

## دور الإدارة الالكترونية في تحسين خدمات البلدية في الجزائر

(دراسة ميدانية على عينة من مواطني بلديات الوادي)

د/ نبيل حليو ، جامعة بسكرة، الجزائر.

Mail : [halilou\\_nabil@yahoo.fr](mailto:halilou_nabil@yahoo.fr)

Mail : [chaoukimerabet@yahoo.com](mailto:chaoukimerabet@yahoo.com) الجزائر، جامعة الوادي، مرابط، د / شوقي مرابط،

تاريخ القبول: 2018/8/18

تاريخ الاستلام: 2018/8/3

الملخص:

تعد التكنولوجيا العصب الحقيقي والموارد الثمين للتكيف مع متطلبات العصر، إذ أن التكنولوجيا هي المورد الأكثر أهمية في خلق الثروة وتحقيق التميز والإبداع في ظل تزايد الاهتمام بالجودة والسرعة في الخدمات، ولهذا أصبحت الإدارة الالكترونية من أهم الأساليب الإدارية الحديثة للتطوير والتغيير في عصرنا الحالي، حيث استطاعت إحداث نقلة نوعية في مستوى أداء مختلف المؤسسات. وأن تبني مفهوم الإدارة الالكترونية في المؤسسات يحقق العديد من الفوائد منها على سبيل المثال : زيادة الكفاءة والفعالية، زيادة وتحسين الإنتاجية، تحسين الإبداع، تحقيق ميزة تنافسية، وسرعة الاستجابة للتغيرات في البيئة المحيطة ، وفي هذه الورقة البحثية سنتطرق الى مدى مساهمة هذا الأسلوب في تحسين خدمات البلدية في الجزائر .

الكلمات المفتاحية : الإدارة الإلكترونية؛ الخدمة العمومية؛ البلدية .

### Abstract:

Technology is the real nerve and valuable resource to adapt to the requirements of the age. Technology is the most important resource in creating wealth and achieving excellence and creativity in light of the increasing interest in quality and speed in services. Therefore, electronic management has become one of the most important modern management methods for development and change in our time. Make a quantum leap in the performance of different institutions. The adoption of the concept of electronic management in the institutions of many benefits, for example: increase efficiency and effectiveness, increase and improve productivity, improve creativity, achieve a competitive advantage, and rapid response to changes in the environment, and in this paper will discuss how this contribution to improve Municipal Services in Algeria

Keywords: electronic ; administration ; public service; municipality.

**I. تمهيد**

إن نجاح الإدارة المحلية في تطوير وتنمية المجتمع المحلي يتوقف على مدى الإدراك بالتوجهات التنموية أولاً وإصلاح وتطوير الإدارة المحلية الذي أصبح حتمية أولى على جدول أولويات المجتمعات من جهة ثانية، إذ أن وجود نظم الإدارة المحلية المؤهلة خطوة أساسية على هذا الطريق، وبالطبع فإن بناء نظام متطور للإدارة المحلية لا يأتي بمجرد إصدار قوانين أو قرارات خاصة بذلك، وإنما لا بد من الانسجام بين ما تقدمه القوانين وبين ظروف ومتطلبات المواطنين، لأن الإدارة المحلية كتنظيم تعاوني وكنسق مفتوح لا بد لها أن تعمل وفق ما تمليه عليها العناصر التنظيمية الداخلية التي تملكها من هيكل تنظيمي وقوانين ووسائل تكنولوجية، وفي نفس الوقت عليها أيضاً أن تتكيف مع محيطها الخارجي بكل جوانبه خاصةً الجانب الاجتماعي، لأن الخدمات العامة التي تقدمها الإدارة المحلية ما هي إلا أعمال مقدمة وفق متطلبات المجتمع، والمجتمع شديد التغير وسريع التحولات والتقلبات.

ومع هذه التغيرات المتلاحقة شهد العالم منذ سنوات قليلة ثورة في تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تشكيل ملامح القرن الحادي والعشرين، وانعكس تأثيرها على أسلوب حياة الناس وتعليمهم وعملهم وعلى أسلوب تفاعل الحكومات مع المجتمع المدني وعلى الإسراع بعملية التنمية، لما لها من القدرة على جذب الاستثمارات، وتشجيع منظمات الأعمال والإدارات العامة بما فيها الإدارة المحلية على الدخول في عالم الأعمال الإلكترونية<sup>(1)</sup>.

ومن هنا أصبح من الضروري تهيئة الإدارة المحلية لنوع جديد من الخدمات الذي يعتمد على التميز والخبرة وقدر كبير من المرونة لمسايرة التغيرات السريعة في الاحتياجات، وما نلاحظه اليوم من مؤشرات على المستوى التنظيمي للإدارة العمومية (سهولة الاجراءات، استحداث الأجهزة، السرعة في اتخاذ القرار) توحى بوجود نوايا من الدولة لإحداث نوع من الانسجام بين الجهاز الإداري والمحيط، ولتوضيح دور الإدارة الإلكترونية أكثر يمكننا أن نطرح التساؤل التالي :

**كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في البلدية الجزائرية ؟**

**II. مفاهيم الدراسة :****1- الإدارة الإلكترونية :**

تنوعت منطلقات المفكرين والمتخصصين الذين تعرضوا لهذا المفهوم ، إذ أن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى مفهوم المكننة إلى مفهوم الانسجام وتكامل البيانات والمعلومات لدى المنظمة وخاصة في توجيه عمل ونشاط المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للتأقلم مع المتغيرات والمستجدات المتلاحقة في داخلها أم خارجها .

وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز، إلا أنها تتميز بقدرتها على تحقيق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف.

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام وسائل التكنولوجيا ونظم المعلومات ووسائل الاتصال والمعرفة العلمية والتطبيقية المتعلقة بها من أجل رفع مستوى الجودة والفعالية الكلية للمؤسسة وذلك من خلال تكامل أجزاء التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط من خلال تكنولوجيا المعلومات<sup>(2)</sup>. نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الإدارة الإلكترونية في معناها الشامل هي ذلك التكامل والترابط بين أنظمة ووحدات التنظيم من خلال تكنولوجيا المعلومات ، وهي استخدام كل الوسائل التكنولوجية المتوفرة والمتاحة لدى الإدارة من أجل تقديم أفضل الخدمات للمواطنين .

كما تعرف الإدارة الإلكترونية أيضاً بأنها " إدارة الأعمال بين الوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الاعمال ، أو بين مؤسسات الدولة وأجهزتها عبر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، حيث أنها عبارة عن منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب الآلي ، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف وذلك بالاستغانة بشبكات الحاسب الآلي<sup>(3)</sup> . ونفهم من خلال هذا التعريف أن الإدارة الإلكترونية هي أسلوب جديد من أساليب الإدارة يعمل وفق أنظمة جد متطورة أهمها نظم المعلومات واستخدام التكنولوجيات الحديثة ، ويعتبر هذا الأسلوب عبارة عن نظام جديد جاء بهدف تطوير أجهزة الإدارة بما فيها الإدارة المحلية ، وأيضاً للقضاء على الأسلوب القديم الذي يعتمد على الإدارة اليدوية والعمل العادي .

كما عرفت بأنها "التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال، تميل إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها الى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها"<sup>(4)</sup> ، ويشير هذا التعريف إلى أن الإدارة

الإلكترونية هي التعامل الإداري وتقديم الخدمات من خلال الوسائل التكنولوجية وأنظمة المعلومات ، وكذلك الاعتماد على رأس المال المعلوماتي كعامل أساسي في تحقيق فعالية وأهداف الإدارة .

ومن التعريفات الشائعة أيضاً للإدارة الإلكترونية هي " الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منقذة مسبقاً " (5) . بالنسبة لهذا التعريف تعتبر الإدارة الإلكترونية بأنها ذلك البديل الذي حل مكان الإدارة التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية وتقديم الخدمات بطريقة عادية ولا تستخدم الوسائل الحديثة في ذلك ، وأن هذا الأسلوب أي الإدارة الإلكترونية جاء ليستغني عن المعاملات الورقية المكتب الإلكتروني مكانها .

## 2- مفهوم البلدية :

جاء في المادة الأولى من قانون البلدية 10-11 على أن البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة ، وتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة ، وتحدث بموجب القانون ، وتعتبر هي القاعدة الإقليمية للامركزية ، ومكاناً للممارسة المواطنة ، وتشكل إطار مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية ، كما أن للبلدية اسماً وإقليماً ومقرراً رئيسياً ، وتشكل البلدية الإطار المؤسساتي لممارسة الديمقراطية على المستوى المحلي والتسيير الجوّاري لتحقيق الديمقراطية المحلية من خلال المجلس الشعبي البلدي ، ومن خلال وضع المبادرات المحلية التي تهدف لتحيز المواطنين وحثهم على المشاركة في تسوية مشاكلهم وتحسين ظروف معيشتهم ، وتساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والأمن وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه (6) .

ويعرفها أنس قاسم جعفر على أنها ذلك الجهاز الذي يقوم بدور كبير في تنمية المجتمع في المجال الاقتصادي وذلك عن طريق ترك مسؤولية اتخاذ المبادرات الاقتصادية لها وكذا إيجاد حلول في أقرب وقت وفي أحسن ظروف ممكنة لمشكلتي عدم الاستثمار الامثل للموارد البشرية المؤهلة والرغبة في رفع مستوى معيشة أبناء المجتمع المحلي بالإضافة إلى مهمتها في مجال المبادرة والتنشيط فإنها بذلك تخدم الدولة في مجال الاقتصاد وأيضاً في مجال التنفيذ والتخطيط (7) .

وتعرف أيضاً بأنها " القاعدة الإقليمية للامركزية ، وتمتع بسلطة أخذ القرار وبهامش واسع من حرية تسيير مصالحها مع إخضاعها إلى رقابة مؤسسة بموجب القانون والأنظمة ، تهدف أساساً إلى :

- ضمان احترام القانون وحماية المصلحة العامة .
  - تنشيط وتنسيق أعمال البلدية<sup>(8)</sup>.
- وعرف المشرع البلدية بموجب المادة الأولى من القانون رقم 90-08 المؤرخ في 17 أفريل 1990 المتعلق بقانون البلدية : " البلدية هي الجماعة الإقليمية الأساسية وتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي " وعرفها قانون البلدية لسنة 1967 بأنها : " البلدية هي الجماعة الإقليمية السياسية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية " <sup>(9)</sup>.
- ولا شك أن التعريف الثاني يعكس الوظائف الكثيرة للبلدية ومهامها المتنوعة في ظل الفلسفة الاشتراكية .

### III. أدوات وتقنيات جمع البيانات:

إن فهم الظاهرة موضوع الدراسة وبناءها في سياقها الطبيعي لا يتم إلا بالاعتماد على مجموعة من الأدوات لأجل الوقوف على جوانب الظاهرة والوصول إلى تحديد دقيق لمتغيرات الدراسة ونتائجها، ولن يتسنى لنا ذلك إلا من خلال الاختيار السليم لأدوات وتقنيات جمع البيانات، ومدى مصداقيتها، للكشف عن الظاهرة محل الدراسة وفق ما تمليه دقة الأداة ومصداقيتها.

ويقصد بأدوات جمع البيانات أو كما تعرف ب "أدوات البحث العلمي" ، مجموعة الوسائل والطرق والأساليب والإجراءات المختلفة، التي يعتمد عليها الباحث في جمع البيانات والمعلومات وتصنيفها وجدولتها، وهي ترجمة للكلمة الفرنسية "technique"<sup>(10)</sup>.

#### 1- منهج الدراسة :

في هذه الدراسة المنهج الوصفي وهذا ما رأيناه في مدى تناسب طبيعة الدراسة وهذا الأسلوب ، كما استخدمنا في جمع بيانات الدراية وتحليلها أسلوب الحزم الاحصائية الاجتماعية spss ، وكذلك على الأسلوب الاحصائي الخاص بالنسب المئوية .

#### 2- الملاحظة:

هي من أهم الأدوات الرئيسية التي تستخدم في البحث العلمي، ومصدراً أساسياً للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، وتعتبر من أكثر التقنيات صعوبة، لأنها تعتمد على

حواس الباحث وقدرته على ترجمة ما لاحظته إلى عبارات ذات معاني ودلالات، وعلى تحليل العلاقات الاجتماعية، والأفعال المراد دراستها، كما تستخدم في كثير من الأحيان في الدراسات الاستطلاعية.

وعليه تفرض هذه التقنية. اتخاذ بعض الإجراءات المنهجية التي تسمح بتكوين صورة مؤقتة عن الوقائع والمواقف والظروف، خلال إجراء الملاحظة، قد يكتشف الباحث ويلاحظ بعض الوقائع التي لم يضعها في اعتباره ولها أهميتها ومدلولها في تعميق جوانب الموضوع ومن ثم عليه تسجيلها وتدوينها.

من الأهمية بما كان ذكر ضرورة استخدام تقنية الملاحظة، ويبقى الخيار في استخدام تقنية الملاحظة البسيطة أو الملاحظة بالمشاركة، تحكمه ظروف العمل داخل المؤسسة مجال البحث التي تساعد في استخدام الملاحظة بالمشاركة، لذلك تم استخدام الملاحظة البسيطة.

تمت هذه المرحلة خلال كل فترات العمل الميداني، حيث تم تسجيل كل الظواهر التي تحدث تلقائياً في ظروفها العادية مع إخضاعها للضبط العلمي، ورصد لمجموعة من المؤشرات التي كنا نتوقع بأنها تحدث في الإدارة المحلية (البلدية)، وكان الغرض من هذه التقنية الضرورية التحقق من بعض التغيرات التي يمكن ملاحظتها في البلدية ونخص بالذكر هنا الوسائل والأجهزة التكنولوجية المعمول بها والتي يمكن أن يكون لها دور في تحسين خدمة البلدية .

### 3- الاستمارة:

تشير الاستمارة إلى تلك الأداة التي يستخدمها الباحث الاجتماعي في جمع البيانات المتعلقة بموضوع بحثه من المبحوثين، وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة أو العبارات المكتوبة والمزودة بإجاباتها المحتملة والمعدة بطريقة منهجية يطلب فيها من المبحوثين إلى الإشارة إلى ما يعتقدون أنه يمثل رأيهم حول السؤال المطروح، ويمكن أن تقدم الاستمارة بطرق عدة إما عن طريق البريد، أو عن طريق اليد، أو عن طريق الهاتف.

الاستبيان يعبر أيضاً أحد أكثر وسائل جمع البيانات استخداماً بالنسبة للباحثين، فهو يستخدم بشكل كبير جداً في العلوم الاجتماعية، وفي الاقتصاد، وفي الإدارة، في كثير من العلوم التي تعتمد على جمع البيانات من المبحوثين، ويعتبر أحد أكثر وسائل جمع البيانات استخداماً في البحث الاجتماعي، على الرغم من هناك العديد من الوسائل التي تستخدم لجمع البيانات، فإن الاستبيان

كوسيلة وحيدة، أو مستخدماً مع وسائل البيانات الأخرى يعتبر أكثر وسائل جمع البيانات شهرة وانتشاراً.

ولقد قمنا بتصميم استمارة الاستبيان من خلال الاستفادة من الإطار النظري للدراسة وكذلك الدراسات التي اطعننا عليها ذات العلاقة بموضوع الدراسة وميادها ، وكذلك بالاستفادة من المقابلة مع المسؤولين ومعرفة ما إذا كانت الإدارة المحلية وخاصة البلدية منها قامت بتغيير تنظيمي يتضمن الاعتماد على الإدارة التكنولوجية أم لا ؟

#### 4- الوثائق والسجلات:

تم استخدام الوثائق والسجلات في هذه الدراسة وكذلك الإحصاءات باعتبارها مكملية للأدوات المنهجية المستخدمة في البحث، والتي تكون مصدراً لجملة من البيانات والمعلومات حول التنظيم أو الإدارة المراد دراستها، ألا وهي الإدارة المحلية، وذلك من خلال الاطلاع على مختلف النصوص القانونية والتنظيمية لهذا النوع من التنظيمات، وذلك بالاعتماد على القوانين السابقة والحالية المتعلقة بالإدارة المحلية بالإضافة إلى بعض المجالات التي تنظم عمل الجماعات المحلية، وكذلك بعض الوثائق من مداوات المنشئة للهياكل الإدارية لتنظيم وسير الجماعة المحلية.

#### 5- العينة :

وقد يطلق على عينة الصدفة بعض المسميات الأخرى مثل العينة العرضية Convenience، والواقع أن هذه العينة من أكثر نماذج العينات غير الاحتمالية التي تستخدم في الحياة اليومية، وكثيراً ما نجد بعض الباحثين يحاول جمع البيانات من بعض الأفراد الذين يقابلهم بطريقة عرضية في الأماكن المختلفة<sup>(11)</sup>.

وعند ملاحظتنا للمواطنين الوافدين على البلدية رأينا أن عددهم كبير جداً ، كلهم زائري للبلدية وطالبي خدماتها، وهذا في كل بلدية من البلديات الثلاثة، أي في كل من بلدية قمار وبلدية الديلة وبلدية الرقية وبهذا يكون مجموع ، ومن هذا العدد اخترنا 300 مفردة بأسلوب عينة الصدفة. أي 100 مفردة في كل بلدية.

## IV. عرض وتحليل وتفسير البيانات واستخلاص النتائج :

## 1- عرض وتحليل وتفسير البيانات :

الجدول رقم (01): يوضح مدى تعامل إدارة البلدية بالوسائل التكنولوجية مع المواطن.

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
62%	186	نعم
38%	114	لا
100%	300	المجموع

الانحراف المعياري: 0.49

المتوسط الحسابي: 1.62

(المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS)

يبين هذا الجدول أن أغلبية المواطنين عينة الدراسة يقرون بأن البلدية تتعامل بالوسائل التكنولوجية مع المواطن، وذلك ما توضحه نسبة 62% في الجدول أعلاه، بينما نجد أن ما نسبته 38% من المواطنين يقولون بأن البلدية لا تتعامل بالوسائل التكنولوجية مع المواطن.

ونستنج من خلال هذه المعطيات أن البلدية أصبحت تعتمد على عدة وسائل تكنولوجية لتلبية حاجيات المواطن والقيام بأعماله، فبالإضافة إلى تدريب وتكوين المورد البشري في البلديات، أدخلت البلدية واستحدثت مواردها المادية وخاصة التكنولوجية منها، وهو ما يوفر خدمات ذات جودة عالية للمواطن، وعلى سبيل المثال نجد أن البلدية اعتمدت على وسائل حديثة لاستخراج الوثائق، وأيضاً على وسائل متطورة لتخطيط الأراضي وتصويرها، وكذلك نجد أن البلدية أدخلت آلات متطورة لتقديم الخدمات مثل حاويات القمامة وآلات الحفر وإصلاح الإنارة والمياه.



الجدول رقم(02): يوضح هل الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها البلدية كافية لتقديم الخدمات

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
29%	87	نعم
71%	213	لا
100%	300	المجموع

(المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss)

يبين هذا الجدول هل الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها البلدية كافية لتأدية المهام أم لا، ونلاحظ من خلال استجوابنا للمبحوثين أن نسبة 29% منهم يقولون بأن الوسائل التكنولوجية كافية للقيام بالأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين، بينما نجد أن فئة الأغلبية من المبحوثين هي التي ترى عكس ذلك وتقول بأن الوسائل التكنولوجية ليست كافية لتأدية المهام وهو ما تمثله نسبة 71%.

ونستنتج من خلال هذه المعطيات أن الإدارة المحلية الجزائرية عامة والبلدية على وجه الخصوص تنتقل الآن من مرحلة الإدارة التقليدية إلى مرحلة الإدارة العصرية التي تستخدم التكنولوجيات الحديثة في القيام بأعمالها، بمعنى أنها الآن في مرحلة انتقالية تقوم في كل مرة بإدخال وسائل تكنولوجية حديثة تخدم مصالح المواطنين، ولهذا نقول بأن البلديات التي أجريت عليهم الدراسة لم يعتمدوا على كل الوسائل التي تلي حاجيات المواطن بعد، وهنا نختلف في هذه الجزئية مع دراسة الباحث عبان عبد القادر الذي أجرى دراسته الميدانية على بلدية الكاليتوس بالجزائر العاصمة، وكانت هذه الدراسة حول تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، واستنتج من خلال دراسته أن بلدية الكاليتوس تستخدم عدة خدمات إلكترونية منها:

- توفير وثائق إدارية على مستوى موقع البلدية الإلكتروني حتى يمكن للمواطن تحميلها وقتما يشاء مثل: قائمة الوثائق المكونة لجواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية ورخصة قيادة السيارات، تصريح أبوي، تصريح شرقي، شهادة طبية ما قبل الزواج، طلب شهادة الميلاد .
  - تخصيص رقم هاتفي للمواطنين من أجل الاستماع لانشغالاتهم وتلبية متطلباتهم.
  - وجود إذاعة إلكترونية تقوم بتعريف البلدية لنشاطاتها وأعمالها وكذا مداولاتها وكل ما يهم المواطن من أخبار ومستجدات على مستوى بلديته.
  - وجود مجلة دورية تصدر كل شهرين تعرف المواطن بالأعمال المدرجة ضمن برامج البلدية وكذا ما تم قيامه في فترات سابقة وتوعية المواطن وتحسيسه من بعض المخاطر كالتدخين والمخدرات والآفات الاجتماعية، وتوزع هذه المجلة مجاناً على المواطنين.
  - تخصيص بريد إلكتروني للاتصال مباشرة مع رئيس البلدية ونقل انشغالات المواطن إليه بصفة مباشرة ودون وجود عراقيل بيروقراطية، وبدوره يقوم رئيس البلدية بالاطلاع على الرسائل الإلكترونية ويجيب على اسئلة وانشغالات المواطنين.
  - وجود صفحة في مواقع التواصل الاجتماعي من أجل التقرب أكثر من المواطن، هذا إضافة على عدة خدمات إلكترونية أخرى تقدمها هذه البلدية.
- ومن خلال تقديم كل هذه الخدمات الإلكترونية، وكذلك من خلال الاعتماد على هذه الوسائل التكنولوجية تصبح هذه البلدية هي السبابة على مستوى بلديات الوطن في تطبيق البلدية الإلكترونية، وهو الأمر الذي لا نجد في البلديات التي قمنا بتطبيق دراستنا عليهم، ولهذا نجد أن أغلبية المواطنين يقولون بأن الوسائل التكنولوجية ليست كافية لتقديم الخدمات وأن بلديات أخرى توجد فيها وسائل حديثة وهو شيء غير موجود لدينا.
- الجدول رقم (03): يوضح مدى مساهمة الوسائل التكنولوجية في تحسين خدمات البلدية**

النسبة %	التكرار	الاحتمالات	
45%	135	الدقة في استخراج الوثائق والقيام بالأعمال	نعم

27%	81	السرعة في إنجاز الخدمات
2%	6	التقليل من حجم الوثائق
2%	6	تسهيل تحميل الوثائق
<b>76%</b>	<b>228</b>	<b>المجموع</b>
24%	72	لا
<b>100</b>	<b>300</b>	<b>المجموع</b>

(المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss)

يتضح من خلال هذا الجدول أن أغلبية المواطنين يقرون بأن الوسائل التكنولوجية ساهمت بشكل كبير في تحسين خدمات الإدارة المحلية، وذلك ما توضحه نسبة 76%، وعن سؤالنا لهم في أي جانب تحسنت الخدمات أجابوا بالدقة في استخراج الوثائق والقيام بالأعمال بنسبة 45%، والسرعة في إنجاز الخدمات بنسبة 27%، والتقليل من حجم الوثائق وتسهيل تحميلها بنسبة 4%، وهنا توضح هذه الففة بأن الوسائل التكنولوجية ساهمت في إصلاح الخلل الذي كان في الإدارة التقليدية والمتمثل في كثرة الأخطاء في الوثائق المستخرجة وكذلك القيام بأحسن الأعمال في كل جانب، ومكنت أيضاً هذه الوسائل الموظفين والعمال من تسريع تقديم الخدمات للمواطن الذي كان في السابق ينتظر لساعات طوال لاستخراج وثيقة من البلدية، وما نراه غريباً في هذه المعطيات هو أن المواطن لا يرى بأن الوسائل التكنولوجية قللت من حجم الوثائق وسهلت عملية استخراجها، ونقدم مثال في هذا كالإجراءات التي نقوم بها لطلب بطاقة التعريف الوطنية أو طلب جواز سفر إلكتروني، هذه الإجراءات سهلت على المواطن العديد من الأمور وقللت من حجم الوثائق التي كانت سابقاً، إلا أن المواطن الجزائري يرى بأن مساهمتها في هذا الجانب قليلة. بينما نجد أن ما نسبته 24% من المواطنين عينة البحث يقولون بأن الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها البلدية لا تساهم في تحسين خدماتها.

ولتوضيح رأي الأغلبية وتفسيره أكثر نذكر بأن الجزائر توجهت مع بداية الألفية الثالثة، في إطار الإصلاحات الإدارية، وأسوة بكثير في دول العالم نحو الدخول تدريجياً في عصر المعلومات، قصد

ترقية وظائف المؤسسات الحكومية، ومنظمات الخدمة العمومية، وتبنت إحداث سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمية، بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية في سبيل ترشيد الخدمة العمومية.

وفي هذا السياق حاولت العديد من القطاعات العمومية وعلى رأسها الإدارة المحلية وأقصد بذلك البلدية الشروع في تطبيقات الخدمة العامة الإلكترونية وذلك من أجل الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.

تعد الإدارة الإلكترونية واحدة من التحديات التي رفعتها السلطات العمومية للبلاد لإحداث تغيير عميق في علاقتها بالمواطن، لما لهذه الآلية المتقدمة من أهمية بالغة في ترقية وتطوير الخدمة العامة، انطلاقاً من أن التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية هو أساس ترشيد الخدمات العمومية وتحسينها والنهوض بجهودها بما يؤسس لتطوير نظام إدارة الحكم والشؤون العامة (الحكم الراشد).

الجدول رقم (04): يوضح مدى استجابة الوسائل التكنولوجية المستخدمة من طرف البلدية لمتطلبات المواطن

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
48%	144	نعم
52%	156	لا
100%	300	المجموع

الانحراف المعياري: 0.50

المتوسط الحسابي: 1.48

(المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss)

يتضح من خلال الجدول أعلاه مدى استجابة الوسائل التكنولوجية المستخدمة من طرف البلدية لمتطلبات المواطن، وتشير نسبة 48% الموجودة في الجدول إلى أن الوسائل التكنولوجية التي

تستخدمها البلدية تلبية حاجيات المواطن، بينما نجد أن ما نسبته 52% من المستجوبين تقول بأن الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها البلدية لا تستجيب لمتطلباتنا ولا تلبئها.

ونستنتج من خلال هذه المعطيات أن الإدارة المحلية في الجزائر أدخلت آلية عصرنة الإدارة واعتمدت على تطبيق الإدارة الالكترونية، وذلك من أجل تقديم أحسن الخدمات للمواطنين، وككل تغيير في الإدارة هناك من يراه إيجابى ويخدم مصلحة المواطن وهناك من يراه عكس ذلك، ولهذا نجد أن التحول نحو الإدارة الالكترونية في الجزائر يجد مجموعة من الصعوبات والتحديات التي تقف في القائمى على تطبيقها، وهو الأمر الذي أشار إليه الباحث عبان عبد القادر في الدراسات السابقة، وذلك في دراسته الموسومة بـ "تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر" ووجد أن هذه التحديات تنقسم إلى تحديات بشرية وتحديات اجتماعية وتحديات تنظيمية، والتحدى المؤثر فيهم يتمثل في درجة وعى المواطنين حول التغيير وتبني الإدارة الالكترونية منخفضة وينعكس هذا الأثر على أداء الإدارة المحلية، وكذلك الاستفادة من تشخيص الدراسة لهذه التحديات، مثل علم توفر اليد العاملة المؤهلة إلكترونياً، والتحديات التنظيمية والتي تخص نقص الإجراءات والاستراتيجيات الإدارية، والتحديات تخص انخفاض وعى المواطنين بالتكنولوجيا الحديثة، والتحديات التي تخص عدم توفر الأجهزة التكنولوجية بالشكل اليسير الذي من شأنه أن يساهم في توفير جو وبناء بنية تحتية للإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم (05): يوضح مساهمة الإدارة الالكترونية في القضاء على العراويل الإدارية في البلدية

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	252	84%
لا	48	16%
المجموع	300	100%

(المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS)

يوضح الجدول رقم (04) مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في القضاء على العراقيل الإدارية في البلدية، ونلاحظ أن أغلبية المواطنين بنسبة 84% يقولون بأن الإدارة الإلكترونية تقضي على العراقيل الإدارية، بينما نجد أن نسبة قليلة من المبحوثين يقولون عكس ذلك وهذا ما توضحه نسبة 16% في الجدول.

ونستنتج من خلال هذه المعطيات أن الإدارة الإلكترونية أصبحت أمر حتمي ومهم في التعاملات وتقديم الخدمات، وبالنسبة للبلدية الجزائرية صدر مرسوم تنفيذي في جويلية 2015 والذي يقضي بإعفاء المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية التي يحتويها السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وبمسّ القرار بصورة خاصة، مستخرجات من عقود الميلاد والزواج والوفاة، حيث تسلمت الولايات وجميع الوزارات تعليمات بإلغاء هذه الوثائق الثلاث. وتندرج هذه الخطوة ضمن تفعيل الآليات العصرية لتحسين الإدارة الإلكترونية، حيث تهدف إلى تخفيف أعباء استخراج الوثائق الإدارية على المواطنين والتقليل من بيروقراطية الإدارة وتخليصهم من الطوابير الطويلة أمام شبابيك الحالة المدنية والتخفيف من حجم الملفات المطلوبة من المواطن، حيث تم تخفيض الوثائق من 29 إلى 13 وثيقة يحتاجها المواطن في ملفاته، وكذا تخفيض الإدارة أموالا طائلة لنسخ ووثائق الحالة المدنية بعد أن بات متاحا الحصول عليها من طرف مصالح الوزارات المختلفة مباشرة من السجل الوطني الآلي للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية. واستفادت كل من وزارات التعليم العالي والبحث العلمي، التربية الوطنية، التعليم والتكوين المهنيين من إعفاء الطلبة والتلاميذ والمتبرصين من تقديم وثائق الحالة المدنية أثناء التسجيلات الجامعية والمدرسية كمرحلة أولى، ليعمم هذا الإجراء بعد مصادقة الحكومة على كل القطاعات الوزارية، خاصة القطاعات التي هي في احتكاك يومي مع المواطنين.

## 2- استخلاص النتيجة العامة :

لإدخال الوسائل التكنولوجية الحديثة علاقة كبيرة بتحسين جودة الخدمات في الإدارة المحلية، وذلك باعتبار أن أهمية التكنولوجيات الحديثة تكمن في أنها تمثل قوة قادرة على التغلغل في كافة أنماط العمل الانساني وهي بالنسبة للإدارة المحلية تمثل مصدراً للقوة باعتبارها قادرة على تغيير أشكال وأساليب العمل بشكل جذري.

وقد أكدت إجابات الباحثين في هذا المحور عن الدور الذي تقوم به الوسائل التكنولوجية الحديثة في تحسين خدمات الإدارة المحلية، فقد جاء المتوسط الحسابي بدرجة عالية في أغلبية البنود وكذلك الانحراف المعياري.

وتشكل الوسائل التكنولوجية الحديثة أحد أهم العناصر التي يجب أن توفرها الإدارة المعاصرة، فكلما توفرت الأجهزة والوسائل كلما تحسنت جودة الخدمات بالنسبة للبلدية، وكلما حسن استخدام هذه الأجهزة والوسائل كلما زاد رضا المواطن عن الخدمات، وبهذا تكون هذه الآلية من التغيير بالنسبة للإدارة المحلية في محلها وتخدم متطلبات المواطن بالدرجة الأولى، وبالعودة إلى البنود الخاصة بهذا المحور نجد أن أغلبية المواطنين يقرون بأن البلدية تتعامل بالوسائل التكنولوجية مع المواطن، وذلك ما توضحه نسبة 62% في الجدول رقم 01.

ونستنج من خلال هذه المعطيات أن البلدية أصبحت تعتمد على عدة وسائل تكنولوجية لتلبية حاجيات المواطن والقيام بأعماله، فبالإضافة إلى تدريب وتكوين المورد البشري في البلديات، أدخلت البلدية واستحدثت مواردها المادية وخاصة التكنولوجية منها، وهو ما يوفر خدمات ذات جودة عالية للمواطن، وعلى سبيل المثال نجد أن البلدية اعتمدت على وسائل حديثة لاستخراج الوثائق، وأيضاً على وسائل متطورة لتخطيط الأراضي وتصويرها، وكذلك نجد أن البلدية أدخلت آلات متطورة لتقديم الخدمات مثل حاويات القمامة وآلات الحفر وإصلاح الإنارة والمياه، يتضح كذلك من خلال بيانات الجدول رقم 23 أن أغلبية المواطنين يقرون بأن الوسائل التكنولوجية ساهمت بشكل كبير في تحسين خدمات الإدارة المحلية، وذلك ما توضحه نسبة 76%، وهنا توضح هذه الفئة بأن الوسائل التكنولوجية ساهمت في إصلاح الخلل الذي كان في الإدارة التقليدية والمتمثل في كثرة الأخطاء في الوثائق المستخرجة وكذلك القيام بأحسن الأعمال في كل جانب، ومكنت أيضاً هذه الوسائل الموظفين

والعمال من تسريع تقديم الخدمات للمواطن الذي كان في السابق ينتظر لساعات طوال لاستخراج وثيقة من البلدية، وما نراه غريباً في هذه المعطيات هو أن المواطن لا يرى بأن الوسائل التكنولوجية قللت من حجم الوثائق وسهلت عملية استخراجها، ونقدم مثال في هذا كالإجراءات التي نقوم بها لطلب بطاقة التعريف الوطنية أو طلب جواز سفر إلكتروني، هذه الإجراءات سهلت على المواطن العديد من الأمور وقللت من حجم الوثائق التي كانت سابقاً، إلا أن المواطن الجزائري يرى بأن مساهمتها في هذا الجانب قليلة.

ولتوضيح رأي الأغلبية وتفسيره أكثر نُذكر بأن الجزائر توجهت مع بداية الألفية الثالثة، في إطار الإصلاحات الإدارية، وأسوة بكثير في دول العالم نحو الدخول تدريجياً في عصر المعلومات، قصد ترقية وظائف المؤسسات الحكومية، ومنظمات الخدمة العمومية، وتبنت إحداث سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمية، بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية في سبيل ترشيد الخدمة العمومية.

يوضح الجدول رقم 05 مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في القضاء على العراقيل الإدارية في البلدية، ونلاحظ أن أغلبية المواطنين بنسبة 84% يقولون بأن الإدارة الإلكترونية تقضي على العراقيل الإدارية، ونستنتج من خلال هذه المعطيات الإدارة الإلكترونية أصبحت أمر حتمي ومهم في التعاملات وتقدم الخدمات، وبالنسبة للبلدية الجزائرية صدر مرسوم تنفيذي في جويلية 2015 والذي يقضي بإعفاء المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية التي يحتويها السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وبمسّ القرار بصورة خاصة، مستخرجت من عقود الميلاد والزواج والوفاة، حيث تسلمت الولايات وجميع الوزارات تعليمات بإلغاء هذه الوثائق الثلاث. وتندرج هذه الخطوة ضمن تفعيل الآليات العصرية لتجسيد الإدارة الإلكترونية، حيث تهدف إلى تخفيف أعباء استخراج الوثائق الإدارية على المواطنين والتقليل من بيروقراطية الإدارة وتخليصهم من الطوابير الطويلة أمام شبابيك الحالة المدنية والتخفيف من حجم الملفات المطلوبة من المواطن، حيث تم تخفيض الوثائق من 29 إلى 13 وثيقة يحتاجها المواطن في ملفاته، وكذا تجنّب الإدارة أموالاً طائلة لنسخ وثائق الحالة المدنية بعد أن بات متاحا الحصول عليها من طرف مصالح الوزارات المختلفة مباشرة من السجل الوطني الآلي للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية. واستفادت كل من وزارات التعليم العالي والبحث العلمي، التربية الوطنية، التعليم والتكوين المهنيين من إعفاء الطلبة والتلاميذ والمتربصين من تقديم وثائق الحالة المدنية أثناء التّسجيلات



الجامعية والمدرسية كمرحلة أولى، ليعمم هذا الإجراء بعد مصادقة الحكومة على كل القطاعات الوزارية، خاصة القطاعات التي هي في احتكاك يومي مع المواطنين.

❖ هوامش البحث :

- (1) العربي غويني، تطوير الإدارة المحلية كضرورة للتنمية في الوطن العربي - الجزائر نموذجاً، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر ، 2016، ص 63.
- (2) مراد زايد، الإتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات، دار الخلدونية، القبة، الجزائر، 2012، ص355..
- (3) يوسف سعداوي ، أساسيات في إدارة المؤسسات، ط2، دار هومة، الجزائر، 2014، ص515.
- (4) عبود نجم، "الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف و المشكلات"، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 126.
- (5) علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص 32.
- (6) بوحنية قوي، حوكمة التنمية المستدامة في النظرية والتطبيق دراسة حالة لبعض النماذج والمؤشرات، دار الكتاب، الجزائر، 2016، ص 232.
- (7) جعفر أنس قاسم، أسس التنظيم الإداري والإدارة المحلية بالجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 1989، ص 65.
- (8) عبد الوهاب بن بوضياف، معالم لتسيير شؤون البلدية، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2014، ص07.
- (9) عمار بوضياف ، التنظيم الإداري في الجزائر بين النظرية والتطبيق، دار جسور للنشر والتوزيع ، المحمدية ، الجزائر ، 2010، ص ص 193 - 194.

(10) علي غربي، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة قسنطينة، الجزائر، 2006، ص 111.

(11) طلعت إبراهيم لطفي، أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، ط2، دار الغريب، القاهرة، مصر، 2010، ص 156.