

اتجاهات المواطنين نحو إجراءات تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية بالجماعات المحلية

-دراسة ميدانية على عينة من المتعاملين مع بلدية سطيف-

Citizens' attitudes towards measures to improve the electronic public service of local communities

-Field study on a sample of customers with the municipality of Setif-

نصير لعرباوي

جامعة سطيف 02، الجزائر

nacir_larb@yahoo.fr

حدة قرعيش¹

جامعة سطيف 02، الجزائر

hada_1987@yahoo.com

تاريخ الوصول 10 /08/2020 القبول 03/11/2020 النشر على الخط 15/09/2021

Received 10 /08/2020 Accepted 03/11/2020 Published online 15/09/2021

ملخص:

تقييم المواطن لأجهزة الإدارة العمومية وانطباعه عنها مرهون بالعديد من العوامل والمتغيرات وأبرزها مدى قدرة هذه الأجهزة على التكفل بإحتياجاته والوقوف على مصالحه وطلباته، وقد اعتمدت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على الإدارة الإلكترونية من أجل تقديم الخدمة العامة بشكل يوفر الوقت، الجهد واستيعاب الأعداد الهائلة من الجماهير طالبي الخدمة العمومية، وتحسين مستوى الإستجابة والفعالية وتعزيز النزاهة وتقليص البيروقراطية، حيث عمدت إلى استحداث سجل آلي وطني للحالة المدنية، سمح بإعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية، ومن ثمة التخفيف من حجم الملفات والإجراءات الإدارية مع تقليص آجال تسليم الوثائق الإدارية والبيومترية .

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية، الادارة الالكترونية، الجماعات المحلية، البلدية.

Abstract:

The citizen's impression and his evaluation of public administration organs depends on many factors and parameters. The most prominent factor is the extent of the ability of these organs to meet citizen's needs and respond to his interests and demands. The Ministry of Interior and Local Communities (MILC) adopted the electronic management within their organs in order to upgrade the public service and get a public service that saves time, effort and can respond to a huge number of citizens. Such a management, improves service quality in terms of effectiveness, lessening of bureaucracy, traceability and enhancing the reliability. The MILC has also created a national automatic record of civil status. This national record releases the citizens from providing their civil status documents when required, and therefore, reduce the size of files and administrative procedures, as it also reduces the duration for delivery of administrative and biometric documents.

Keywords: public service, electronic mangement, local groups, municipal.

¹ المؤلف المرسل: حدة قرعيش البريد الإلكتروني: hada_1987@yahoo.com

1. مقدمة:

تقوم رؤية استراتيجية تطوير الإدارة الإلكترونية على جعل المواطن هو المحور الأساسي لإهتمامات الإدارة ليتسنى لها بذلك توفير خدمات جديدة ذات جودة عالية تتماشى وحاجياته وتطلعاته، كما تهدف هذه الإستراتيجية إلى تحديث أساليب عمل الإدارة وإلى توفير وسائل عمل متطورة للتبادل والعمل داخل الجهاز الإداري وخاصة تحقيق التناغم بين النظم المعلوماتية التابعة لمختلف الهياكل العمومية لتمكينها من التخاطب، حتى لا تكون الإدارة الإلكترونية بذلك غاية في حد ذاتها وإنما وسيلة لخدمة المواطن.

فإعتماد الإدارة العمومية على النظم المعلوماتية مكنها من تطوير الخدمات المنمذجة التي تجنب المواطن عناء التنقل بين مختلف الهياكل الإدارية للإدلاء بمعطيات أو وثائق تنتجها أو تمتلكها هذه الهياكل، لكن التقييم الأخير لهذه الخدمات يختلف من مواطن لآخر، فهناك من يرى أنها أعطت إضافة للإدارة العمومية وهناك من يرى بأن هذه الخدمة ليست آمنة بحكم اعتمادها على إجراءات إلكترونية .

ومن خلال ما سبق يمكن طرح التساؤل التالي:

كيف ينظر المواطن لإجراءات تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية بالجماعات المحلية .

ويندرج ضمن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

ما واقع الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية؟

ما تقييم المواطن لإجراءات تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية ببلدية سطيف؟

و من خلال هذه الورقة البحثية سيتم التطرق إلى العناصر التالية:

.الإطار المنهجي للدراسة.

.الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية.

. مشاكل الخدمة العمومية في الإدارة الجزائرية.

. ملامح الإدارة الإلكترونية في الجزائر وأثرها في تحسين خدمة المواطنين.

. الدراسة الميدانية.

1-1: الإطار المنهجي للدراسة:

أ - الإطار المنهجي:

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، وتم فيها الإعتماد على منهج المسح بالعينة لجمع المعلومات المطلوبة من الباحثين، أما عن مجتمع البحث فقد تمثل في مواطني بلدية سطيف، بالإعتماد على عينة عشوائية بسيطة مكونة من 250 وحدة ، مع توظيف أداتي الملاحظة واستمارة الاستبيان، حيث تم استرجاع حوالي 200 استمارة فقط. من أصل 250 حيث تم استبعاد 50 استمارة، بسبب عدم الإجابة على بعض الأسئلة من قبل الباحثين وعدم استرجاع البعض الآخر.

01 - مجتمع البحث وعينة الدراسة:

أ - مجتمع البحث: الباحث لا يشرع في إنجاز الدراسة قبل التعرف بصورة جيدة على مجتمع البحث، حتى يقرر الطريقة التي يمكن اعتمادها لدراسة المفردات، سواء كان ذلك من خلال دراسة كلية أو دراسة جزئية.

ويعرف مجتمع البحث أنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث²، ومجتمع البحث يشمل جميع عناصر مفردات المشكلة أو الظاهرة قيد الدراسة³.

وفي هذه الدراسة تمثل مجتمع دراستنا في المواطنين الذين يقصدون بلدية سطيف ويتعاملون معها ويستفيدون من خدماتها ونظرا لكبر مجتمع البحث وامتداده فإنه يتعذر علينا إجراء دراسة بالحصر الشامل لجميع قاصدي هذا المرفق العمومي، بسبب قلة الإمكانيات المادية والوقت والجهد وعليه تم اعتماد أسلوب العينة.

العينة: تعرف بأنها جزء أو نسبة من أفراد المجتمع الأصلي بواسطتها تعمم نتائج الدراسة على المجتمع الكلي، وهي الجزء الذي يختاره الباحث وفق طرق متعددة يمثل مجتمع البحث تمثيلا علميا سليما⁴، حيث تم اختيار عينة الدراسة وهي:

العينة العشوائية البسيطة والتي تعرف على أنها: العينة التي هي في متناول اليد والتي تضم المفردات التي يستطيع الباحث الحصول عليها⁵.

وفي هذا النوع من العينات يعطى لعناصر مجتمع الدراسة الأصلي الحرية في الاختيار في الدراسة، بحيث لا يكون هناك تحديد مسبق لمن تشملهم العينة بل في هذا النوع من العينات يعطى لعناصر مجتمع الدراسة الأصلي الحرية في المشاركة في الدراسة، بحيث لا يكون هناك تحديد مسبق لمن تشملهم العينة بل يتن اختيار أفراد العينة من بين أول مجموعة يقابلهم بحيث يوافق هؤلاء على المشاركة في الدراسة وذلك ضمن شروط تضمن تمثيلا معقولا لمجتمع الدراسة⁶.

وفي دراستنا هذه اعتمدنا على العينة العشوائية البسيطة من خلال توزيع الإستمارة على المواطنين الذين يقصدون مصالح بلدية سطيف، فهنا اختيارنا للمفردات لم يخضع لأي معيار سوى اختيار المبحوثين الذين تصادف وجودهم في البلدية وقت توزيع الاستمارة، ويبلغ عدد مفردات الدراسة 250 في حدود الإمكانيات المتاحة والوقت المتوفر حرصا على دقة النتائج.

02 - أهمية الدراسة وأهدافها:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في تمكيننا من معرفة وجهة نظر المواطن بخصوص موضوع الإجراءات الإلكترونية الجديدة المتخذة من قبل إدارة الجماعات المحلية في سبيل تحسين الخدمة العمومية ومدى مساهمة هذه الأخيرة في إعادة بناء علاقة الثقة بين المواطن والإدارة.

ناهيك عن المكانة التي تحظى بها الإدارة العمومية في المجتمع الجزائري بإعتبارها تمثل الدولة وأهمية الإدارة المحلية بالنسبة للفرد وكثرة جماهيرها.

إضافة إلى الكشف عن مدى تقدير المواطن للجهود التي تبذلها الحكومة الجزائرية والتي تنعكس من خلال سلسلة الإصلاحات التي قامت بها والإجراءات والسياسات التي اعتمدها كآليات للنهوض بمستوى الخدمات المنوطة بإدارتها المحلية وعلاج الأمراض التي عانت منها واشتكى منها المواطن، وكذا وجهة هذا الأخير في نجاعة

² - زياد عمر محمد: البحث العلمي - مناهجه وتقنياته، دار الشروق، ط1، جدة، 1983، ص282.

³ - عامر فند يلحي، البحث العلمي بإستخدام مصادر المعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 1999، ص173.

⁴ - أحمد بن مرسللي: مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ط1، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2007، ص 169.

⁵ - فاطمة عوض صبر، ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ط1، الإسكندرية، 2002، ص 195.

⁶ - رجاء وحيد دويدري: البحث العلمي: أساسيته النظرية وممارسته العلمية، دار الفكر المعاصر، ط1، لبنان، ص 314.

الإجراءات الجديدة كحل للمشاكل التي طالما عانى منها في تعامله مع هذه الأجهزة وهزت ثقته بها وأثرت على العلاقة معها.

كما تهدف هذه الدراسة بشمل أساسي إلى:

التعرف على وجهة نظر المواطن بخصوص الإجراءات الإلكترونية المتخذة من قبل مختلف الإدارات المحلية لتحسين الخدمة العمومية.

أيضا مدى ثقة هذا المواطن في هذه الإجراءات الإلكترونية المتخذة في سبيل تحسين الخدمة العمومية.

03- منهج الدراسة:

كل دراسة يقوم بها الباحث في أي مجال تستوجب عليه إتباع منهج واضح يكون بمثابة موجه له، يمكنه من الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها والمنهج هو مجموعة من الإجراءات والخطوات المتبعة لدراسة معينة ويعرف بأنه "الطريق الذي يتبعه الباحث في دراسة مشاكله لإكتشاف الحقيقة"⁷.

ويعرفه غريب أحمد السيد بأنه: نسق متكامل من القواعد الواضحة والإجراءات التي يستند عليها الباحث في سبيل وصوله إلى نتائج علمية⁸.

وبما أننا بصدد دراسة وجهة نظر المواطن تجاه الإجراءات الإلكترونية المستحدثة لتحسين الخدمة العمومية، وبما أن البحث ذو طبيعة وصفية فإن المنهج الأنسب هو المنهج المسحي، الذي يعرف على أنه: أحد الأشكال الخاصة لجمع المعلومات عن حالة الأفراد وسلوكهم وإدراكهم ومشاعرهم واتجاهاتهم⁹.

04- أدوات جمع البيانات:

لكل منهج وسائل وتقنيات يستعملها الباحث في الحصول على المعلومات تسمى هذه الوسائل بأدوات جمع البيانات وهي الوسائل المختلفة التي يستخدمها الباحث لجمع البيانات والمعلومات المستهدفة¹⁰.

الملاحظة: من خلال ملاحظة الأجواء العامة والمعاملات الخاصة بالأعوان والموظفين بمصالح البلدية للمواطنين، وكذا ردود أفعال المواطنين ومراقبة تصرفاتهم اتجاه الخدمات المقدمة لهم، خاصة تلك التي تعتمد على التقنية الإلكترونية.

استمارة الإستبيان: هي تقنية مباشرة للتقصي العلمي، تستعمل إزاء الأفراد وتسمح بإستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية¹¹، وقد شملت الإستمارة 23 سؤال موزعة على ثلاث محاور:

المحور الأول: خاص بالبيانات السوسيوديمغرافية وتضمن 03 أسئلة.

المحور الثاني: خاص بمدى معرفة الجمهور بإجراءات تحسين الخدمة العمومية وتضمن 09 أسئلة.

المحور الثالث: خاص بوجهة نظر المواطن حول إجراءات تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية وتضمن 11 سؤال.

⁷ - تسيير صالح الرشيد: مناهج البحث التربوي، دار الكتاب الحديث، ط1، الكويت، 2000، ص 21.

⁸ - غريب محمد أحمد: البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، ط1، الإسكندرية، د س ن، ص 42.

⁹ - محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 2001، ص 158-159.

¹⁰ - علي عبد المعطي: أساليب البحث العلمي، مكتبة الفلاح، الكويت، 1998، ص 130.

¹¹ - مورييس أنجوس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات علمية)، دار القصبه للنشر، ط2، الجزائر، 2006، ص 204.

02-الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية.

قدمت العديد من التعاريف للإدارة المحلية، فهناك من عرفها بأنها "مجلس منتخب تركز فيه سلطات الوحدة المحلية ويكون عرضة للمسؤولية أمام الناخبين سكان الوحدة المحلية ويعتبر مكملا لأجهزة الدولة"¹². وتتركز أحد التعاريف على أن جوهر الإدارة المحلية هو تسيير مجموع الحاجات المشتركة لعامة سكان الإقليم الجغرافي¹³.

كما أن الإدارة المحلية في الجزائر مرت بعدة مراحل ساهمت في تدارك النقائص المسجلة على مستوى كل مرحلة.

01-02 تطور نظام الإدارة المحلية في الجزائر:

إن الإدارة المحلية في الجزائر لا تختلف عن الإدارات المحلية في سائر الدول الأخرى وذلك من حيث كونها أداة يتم بواسطتها تحقيق السياسة العامة للدولة بغية تحقيق الرفاهية العامة لكل أفراد المجتمع وقد مرت الإدارة المحلية في الجزائر بمرحلتين هامتين هما:

نظام الإدارة المحلية في عهد الاحتلال الفرنسي:

تجمع أغلب المراجع على تقسيم هذه الفترة إلى ثلاث مراحل وهي:

أ- المرحلة الأولى: مثلت السلطة الفرنسية من طرف الحاكم العام والذي يتبعه وزير الحربية ويعاونه مجلس كبار الشخصيات المدنية والعسكرية، كما عمدت السلطات الاستعمارية إلى الاستعانة بالشخصيات صاحبة النفوذ في أوساط المواطنين، كما عمدت السلطات الاستعمارية إلى الاستعانة بالشخصيات صاحبة النفوذ في أوساط المواطنين، إلى جانب ذلك عمل الحاكم الفرنسي على الاستفادة من الأنظمة السائدة في العهد العثماني، وقد تم تقسيم القطر الجزائري إلى ثلاث مناطق إدارية:¹⁴

-مناطق الإدارة المدنية: يتمركز فيها الأوروبيون، وتطبق فيها نفس نظم الإدارة الفرنسية

-مناطق إدارية مختلطة: فيها أغلبية وأقلية جزائرية، لذلك يطبق فيها نوعين من النظام: الأول خاص بالأوروبيين وهو نظام الإدارة المدنية، في حين يأخذ الثاني الطابع العسكري وهو ما يخضع له الجزائريين المتواجدين بهذه المناطق.

مناطق الإدارة العسكرية: وهي تتبع الأسلوب العسكري في التسيير والمعاملة يسيرها جنرالات، يسكن هذه المناطق الجزائريون، وتم الإبقاء فيها على أنظمة العهد العثماني فكان يساعد الحاكم في كل وحدة إدارية شيخ البلد.

وقد أوجدت السلطات الإستعمارية ما يسمى بالمكاتب العربية سنة 1844 من أجل تسهيل العملية الإتصالية بين الحاكم والمحكومين، وهي تعتبر أهم مؤسسة في الإدارة المحلية للأهالي وهي ليست متماثلة على المستويين

¹² Crime c.Modio,the government of great Britain, London,p786.

¹³ Marie christine rouault,droit administratif –source et principe généraux(l'organisation administrative et le contrôle de l'administration),gualino éditeur paris,2005,p84.

¹⁴ -عيوج عذراء: واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية (دراسة ميدانية بلدية قسنطينة)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2008-2009، ص138.

المركزي والمحلي، بل عرفت تدرج رئاسي هيكلية نجد على رأسه الهيئة المركزية للتنسيق لدى الحاكم العام، لتأتي بعدها مديرية الشؤون الحربية لدى كل هيئة عسكرية بمقاطعات الجزائر وهران وقسنطينة وضمن الوحدات العسكرية الأقل نجد مستويين من المكاتب العربية:

أ- مكاتب من الدرجة الأولى: لدى قيادات هذه الوحدة.

ب- مكاتب عربية من الدرجة الثانية: لدى الوحدة الأقل.

وهي تختص بالإشراف على تحصيل الضرائب، فك النزاعات ومراقبة السكان، والإشراف على إنتاج المواد الضرورية لتموين القوة العسكرية الفرنسية.

ب- المرحلة الثانية:

كانت بداية هذه المرحلة مع صدور قانون مارس 1884 الذي ضم الجزائر إلى فرنسا واعتبرها جزء لا يتجزأ منها، كما تم تقسيم الجزائر إلى ثلاث ولايات الجزائر سنة 1861، أين تم إدخال تعديلات على نظام الإدارة في الجزائر، حيث بدأ الإهتمام بأسلوب الإدارة غير المباشر ونتج عن ذلك الإعتماد على القبائل التي أخذت مكان مجالس البلدية، وقد تولت هذه المجالس عدة مهام أبرزها: تحديد ضريبة الرأس، الفصل في القضايا المدنية، تمديد الغرامات أثناء ارتكاب المخالفات والجنح أما الجنايات فكانت من اختصاص المكاتب العربية¹⁵

ج- المرحلة الثالثة:

تم فيها تقسيم الولايات إلى قسمين أساسيين هما: الشمال الذي يتركز فيه الأوروبيين وأنشئت فيه المجالس البلدية ذات السلطة الكاملة، أما القسم الثاني فقد ضم المناطق التي يقل فيها العنصر الأوروبي وتقرر أن تضم مجالسها البلدية نوعين من الأعضاء، حيث يتشكل النصف الأول من الأعضاء من الأوروبيين والنصف الآخر من السكان الأصليين ولا يتم انتخاب الرئيس بل يعين من الأوروبيين وتسمى البلديات المختلطة، بجانب ذلك أقيمت في المناطق الأهلة بالسكان الجزائريين البلديات الأهلية والتي يشرف على إدارتها أشخاص معينون من طرف الحاكم العام، وليس لسكانها أي دور في إدارتها.

وطبق القانون البلدي الصادر في فرنسا عام 1884 على كل البلديات الجزائرية، ومن ثم أصبح التنظيم البلدي بالجزائر يشبه التنظيم البلدي في فرنسا مع بعض التحفظات دائما.

وإذا كان هناك خلط كبير بالنسبة للبلديات، فالأمر مختلف مع الولايات حيث كانت خاضعة للنظام الخاص بالولايات الفرنسية ثم صدر في شأنها مرسوم 23 سبتمبر 1875 نص في مادته الأولى على أن يكون في كل ولاية مجلس عام يتشكل من أعضاء فرنسيين وجزائريين تدوم مدة المجلس ست سنوات ويجدد نصف الأعضاء سنويا، كما يتفرع عن المجلس لجنة الولاية ويتأسس الولاية والي الولاية الذي يتم تعيينه بناء على مرسوم كما هو الحال في فرنسا وحتى سنة 1955 ظلت هناك ثلاثة ولايات وهي الجزائر، قسنطينة وهران، ليتم بعد ذلك مضاعفة عدد الولايات والبلديات حتى صدر مرسوم في 07 أوت 1955 أقر ولاية عنابة كولاية وذلك على أساس أنها جزء من ولاية قسنطينة، وفي 28 جوان 1956 صدر مرسوم قسم الشمال الجزائري إلى 12 ولاية،

¹⁵ - عيواج عذراء، المرجع نفسه، ص 133.

وتاريخ 07 ديسمبر 1959 أنشئت ولاية سعيدة، وعليه بلغ عدد الولايات 15 وعدد البلديات 1578 بلدية واستمر الوضع حتى الاستقلال.

02-02 نظام الإدارة المحلية بعد الاستقلال:

ورثت الجزائر تركة مثقلة بالأعباء، تجسد ذلك في انعدام الإطارات والكفاءات القادرة على إدارة الشؤون الإدارية، وتسيير شؤون الدولة المختلفة التي تديرها الإطارات الفرنسية، والقلّة القليلة من الجزائريين الذين تولوا مسؤوليات محدودة في مصالح الإدارة الفرنسية، وبالتالي ورثت الجزائر المستقلة إدارة كولونيالية كانت تسعى إلى القضاء على كل مقومات الشخصية الوطنية وحاولت بكل الطرق أن تزيل كل ما هو جزائري في كل المجالات وكل ما يؤدي إلى تقويمها وعلاجها لهذا الوضع الخطير تدخلت الدولة للقيام بإصلاح إداري شامل تمثل في تنظيم الدورات التدريبية والملتقيات الخاصة بالموظفين الجدد في الوحدات المحلية كما عملت على تزويدها بالتجهيزات الأساسية التي تستهدف تحسين مستويات العمل الإداري، وفي إطار هذه الإصلاحات، تمت إعادة تقسيم البلديات والولايات، حيث تقلص عدد البلديات إلى النصف تقريبا وذلك حتى يتسنى إدارتها بالإمكانات المادية والبشرية المتاحة.¹⁶

الجزائر في مرحلة بداية الإصلاح تبني دستورها لسنة 1963 مبدأ اللامركزية واعتبر البلدية المجموعة الإقليمية الإدارية الإقتصادية والاجتماعية القاعدية، وكانت الجماعات المحلية فيها من أولى اهتمامات النظام الجديد القائم بعد 19 جوان 1965.

وفي عام 1974 كان هناك تقسيم إداري جديد رفع عدد الولايات إلى 31 ولاية وكانت دعائم هذا التقسيم تستند إلى مراعاة الحقائق الإقتصادية والسكانية والفوراق الجوهرية حتى تكون الولاية قاعدة للتخطيط الإقتصادي ومنطلق للتنمية .

وفي أفريل 1984 عرفت البلاد تقسيما إداريا جديدا إرتفع من خلاله عدد الولايات إلى 48 ولاية وقدر عدد البلديات بما بـ 1541 بلدية وذلك من أجل تقريب الإدارة من المواطن ولمتابعة التطورات الإقتصادية والبشرية.¹⁷

03- مشاكل الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية.

إن الإدارة المحلية ماهي إلا جهاز من أجهزة الدولة وشكل من أشكال إدارتها التي تعمل على تسيير الشؤون العامة، بما يتوافق والنظام السياسي والإقتصادي والإجتماعي في الدولة.¹⁸ وفي محاولة لرسم إطار واضح ومحدد حول خصوصية بيئة الإدارة المحلية الجزائرية نجد أنها تتصف بإختلال بنيوي وظيفي، نمت في إطاره العديد من مظاهر الفساد والبيروقراطية وهذا بإعتراف من السلطة الحاكمة في حد ذاتها ... فالكسل والرشوة والآفات الإجتماعية، والضياع والتسيب كلها تنتشر يوم بعد يوم وتنتشر بخطورة... فجراء

¹⁶ - زردومي أحمد، التقنوراطيون والإدارة العمومية في الجزائر، واقع وآفاق، دار الفائز للنشر والطباعة، ط1، قسنطينة، ص أ.

¹⁷ - عيواج عذراء: مرجع سبق ذكره، ص 135.

¹⁸ - أميرة علي فاطمة الزهراء: الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2010-2011، ص

هذه الأمراض والمظاهر تحولت الإدارة المحلية في الجزائر إلى فضاءات لمناوشات يومية بين موظفين يشتكون من سوء المعاملة ومواطنيهم يتهمونهم باللامباة والمحسوبية ويتحدثون عن خدمات دون المستوى.

أما الأسباب التي أدت إلى هذا الوضع السلبي فهي متعددة ومتنوعة ويمكن تلخيصها في:

01- طبيعة النظام السياسي:

إن معظم المشاكل التي تعاني منها الإدارة المحلية ناتجة عن طبيعة النظام السياسي فهو أهم عنصر في تردي الوضع، إذ أن الإدارة المحلية ليست إلا أداة لتطبيق السياسات، التي يضعها النظام السياسي، وبما أن هذا الأخير مشلول، فقد أدى إلى شل الإدارة الحكومية وانتشار المحسوبية والفوضى وكل مظاهر الفساد الإداري¹⁹.

02- البيروقراطية الشديدة:

في الحقيقة إن المفهوم السائد للبيروقراطية هو الالتزام الشديد والمتجر بنص القانون لدرجة تؤدي إلى عرقلة المعاملات وبالتالي القضاء على الهدف الذي من أجله وضع القانون وهو تسهيل معاملات الناس.

والبيروقراطية بمفهومها العلمي هي تنظيم ضخم، موضوع كلي يتماشى مع المهام الضخمة وهذا يتطلب التنسيق المنطقي لعمل الكثير من الأفراد²⁰.

والمظاهر البيروقراطية التي نسجلها في الإدارة المحلية الجزائرية عديدة نلخصها في:

- الإهمال وسوء معاملة الجمهور: حيث ينشغل الموظفون بأعمال أخرى ويهملون الأعمال الواجبة عليهم اتجاه المواطن.

- بروز ظاهرة الوساطة والمحسوبية.

- استغلال وسائل وأدوات الدولة للكسب الغير شرعي.

- التماطل والتجاوب البطيء، حيث يفتقد الموظفون إلى السرعة في الاستجابة إلى المتغيرات وبالتالي تعطيل المصالح.

- الرغبة في التسلط وممارسة النفوذ.

ولعل من بين العوامل والأسباب التي ساهمت في تأزم علاقة المواطن بالجماعات المحلية ونشوء ظاهرة البيروقراطية الهجينة في الجزائر:

* نقص التأطير وعدم العناية بفكرة التكوين.

* ثبوت أنماط التسيير وبقاء ظاهرة الروتين²¹

* ضعف الرقابة وسوء التنظيم والتسيير.

* انعدام التحفيز.

03- انعدام المساءلة:

¹⁹ - القدوة محمد: الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، د ط، الأردن، 2010، ص 259.

²⁰ - محمد عبد الوهاب: البيروقراطية في الإدارة المحلية، الدار الجامعية للنشر، د ط، الاسكندرية، 2004، ص 6.

²¹ - قاسم ميلود: علاقة الإدارة بالمواطن في الجزائر بين أزمة ومحاولات الاصلاح، مجلة دفاتر السياسة والقانون، 5 جوان 2011، ورقلة، الجزائر، ص 74.

إن أنظمة الرقابة والمساءلة في المجال الإداري غير فعالة، بالرغم من كثرة عدد الهيئات الرقابية والتأديبية داخل السلطة التنفيذية إلى أنه لم يتم ضبط المخالفات والحد من سوء الإدارة وهو ما أدى إلى انتشار الفساد والتسيب.²²

04- تديني مستوى الدخل:

وهذا يؤثر كثيرا على الموظف حتى صاحب الأخلاقيات والملتزم بقانون ويدفعه إلى قبول الرشاوي والمال مقابل تسيير المعاملات وتسهيلها.²³

05- المركزية الإدارية وتضخم الجهاز الإداري: حيث تشكو هيكلية الإدارة العمومية من مركزية شديدة، وعدم الترابط الفعال بين إدارتها على المستوى المركزي والإدارات المحلية.²⁴

06- الإسراف في النفقات والشكليات:

07- التعقيدات الإدارية والروتين: أي الشكليات التي يجب توفرها في المعاملات الرسمية.

08- الفساد الإداري:

حيث يكثر الحديث عن فضائح وممارسات تتعلق بالفساد بكافة أشكاله من رشوة استغلال النفوذ، الخرافات سلوكية وأشكال مختلفة من التسيب الوظيفي للعاملين، واقتناع المواطن الجزائري وإدراكه أن الفساد منتشر في أجهزة الإدارة المحلية، وأنها مهيأة لانتشار أوسع لهذه الظاهرة في ظل التغيب المستمر للشفافية، الرقابة وحكم القانون.

09- التسيب واللامبالاة :

إن ظاهرة التسيب متجذرة داخل الإدارة العمومية الجزائرية، وتظهر أكثر في المستويات الإدارية الدنيا، والتي تتعامل بشكل مباشر مع المواطنين ففي البلدية مثلا نجد أن تراخي الموظفين يؤدي إلى فقدان الملفات والتماطل في تقديم الخدمة وأيضا الأخطاء المرتكبة في ملأ الوثائق الإدارية.

ولاشك إذا أمعنا النظر في هذه المظاهر نجدها كلها تستند إلى مجموعة من الشروط والعوامل التاريخية والسياسية منها والأخلاقية، الإقتصادية والإجتماعية والتي أفرزت حالة من الأمان بين المواطن والإدارة وحلت رابطة الثقة بينهما، وتركت انطباع سيئ لدى المواطنين عن إدارتهم.

ولعل حجم هذه المشاكل في الأجهزة الإدارية المحلية الجزائرية تشعبها وتفاقمها، حمل الحكومة الجزائرية على تفعيل آليات لمحاصرتها والقضاء عليها، ومباشرة عدد من الإصلاحات اعتمدها الحكومات المتعاقبة، نذكر منها في هذا المقام على سبيل المثال لا الحصر استحداث وظيفة الوسيط الإداري على مستوى كل الولايات، حيث يقوم بإستقبال تظلمات المواطنين وبحل المشاكل التي يمكن أن يحلها ويعين من طرف الوالي، إضافة إلى صدور قانون 131/88 المؤرخ في 04 يوليو 1988 والذي جاء لينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن، من خلال تحديد واجبات الإدارة اتجاه المواطن.

²² - سعود عبد الفتاح: الإدارة العامة، الدار الجامعية للنشر، د ط، الإسكندرية، 1992، ص 77.

²³ -قاسم ميلود: مرجع سبق ذكره، ص 75.

²⁴ - محمود القدوة: مرجع سبق ذكره، ص 260.

غير أن كل هذه المحاولات التي بادرت بها القيادة السياسية قد فشلت في إحتواء أزمة علاقة الإدارة مع المواطن، ورغم ذلك استمرت الحكومة الجزائرية في محاولات التحدي والبحث عن كل السبل والآليات التي من شأنها تحسين العلاقة بين الإدارة مع المواطن وإعادة الاعتبار للخدمة العمومية على مستوى الإدارات المحلية، حيث اتخذت هذه الأخيرة عدة تدابير في إطار المسعى إلى عصرنه الإدارة وتقريبها من المواطن والقضاء على البيروقراطية والفساد التي طالما طبعت الإدارة المحلية واشتكى منها المواطن، ولعل أهم هذه التدابير الإجراءات الأخيرة التي بادرت الجماعات المحلية إلى تفعيلها والتي تمحورت حول:

-إعادة تأهيل المرافق الإدارية المحلية.

-تخفيف الملفات الإدارية.

-رقمنة سجلات الحالة المدنية والتحول نحو الإدارة الإلكترونية.

زيادة على المداومة على نشر التعليمات الصارمة سواء كانت صادرة من الوزير الأول أو وزير الداخلية والجماعات المحلية، لتفعيل هذه الإجراءات وإصدار مختلف النصوص القانونية في شكل مراسيم ومناشير للتأكيد على وجوب العمل وفق الإجراءات الجديدة.

04-ملاح الإدارة الإلكترونية في الجزائر وأثرها في تحسين خدمة المواطنين:

يعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية من أهم آليات تطوير علاقة المواطن بالإدارة وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم، حيث تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي من تلك الآليات ما يلي:²⁵

04-01 رقمنة سجل الحالة المدنية:

انطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الواد بالجزائر العاصمة قبل تعميمها تدريجيا على مستوى كافة التراب الوطني.

- إصدار شهادات الميلاد جوازات السفر وطاقات التعريف البيومترية، عقود الزواج، شهادات الجنسية، صحائف السوابق العدلية، وعموما كل وثائق الحالة المدنية وكذلك الأمر في المجالات التعليمية والصحية والاجتماعية .

04-02 مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية:

ويتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري، من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية، وحفظها ليتم إسترجاعها لاحقاً سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية على شبكة الإنترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها وكانت أول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة وأصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني، وهي تقنية جديدة تجسد أيضا إمكانية إعداد

25_ فرطاس فنيحة: عصرنه الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسن خدمة المواطنين، جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة ، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد15، المجلد2.

وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل أو السفر لمراكز الحالة المدنية، وتستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادة الزواج والوفاة، ثم السعي فيما بعد إلى تمديد العملية إلى كل الوثائق²⁶.

03-04 مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين:

في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومترية أصدرت وزارة الداخلية ممثلة في شخص الوزير عدة قرارات نذكر منها:

- القرار المؤرخ في 09 ذو القعدة عام 1431 الموافق لـ 21 أكتوبر 2010 يحدد المواصفات التقنية لمستخرجي عقد الميلاد الخاص بإصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين.

- القرار المؤرخ في أول صفر 1433 الموافق لـ 26 ديسمبر 2012 على مستوى 45 دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة وأضاف ذات المصدر، أن هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للشروع في هذه العملية والتي ستعمم تدريجيا على جميع المقاطعات والدوائر، ويعد مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية.

وفيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتري هو وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا ويكون مطابقا للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني، ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرار وقعه الوزير، يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين والجديد فيه أنه بالإمكان تحميل الإستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الأنترنت وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة لتجسيد مشروع الجزائر الإلكتروني وتعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية.

04-04 مشروع المواطن الإلكتروني:

أطلقت في أواخر 2013 وزارة الداخلية مشروع المواطن الإلكتروني لأول مرة في الجزائر، والذي يختصر أرشيف كل مواطن في واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة لا تتجاوز 30 ثانية، بالإضافة إلى وضع رقم وطني لكل جزائري وجزائرية يحل محل كل الوثائق وتقليص الوثائق الإدارية المتعلقة بإصدار رخصة السياقة وجواز السفر وغيرهما، والإكتفاء ببطاقة التعريف الوطنية التي ستكون بطاقة رقمية مدة صلاحيتها مدى الحياة، ويعد هذا الإجراء خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية التي تعد أول محور متبوع بتحديد الأهداف الكبرى، والخاصة التي يجب بلوغها في غضون خمس سنوات، علاوة على قائمة نشاطات لتنفيذها شمل هذا المشروع وضع شبكات ربط بين المؤسسات وبين الوزارات يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية

²⁶ - بلقرع فاطمة العمري دلال، قرينشي هاجر، جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية / مجلة البديل الاقتصادي، العدد السابع ديسمبر، 2017، ص11.

واستعمال التكنولوجيا من خلال الرقمنة وتوثيق الوثائق الإدارية وتنصيب أنظمة إعلامية مدججة، وكذا إدراج بعض الخدمات لصالح المواطن.²⁷

04-05 إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات:

هذا الإجراء مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل، وفي هذا السياق أكد السيد/ عبد الرزاق مهني المدير العام المكلف بعصرنة الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية وأنه نتيجة لهذه الإجراءات المتبعة من طرف وزارة الداخلية بعدة عمليات منها جمع وحفظ كل المعطيات المتوفرة لدى مصالح الحالة المدنية لـ 1541 بلدية وأصبحت حالة مدينة واحدة موحدة، وتم من خلال هذه العملية تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود لسنوات مضت وقد مس التصحيح السجلات القاعدية والأساسية وبذلك انتقل الأرشيف الوطني من الصفر إلى 95 مليون وثيقة مسجلة ومحافظة وللإحتياط تم الإحتفاظ بنسخة قاعدة إلكترونية في الإدارة المركزية، كما تم ربط أكثر من 18 قطاع منها الوزارات بالسجل الوطني للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية، كما تم إصدار قانون يتعلق بتمديد عمر الوثيقة من عام إلى 10 سنوات بإستثناء وثيقة الزواج والوفاة وإلغاء العديد من الوثائق والإنتقال من 22 وثيقة إلى 07 وثائق، أما فيما يخص الوثائق البيومترية فإنه تم استخراج أكثر من 25000 جواز سفر بيومتري إلكتروني يوميا، كما تم تسليم أكثر من 8700 مليون جواز سفر بيومتري في ظرف 04 سنوات وأكثر من 06 ملايين بطاقة تعريف بيومترية، وهذه الأخيرة تميزت بتأمين خاص متمثل في شريحتين الأولى مرئية والأخرى خفية ولقد تم الإستعانة في صناعة هذه الوثائق بتكنولوجيا متعددة، تضمن حماية المعطيات التي يمكن الولوج إليها بسهولة، حيث أكد أن كل هذه العمليات والإجراءات من أجل الوصول إلى بلدية وولاية رقمية.

05- الدراسة الميدانية :

لمعرفة وجهة نظر المواطن حول نجاعة إجراءات تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية تم إعداد استمارة استبيان تضمنت عدة محاور وهي:

المحور الأول: البيانات السوسيوديمغرافية.

المحور الثاني: معرفة المواطن بإجراءات تحسين الخدمة على مستوى الإدارة المحلية .

المحور الثالث: ثقة المواطن في نجاعة الإجراءات وتقديره لها .

عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة:

المحور الأول: البيانات السوسيوديمغرافية.

من خلال توزيع الإستمارة نلاحظ أن نسبة الذكور فاقت نسبة الإناث لكوننا اخترنا العينة بالصدفة، كما أن أعمار المبحوثين تتراوح بين 40 و50 سنة، وعادات آخر مرتبة للفئة العمرية 50 سنة، وعليه أن نستنتج أن فئة الشباب تشكل أكبر نسبة من عينة المبحوثين وهذا طبيعي لأن 70% من المجتمع الجزائري هم شباب. -غالبية المبحوثين ذو مستوى تعليمي عالي (جامعي).

²⁷ - بلقرع فاطمة العمري دلال، قريشي هاجر، المرجع نفسه، ص 11.

أي أن الجمهور المتعامل مع البلدية هو جمهور متنوع المستويات والفئات وذلك راجع لأهمية هذه الإدارة وضرورتها في حياة كل مواطن مهما كان مستواه العلمي والدراسي.

المحور الثاني: معرفة المواطن بإجراءات تحسين الخدمة على مستوى الإدارة المحلية .

- الأغلبية المطلقة من المبحوثين يعلمون بالإجراءات الخاصة بإلغاء إلزامية المصادقة على الوثائق صورة طبق الأصل ، أما مصدر معرفتهم بهذا الإجراء فقد كان وسائل الإعلام .

معظم المبحوثين يعرفون بأنه تم إلغاء وثائق الحالة المدنية عند تكوين الملفات الإدارية، أما مصدر المعرفة فهو وسائل الإعلام .

أغلب المبحوثين على علم بإمكانية استخراج شهادة الميلاد من أي بلدية على المستوى الوطني، وهناك نسبة قليلة يجهلون ذلك. ودائما وسائل هي وسيلة معرفتهم بهذا الإجراء.

- 80 مبحوث من أصل 200 مبحوث لا يعلمون بأن استصدار البطاقة الرمادية للسيارة قد أصبح من مهام البلدية، أما البقية فهي تعلم بهذا الإجراء، ومصدر المعرفة كانت وسائل الإعلام.

غالبية المبحوثين يعلمون بأن استخراج بطاقة التعريف الوطنية قد أصبح من صلاحيات البلدية.

الأغلبية الساحقة من المبحوثين يعلمون أن بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر أصبحا بيوميتين كما عملية استخراجها حولت لمصالح البلدية.

أكثر من نصف المبحوثين 105 يجهلون بالإجراء الخاص بإمكانية طلب جواز السفر البيوميتري عن طريق شبكة الأنترنت.

كما أن أغلبهم حوالي 102 يعلمون أنه يمكن طلب جواز سفر استعجالي لحالات الطوارئ .

هناك 100 مبحوث يعتقدون بأن الإجراءات السابقة الرامية إلى تحسين الخدمة العمومية معروفة لدى المواطنين وهناك 100 أخرى يعتقدون العكس.

المحور الثالث: ثقة المواطن في نجاعة الإجراءات وتقديره لها .

- أكثر من نصف المبحوثين يرون بأن مستوى الخدمات الحالية المقدمة من طرف مصالح البلدية مقبولة.

- معظم المبحوثين (118 مبحوث) صرحوا بأنهم لمسوا نوع من الإختصار في الوقت اللازم لقضاء معاملاتهم.

- غالبية المبحوثين نفوا بأن تكون هذه الإجراءات قد أوجدت نوع من العدالة في التعامل مع المواطنين، فالحسوبة والبيروقراطية لاتزال قائمة.

- حسب المبحوثين فإن الإجراءات الجديدة ساهمت في التقليل من ظاهرة الطوابير التي طالما اشتكى منها المواطنين والموظفون في آن واحد.

- أيضا ساهمت هذه الإجراءات في التقليل من تزاخم المواطنين، كذلك ساهمت هذه الإجراءات في التقليل من حدة انفعالات وتوتر المواطنين.

- ساهمت هذه الإجراءات إلى حد ما في تجنيب المواطن اللجوء إلى وسيط لقضاء معاملاته المختلفة.

- بفضل هذه الإجراءات الإدارية لم يعد المواطن مضطرا إلى التنقل بين مختلف الإدارات الحكومية (البلدية والدائرة) لإستكمال أو قضاء معاملة واحدة وهذا حسب ما صرح به المبحوثين.

- ساهمت هذه الإجراءات نوعا ما في تحسين طريقة تعامل الموظفين مع المواطنين

- غالبية الباحثين راضون عن الخدمات الحالية لمصالح البلدية.

-أغلبية الباحثين يرون بأن هذه الإجراءات تعمل على إعادة بناء علاقات الثقة والتعاون بين الإدارة والمواطن.

- ثقة المواطن في نجاعة هذه الإجراءات جاءت مقبولة.

وعليه يمكن القول أن الإجراءات الجديدة الخاصة بتحسين الخدمة العمومية الالكترونية على مستوى الإدارة المحلية معروفة لدى غالبية المواطنين وأنها تسعى إلى خدمة المواطن على أحسن وجه، إلا أنها استهدفت جوانب أصبح ما يقال عنها أنها شكلية، وأهملت أخرى خاصة ما تعلق منها بجوانب الحياة العامة مشاكل المواطن وطرق التكفل بها.

06. خاتمة:

من خلال هذه الدراسة التي تمحورت حول إجراءات تحسين الخدمة العمومية والتي استهدفت بالتحديد قاصدي بلدية سطيف، تبين لنا أن هذه الإجراءات الإلكترونية ساهمت إلى حد كبير في تحسين الخدمة العمومية مقارنة بالخدمات المقدمة له بالطريقة التقليدية، ولذلك فإن تحديث الإدارة العمومية بمختلف أجهزتها ودوائرها شكل انشغالا مشتركا للعديد من الدول في العالم، هذا الانشغال تحول تدريجيا إلى معبر إجباري لإضفاء النوعية على الخدمات العمومية.

07. قائمة المراجع:

• الكتب:

- أحمد بن مرسل: مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ط1، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2007، ص 169.
- تسيير صالح الرشيد: مناهج البحث التربوي، دار الكتاب الحديث، ط1، الكويت، 2000، ص 21.
- رجاء وحيد دويدري: البحث العلمي: أساسيته النظرية وممارسته العلمية، دار الفكر المعاصر، ط1، لبنان، ص 314.
- زردومي أحمد، التقنوراطيون والإدارة العمومية في الجزائر، واقع وآفاق، دار الفائر للنشر والطباعة، ط1، قسنطينة، ص أ.
- زياد عمر محمد: البحث العلمي-مناهجه وتقنياته، دار الشروق، ط1، جدة، 1983، ص 282 .
- سعود عبد الفتاح: الإدارة العامة، الدار الجامعية للنشر، د ط، الإسكندرية، 1992، ص 77.
- عامر فند يلجي، البحث العلمي بإستخدام مصادر المعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 1999، ص 173.
- علي عبد المعطي: أساليب البحث العلمي، مكتبة الفلاح، الكويت، 1998، ص 130.
- غريب محمد أحمد: البحث الإجتماعي، دار المعرفة الجامعية، د ط، الإسكندرية، د س ن، ص 42.
- فاطمة عوض صبر، ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ط1، الإسكندرية، 2002، ص 195.
- القدوة محمد: الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، د ط، الأردن، 2010، ص 259.
- محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 2001، ص ص 158-159.
- محمد عبد الوهاب: البيروقراطية في الإدارة المحلية، الدار الجامعية للنشر، د ط، الاسكندرية، 2004، ص 6.
- موريس أنجس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات علمية)، دار القصبه للنشر، ط2، الجزائر، 2006، ص 204.
- Crime c.Modio,the goverment of great Britain, London,p786.

- Marie christine rouault,droit administratif –source et principe généraux(l'organisation administrative et le contrôle de l'administration),gualino éditeur paris,2005,p84.

• رسائل جامعية:

- أميرة علي فاطمة الزهراء: الاتصال بين الادارة المحلية والمواطن، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر،2010-2011، ص 132.
- عيواج عذراء: واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية (دراسة ميدانية ببلدية قسنطينة)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة ، 2008-2009، ص138.

• المقالات:

- بلقرع فاطنة العمري دلال، قريشي هاجر، جاهزية الادارة الالكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية / مجلة البديل الاقتصادي ، العدد السابع ديسمبر،2017،ص11.
- فرطاس فتيحة: عصنة الادارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الادارة الالكترونية ودورها في تحسن خدمة المواطنين، جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة ، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد15، المجلد2 2016،ص"318.
- قاسم ميلود: علاقة الإدارة بالمواطن في الجزائر بين أزمة ومحاولات الاصلاح، مجلة دفاتر السياسة والقانون، 5 جوان 2011، ورقة، الجزائر، ص74.

الملحق: استمارة الإستبيان

المحور الأول: البيانات الشخصية.(ضع علامة X أمام الإجابة المناسبة).

الجنس: ذكر أنثى

السن 18-30 30-40 40-50 51 فأكثر

3-المستوى التعليمي: دون مستوى ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

المحور الثاني: معرفة المواطن بإجراءات تحسين الخدمة العمومية بالإدارة المحلية

4-هل تعلم أنه تم إلغاء إلزامية المصادقة على الوثائق طبق الأصل؟ نعم لا

بذلك:

وسائل الإعلام - مصالح البلدية- الإتصال الشخصي - أخرى تذكر

5-هل تعلم أن وثائق الملفات الإدارية قد تم تقليصها؟ نعم لا

في حالة الإجابة بنعم كيف علمت بذلك:

وسائل الإعلام - مصالح البلدية- الإتصال الشخصي - أخرى تذكر

6- .هل تعلم أنه يمكنك إستخراج شهادة الميلاد من أي بلدية على المستوى الوطني؟ نعم لا

في حالة الإجابة بنعم كيف علمت بذلك:

وسائل الإعلام - مصالح البلدية- الإتصال الشخصي - أخرى تذكر

7-هل تعلم أن استخراج البطاقة الرمادية للسيارة قد تم تحويله إلى البلدية؟ نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم كيف علمت بذلك:
- وسائل الإعلام - مصالح البلدية- الإتصال الشخصي - أخرى تذكر
- 8-هل تعرف أنه يمكنك استخراج بطاقة التعريف من البلدية؟ نعم لا
- في حالة الإجابة بنعم كيف علمت بذلك:
- وسائل الإعلام - مصالح البلدية- الإتصال الشخصي - أخرى تذكر
- 9-هل أنت على علم بأن بطاقة التعريف الوطنية قد أصبحت بيومترية؟ نعم لا
- في حالة الإجابة بنعم كيف علمت بذلك:
- وسائل الإعلام - مصالح البلدية- الإتصال الشخصي - أخرى تذكر
- 10-هل تعلم أن جواز السفر أصبح بيومتري؟ نعم لا
- في حالة الإجابة بنعم كيف علمت بذلك:
- وسائل الإعلام - مصالح البلدية- الإتصال الشخصي - أخرى تذكر
- 11-هل تعلم أن جواز السفر تم تحويله إلى البلدية؟ نعم لا
- في حالة الإجابة بنعم كيف علمت بذلك:
- وسائل الإعلام - مصالح البلدية- الإتصال الشخصي - أخرى تذكر
- 12-هل تعلم أنه يمكنك إدراج طلب جواز السفر البيومتري عن طريق الأنترنت؟ نعم لا
- في حالة الإجابة بنعم كيف علمت بذلك:
- وسائل الإعلام - مصالح البلدية- الإتصال الشخصي - أخرى تذكر
- المحور الثالث : وجهة نظر المواطن حول اجراءات تحسين الخدمة العمومية.**
- 13-هل ترى بأن الخدمات المقدمة من طرف مصالح البلدية؟ جيدة مقبولة سيئة
- 14-الإجراءات المتبعة من طرف مصالح البلدية اختصرت الوقت اللازم لقضاء معاملاتك
- أوافق محايد لا أوافق
- 15-الإجراءات المتخذة من طرف مصالح البلدية أوجدت نوع من العدالة في التعامل مع المواطنين
- أوافق محايد لا أوافق
- 16-الإجراءات المتخذة من طرف مصالح البلدية قللت من ظاهرة الطوابير
- أوافق محايد لا أوافق
- 17-الإجراءات المتخذة من طرف مصالح البلدية قللت من تراحم المواطنين
- أوافق محايد لا أوافق
- 18-الإجراءات المتخذة من طرف مصالح البلدية قللت من حدة انفعالات وتوتر المواطنين
- أوافق محايد لا أوافق
- 19-الإجراءات المتخذة من طرف مصالح البلدية ألغت اللجوء إلى وساطة لقضاء حاجاته ومعاملاته

أوافق محايد لا أوافق

20- كيف تقدر مستوى رضاك عن الخدمات الحالية لمصالح البلدية

راض جدا راض غير راض غير راض على الإطلاق

21- الإجراءات المتخذة من طرف مصالح البلدية لها مصداقية

أوافق محايد لا أوافق

22- الإجراءات المتخذة من طرف مصالح البلدية تعمل على محاولة بناء واستمرارية العلاقة مع المواطن

أوافق محايد لا أوافق

23- كيف تقيم ثققتك في هذه الإجراءات؟

جيدة مقبولة سيئة