، وربطها بواسطة الألياف البصرية مع مقر البلدية المركزية.
- 2- تحسين نوعية العلاقة بين الإدارة والمواطنين عن طريق الإسراع في التكفل بطلباتهم.

¹ علال طحطاح، "مداخلة بعنوان "السجل الآلي للحالة المدنية بين مزايا تجسيد المرفق الإلكتروني ومعوقاته"، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر.

² خالدة بن تركي، "عصرنة مرفق الحالة المدنية أولوية لتحسين الخدمة العمومية"، جريدة الشعب، 13 جانفي 2021.

³ أمر رقم 70-20 مؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 الموافق ل 19 فبراير سنة 1970 يتعلق بالحالة المدنية، المعدل بالقانون رقم 14-08 مؤرخ في 13 شوال عام 1435 الموافق ل 09 غشت سنة 2014 يعدل ويتمم الأمر 70-20، جريدة رسمية، ع.49، سنة 2014.

3- إنشاء قاعدة معطيات وطنية تتكون من مختلف أحداث الحالة المدنية المسجلة على مستوى جميع البلديات وكل الأحداث الجديدة والتعديلات المحتملة التي تشكل السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية.

4- المعالجة النهائية للمشاكل التي يعيشها المواطنون نتيجة إجبارهم على التنقل إلى أماكن ميلادهم لاستخراج شهادات الميلاد التي تخصهم على أساس سجلات الحالة المدنية الممسوكة على مستوى البلديات وما يترتب عن ذلك من نتائج سلبية مالية ومادية.

ولتحقيق أهداف إنشاء السجل الوطني قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتنفيذ الإجراءات التالية:

-تم وضع سجل آلي للحالة المدنية يتكون من تجميع قاعدة معطيات 1541 بلدية على مستوى التراب الوطني، والتي تتضمن صورة رقمية، وذلك ابتداء من تاريخ 15 فيفري 2014.

-تم وضع نظام يقوم بتصحيح الأخطاء بصفة آلية، ففي هذا الإطار فقد تم تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود إلى بداية سنة 1800م، لم يتبقى اليوم سوى 0،1 من التصحيحات الواجب القيام بها مقارنة بالطلبات المودعة والعملية متواصلة وتقع على مسؤولية المكلف بالحالة المدنية.¹

المطلب الثالث: المعالجة الإلكترونية للوثائق البيومترية.

تم التركيز على المصلحة البيومترية وبالتحديد في مكتب جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترين، لأنها في اتصال دائم مع المواطن ومن أكثر المصالح التي يتم التوجه إليها بالإضافة إلى ذلك تحاول إرساء التكنولوجيا الحديثة في مختلف معاملاتها.

تتكفل المصلحة البيومترية بما يلي:

- إصدار بطاقة التعريف البيومترية.
- إصدار رخصة السياقة البيومترية.
- إصدار جواز السفر البيومتري.
- إصدار البطاقة الرمادية البيومترية.

أولاً: الهيكل المادي للمصلحة البيومترية لبلدية واريان.

تحتوي المصلحة على عدد من المكاتب المتمثلة في: مكتب شباك استقبال وبه قاعة استقبال، مكتب التدقيق يقوم بمعالجة مختلف الوثائق الإلكترونية، مكتب أخذ البصمات وبه يتم أخذ الصورة وبصمات الأصابع والتوقيع الإلكتروني، مكتب تسليم الوثائق وبه تسلم مختلف الوثائق

¹اسم كحل الراس ومنية شوايدية، "دور رقمنة البلدية في تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية"، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي بريك، الجزائر، 4م، 1ع، 2021، ص 244، 255.

البيومترية لأصحابها مع التأكد من هوية المواطن من خلال البصمة مما يعني أن حضور المعني إجباري ولا ينوب عنه أحد.

مكتب رئيس المصلحة وبه يقوم بمختلف الأعمال الإدارية والمراسلات ومعالجة الحالات الاستثنائية التي يعجز عن معالجتها الأعوان الإداريين، وتتمثل مهامه فيما يلي:

- تسجيل الوثائق البيومترية
- تسليم الوثائق.
- إرجاع الوثائق (في حالة حدوث خطأ في بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين).
- تسليم الأظرفة المتعلقة ب .pln.
- طباعة وثيقة الاسترجاع ومعاينة الملفات.

تحتوي المصلحة على الأجهزة التالية:

الموزع (server): تتوفر بلدية واريضان على موزع موجود بمكتب مهندسة الإعلام الآلي وهي المسؤولة عنه، بالإضافة إلى 5 حواسيب، 5 طابعات، 2 سكاينرو ماسح ضوئي¹.

ثانيا: تطبيقه طلب الوثائق الإلكترونية.

أ/ **بطاقة التعريف الوطنية:** يمكن تعريف بطاقة التعريف الوطنية البيومترية بأنها وثيقة تثبت هوية صاحبها وهي فردية تسلم لكل مواطن جزائري بدون شرط السن، ولا يمكن لأي كان أن يحوز على أكثر من بطاقة واحدة في نفس الوقت، كما تحدد مدة صلاحيتها بعشر سنوات للأشخاص البالغين 19 سنة فما أكثر، وتحدد ب 05 سنوات للقصر وتسري مدة صلاحيتها من تاريخ إعدادها².

ب/ **جواز السفر البيومترى :** يحتاج أي شخص سواء كان مواطنا جزائريا أو أجنبيا أثناء تنقله بين الدول إلى الوثائق التي تسمح له بهذا التنقل، ولعل أهم هذه الوثائق وثيقة جواز السفر البيومترى الذي يعتبر وثيقة رسمية لها مواصفات قانونية خاصة³، ويعرف بأنها وثيقة رسمية مؤمنة ومكونة من عدة صفحات من متعدد الكربونات (مادة صعبة الإتلاف) يتوفر على شريحة بيانات مدمجة بداخله ، ويتضمن على عناصر الأمان المرتكزة على التكنولوجيا الأكثر تطورا في هذا المجال حيث توفر حماية صاحبه ضد كل استعمال تدليسي لهذه الوثيقة في حالة ضياعها أو سرقتها أو في انتحال الشخصية ، ويفضل الكتابة عن طريق النقش بالليزر⁴.

¹ هجيره الحميدي، مرجع سابق.

² المادة 03 و04 من المرسوم الرئاسي رقم 143/17 المؤرخ في 21 أبريل 2017، المتعلق بتحديد كفاءات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها، الجريدة الرسمية، ال عدد25 مؤرخة في 19 أبريل 2017، ص10.

³ سناء عبان، الحماية الجنائية للوثائق البيومترية الصادرة عن الجماعات المحلية في التشريع الجزائري "، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، قسم الحقوق، 2019/2018، ص10.

⁴ المادة 06 من القانون رقم 14-03 المؤرخ في 24/02/2014، المتعلق بسندات ووثائق السفر، الجريدة الرسمية، العدد16، الصادرة في 23/03/2014، ص04.

ج/ مراحل معالجة الملفات الإلكترونية.

تمر عملية إعداد بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر البيومترين بمجموعة من المراحل:

أ: التدقيق: يقوم المواطن بالتوجه مباشرة نحو مكتب مرفقا بالوثائق المطلوبة للحصول على بطاقة التعريف البيومترية أو جواز السفر البيومترية، يقوم العون المكلف باستلام الملف وفحصه بمراجعة وتدقيق الملف قصد التأكد من صحت الوثائق المقدمة، ويحتوي الملف على:

- شهادة الجنسية الجزائرية.
- شهادة الإقامة (لا يقل تاريخ إصدارها عن 6 أشهر).
- صورتان شمسيتان.
- نسخة من بطاقة الدم.
- الشهادة المدرسية بالنسبة للطلبة.
- قسيمة جبائيه (6000 دج).

ملاحظة: في حالة ضياع بطاقة التعريف البيومترية يتم دفع 1000 دج حين جواز السفر 16000 دج.

ويتم التأكد من بياناته الشخصية عن طريق الشباك الإلكتروني للوثائق المؤمنة باستخدام تطبيقية الوأب Ge بواسطة الرابط <http://192.168.0.1/GE> أنظر الملحق رقم 02.

عند الدخول إلى البرنامج يتم عرض الواجهة باختيار نوع الوثيقة كما هو مبين في الملحق رقم 03.

يتم الضغط بعدها على صورة الطلب الذي تختاره ويحدد بعدها إذا كان الشخص مولودا بالجزائر أم الخارج.

-وبعد الانتهاء من التدقيق يتم تسجيل الطلب الذي يرفق آليا برقم تسلسلي للملف ويحول مباشرة إلى مكتب التصوير البيومترية لأخذ البصمات.

ب: التصوير: يتم التأكد من الملف عن طريق:

-البحث عن الملف باستعمال الرقم التسلسلي.

-عرض المعلومات الشخصية عبر الشاشة لصاحب الملف.

بعد التأكد من الملف الإداري يتم القيام بأخذ البصمات مع الحرص على أن تكون ذات جودة والتقاط الصورة التي يجب أن تكون مطابقة للمعايير التقنية المعمول بها، وفي الأخير أخذ الإمضاء الرقمي لصاحب الطلب.

ج: التسليم.

بعد إتمام كل الإجراءات الخاصة بعملية طلب الحصول على البطاقة البيومترية، وبعد القيام بصنعها تأتي مرحلة التسليم، والتي تعتبر من مهام رئيس المصلحة بالنسبة لبلدية واريزان. يقوم الموظف بالتأكد من البيانات عن طريق تطبيق تسليم الوثائق البيومترية الإلكترونية، كما هو مبين في الملحق رقم 03. وبعد ذلك يتم تمرير بطاقة التعريف الوطنية البيومترية في قارئة الشريحة ثم يتم أخذ البصمات، وحضور المعني يكون إجباري¹.

المبحث الثالث: تحليل الاستبيان.

للوثائق البيومترية دورا هاما في القضاء على البيروقراطية والتزوير، فمن خلال دراستنا الميدانية لبلدية واريزان، بالاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات والحقائق، تضمن هذا الأخير مجموعة من الأسئلة لمعرفة آراء ووجهات نظر المبحوثين حول مسائل معينة محل الدراسة، اعتمدنا على العينتين القصديتين التاليتين:

العينة الأولى: عينة الموظفين، بلدية واريزان بها 140 موظف، بما أننا نهدف إلى جمع البيانات من الموظفين الذين يشتغلون في المصلحة البيومترية التي شرعت في تطبيق الإدارة الإلكترونية وعددهم 20 موظف.

العينة الثانية: عينة المواطنين، كون أننا نهدف إلى جمع البيانات من المواطنين الذين يقصدون المصلحة البيومترية، شرط أن تكون لهم القدرة على استيعاب وفهم مضمون الاستبيان.

اعتمدنا في هذه الدراسة على أدوات جمع البيانات والمعلومات والحقائق من خلال الاستبيان والذي يقصد به: تقنية جمع المعلومات عن طريق استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة تتعلق بموضوع معين، يقوم بهذه العملية أفراد ميدانيا أو ترسل الاستمارات عن طريق البريد أو تنشر الأسئلة في الجرائد والمجلات أو عبر الإذاعة والتلفزيون، وبعد الإجابة التي يمكن أن يدونها المبحوثون أنفسهم أو يدونها الباحث الميداني تدوينا دقيقا، تعاد الاستمارات إلى المشرف على البحث².

تضمن هذا الأخير جزئين ، الجزء الأول يتعلق بالبيانات الشخصية أما الجزء الثاني يتعلق بمتغيرات الدراسة التي ضمت محورين أساسيين يتعلق الأول بامتلاك البلدية الإمكانيات اللازمة لاستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و المحور الثاني يتعلق بالتكنولوجيا وعلاقتها

¹ هجير هحميدي، مرجع سابق.

² محمد شلبي، المنهجية في التحليل السياسي: المفاهيم، المناهج، الاقترابات والأدوات، دط، الجزائر، 1997، ص107.

بتحسين الخدمة العمومية وتضمن 20 سؤال بحيث تم توزيع 50 استمارة وزعت على الموظفين تم إسترجاع 30 استمارة نظرا لقلّة الموظفين في المصلحة البيومترية وهذا ما أدى إلى الاستعانة بموظفين من المصالح الأخرى، أما الجزء الثاني الخاص بالمواطنين تضمن محورين الأول الخاص بالبيانات الشخصية و المحور الثاني تضمن رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلدية ، تضمن 15 سؤال تباين بين المفتوح و المغلق ، تم وضعها إلكترونيا ، وقام 100 مواطن بالإجابة عليها .

بعد عملية المراجعة لقوائم الاستبيان، وإجراء عملية الفرز للإجابات المقدمة قمنا بتفريغ البيانات وتبويبها في جداول إحصائية لتسهيل عملية التحليل والمعالجة وتقديم تفسير لمختلف النتائج التي توصل إليها، بهدف الوصول إلى نتائج وحقائق يمكن تعميمها.

المطلب الأول: تحليل البيانات.

الجزء الأول: البيانات الشخصية.

جدول رقم 01: يبين توزيع العينة حسب متغير الجنس.

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس	
46,6%	14	ذكر	الموظفين
53,3%	16	أنثى	
100%	30	المجموع	
51%	51	ذكر	المواطنين
49%	49	أنثى	
100%	100	المجموع	

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن عينة الموظفين تفوق فيهم نسبة الإناث عن الذكور، حيث بلغت نسبة الإناث 53,3% في حين وصلت نسبة الذكور إلى 46,6% وذلك راجع إلى أن عدد الإناث في المصلحة البيومترية يفوق الذكور وذلك لاعتبارات غير معلومة، أما بالنسبة للمواطنين نجد نسبة الذكور 51% مقابل الإناث 49%، فنسبة الذكور أعلى من الإناث وذلك راجع إلى طبيعة المنطقة التي نجد فيها أن الذكور يهتمون باستخراج الوثائق البيومترية أكثر فهناك من يرفض فكرة قدوم أخته أو زوجته إلى البلدية فينوب عليها.

جدول رقم 2: يمثل توزيع العينة حسب متغير السن.

النسبة المئوية	التكرارات	السن	
3,3%	1	أقل من 30 سنة	الموظفين
46,6%	14	من 30 إلى 40 سنة	
50%	15	أكثر من 40	
100%	30	المجموع	
44%	44	أقل من 30 سنة	المواطنين

الفصل الثاني تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

39 %	39	من 30 إلى 40 سنة
17 %	17	أكثر من 40 سنة
100	100	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة المبحوثين في فئة الموظفين التي سنها أكثر من 40 سنة هي الأكبر بنسبة 50 % وذلك راجع إلى خبرتها في الإدارة، بينما فئة أقل من 30 سنة يوجد واحد فقط وذلك راجع إلى تجميد التوظيف.

أما بالنسبة للمواطنين فنجد فئة أقل من 30 سنة هي الأعلى بنسبة 44 % باعتبارها فئة شبانيه فأغلبهم يستخرجون وثائقهم بأنفسهم كبطاقة التعريف البيومتري، جواز السفر البيومتري إلخ، في حين نجدها تتقارب مع الفئة العمرية التي يتراوح سنها من 30 إلى 40 سنة وذلك لكثرة احتكاكهم بالإدارة واستخراج مختلف الوثائق كأداء مناسك العمرة مثلا.

جدول رقم 03: يبين توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي	
3,3 %	1	ماستر	الموظفين
40 %	12	ليسانس	
3,3 %	1	مهندس	
20 %	6	تقني	
6,6 %	2	بكالوريا	
26.6 %	8	ما دون ذلك	
100 %	30	المجموع	
36 %	36	ماستر	المواطنين
33 %	33	ليسانس	
8 %	8	مهندس	
5 %	5	تقني	
11 %	11	بكالوريا	
7 %	7	ما دون ذلك	
100 %	100	المجموع	

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الموظفين الحائزين على الليسانس هي الأعلى بنسبة 40 % وذلك راجع إلى طبيعة العمل الذي يزاولوه ما يتطلب منهم شهادة ليسانس باعتبارنا أحذنا المصلحة البيومترية وتليها التقني بنسبة 20 % وذلك راجع إلى طبيعة بعض المناصب التي تفتحها البلدية، أما بالنسبة للماستر نجد واحد فقط لأن البلدية لا

تحتوي على مناصب عليا أكثر فهي في الغالب توظف أصحاب البكالوريا والليسانس بما يتماشى مع ميزانيتها.

بالنسبة للمواطنين فإن المبحوثين الذين يمتلكون الماستر هم الأعلى بنسبة 36 % لأننا قمنا بوضع الاستبيان إلكتروني لأن غالبيتهم يمتلكون دراية عن الاستبيان الإلكتروني بالإضافة إلى اتصالهم الدائم بمواقع التواصل الاجتماعي، تليها ليسانس بنسبة 33 % ثم المهندس بنسبة 8 %، التقني بنسبة 5 % ثم البكالوريا بنسبة 11 % وأخيرا ما دون ذلك بنسبة 7 %، ومنه نستنتج أن عينة البحث لها مستوى تعليمي لا بأس به وقادرة على استيعاب مضمون الاستبيان

جدول رقم 04: يتضمن الوظيفة.

النسبة المئوية	التكرارات	الوظيفة
0 %	0	مدير
3,3 %	1	رئيس مصلحة
10 %	3	رئيس مكتب
3,3 %	1	مهندس
33,3 %	10	متصرف إداري
10 %	3	ملحق إداري
30 %	9	عون إداري
10 %	3	عون مكتب
100 %	30	المجموع

من خلال البيانات أعلاه نجد أن نسبة الموظفين الذين يشغلون منصب متصرف إداري هي الأعلى بنسبة 33,3 % نظرا لحساسية المصلحة البيومترية التي تتطلب خبرة في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، ثم تليها وظيفة عون إداري بنسبة 30 %، ثم رئيس مكتب وعون مكتب وملحق إداري بنسبة 10 %، وعدم وجود مدير في المصلحة.

جدول رقم 05: يتضمن المهام المكلف بها الموظفين.

النسبة المئوية	التكرارات	المهام المكلف بها
6,6 %	2	مكلف باستقبال الملفات
16,6 %	5	مكلف بحجز البيانات
3,3 %	1	مكلف بالمصادقة

الفصل الثاني تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

مكلف بأخذ البيانات البيومترية	4	13,3%
مكلف بتسليم الوثائق البيومترية	1	3,3%
مكلف بمهام أخرى	17	56,6%
المجموع	30	100%

من خلال البيانات أعلاه نجد أن نسبة الموظفين المكلفين بمهام أخرى الأعلى بحيث تبلغ 56,6% وهذا مرتبط بنسبة الموظفين الذين يشغلون منصب متصرف إداري فهم مكلفين بمهام غير ما هو مذكور في الاستبيان ، ثم تليها الموظفين المكلفين بحجز البيانات الذين تبلغ نسبتهم 16,6% وذلك راجع إلى طبيعة المصلحة البيومترية التي تتطلب حجز البيانات المحصل عليها من طرف المواطنين، ثم المكلف باستقبال الملفات بنسبة 6,6%، و المكلف بالمصادقة نجد موظف واحد و أخيرا المكلف بتسليم الوثائق البيومترية واحد والتي هي من مهام رئيس المصلحة في بلدية واريان .

جدول رقم 06: عدد سنوات الخبرة.

عدد سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 3 سنوات	8	26,6%
من 3 إلى 10 سنوات	7	23,3%
من 10 إلى 15 سنة	6	20%
أكثر من 15 سنة	9	30%
المجموع	30	100%

استنادا إلى الجدول فإن نسبة الموظفين التي تزيد مدة عملهم أكثر من 15 سنة هم الأعلى بنسبة 30% وذلك لتمتعهم بالخبرة والكفاءة في أداء الأعمال الإدارية بالإضافة إلى توفر البلدية على الإطارات البشرية الكفاءة والتمكنة، ثم تليها من يمتلكون أقل من 3 سنوات خبرة بنسبة 26,6%، وبعدها من 3 إلى 10 سنوات خبرة بنسبة 23,3%، وأخيرا من يمتلكون من 10 إلى 15 سنة خبرة بنسبة 20%.

جدول رقم 07: عدد الدورات التدريبية.

عدد الدورات التدريبية	التكرارات	النسبة المئوية
لم ألتحق بأي دورة	15	50%
دورة واحدة	10	33,3%
أكثر من دورة	5	16,6%
المجموع	30	100%

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نجد أن نسبة الموظفين الذين لم يلتحقوا بأي دورة تدريبية هم الأعلى بنسبة 50% وذلك راجع إلى أن البلدية لا تقوم بدورات تدريبية لكل العمال فقط ذات المهام التي تتطلب التحكم في التقنيات بالإضافة عدم وجود المال الكاف لذلك،

ثم تليها من قاموا بدورة واحدة بنسبة 33,3 % وأخيرا من لم يقومو بأي دورة تدريبية بنسبة 16,6 %.

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة.

المحور الأول: امتلاك البلدية الإمكانيات اللازمة لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

جدول رقم 08: يوضح وجود نصوص قانونية حقيقية تشرع أساليب العمل ضمن فضاء إلكتروني.

النسبة المئوية	التكرارات	
76,6 %	23	موافق
26,6 %	8	غير موافق
100 %	30	المجموع

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول أن نسبة 76,6 % يقرون بوجود نصوص قانونية تشرع العمل ضمن فضاء إلكتروني لأن أغلبهم يعملون في مناصب تسمح لهم بمعرفة ذلك، في حين بلغت نسبة الغير موافق لذلك نسبة 26,6 %.

جدول رقم 09: يوضح امتلاك البلدية للأجهزة والمعدات المتطورة لاستعمال التكنولوجيا الحديثة.

النسبة المئوية	التكرارات	
83,3 %	25	موافق
16,6 %	5	غير موافق
100 %	30	المجموع

نلاحظ أن نسبة 83,3 % مع امتلاك البلدية للأجهزة التكنولوجية المتطورة نظرا لاحتكاكهم الدائم بها فهي ضرورية لأداء مختلف الأعمال الإدارية، وبلغت نسبة الغير موافقين 16,6 %.

جدول رقم 10: يوضح سعي البلدية لتطوير البرمجيات المختلفة المساهمة في توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

النسبة المئوية	التكرارات	
83,3%	25	موافق
16,6%	5	غير موافق
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن نسبة الموافقين لسعي البلدية لتطوير البرمجيات المختلفة المساهمة في توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال تبلغ نسبتها 83,3% وذلك راجع إلى أن أغلب العاملين لديهم خبرة في العمل وهم على دراية بما يحدث داخل البلدية، بينما بلغت نسبة الغير الموافقين 16,6% وهم يمثلون العمال الجدد داخل البلدية.

جدول رقم 11: يوضح حرص البلدية على تبني كل ما هو جديد في التطبيقات والبرامج.

نلاحظ أن أغلب الموظفين بنسبة 76,6% موافقين على تبني وحرص البلدية على كل ما هو

النسبة المئوية	التكرارات	
76,6%	23	موافق
23,3%	7	غير موافق
100%	30	المجموع

جديد في مجال التطبيقات والبرامج بغية ترقية خدماتها الإلكترونية، في حين بلغت نسبة الغير الموافقين 23,3%.

جدول رقم 12: يوضح تطبيق البلدية البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية المعلومات والبيانات.

النسبة المئوية	التكرارات	
90%	27	موافق
10%	3	غير موافق
100%	30	المجموع

من خلال البيانات التي تضمنها الجدول نلاحظ أن نسبة 90% من الموظفين موافقين على تطبيق البلدية للبرمجيات المضادة للفيروسات لحماية المعلومات والبيانات وذلك لإدراكهم من أن وجود البرمجيات أمر ضروري وحتمي في أي كمبيوتر لحماية البيانات والحفاظ على الملفات وهذا ما يبين كفاءة أغلب العاملين ودرايتهم بالتكنولوجيا، في حين نجد نسبة 10% غير موافقين لذلك وهم الذين لا يملكون معلومات كافية حول التكنولوجيا.

جدول رقم 13: يوضح توفر البلدية الخبرات اللازمة لأمن البيانات تمنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات.

النسبة المئوية	التكرارات	
76,6%	23	موافق
23,3%	7	غير موافق
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال البيانات أعلاه أن نسبة الموافقين لتوفير البلدية الخبرات اللازمة لأمن البيانات بغية منع أي اختراق مشروع بلغت 76,6% وحسب تصريح بعض العمال أخضعت البلدية بعض الموظفين لدورات تدريبية في هذا المجال، في حين بلغت نسبة الغير موافقين نسبة 23,3%.

جدول رقم 14: يوضح استبدال البلدية كلمات السر الخاصة بالموظفين بشكل دوري.

النسبة المئوية	التكرارات	
83,3%	25	موافق
16,6%	5	غير موافق
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال المعطيات أعلاه أن أغلب الموظفين مع استبدال البلدية لكلمات السر الخاصة بالموظفين بشكل دوري وهذا ما يبرز اهتمام البلدية بالموظفين والعمل على حماية المعلومات الخاصة بكل موظف وهذا ما يؤدي إلى زرع الثقة بين الموظف والمنتخب، بالمقابل بلغت نسبة الغير موافقين 16,6%.

جدول رقم 15: يوضح امتلاك البلدية آليات لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحاسبات الآلية.

النسبة المئوية	التكرارات	
76,6%	23	موافق
23,3%	7	غير موافق
100%	30	المجموع

نلاحظ في الجدول أعلاه أن نسبة الموافقين لامتلاك البلدية آليات لاستعادة البيانات في حالة تلفها بلغت 76,6% وهذا راجع لقيام البلدية بعدة إصلاحات في مجال التكنولوجيا وتوفير الكفاءات اللازمة لذلك هذا حسب تصريح بعض العمال داخل المصلحة البيومترية، في حين بلغت نسبة الغير موافقين لذلك نسبة 23,3%.

الفصل الثاني تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

جدول رقم 16: يوضح إخضاع البلدية موظفيها لدورات تدريبية في مجال تكنولوجيا الإعلام.

النسبة المئوية	التكرارات	
36,6 %	11	موافق
63,6 %	19	غير موافق
100 %	30	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الغير الموافقين أعلى بحيث بلغت 63,6 % وذلك راجع إلى عدم إخضاع جل الموظفين داخل البلدية لدورات تدريبية، في

جدول رقم 17: يوضح بتوفير البلدية التكنولوجيا الحديثة تمكن العاملين من أداء أعمالهم بسرعة.

النسبة المئوية	التكرارات	
80 %	24	موافق
20 %	6	غير موافق
100 %	30	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الموافقين لتوفير البلدية التكنولوجيا الحديثة بلغت 80% نظرا لخبرتهم في ميدان العمل ومعرفتهم الدقيقة بالبلدية حيث حسب ملاحظاتي ارتأيت بأن هناك تحسين داخل البلدية مقارنة بالسنوات الفارطة، في حين بلغت نسبة الغير الموافقين 20%.

جدول رقم 18: يوضح الانتقال من الإدارة التقليدية إلى السباك الإلكتروني عملية سلسة على مستوى بلدية واريزان.

النسبة المئوية	التكرارات	
96,6 %	29	موافق
3,3 %	1	غير موافق
100 %	30	المجموع

نلاحظ أن أغلب الموظفين بنسبة 96,6 % لم يتلقوا أي إشكال في الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الشباك الإلكتروني فهي بالنسبة إليهم عملية سلسة وغير معقدة لكونهم يجيدون استخدام الإعلام الآلي، في حين بلغت نسبة الغير موافقين نسبة 3,3 % وهم الذين لا يزالون مرتبطين بالعمل التقليدي ولم يبرمجوا بعد مع التعامل إلكترونيا.

جدول رقم 19: يوضح مساهمة المعالجة البيومترية للوثائق الإدارية في سرعة دراسة ومعالجة الملفات.

النسبة المئوية	التكرارات	
100 %	30	موافق
0 %	0	غير موافق

الفصل الثاني تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

المجموع	30	100 %
---------	----	-------

من خلال ما ورد في الجدول نلاحظ أن نسبة 100 % موافقين على أن المعالجة البيومترية للوثائق الإدارية ساهمت في سرعة دراسة ومعالجة الملفات لأن التعامل إلكترونيا يختلف عن التعامل الورقي التقليدي.

جدول رقم 20: يوضح مدى مساهمة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال عند معالجة ملفات المواطنين الالتزام بالدقة وتجنب الأخطاء.

النسبة المئوية	التكرارات	
100%	30	موافق
0%	0	غير موافق
100 %	30	المجموع

نلاحظ في الجدول أعلاه أن نسبة 100 % موافقين لمدى مساهمة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال عند معالجة ملفات المواطنين الالتزام بالدقة وتجنب الأخطاء وذلك راجع إلى تمكن الموظفين من أجهزة الإعلام الآلي، بالإضافة إلى توفر المعلومات إلكترونيا ساعدهم في ذلك.

جدول رقم 21: يوضح تقليل استخدام التكنولوجيا من التزامم والتنقل بين المصالح والمكاتب داخل بلدية واريضان.

النسبة المئوية	التكرارات	
100%	30	موافق
0%	0	غير موافق
100 %	30	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 100 % يقرون بأن استخدام التكنولوجيا يقلل من التزامم والتنقل بين المصالح والمكاتب داخل بلدية واريضان، نظرا لما كانت تعانيه البلدية قبل ذلك من مشاكل مع المواطنين.

جدول رقم 22: يوضح مدى تفعيل مفهوم الشفافية والمصادقية في المعاملات الإدارية من قبل موظفي البلدية.

النسبة المئوية	التكرارات	
83,3 %	25	موافق
16,6 %	5	غير موافق
100 %	30	المجموع

نلاحظ أن نسبة 83,3 % موافقين على أن أغلب الموظفين يلتزمون بمفهوم الشفافية والمصادقية في المعاملات الإدارية وذلك كون أن أغلب المعاملات أصبحت إلكترونيا إلا أنه تبقى نسبة 16,6 % غير موافقين لذلك وهم الغير مقتنعين بالإدارة الإلكترونية، ويرون بالرغم من المعاملات الإلكترونية إلا أنها تبقى غير مجسدة حقيقة مادام الموظف في اتصال مباشر مع المواطن.

جدول رقم 23: يوضح مساهمة التكنولوجيا في تخفيض تكلفة الوسائل العامة المستعملة في تنفيذ الخدمات الإدارية داخل البلدية.

النسبة المئوية	التكرارات	
93,3 %	28	موافق
6,6 %	2	غير موافق
100 %	30	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 93,3 % موافقين على أن التكنولوجيا تساهم في تخفيض تكلفة الوسائل العامة المستعملة في تنفيذ الخدمات الإدارية داخل البلدية، في حين بلغت نسبة الغير موافقين 6,6 %.

جدول رقم 24: يوضح مساهمة رقمته سجلات الحالة المدنية في تخفيف الإجراءات الإدارية وربح الوقت بالنسبة للموظف.

النسبة المئوية	التكرارات	
100 %	30	موافق
0 %	0	غير موافق
100 %	30	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 100 % موافقين على أن رقمته سجلات الحالة المدنية تساهم في التخفيف من الإجراءات الإدارية وربح الوقت بالنسبة للموظف نظرا لتجنب الطوابير اللامتناهية أمام شبابيك مصلحة الحالة المدنية خاصة خلال الدخول المدرسي والاجتماعي، بالإضافة إلى تجنيب الموظف من عناء البحث في السجلات بحيث أصبح كل شيء مبرمج إلكترونيا.

جدول رقم 25: يوضح توفير الخدمة للمواطنين بصفة مستمرة.

النسبة المئوية	التكرارات	
100 %	30	موافق
0 %	0	غير موافق
100 %	30	المجموع

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن نسبة 100 % من الموظفين موافقين على أن البلدية تسعى جاهدة نحو توفير الخدمات للمواطنين بصفة مستمرة ودائمة، ومن خلال تصريح بعض العاملين أن البلدية تسعى إلى اقتناء معدات إلكترونية حديثة بغية تحسين الخدمات.

جدول رقم 26: يوضح توفير أنترنت جيدة يتسنى لكل مواطن الاستفادة من الخدمات الإلكترونية المقدمة.

النسبة المئوية	التكرارات	
86,6 %	26	موافق
13,3 %	4	غير موافق
100 %	30	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الموافقين بلغت 86,6% وذلك راجع إلى أنه لا يمكن الدخول إلى المنصات الإلكترونية بسهولة دون حيازة البلدية على شبكة أنترنت جيدة تسرع من العملية، في حين رأى 13,3% أنهم غير موافقين.

جدول رقم 27: يؤدي تقديم الخدمة في بلدية واريضان من تبسيط الإجراءات وطرق العمل.

النسبة المئوية	التكرارات	
100 %	30	موافق
0 %	0	غير موافق
100 %	30	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الموافقين بلغت نسبة 100% من الموظفين مقرين بأن تقديم الخدمة في البلدية يبسط من إجراءات وطرق العمل.

المحور الثالث: رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلدية

جدول رقم 28: يوضح امتلاك معلومات عن الإدارة الإلكترونية.

النسبة المئوية	التكرارات	
72 %	72	نعم
23 %	23	لا
100 %	100	المجموع

نلاحظ أن نسبة 72% من المبحوثين يملكون معلومات عن الإدارة الإلكترونية مما يبرز وعيهم على ما يجري في العالم، وفي المقابل نجد نسبة 23% لا يملكون معلومات حول الإدارة الإلكترونية مما يؤكد على أنه بالرغم من مما يقوم به الإعلام من جهات مختلفة عبر

الفصل الثاني تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

الوسائل الإعلامية كالتلفزيون، الإذاعات، مواقع التواصل الاجتماعي من حملات توعية إلا أنه لا زال البعض يجهل الإدارة الإلكترونية وإجراءاتها خاصة في المعاملات والوثائق التي تم الشروع في تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستواها.

جدول رقم 29: يوضح رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلدية (بطاقة التعريف البيومترية، جواز السفر البيومتري).

النسبة المئوية	التكرارات	
46 %	46	نعم
10 %	10	لا
44 %	44	نوعا ما
100 %	100	المجموع

نلاحظ من خلال المعطيات أعلاه أن نسبة 46% راضين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلدية بحكم أنهم أغلبية المجيبين فئة شبانية وهذا راجع إلى احتكاكهم الدائم بالبلدية، في حين بلغت نسبة الراضين نوعا ما 44 %، وهذا ما يبرز أنه من غير الممكن للمواطنين أن يتقبلوا أي تطبيق من الدولة بنسبة مئة بالمئة، بينما بلغت نسبة الغير الراضين 10 %.

جدول رقم 30: يوضح أن تحويل الوثائق من شكلها القديم إلى وثائق بيومترية الحل الأمثل.

النسبة المئوية	التكرارات	
95 %	95	نعم
5 %	5	لا
100 %	100	المجموع

من خلال البيانات التي تضمنها الجدول نلاحظ أن نسبة 95% من المبحوثين مع تحويل الوثائق من شكلها القديم إلى وثائق بيومترية وذلك راجع إلى القضاء على الطواير بالإضافة ربح الوقت وتجنب الأخطاء، في حين بلغت نسبة المعارضين 10 % وهي تمثل نسبة الغير الواعين بمدى أهمية الوثائق البيومترية ولا يملكون أية معلومات حولها.

جدول رقم 31: يوضح كيفية تقييم نوعية الخدمة في المصلحة البيومترية في بلدية واريان.

النسبة المئوية	التكرارات	
4 %	4	في حالة سيئة
27 %	27	باقية على حالها
69 %	69	في تحسن مستمر

الفصل الثاني تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

المجموع	100	100 %
---------	-----	-------

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 31 أن أغلب المبحوثين يقرون بأن هناك تقدم مستمر في المصلحة البيومترية بنسبة 69%، في حين يرون 27 % من المبحوثين يقولون بأنها باقية على حالها وذلك ممكن راجع لبعض الصعوبات والعراقيل التي يتلقونها أثناء طلب لخدمة، بينما بلغت نسبة الذين يقرون بأنها في حالة سيئة 4 % .

جدول رقم 32: يوضح هل هناك أخطاء على مستوى الوثائق المستخرجة.

النسبة المئوية	التكرارات	
24 %	24	نعم
76 %	76	لا
100 %	100	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 76 % لم يجدوا أية أخطاء في الوثائق البيومترية المستخرجة نظرا لتمكن العاملين من الإعلام الآلي وتوفير الإمكانيات اللازمة لذلك، في المقابل نجد نسبة 24 % وجدوا أخطاء في وثائقهم المستخرجة.

جدول رقم 33: يوضح هل تمكنت من استخراج الوثائق البيومترية بسهولة في أسهل وقت.

النسبة المئوية	التكرارات	
54	54	نعم
11	11	لا
35 %	35	تأخذ وقت
100 %	100	المجموع

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول أن نسبة 54% تمكنوا من استخراج وثائقهم البيومترية بسهولة وفي أقل وقت وذلك راجع لسرع الموظف في معالجة الملفات خاصة بعد إدخال المعلوماتية حيث أصبح يستغرق الموظف 10 دقائق على الأقل في المعالجة ، أما في الإدارة التقليدية كان الموظف يستغرق ما بين 20 إلى 30 دقيقة في عملية معالجة ملفات المواطنين ، بينما يرى 35 % أنها تأخذ وقت وهذا راجع إلى طبيعة الوثيقة المستخرجة كرخصة الساقية مثلا لا تزال في بلدية واريضان محل تجربة فقط يتم إحضارها من ولاية غليزان مما يستغرق وقتا ويرى 11 % أنها لا تأخذ وقت .



النسبة المئوية	التكرارات	
----------------	-----------	--

50	50	ذات جودة
4	4	متوسطة
46	46	ضعيفة
100	100	المجموع

الجدول رقم 34: يوضح كيف أصبحت الخدمات بعد إدخال المعلوماتية.

نلاحظ أن نسبة 50% من المواطنين يرون أن الخدمات بعد إدخال المعلوماتية أصبحت ذات جودة نظرا لقلّة الأخطاء مثلا في الأسماء و الألقاب التي كانت تؤرق المواطنين سابقا بالإضافة إلى ربح الوقت و التقليل من طوابير الانتظار لساعات طويلة ، في حين يرى 46% أن الخدمات بعد إدخال المعلوماتية ضعيفة و ذلك نظرا لاقتناعهم بالأسلوب الإداري التقليدي الذي يعتمد على السجلات و الأرشيفات ، ويرى نسبة 4% أن الخدمات بعد إدخال المعلوماتية متوسطة وتحتاج دائما إلى تحسن مستمر .

جدول رقم 35: يوضح هل تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال يحقق المساواة بين المواطنين.

من خلال العطيات الواردة في الجدول أعلاه نرى أن نسبة 75% من المبحوثين يرون أن

النسبة المئوية	التكرارات	
75	75	نعم
25	25	لا
100	100	المجموع

تكنولوجيا الإعلام والاتصال تحقق المساواة بين المواطنين وهذا ما يفسر انه من خصائص الإدارة الإلكترونية أن التعامل لا يتم وجها لوجه وإنما اتصال غير مباشر يكون عن طريق أجهزة الاتصال الإلكترونية، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية، غير أن هذا لا يفي وجود بعض التجاوزات والتعامل بالمحاباة فهناك نسبة 25% من المبحوثين يرون أن التكنولوجيا لا تحقق المساواة ما دام الاتصال بين طالب الخدمة ومقدمها لازال مباشرا.

جدول رقم 36: يوضح هل ساهمت التكنولوجيا الحديثة في تقليص العراقيل الإدارية.

النسبة المئوية	التكرارات	
85%	85	نعم
15%	15	لا
100%	100	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 85% يعتبرون أن التكنولوجيا الحديثة ساهمت في تقليص العراقيل الإدارية لكون أغلب الوثائق أصبحت تطلب إلكترونيا ولا يلزم المواطن بالحضور، في حين يرى نسبة 15% من المبحوثين أنها لم تقضي عليها ولا تزال هذه العراقيل قائمة.

جدول رقم 37: يوضح هل ترى لتكنولوجيا الاتصال الحديثة سلبيات.

الفصل الثاني تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

النسبة المئوية	التكرارات	
65 %	65	نعم
35 %	35	لا
100 %	100	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 65 % يرون أن تكنولوجيا المعلومات لا تحتوي على سلبيات باعتبار أن الموظفين يتعاملون مع تقنية جد متطورة وحديثة، بالمقابل نجد نسبة 35 % يرون بأن لتكنولوجيا المعلومات سلبيات وذلك راجع لنقص شبكة الأنترنت نوعا ما بالإضافة إلى إمكانية قرصنة المعلومات وتعرضها للتلغف بسبب الفيروسات لذلك لا بد من توفر برمجيات للحماية ومضادات للفيروسات.

جدول رقم 38: يوضح هل تواجهك مشاكل في بلديتك أثناء طلب الخدمة.

	النسبة المئوية	التكرارات	
نلاحظ	42 %	42	نعم
	58 %	58	لا
من	100 %	100	المجموع

خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن نسبة 58 % لا تواجههم مشاكل في بلديتهم أثناء طلب الخدمة، في حين نجد نسبة 42 % من المبحوثين تواجههم مشاكل في طلب الخدمة ويرجعون ذلك إلى نقص في تدفق الإنترنت، نقص العاملين على مستوى الشبكات الإلكترونية وعدم التفاني في العمل.

جدول رقم 39: يوضح عموما ما مدى رضاك عن الخدمات البيومترية في بلدية واريضان.

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 72 % من المواطنين راضيين

النسبة المئوية	التكرارات	
17 %	17	راض تماما
72 %	72	راض
11 %	11	غير راض
100 %	100	المجموع

عن الخدمات البيومترية التي توفرها البلدية نظرا للتحسن المستمر في تقديم الخدمة مقارنة بالأعوام السالفة، في حين نجد 17 % راضيين تماما عن الخدمات التي تقدمها المصلحة

اليومترية ونجد نسبة 11 % غير راضيين عن الخدمات وهذا ما يدل على أنه من غير الممكن أن يتقبل المواطن أي تطبيق أو سياسة للدولة 100 % فهناك من يعارضها أو لا يتقبلها بسهولة أو لا يستوعبها أصلا.

المطلب الثاني: استخلاص النتائج.

بناء على النتائج المتوصل إليها من خلال الاستبيان، يمكننا اختبار صحة فرضيات الدراسة اختيار صحة الفرضية الأولى من الدراسة.

كلما كان هناك وسائل وإمكانيات لازمة لاستخدام التكنولوجيا داخل البلدية كان هناك تحسين للخدمة العمومية.

يتضح لنا من خلال النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة أن امتلاك البلدية للأجهزة والمعدات اللازمة يساهم في تحسين الخدمة العمومية من خلال:

- توفير أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء الأعمال داخل البلدية.

- استخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق.

- توفير البلدية للخبرات اللازمة لأمن البيانات يمكنها من العمل بشكل دقيق.

- مساهمة البرمجيات والأجهزة المستحدثة في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة.

- إخضاع الموظفين لدورات تدريبية خاصة في مجال التكنولوجيا الحديثة يساهم في تمكن المواطنين منها مما يقلل من حدوث الأخطاء على مستوى الوثائق المستخرجة ومعالجتها في أقل وقت ممكن، إلا أن بلدية واريان تغلف الجانب التدريبي ويرجع ذلك حسب تصريحات الموظفين إلى عدو وجود التغطية المالية لذلك.

اختبار صحت الفرضية الثانية.

مساهمة التكنولوجيا في تحسين الخدمة العمومية وتحقيق درجة عالية من رضا المواطنين، أكد جل الباحثين من موظفين ومواطنين أنهم يفضلون الإدارة الإلكترونية التي تعد التكنولوجيا العمود الفقري لها، وذلك راجع لكونها تتسم بالسهولة في إنجاز المعاملات وتقليص الوقت وكذا الجهد والتكلفة التي بتكبتها المواطن نتيجة التنقل بين الإدارات، ويرى الموظفون أن عملية الانتقال داخل البلدية من الإدارة التقليدية إلى الشبكات الإلكترونية كانت عملية سلسلة لم تتلقى عراقيل أكثر.

ففي إطار سياسة الدولة لتحسين الخدمة العمومية فإنها تحرص على الاستقبال الجيد للمواطن فنجد 58% من المواطنين لا تواجههم مشاكل عند توافدهم للمصلحة اليومترية بحيث يتلقون سرعة في الاستجابة لطلباتهم ويقومون بتوجيههم حرصا على خدمته وتطبيقا لسياسة تقريب الإدارة من المواطن.

بعد قيام البلدية بتفعيل مجموعة من الخدمات التي تعتمد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كرقمنة سجلات الحالة المدنية الشباك الإلكتروني أصبحت الخدمات ذات جودة عالية، وهذا ما أكدته البيانات الرقمية 56%، كما أنها قلصت من العراقيل الإدارية وتجنب الأخطاء على مستوى الوثائق المستخرجة.

تساهم المعالجة البيومترية للوثائق الإدارية في سرعة دراسة ومعالجة الملفات حسب البيانات الرقمية 100% وكذا تقلل من التراحم والتنقل ما بين المصالح وهذا ما أدى إلى تحسين الخدمة العمومية.

يحقق الشباك الإلكتروني المساواة في تقديم الخدمة بين المواطنين حسب البيانات الرقمية 75% وهذا ما يبرز أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث يمكن كذلك الاطلاع على المعلومات من خلال البوابة الإلكترونية التي تتيح لهم كل ما يحتاجونه من خدمات دون التنقل إلى البلدية.

حرص بلدية واريان على استخدام التكنولوجيا وسعيها لاقتناء كل ما هو جديد جعل المواطن يقر بأن نوعية الخدمة على مستوى البلدية في تحسن مستمر حسب البيانات 69% في حين نجد 46% راضيين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلدية، ومنه نستنتج أن الشباك الإلكتروني ساهم بشكل فعال في القضاء على البيروقراطية، المحسوبة، واستعمال النفوذ في المعاملات الإدارية، بحيث كل المواطنون يحصلون على الخدمة المطلوبة في وقتها دون أي اعتبار تطبيقاً لمبدأ المساواة.

النتيجة العامة:

كون هذه الدراسة جاءت لتقف على دور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر دراسة حالة بلدية واريان فإنه تم إثبات كل الفرضيات التي اعتمدنا عليها في دراستنا ، وهذا ما يدل على أن حرص البلدية على تطبيقها لسياسة الدولة المتمثلة في رقمنة سجلات الحالة المدنية و المعالجة البيومترية للوثائق الإدارية فرصة للارتقاء بالإدارة المحلية و تحسين مستوى أدائها وخدماتها وذلك من استخدامها للتكنولوجيات الحديثة و المتطورة ما يساهم في تسهيل العمل بالنسبة للموظفين وهذا ما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة العمومية .

من خلال هذه الدراسة نسعى للإجابة على التساؤل المطروح وهو انعكاس تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر من خلال دراسة حالة بلدية واريزان ، بحيث تبين لنا أن استخدام التكنولوجيا في الإدارة من خلال تطبيق الخدمات البيومترية أو ما يسمى بالشبكات الإلكترونية لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية ، جاء نتيجة حتميات فرضتها التطورات التكنولوجية التي شهدتها العالم و الإدارة بصفة خاصة لذلك كان حتميا على الإدارات العمومية و البلدية بصفة خاصة أن تواكب هذا التطور الحاصل للتغلب على مختلف المشاكل التي تواجهها و التي زعزعت أمن وثقة المواطن فيها وفي موظفيها و خلقت نوعا من التخوف و الحذر في تعامل المواطن معها ، لذلك فإن هدف الدولة من وضع سياسات جديدة تشمل التكنولوجيات الحديثة بغية تجديد الثقة بين المواطن و إدارته بالإضافة إلى إشباع وتحقيق حاجاته الإدارية في الوقت المناسب بأقل التكاليف و بالجودة المطلوبة ، و بمستوى و أداء عالي و فعال في تقديم الخدمات مما يقلل المفهوم السلبي للخدمة العمومية في الإدارات الجزائرية ، من خلال القضاء على الكثير من التعقيدات و المشاكل الإدارية التي أثقلت كاهل المواطن و عرقلة الكثير من الخطط و السياسات العامة .

نتائج الدراسة

: تنعكس التكنولوجيا إيجابا على تحسين الخدمة العمومية من خلال:
-السرعة في دراسة ومعالجة الملفات.

_الالتزام بالدقة وتجنب الأخطاء أثناء المعالجة البيومترية للوثائق المختلفة.

-الالتزام بالسرية والشفافية في معالجة الملفات.

-اختصار الوقت وتقديم الخدمة في وقت قصير.

-الحد من البيروقراطية من خلال تخفيف التراحم والتنقل بين مختلف المصالح.

-تفعيل مفهوم الشفافية والمصادقية في المعاملات الإدارية وهذا لا يعني انعدامها.

-تخفيض تكلفة الوسائل المستعملة تنفيذ الخدمات الإدارية من خلال التقليل من الأرشيف الورقي وبالتالي تقليل الحيز المكاني للتخزين في المكاتب مما يخفف تكاليف الخدمة العمومية بتخفيض الاعتمادات المالية المخصصة لاقتناء الورق وطباعتها (ترشيد النفقات).

-إتاحة المعلومات إلكترونيا وإمكانية تلقي المواطن للخدمة عن بعد عبر البوابة الإلكترونية أو الموقع الإلكتروني للمؤسسة.

- الحد من السلوكيات السلبية كالمحاباة والتحيز في أداء الخدمة وهو ما يحسن من الخدمة العمومية، وذلك من خلال إلغاء العلاقات المباشرة بين طرفي الخدمة.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية.

أ/ النصوص القانونية:

1- المرسوم رقم 146/87 المؤرخ في 1987/06/30 والمتضمن إنشاء مكاتب لحفظ نظافة البلدية يوضع تحت تصرف رئيس المجلس الشعبي البلدي.
2- أمر رقم 70-20 مؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 الموافق ل 19 فبراير سنة 1970 يتعلق بالحالة المدنية، المعدل بالقانون رقم 14-08 مؤرخ في 13 شوال عام 1435 الموافق ل 09 غشت سنة 2014 يعدل ويتم الأمر 70-20، الجريدة الرسمية، ع.49.

3- المادة 06 من القانون رقم 14-03 المؤرخ في 2014/02/24، المتعلق بسندات ووثائق السفر، الجريدة الرسمية، ال عدد16، الصادرة في 2014/03/23.

4- المادة 03 و04 من المرسوم الرئاسي رقم 17/143 المؤرخ في 21 أبريل 2017، المتعلق بتحديد كفاءات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها الجريدة الرسمية، العدد25 مؤرخة في 19 أبريل 2017.

5- المادة الأولى من القانون رقم 11/10 المؤرخ في: 22 جوان 2011 المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية رقم: 3 المؤرخة في 3 جويلية 2011.
ب/ الكتب:

6- أحمد أبو الهيجاء، العلوم والتكنولوجيا في الوطن العربي الواقع والطموح، دار الفارس للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.

7- حميد طه حسن العنكبي و نرجس حسين زاير العقابي، أصول البحث العلمي في العلوم السياسية، دار أوما العراق، العراق، 2015.

8- زكي حسين الوردي وجميل لازم المالكي المعلومات والمجتمع، د.د.نشر، الأردن، 2001.

9- سعيد بوعلي وآخرون، القانون الإداري، ط.02، دار بلقيس للنشر والتوزيع، الجزائر، 2016.

10- عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، ط. 1، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2011.

11- فريد كورتل، تسويق الخدمات، ط.1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر، 2009.

12- محمد شلبي، المنهجية في التحليل السياسي المفاهيم، المناهج، الإقترابات والأدوات، الجزائر، 1997.

ج/ الرسائل والمذكرات الجامعية:

- 13- أسماء اعرابة وسهام بن عراب، " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري – دراسة حالة بلدية طاهير، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل -، قسم العلوم السياسية، 2018/2017.
- 14- عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، قسم العلوم الاقتصادية، 2007/2006.
- 15- علي حداد، إمكانية خوصصة قطاع الخدمات العمومية (حالة قطاع المواصلات الجزائرية)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، قسم العلوم الاقتصادية، 2003.
- 16- مصطفى ياحمو وعبد القادر عزيزي، " المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية أدرار، قسم الحقوق، 2019/2018.
- 17- أمال عبيد جلال، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري. دراسة بعض شركات المقاولات والبناء السوداني، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة العلوم والتكنولوجيا، السودان، 2014/2013.
- 18- إيناس رغيث، الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، قسم الإعلام والاتصال، 2019/2018.
- 19- بن عبد الله أسماء، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية (دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا)، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، 2018 - 2019.
- 20- رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، أطروحة دكتوراه في الإدارة العامة والتنمية المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1، قسم العلوم السياسية، 2018/2017.
- 21- سناء عبان، الحماية الجنائية للوثائق البيومترية الصادرة عن الجماعات المحلية في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، 2019/2018.
- 23- شريف عبدوني، تطبيق الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية، كلية

الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، قسم العلوم السياسية، 2021/2020.

24-ضالع بخالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر (دراسة المصلحة البيومترية لبلدية أولاد إبراهيم) "، مذكرة ماستر تخصص إدارة تسيير الجماعات المحلية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة المسيلة، 2018/201.

25-عالية قادن، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات الاستراتيجية دراسة حالة مطاحن الزيبان، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015-2014.

26-عز الدين شقرانه وشوقي عطية رابحي، مساهمة البلدية في تقديم الخدمات العامة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، قسم الحقوق، 2017/2016.

27-نفطي عائشة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة بلدية المسيلة)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، قسم علوم التسيير، 2018/2017.

28-وهيبة فراحي، الإدارة الإلكترونية كألية لتحسين الخدمة العمومية -دراسة حالة بلدية البويرة -، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج -البويرة -، قسم علوم التسيير، 2019/2018.

29-يحيى عثمان، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، مذكرة ماجيستر الأنثروبولوجيا، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أوبوكر بلقايد تلمسان، 2005/ 2004.

ه/الموسوعات:

30-محمد صخري، ماهية الخدمة العمومية، الموسوعة الجزائرية للدراسات السياسية والاستراتيجية، 2021/03/31.

و/المقابلات:

31-مقابلة مع السيدة هجير هحميدي، مهندس دولة في الإعلام الآلي، يوم 2022/03/23، على الساعة 10:00، بمقر بلدية واريان، غليزان

ز/ المجلات والدوريات العلمية:

- 32- عبد الوهاب بن بريكة وزينب ابن التركي، "أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية"، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، المجلد رقم 10، ع 07، 31 ديسمبر 2010.
- 33- دحو ولد قابلية، "الأسس السياسية لمشروع القانون الجديد للإدارة المحلية"، مجلة الفكر البرلماني، ع. 01، ديسمبر 2003.
- 34- حسين نوى طه وياقوتة بودوشن وغربي ياسين سي الأخضر، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية (الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة نموذجا)"، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، ع 05.
- 35- سماح كحل الراس ومنية شوايدية، "دور رقمنة البلدية في تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية"، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي بريكة، الجزائر، المجلد رقم 04، ع 1.
- 36- عائشة قاسمي، "العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات في المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري"، مجلة البحوث والدراسات التجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، المجلد رقم 02، ع 3، مارس 2018.
- 37- عبد الحكيم لعياضي ومروان عصايدي " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين عملية اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية خنشلة"، مجلة الإبداع الرياضي، المجلد رقم 10، ع 2، 2019/12/17.
- 38- عبد الرحيم رحاوي وخديجة قاسمي، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية"، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، المجلد رقم 01، ع 3، 03 أوت 2017.
- 39- عبد النور ناجي، "دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة (تجربة البلديات الجزائرية)"، دفا تر السياسة والقانون، ع. 01، جانفي 2019.
- 40- غنية نزلي، "دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، المجلد رقم 2016، ع 12، جانفي 2016.
- 41- محمد طرشي وصفية يخلف، "واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ودورها في تحسين الخدمات العامة"، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، المجلد رقم 02، ع 03، مارس 2018.
- 42- مسعودة فلوس، " دور وسائل الإعلام في تفعيل عملية التنشئة السياسية"، مجلة الدراسات الإعلامية، برلين ألمانيا، ع 03، نوفمبر 2018.

43-مصباح جلاب والهاشمي ديدوش، "مفاهيم حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة"، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الإدارية، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلد رقم 02، ع 2، 2019.

44-نعيمة يحيوي وفتيحة بن أم السعد، " دور تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحوكمة الإلكترونية"، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، المجلد رقم 04، ع 11، تشرين الثاني 2014.
ح/الملتقيات والأعمال الدراسية:

45-ربيع رحمان، الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي، الموسوم بعنوان النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني "واقع_ تحديات _ آفاق " جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 26-27 نوفمبر 2018.

46-راضية شيبوتي، محاضرات في المناجنت العمومي، محاضرات أقيمت على طلبة السنة ثانية ماستر علوم إدارية، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة الإخوة منوري قسنطينة 1، 2021/2020.

47-رشيد سالمى وأسماء قاسميه، ترشيد الخدمة العمومية من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فعاليات المؤتمر الدولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة المدية.

48-علال طحطاح، مداخلة بعنوان السجل الآلي للحالة المدنية بين مزايا تجسيد المرفق الإلكتروني ومعوقاته، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة.

49-ميلود طبيش وفايزة مجذوب، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية قراءة في المفهوم وآليات التطبيق، فعاليات المؤتمر الدولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البلدية 2، 2015_11_30.

ط/مواقع الأنترنت:

50-بتول عتوم، ماهي الشبكة الممتدة (Wan)، تم تصفح الموقع يوم 2022/04/05، على الساعة 10:45 في: e3arabi-.com.cdn.ampproject.org

51-إيمان الحيارى، تعريف الإعلام، تم تصفح الموقع يوم: 2022 /01/23 على الساعة 16:45، في: mawdoo. CoM.

- 52-البوابة الإلكترونية الرسمية لعرائض المواطنين "نشكي"، تم تصفح الموقع يوم 2022/04/07، على الساعة 22:12، في: eduschol-onec.com.
- 53-التقني طريقك نحو تعلم وصيانة الحاسوب والشبكة، تم تصفح الموقع يوم 2022/04/04، على الساعة 17: 18، في: aty9ny.plogspot.com.
- 54-الخدمة الجديدة لاستخراج وثائق الحالة المدنية عن بعد، تم تصفح الموقع يوم 2022/04/05، على الساعة 13: 20، في: interieur.gov.dz.
- 55-وفاء عابور، "ماهي أنواع الشبكات"، تم تصفح الموقع يوم: 2022/04/04، على الساعة: 18:00، في: mawdoo3.com.

الجراند:

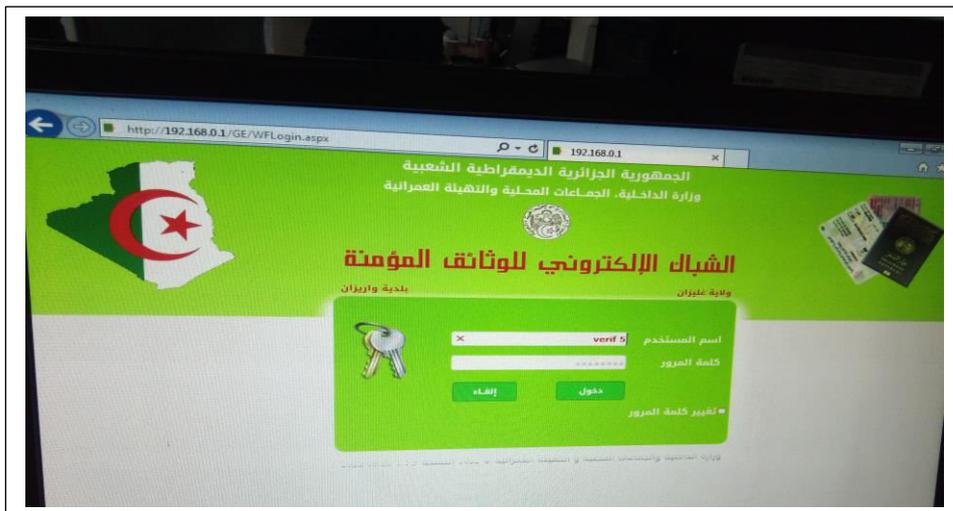
- 56-خالدة بن تركي، "عصرنة مرفق الحالة المدنية أولوية لتحسين الخدمة العمومية"، جريدة الشعب، 13 جانفي 2021.
- 57-JeAm ludovic srilicani, la situation du :المراجع باللغة الأجنبية: service public et de la fonction public (France,son date) .
- 58-Fatna gaffour , the role of electronic administration in activating the principle of neutrality in front of puplic utilities and improving public service , economic and managment 94 research journal , n01, 03/06/2021

الملاحق

ملحق رقم: 01
صورة الواجهة



الدخول لتطبيقه الواب GE .



مفتاح رقم 05.

اختيار نوع الوثيقة المراد استخراجها.



ملحق رقم 04:

تطبيقية تسليم الوثائق البيومترية .



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

ملحق رقم 05:

الاستبيان

جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

استبيان موجه للموظفين

دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر (دراسة
حالة بلدية واريضان)

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبة:

بلعربي علي

عزوز مريم

في إطار التحضير لمذكرة تحت عنوان دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ترقية
الخدمة العمومية في الجزائر (دراسة حالة بلدية واريضان)، نود منكم المشاركة في

الرقم	فقرات المحاور	موافق	غير موافق
-------	---------------	-------	-----------

هذه الدراسة وهذا بالإجابة على هذا الاستبيان، كما نعلم سيادتكم أن نتائج هذا الاستبيان لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

السنة الجامعية: 2021-2022

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر أنثى

السن: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة أكثر من 40 سنة

المستوى العلمي: ماستر ليسانس مهندس تقني

بكالوريا مادون ذلك

الوظيفة: مدير رئيس مصلحة رئيس مكتب مهندس

متصرف إداري ملحق إداري عون إداري

عون مكتب

المهام المكلف بها: مكلف باستقبال الملفات مكلف بحجز البيانات

مكلف بالمصادقة مكلف بأخذ البيانات البيومترية مكلف

بتسليم الوثائق البيومترية مكلف بمهام أخرى

عدد سنوات الخبرة: أقل من 03 سنوات من 03 إلى 10 سنوات

من 10 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

عدد الدورات التدريبية: لم ألتحق بأي دورة دورة واحدة أكثر من دورة

محاور الدراسة

المحور الأول: تمتك البلدية الإمكانيات اللازمة لاستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

01	وجود نصوص قانونية حقيقية تشرع أساليب العمل ضمن فضاء إلكتروني
02	تمتلك البلدية الأجهزة والمعدات اللازمة والمتطورة لاستعمال التكنولوجيا الحديثة
03	سعي البلدية لتطوير البرمجيات المختلفة المساهمة في توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال
04	حرص البلدية على تبني كل ما هو جديد في التطبيقات والبرامج
05	تطبيق البلدية البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية المعلومات والبيانات
06	توفر البلدية الخبرات اللازمة لأمن البيانات تمنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات
07	تستبدل البلدية كلمات السر الخاصة بالموظفين بشكل دوري
08	تمتلك البلدية آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحاسبات الآلية
09	تخضع البلدية موظفيها لدورات تدريبية في مجال تكنولوجيا الإعلام
10	بتوفير البلدية التكنولوجيا الحديثة تمكن العاملين من أداء أعمالهم بسرعة

المحور الثاني: التكنولوجيا وعلاقتها بتحسين الخدمة العمومية.

الرقم	فقرات المحاور	موافق	غير موافق
11	كان الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الشباك الإلكتروني عملية سلسلة على مستوى بلدية واريان		
12	تساهم المعالجة البيومترية للوائح الإدارية في سرعة دراسة ومعالجة الملفات		
13	يمكن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال عند معالجة ملفات المواطنين الالتزام بالدقة وتجنب الأخطاء		
14	قلل استخدام التكنولوجيا من التزاحم والتنقل بين المصالح والمكاتب داخل بلدية واريان		
15	تفعيل مفهوم الشفافية والمصداقية في المعاملات الإدارية من قبل موظفي البلدية		
16	تساهم التكنولوجيا في تخفيض تكلفة الوسائل العامة المستعملة في تنفيذ الخدمات الإدارية داخل البلدية		
17	رقمنة سجلات الحالة المدنية ساهمت بتخفيف الإجراءات الإدارية ورجح الوقت بالنسبة للموظف		
18	توفير الخدمة للمواطنين بصفة مستمرة		
19	بتوفير أنترنت جيدة يتسنى لكل مواطن الاستفادة من الخدمات		

		الإلكترونية المقدمة
		يؤدي تقديم الخدمة الإلكترونية في بلدية واريضان من تبسيط إجراءات و طرق العمل
		20



ملحق رقم 06:

الاستبيان

جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

استبيان موجه للمواطنين

دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر

(دراسة حالة بلدية واريضان)

إشراف الأستاذ:

بلعربي علي

إعداد الطالبة:

عزوز مريم

في إطار التحضير لمذكرة تحت عنوان دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر (دراسة حالة بلدية واريضان)، نود منكم المشاركة في هذه الدراسة وهذا بالإجابة على هذا الاستبيان، كما نعلم سيادتكم أن نتائج هذا الاستبيان لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

السنة الجامعية: 2021-2022

المحور الأول البيانات الشخصية:

- 1-الجنس : ذكر أنثى
- 2_ السن : أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة أكثر من 40 سنة
- 3_ المستوى العلمي : ماستر ليسانس إندس ت
- بكالوريا ما دون ذلك

المحور الثاني: رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلدية

- 1- هل تمتلك معلومات عن الإدارة الإلكترونية؟ نعم لا
- أيهما تفضل: الإدارة التقليدية إدارة الإلكترونية
- ولماذا:

.....

- 2- هل أنت راضي عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلديتك (الوثائق البيومترية)؟ نعم لا نوعا ما
- 3- هل تظنون أن تحويل الوثائق من شكلها القديم إلى وثائق بيومترية هو الحل الأمثل؟

- نعم لا
- 4- كيف تقيم نوعية الخدمة في المصلحة البيومترية في بلدية واريان؟
- في حالة سيئة باقية على حالها تحسن مستمر
- 5- هل يوجد أخطاء على مستوى الوثائق المستخرجة؟

- نعم لا
- 6- هل تمكنت من استخراج الوثائق البيومترية بسهولة، وفي أقل وقت؟
- نعم لا تأخذ وقت

- 7- كيف أصبحت الخدمات بعد إدخال المعلوماتية (تكنولوجيا الإعلام والاتصال)؟
- ذات جودة متوسطة ضعيفة
- 8- هل ساهمت التكنولوجيا الحديثة في تقليص العراقيل الإدارية؟ نعم لا

- 9_ هل ترى لتكنولوجيا الاتصال الحديثة سلبات؟

كثيرة قليلة منعدمة

10- هل تواجهك مشاكل في بلديتك أثناء طلب خدمة؟

نعم لا

11- هل تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال يحقق المساواة بين المواطنين؟

نعم لا

12- عموما ما مدى رضاك في الخدمات البيومترية في بلدية واريان؟

راض تماما راض مستاء غير

راض

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع العينة حسب متغير الجنس	47
02	توزيع العينة حسب متغير السن	48
03	توزيع العينة حسب المستوى العلمي	49
04	توزيع العينة حسب الوظيفة	50
05	توزيع العينة حسب المهام المكلف بها	51
06	توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة	51
07	توزيع العينة حسب عدد الدورات التدريبية	52
08	يوضح وجود نصوص قانونية تشرع أساليب العمل ضمن فضاء إلكتروني	53
09	يوضح إمتلاك البلدية الأجهزة والمعدات المتطورة لاستعمال التكنولوجيا	53
10	يوضح سعي البلدية لتطوير البرمجيات المختلفة	54
11	يوضح حرص البلدية على تبني كل ما هو جديد في التطبيقات	54
12	يوضح حرص البلدية تطبيق البرمجيات المضادة للفيروسات	55
13	يوضح توفير البلدية للخبرات اللازمة لأمن البيانات	55
14	يوضح استبدال البلدية كلمات السر الخاصة بالموظفين	56
15	يوضح إمتلاك البلدية آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها	56
16	يوضح إخضاع البلدية موظفيها لدورات تدريبية	57
17	يوضح توفير البلدية للتكنولوجيا الحديثة التي تمكن العاملين من أداء أعمالهم	57
18	يوضح كان الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الشباك الإلكتروني عملية سلسلة	57
19	يوضح مساهمة المعالجة البيومترية للوثائق الإدارية في سرعة دراسة الملفات	58
20	يوضح تمكين إستخدام تكنولوجيا الإعلام عند معالجة الملفات الالتزام بالدقة	58
21	يوضح تقليل إستخدام التكنولوجيا من التزاحم بين المكاتب داخل البلدية	59
22	يوضح تفعيل الشفافية والمصداقية في المعاملات الإدارية	59
23	يوضح مساهمة التكنولوجيا في تخفيض تكلفة الوسائل العامة	60
24	يوضح مساهمة رقمنة سجلات الحالة المدنية بتخفيف الإجراءات الإدارية	60
25	يوضح توفير الخدمة للمواطنين بصفة مستمرة	61
26	يوضح بتوفير أنترنت جيدة يتسنى لكل مواطن الاستفادة من الخدمات الإلكترونية	61
27	يوضح يؤدي تقديم الخدمة الإلكترونية غي بلدية واريزان من تبسيط	62

	إجراءات وطرق العمل	
62	يوضح هل تمتلك معلومات عن الإدارة الإلكترونية	28
63	يوضح الرضا عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلدية	29
63	يوضح هل تظنون أن تحويل الوثائق من شكلها القديم إلى وثائق بيومترية الحل الأمثل	30
64	يوضح تقييم نوعية الخدمة في المصلحة البيومترية	31
64	يوضح وجود أخطاء على مستوى الوثائق المستخرجة	32
65	يوضح التمكن من استخراج الوثائق البيومترية بسهولة	33
65	يوضح كيف أصبحت الخدمات بعد إدخال المعلوماتية	34
66	يوضح مساهمة التكنولوجيا في تقليص العراقيل الإدارية	35
66	يوضح هل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة سلبيات	36
67	يوضح هل تواجهك مشاكل في بلديتك أثناء طلب الخدمة	37
67	يوضح هل تطبيق تكنولوجيا الإعلام يحقق المساواة بين المواطنين	38
68	يوضح عموما ما مدى رضاك في الخدمات البيومترية لبلدية واريزان	39

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
/	شكر و عرفان
/	إهداء
/	مقدمة
01	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والخدمة العمومية.
02	تمهيد.
03	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
03	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
03	أولا: تعريف التكنولوجيا.
04	ثانيا: تعريف الاتصال.
05	ثالثا: تعريف الإعلام
06	رابعا: تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
08	المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
08	أولا: الأجهزة.
08	ثانيا: البرمجيات.
09	ثالثا: الشبكات والاتصالات عن بعد.

10	المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
12	المبحث الثاني: مدخل عام للخدمة العمومية.
13	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية.
13	أولا: تعريف الخدمة العمومية.
17	ثانيا: خصائص الخدمة العمومية.
18	المطلب الثاني: أشكال الخدمة العمومية.
18	أولا: من حيث طبيعة الخدمة.
19	ثانيا: من حيث طبيعة الخدمة المقدمة
20	ثالثا: من طبيعة تحمل التكلفة.
21	المطلب الثالث: معايير الخدمة العمومية.
26	خلاصة الفصل
27	الفصل الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر.
28	تمهيد
29	المبحث الأول: لمحة عن البلدية.
29	المطلب الأول: تقديم عام لبلدية واريزان.
29	أولا: تعريف البلدية.
29	ثانيا: تعريف بلدية واريزان.
31	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية واريزان.
33	المطلب الثالث: دور البلدية في تقديم الخدمات العامة
33	أولا: ميدان التهيئة والتنمية.
33	ثانيا: الميدان الاجتماعي والثقافي.
34	ثالثا: ميدان الرعاية الصحية.
35	المبحث الثاني: الخدمات العمومية الإلكترونية لبلدية واريزان.
35	المطلب الأول: البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال لبلدية واريزان.
35	أولا: الشبكة المحلية (local).

37	ثانيا: شبكة خارج البلدية(hort commun)
38	ثالثا: الشبكة الوطنية(national).
40	المطلب الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في رقمنة سجلات الحالة المدنية.
42	المطلب الثالث: المعالجة الإلكترونية للوثائق البيومترية.
42	أولا: الهيكل المادي للمصلحة البيومترية لبلدية واريزان.
43	ثانيا: تطبيق طلب الوثائق البيومترية.
46	المبحث الثالث: الاستبيان.
47	المطلب الأول: تحليل البيانات.
47	الجزء الأول: البيانات الشخصية.
	الجزء الثاني: متغيرات الدراسة.
	المطلب الثاني: استخلاص النتائج
72	خاتمة
75	قائمة المصادر والمراجع
/	قائمة الملاحق
/	فهرس الجداول
/	ملخص الدراسة