

الصورة الذهنية لدى المواطن الجزائري نحو الإدارة المحلية

في ظل إجراءات تحسين الخدمة العمومية" البلدية أنموذجا

دراسة ميدانية على عينة من مواطني بلديات الشرق الجزائري

(عنابة، سطيف، قسنطينة، ميلة)

The algerian citizen's mental image towards local administration in light of the measures to improve the public service" the municipality modeled.

Field study on a sample of the citizens of the municipalities of eastern Algeria (Annaba, Sètif, Constantine, Mila)

شابي سارة¹

جامعة سطيف -2-

chabi_sara@yahoo.com

عواج سامية

جامعة سطيف -2-

aouajsamia@gmail.com

تاريخ الوصول 2019/12/13 القبول 2021/01/08 النشر على الخط 2021/09/30

Received 13/12/2019 Accepted 08/01/2021 Published online 30/09/2021

ملخص:

شهدت الإدارة العمومية في الجزائر عدة إجراءات لتحسين الخدمة المقدمة للمواطن ورفع من جودتها وفعاليتها، وذلك في إطار الجهود المبذولة من طرف الدولة الجزائرية لتطوير الإدارة العامة والاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في مختلف القطاعات الحكومية، تماشيا مع التحديات الاقتصادية والسياسية التي تشهدها البلاد، والتي يفرضها التوجه العالمي نحو عصرننة ورقمنة الحكومات والإدارات، بالإضافة إلى محاولة تقرب الإدارة العمومية من المواطن الجزائري وتلبية مطالبه بتحسين الخدمة العمومية، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على صورة هذه الإدارة لديه، التي عرفت توترا بسبب العراقيل البيروقراطية والروتين الإداري الذي تشهدها الإدارات المحلية الجزائرية، ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة الميدانية لتسليط الضوء على واقع الخدمة العامة في الجزائر، بهدف الكشف عن طبيعة الصورة الذهنية لدى المواطن نحو الإدارة المحلية الجزائرية في ظل إجراءات تحسين الخدمة العمومية، حيث اتخذنا البلدية كأتمودج للدراسة، مستخدمين في ذلك المنهج المسحي، وذلك على عينة قدرت 200 مفردة من مواطني بلديات الشرق الجزائري (عنابة، سطيف، قسنطينة، ميلة)، حيث وزعت بالتساوي 50 مفردة لكل بلدية، حيث كان الاستبيان أفضل الأدوات لجمع البيانات، لنصل في الأخير إلى أن هذه الإجراءات ساهمت إلى حد ما في تحسين صورة الإدارة المحلية لدى المواطن، رغم استمرار ضعف خدمة الاستقبال والتوجيه، واستمرار ظاهرة الوساطة والمحسوبية وغيرها من المظاهر السلبية التي كشفت عنها نتائج الدراسة التطبيقية.

الكلمات المفتاحية: الصورة الذهنية، الإدارة العمومية، الإدارة المحلية، الخدمة العمومية، إجراءات التحسين.

Abstract:

The public administration in Algeria has witnessed several measures to improve the service provided to citizens and to increase the quality and effectiveness of the public administration, as part of the efforts made by the Algerian state to develop public administration and take advantage of modern technology in various sectors of government, in line with the economic and political challenges witnessed by the country, which is imposed by the global trend towards modernization and digitization of governments and administrations, in addition to trying to bring public administration closer to the Algerian citizen and meet his demands for better service, which is directly reflected in the image of this administration, which has been strained by the government, which has been strained by the global trend towards modernization and digitization of governments and administrations, in addition to trying to bring public administration closer to the Algerian citizen and meet his demands for better service, which is directly reflected in the image of this administration, which has been strained by the global trend towards modernization and digitization of

governments and administrations. The refore, the importance of this field study to highlight the reality of public service in Algeria, with the aim of revealing the nature of the citizen's mental image towards the Algerian local administration under the measures of improving the public service, where we took the municipality as a model for the study, using the survey method, on an estimated sample of 200 individual municipalities of the Algerian East (Annaba, Satif, Constantine, Mila), where 50 single-digit syms were distributed equally each municipality, where the questionnaire was the best tool. To collect data, let us finally find that these measures have contributed to some extent to improving the image of local administration among the citizens, despite the continued weakness of reception and guidance service, and the continuing phenomenon of mediation, nepotism and other negative aspects revealed by the results of the applied study.

Keywords: Mental image, public administration, local administration, public service, improvement procedures..

1. مقدمة:

تزايد الاهتمام بموضوع الصورة الذهنية وأهميتها بالنسبة للفرد و للمؤسسة نظرا لما تقوم به هذه الصورة من دور هام في تكوين الآراء واتخاذ القرارات و تشكيل السلوك، وقد أصبح تكوين الصورة الحسنة هدفا أساسيا تسعى لتحقيقه المؤسسات على إخلاف أهدافها، مجال عملها وإطار نشاطها، والإدارة العمومية ليست بمعزل عن ذلك، فهذا الجهاز له من الأهمية بمكان في كل المجتمعات، فهو يؤثر في حياة الأفراد ويتأثر بهم، والإدارة العمومية جهاز يتعامل مع قاعدة عريضة من الجماهير (المواطنين)، ولها دور حيوي في كل دولة بحيث، أن مهامها هي انعكاس لمهام الدولة، فهي أداة لتنفيذ الخيارات والسياسات المنتهجة من طرفها، كما أنها الوسيط الذي يضمن الاتصال بين الحكومة والمواطن، وهي تتدخل في حياة الأفراد وتنظم شؤونهم العامة والخاصة، كما تعتبر المرتكز في تطويرهم والعامل الحاسم في تحقيق التنمية في الميادين كافة، لذلك تسعى الإدارة العمومية كأى مؤسسة أخرى إلى تنفيذ السياسات و الخطط الكفيلة لتكوين صورتها لدى المواطن على النحو الذي تريده وتخطط له، فالصورة الذهنية للمنظمات والمؤسسات تكتسب أهمية خاصة من خلال تأثيرها في الرأي العام السائد نحو مختلف الجوانب ذات العلاقة بالمنظمة أو المؤسسة، إذ تعد الصورة الذهنية نتاج طبيعي للتفاعلات الاتصالية المختلفة لمجموع خبرات الأفراد المباشرة وغير المباشرة التي يتلقونها، ولا شك أن سهولة التغيير أو صعوبته يعتمد على رسوخ الصورة الذهنية لدى الجمهور أو عدم رسوخها، حيث تقوم الصورة من خلال تأديتها لوظائفها النفسية والاجتماعية والاتصالية بدور رئيسي في تكوين الرأي العام وتوجيهه باعتبارها مصدر آراء الناس واتجاهاتهم و سلوكهم، و انطلاقاً من العلاقة بين الصورة الذهنية وتكون الرأي العام للمجتمع فإنه يتحتم على المنظمات والمؤسسات أن تهتم بدراسة الصورة السائدة عنها في مختلف طبقات المجتمع، من أجل التمهيد لوضع الاستراتيجيات الكفيلة لصناعة صورة ذهنية إيجابية عنها تكفل وجود رأى عام مناصر لقضاياها ومواقفها ودعمها بشتى أنواع الدعم في الظروف المختلفة¹، ولقد ضاعفت التغييرات الأخيرة المتسارعة التي تشهدها الجزائر في مجال تحسين الخدمة العمومية والنهوض بقطاع الخدمات العامة من أهمية دراسة الصورة الذهنية للإدارات العمومية وبالتحديد الإدارة المحلية (البلدية) لقرىها من المواطن الجزائري، والعوامل المتعلقة بتكوينها والبرامج اللازمة لتحسينها، خاصة وان الجزائر أورثت إدارة كولونيالية متخلفة تعاني العديد من المشاكل التي استحكمت حلقاتها وتسببت في أزمة ثقة بين المواطن والإدارة العمومية، إذ ضج غالبية المواطنين من الممارسات والأساليب غير المشروعة التي تمتنعها وتكرسها مختلف الإدارات والدوائر الحكومية، حيث باتت هذه الأخيرة مرادفا لمفهوم البيروقراطية، إذ أصبحت تماطل في قضاء مصالح المواطنين ومعاملاتهم فالمواطن البسيط الذي لا يتمتع بالنفوذ والقوة عليه أن يهدر الكثير من الوقت والجهد في طوابير طويلة في سبيل

¹ _ أحمد السيد كردي، علاقات العامة و تكوين الصورة الذهنية للمنظمة، جامعة الملك سعود، <http://kenanaonline.com> ، تاريخ التصفح

قضاء خدمة ما لا تستدعي إلا دقائق معدودة، كما عملت أيضا على إشاعة وتكريس منطق وثقافة الوساطة، المحسوبية والمحاباة في قضاء الحاجات، إضافة إلى كثرة وتعقد الإجراءات الإدارية المتبعة في إستوفاء خدمة معينة¹، وهو ما أدى إلى ضرورة تدارك الأمر نظرا لتنامي الضغوط والتحديات السياسية والاقتصادية التي باتت تواجهها الجزائر من الداخل والخارج، في ظل التطور المتنامي والسريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها الاستراتيجي في ازدهار الدول، وفي ضوء ما تقدم ذكره تحاول دراستنا الكشف عن الصورة التي يحملها المواطن الجزائري عن الإدارة المحلية (البلدية) في ظل الإجراءات الجديدة التي جاءت بها الحكومة الجزائرية و الجهود المبذولة لتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن .

وهو ما دفعنا إلى طرح التساؤل الرئيسي الآتي:

— ما طبيعة الصورة الذهنية المتشكلة لدى المواطن الجزائري نحو الإدارة المحلية في ضوء إجراءات تحسين الخدمة العمومية" البلدية أنموذجا ؟

ويتفرع عن هذا السؤال إلى التساؤلات الآتية:

— ما هو مستوى الخدمة العمومية المقدمة من طرف الإدارة المحلية (البلدية) للمواطن؟

— ما هي درجة تقدير المواطن للإجراءات الجديدة التي باشرت الحكومة الجزائرية بتنفيذها لتحسن الخدمة العمومية ؟

2. الإطار النظري:

1.2 مفهوم الصورة الذهنية:

— تعرف بأنها: "الصورة العقلية التي تتكون في أذهان الجماهير والناس عن المؤسسات المختلفة، قد تتكون على الأدلة والوثائق أو على الإشاعات وأقوال غير موثوقة، ولكنها في نهاية الأمر تمثل واقعا صادقا من وجهة نظر من يحملونها في رؤوسهم"².

— الصورة الذهنية: هي الناتج النهائي للانطباعات الذاتية التي تتكون عند الأفراد والجماعات إزاء شخص معين أو نظام ما أو شعب أو جنس بعينه أو منشأة أو مؤسسة أو منظمة محلية أو دولية أو مهنة معينة أو أي شيء آخر يمكن أن يكون له تأثير على حياة الإنسان³.

2.2 أهم خصائص الصورة الذهنية وسماتها:

— الصورة الذهنية تجسيد لواقع فكري معين، وللصورة مقدرة كبيرة على تقنين الفكرة، وهي القالب الذي تصب ضمنه ويحفظها من الضياع ويسهل انتشارها. وعندما تتشكل الصورة تصبح

— بجد ذاتها منطلقاً لعمليات فكرية جديدة تضاف إلى الصورة فتبلورها.

— تحمل الصورة حكماً قيماً وتعكس خياراً، وتعبّر عن إدراك، لذا فدراسة مضمونها وعناصرها

وخصائصها، وحركتها تظهر طبيعة الإرث الثقافي، والبعد الإيديولوجي، والزيادة المعرفي.

— تتكون الصورة الذهنية لدى الإنسان تجاه شخص أو شعب معين من ثلاثة عناصر: العنصر

المعرفي، والعاطفي، والسلوكي.

¹ - إبراهيم توهامي، يتيم ناجي: قراءة تحليلية في مضامين وأبعاد الفساد الإداري في المؤسسات العمومية الجزائرية، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني الأول حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر بسكرة، 06-07 ماي 2012.

² - السيد عليوة: تنمية مهارات العلاقات العامة في ظروف المنافسة، إيتراك للنشر والتوزيع، د.ط، القاهرة، 2001، ص (77-78).

³ - علي عوجة، العلاقات العامة والصورة الذهنية، عالم الكتب، الطبعة الثانية، القاهرة، 2003، ص 9.

- إن الصور أو القوالب الذهنية يجب ألا ينظر إليها كأشياء تتسبب بنفسها، بل كأعراض لأسباب خارجية أخرى.
 - إن المادة التي تتكون منها القوالب الذهنية تنتقل من جيل إلى جيل، وقد يستوعبها الطفل قبل أن يعي معنى كلمة شعب أو أمة.
 - إن الأحكام المسبقة قوالب سلبية، أو رافضة، تتخذ عن شخص، أو جماعة من الأشخاص، إذ تحصل هذه الجماعة بسبب المواقف المقبولة على صفات محددة أصلاً.
 - الصورة الذهنية ليست دائمة أو ثابتة بالضرورة، بل قد تتطور، وتعدل كلياً، أو جزئياً بفعل عوامل ذاتية أو موضوعية.
 - توظف الصورة عند تشكيلها، أو حين استدعائها مشاعر وأحاسيس معينة، وتدفع باتجاه سلوكيات معينة.
 - اكتشاف الصورة يمكن أن يساعد على الاقتراب منها، والتعرف الأفضل على جوانبها، وتحديد مسارات التعامل معها سواء باتجاه الترسخ أو التغيير.
 - يمكن أن تكون الصورة الذهنية بديلاً عن الواقع أو مفتاحاً لمقارنته¹.
- 3.2 مكونات الصورة الذهنية (أبعاد ومؤشرات) :**

تتكون الصورة الذهنية للمنظمة من عناصر تندمج مع بعضها، نوردتها فيما يأتي:

● **صورة منتجات خدمات المنظمة:**

تعتبر صورة منتجات المنظمة من بين العناصر المكونة لصورتها، فمنتجات أية منظمة أو خدماتها ومدى جودتها وقدرتها على تلبية رغبات العميل المتغيرة تؤثر في تقييم الجماهير لأعمال المنظمة ومدى كفاءتها وتساهم في إيجاد وبناء صورة طيبة لها لدى الجماهير.

● **صورة إدارة المنظمة (فلسفة المنظمة):**

إدارة المنظمة هي الرمز الذي تعرف به لدى الجماهير ولذلك فإن فلسفة الإدارة في قيادة العمل في أي منظمة وفي قيامها بالاتصالات الناجحة في إدارة علاقاتها مع الجهات المختلفة تعتبر من العناصر الهامة المكونة لصورتها لدى الجماهير، حيث تشكل العناصر الحاكمة للثقافة التنظيمية التي توجه أداء وعمل إدارات المنظمة المتعددة من ناحية، وتحكم تعاملاتها مع الجماهير الخارجية من ناحية أخرى. هي الإطار الذي يحدد كل اتصالات المنظمة ورسائلها إلى الجماهير وتشكل صورتها الذهنية نحوها.²

● **صورة المنظمة كمكان للعمل:**

تؤثر انطباعات الجماهير عن المنظمة كمكان للعمل على صورتها الذهنية من حيث توفير بيئة صحية وجيدة للعاملين وخدمات اجتماعية وحوافز متميزة، كما يؤثر المظهر الخارجي لها من مباني وأثاث ونظافة ونظام في العمل على إدراك الجماهير لها كمكان متميز للتعامل.

● **أداء موظفي المنظمة:**

وذلك من خلال قدرة موظفي المنظمة على تمثيلها بشكل مشرف لدى الجماهير من خلال التعامل الطيب معهم وكفاءة وسرعة أداء المهام المنوطة بهم مما يعطي انطباعاً إيجابياً نحوه.

● **كفاءة اتصالات المنظمة:**

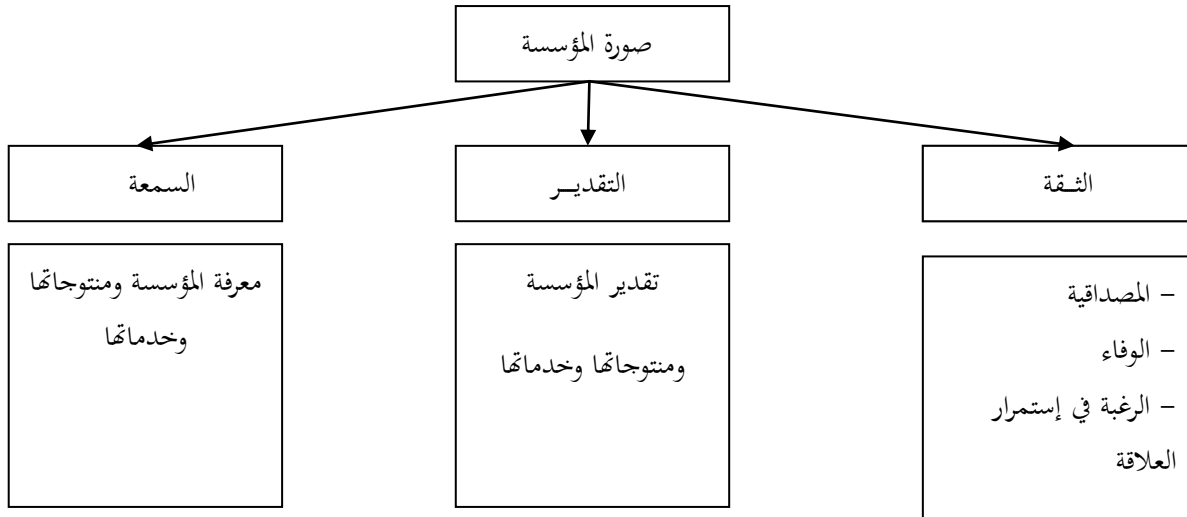
¹ -حضور، أديب، صورة العرب في الإعلام الغربي، ط 1، المكتبة الإعلامية، دمشق، ص(15-12)، 2002.

² - علي عجوة، كريمان فريد: إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الاستراتيجية وإستراتيجية الأزمات، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2005، ص(141).

حيث تؤثر كفاءة الاتصالات التي تقوم بها المنظمة مع جماهيرها الداخلية والخارجية وما تنقله من رسائل للجمهور في تكامل اتصالات المنظمة وتوضيح هويتها وفلسفتها للجماهير.¹

والشكل الآتي يوضح مكونات الصورة الذهنية للمنظمة:

شكل رقم 1: مكونات (أبعاد ومؤشرات) الصورة الذهنية للمؤسسة.



المصدر: لقصير رزيقة: دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية بمؤسسة الأملاح قسنطينة - مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، ص (138).

4.2 مفهوم الإدارة العمومية: الإدارة العمومية مفهوم مركب من كلمتين " الإدارة " وهي "عملية تنسيق وتكامل أنشطة المنظمة على نحو يتسم بالفعالية والكفاءة لتحقيق أهداف الأداء ومن خلال مجموعة من الوظائف الأساسية كالخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة"².

- الإدارة: هي "فن تحويل الموارد المتاحة إلى أهداف عامة أو محددة وذلك عن طريق العملية الإدارية"³.

والعامة وهي خلاف الخاصة. والخاصة هم النخبة بينما العامة هم الشعب، العوام⁴.

ويمكن تحديد كلمة عامة وذلك بإسنادها إلى كل عام أو نشاط تقوم به الحكومة أو الدولة. أي نشاط الحكومة إنما يرجع مردوده إلى الشعب، إلى الناس العامة، فكلمة عامة يقصد بها حكومية⁵.

5.2 مبادئ الإدارة العمومية:

توجد مبادئ متعددة للإدارة العمومية وهي مستقرة إلى حد كبير ومعترف بها وتستخدم على نطاق واسع، وبالرغم من ذلك هناك مبادئ أخرى مازالت غير معروفة، وسنعمد في مقامنا هذا إلى تقديم تصنيفين لمبادئ الإدارة العمومية:

¹ - علي عجوة، كريمان فريد: مرجع سابق، ص (142-143).

² - طارق طه: الإدارة، دار الفكر الجامعي، د.ط، الإسكندرية، 2008، ص (30).

³ - حمزة العلوان وآخرون: إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2014، ص ص (17-18).

⁴ - ابن منظور: لسان العرب، المجلد 4، دار صادر و الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، ط1، بيروت، 1990، ص (04).

⁵ - عبد العزيز صالح بن حبتور: الإدارة العامة المقارنة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2009، ص ص (39-40).

وفق هذا التصنيف هناك ثلاثة مبادئ أساسية تقوم عليها الإدارة العمومية:

● مبدأ استمرارية الإدارة العمومية:

تتولى الإدارة العمومية القيام بخدمات أساسية للمواطنين مثلاً فهم لا يتخذون احتياطات لتزويد أنفسهم بالماء الصالح للشرب أو الكهرباء أو الغاز اعتماداً على مرافق الماء والكهرباء والغاز... ولهذا يجب أن يكون عملها منتظماً ومستمرًا دون انقطاع أو توقف، ولهذا أجمع الفقهاء على أن استمرارية المرفق العمومي تعتبر أحد المبادئ الأساسية التي تحكم عمل الإدارة العمومية.

● مبدأ المساواة أمام الإدارة العمومية:

يعتبر مبدأ المساواة المبدأ الأساسي الذي يحكم القانون بصفة عامة، ولهذا فإن المساواة أمام الإدارة أو المرفق العمومي ليست إلى نتيجة على المستوى الإداري للمبدأ العام المتمثل في المساواة أمام القانون، ويقصد بالمساواة أمام الإدارة العمومية التزام هذه الأخيرة بتقديم خدماتها للمنتفعين دون تمييز لا مبرر له.

● مبدأ تكيف الإدارة العمومية:

تهدف الإدارة العمومية إلى الاستجابة إلى حاجيات المواطنين ومتطلبات الصالح العام وتأمينها، وبما أن هذه المتطلبات وهذه الحاجيات تتطور بالضرورة فإنه يجب على الإدارات العمومية إدخال التغييرات لتلبية المتطلبات والحاجيات الجديدة. أي أن كل التغييرات سواء كانت ذات طبيعة قانونية أو اقتصادية أو تقنية أو تكنولوجية التي تطرأ وتحدث في البيئة تفرض على السلطة الإدارية أن تكيف نشاطها معها.¹

6.2 مشاكل الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية:

حيث عرف kotler الخدمة العمومية على "أنها نشاط خاضع للمبادلة، غير ملموس، ولا ينتج عنه نقل للملكية، ويمكن أن يرتبط أو لا بمنتج مادي"² كما تعرف على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان و تأمين رفاهيته و التي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الأفراد و الالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطن³

- كما يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي ، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات ، حيث يمكن تعريف الخدمة العمومية على أنها " كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لان تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي لا تتحقق إلا بفضل تدخل قوة الحكام"⁴ لذلك فإن الإدارة المحلية ما هي إلى جهاز من أجهزة الدولة، وشكل من أشكال إدارتها التي تعمل على تسيير الشؤون العامة، بما يتوافق والنظام السياسي والاقتصادي والاجتماعي في الدولة⁵.

¹ - ناصر لباد: الأساسي في القانون الإداري، دار المجد للنشر والتوزيع، ط2، سطيف، الجزائر، 2011، صص(157-158).

² -Kotler. PH ،et Dubois. B ،**Marketing Management** ،Dunod ،Paris ،2000 ،P 443 .

³ - Daniel chavez ، **Beyond the market**، the futur of public service TNI Public service yearbook 2005، P 06.

⁴ - Monin.J.M ،**La certification qualité dans les services** ،Afnor ،Paris ،2001 ،p52.

⁵ - أمير على فاطمة الزهراء: الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2010، ص 132.

وفي محاولة لرسم إطار واضح ومحدد حول خصوصية بيئة الإدارة المحلية الجزائرية نجد أنها تتصف باختلال بنيوي وظيفي، نمت في إطاره العديد من مظاهر الفساد والبيروقراطية وهذا باعتراف من السلطة الحاكمة في حد ذاتها "... فالكسل والرشوة والآفات الاجتماعية، والضياع والتسيب كلها تنتشر يوم بعد يوم وتنتشر بخطورة..."

فجراء هذه الأمراض والمظاهر تحولت الإدارة المحلية في الجزائر إلى فضاءات لمناوشات يومية بين موظفين يشتكون من سوء المعاملة ومواطنين يهتمونهم باللامبالاة والمحسوبية ويتحدثون عن خدمات دون المستوى.

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

● طبيعة النظام السياسي:

إن معظم المشاكل التي تعاني منها الإدارة المحلية ناتجة عن طبيعة النظام السياسي، فهو أهم عنصر في تردي الوضع، إذا أن الإدارة المحلية ليست إلا أداة لتطبيق السياسات التي يضعها النظام السياسي، وبما أن هذا الأخير مشلول، فقد أدى إلى شل الإدارة الحكومية وانتشار المحسوبيات والفوضى وكل مظاهر الفساد الإداري.¹

● 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 كمي يتماشى مع المهام الضخمة وهذا يتطلب التنسيق المنطقي لعمل الكثير من الأفراد.²

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 الروتين.³

* ضعف الرقابة وسوء التنظيم والتسيير.

* انعدام المحفزات.⁴

¹ - محمد القدوة: الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، دط، الأردن، 2010، ص(259).

² - محمد عبد الوهاب: البيروقراطية في الإدارة المحلية، الدار الجامعية للنشر، دط، الإسكندرية، 2004، ص (06)

³ - قاسم ميلود: علاقة الإدارة بالمواطن في الجزائر بين أزمة ومحاولات الإصلاح، مجلة دفاتر السياسة والقانون، 5 جوان 2011، ورقة، الجزائر، ص (74).

⁴ - سعود عبد الفتاح: الإدارة العامة، الدار الجامعية للنشر، دط، الإسكندرية، 1992، ص (77-79).

● انعدام المساءلة:

إن أنظمة الرقابة والمساءلة في المجال الإداري غير فعالة، وبالرغم 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.

● تدني مستوى الدخل:

وهذا يؤثر كثيرا على الموظف حتى صاحب الأخلاقيات والملتزم بالقانون ويدفعه إلى قبول الرشاوى والمال مقابل تسيير المعاملات وتسهيلها.¹

● المركزية الإدارة وتضخم الجهاز الإداري:

حيث تشكو هيكلية الإدارة العمومية من مركزية شديدة، وعدم الترابط الفعال بين إدارتها على المستوى المركزي والإدارات المحلية.²

● التعقيدات الإدارية والروتين:

أي الشكليات التي يجب توفرها في المعاملات الرسمية.

● الفساد الإداري:

حيث يكثر الحديث عن فضائح وممارسات تتعلق بالفساد بكافة أشكاله من رشوة؛ استغلال النفوذ؛ انحرافات سلوكية وأشكال مختلفة من التسيب الوظيفي للعاملين، واقتنع المواطن الجزائري وأدرك أن الفساد مستشر في الأجهزة الإدارية المحلية، وأنها مهياة لانتشار أوسع لهذه الظاهرة في ظل التغيب المستمر للشفافية الرقابة وحكم القانون.

● 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 أو التماطل في تقديم الخدمة وأيضا الأخطاء المرتكبة في ملاء الوثائق الإدارية.

ولاشك إذا أمعنا النظر في هذه المظاهر نجدها كلها تستند إلى مجموعة من الشروط والعوامل التاريخية السياسية منها والأخلاقية، الاقتصادية والاجتماعية والتي افرزت حالة من اللأمن بين المواطن والإدارة وحلت رابطة الثقة بينهما، وتركت إنطباع سيء 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 باستقبال تظلمات المواطنين وبحل المشاكل التي يمكن أن يحلها ويعين من طرف الوالي.

إضافة إلى صدور قانون 88. 131 المؤرخ في 04 يوليو سنة 1988 والذي جاء لينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن من خلال تحديد واجبات الإدارة تجاه المواطن.³

غير أن كل هذه المحاولات التي بادرت بها القيادة السياسية قد فشلت في احتواء أزمة علاقة الإدارة مع المواطن، ورغم ذلك استمرت الحكومة الجزائرية في محاولات التجديد 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 عدت تدابير في إطار المسعى الهادف إلى عصرنه الإدارة وتقريبها من

¹ - قاسم ميلود: مرجع سابق، ص (75).

² - محمد القدوة: مرجع سابق، ص (260-261).

³ - محمد القدوة: المرجع نفسه، ص (80-81).

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.
 - استقبال المواطنين وتوجيههم.
 - 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.

3. الإطار التطبيقي "الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

1.3 نوع الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الخدمة العمومية المقدمة من طرف الإدارة المحلية (البلدية) للمواطن، إلى جانب درجة تقدير المواطن للإجراءات الجديدة التي باشرت الحكومة الجزائرية بتنفيذها لتحسين الخدمة العمومية وانعكاسها على الصورة الذهنية للإدارة العمومية في الجزائر المتمثلة في بلديات الشرق الجزائري (عنابة، سطيف، قسنطينة، ميله) من منظور المواطن، بمعنى آخر طبيعة التوجهات التي يحملها المواطنون تجاه هذه الإدارة بحكم خبرتهم بها ولذلك تندرج هذه الدراسة في إطار الدراسات الوصفية والتي تمثل الأسلوب الأكثر قابلية للاستخدام لدراسة بعض المشكلات والظواهر التي تتصل بالإنسان ومواقفه وآرائه ووجهات نظره و علاقاته¹

2.3 منهج الدراسة: إن أنسب منهج في موضوعنا هو المنهج المسحي والذي يعتبر واحدا من المناهج الأساسية في البحوث الوصفية وهو المنهج الذي يهدف إلى اكتشاف الوقائع كما هي في الواقع².

3.3 أدوات جمع البيانات : استخدمنا الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات، والاستمارة هي تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد بطريقة موجهة وذلك لأن صيغ الإجابات تحدد مسبقا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية، بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها³. ولقد كان السؤال الرئيسي حول ما هي طبيعة الصورة الذهنية لدى المواطن الجزائري نحو الإدارة المحلية في ظل إجراءات تحسين الخدمة العمومية "البلدية أنموذجا"؟.

وللإجابة على هذا السؤال تطلب الأمر تقسيم الموضوع إلى محاور كأسئلة فرعية، حيث أردنا أولا معرفة مستوى الخدمة العمومية المقدمة من طرف الإدارة المحلية (البلدية) للمواطن، وثانيا معرفة درجة تقدير المواطن للإجراءات الجديدة التي باشرت الحكومة الجزائرية بتنفيذها لتحسين الخدمة العمومية.

4.3 مجتمع البحث والعينة: بما أن الجمهور المستهدف من الدراسة هو جمهور المواطنين المستفيدين من الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية (بلديات الشرق الجزائري) محل الدراسة، والذين ترددوا بأنفسهم على هذه البلديات حيث يعتبرون بذلك مجتمع البحث، وذلك دون تحديد الخصائص أو سمات معينة، وبما أن الأمر كذلك، فمجتمع البحث يتميز في هذه الحالة بكونه كبير حجمه إذ يشمل كل سكان الولايات المختارة (ولاية عنابة، سطيف، قسنطينة، ميله)، ونظرا لاتساع الرقعة الجغرافية عبر كامل هذه الولايات وصعوبة الوصول

¹ - محمد منير حجاب: أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر ط، 2، 2003، ص 82.

² - أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط 3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 287.

³ - مورييس أنجريس : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ، دط ، دار القصة للنشر، الجزائر 2004، ص 204.

إليها، فإن العينات غير الإحتمالية تفرض نفسها ، ولعل أنسب العينات في هذه الحالة هي العينة العرضية أو عينة الصدفة، والتي لا يمكن في أي حال من الأحوال تقدير مدى تمثيليتها للمجتمع الأصلي، لأنه يتم اختيار مفرداتها عن طريق الصدفة ، أما بالنسبة لحجم العينة والذي يخضع لشروط معينة ومنها طبيعة التكوين الداخلي للمجتمع الأصلي من حيث التباين والتجانس والتوزيع الجغرافي للوحدات ونوع العينة المختارة، وبالنسبة للعينات الغير احتمالية فإنه من النادر تجاوز بعض المئات من الوحدات، وعليه قمنا بتوزيع الاستمارة على 200 مفردة وهو العدد الذي تمكنا من الحصول عليه من خلال تردنا على هذه الإدارات المحلية محل الدراسة أسبوعيا بشكل دوري، لمدة 3 أشهر على التوالي هذا بالنسبة للمجال الزمني للعينة ، حيث تم اختيار 50 مفردة من كل بلدية بشكل متساوي، ونظرا لصعوبة التعامل مع المواطنين الذين تحجج أغلبهم بانعدام الوقت ، وقد رأينا أن هذا العدد مناسب ويسمح بالحصول على نتائج مناسبة في حدود الإمكانيات المتاحة، لأن مجتمع بحثنا وان كان كبير الحجم إلا أنه متجانس من حيث أن المجتمع المعني من المواطنين لديهم تقريبا نفس الإنشغالات، ويقصدون البلدية للحصول على خدمة عمومية، وقد قمنا بتوزيع الإستمارة توزيع بسيط على المواطنين القاطنين على مستوى البلديات المختارة، حيث تم توزيع الاستمارات على المواطنين الذين نعرف أنهم استفادوا من هذه الخدمة، سواء المتواجدين في مقر الإدارة المحلية أو خارجها.

5.3 عرض وتحليل بيانات الإستمارة :

أ/ تحليل بيانات المحور الأول: البيانات السوسيوديمغرافية:

جدول رقم (01): توزيع مفردات العينة حسب متغير الإقامة.

الاحتمالات	ك	%
عناية	50	25%
سطيف	50	25%
قسنطينة	50	25%
ميلة	50	25%
المجموع	200	100%

المصدر: استمارة الاستبيان

لقد تم تحديد الإطار الجغرافي للدراسة مسبقا، حيث شملت الدراسة أربعة بلديات من ولاية الشرق الجزائري مجتمع البحث، أين قدر حجم مفردات العينة بـ 200 مفردة موزعة على هذه البلديات بالتساوي أي 50 مفردة لكل بلدية، وهذا ما يفسر النسب المتساوية المسجلة في الجدول أعلاه والتي قدرت كل منها بـ 25%.

جدول رقم (02): توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس وفق مؤشر الإقامة.

الإحتمالات	عناية		سطيف		قسنطينة		ميلة		المجموع	
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
أنثى	42	21	32	16	44	22	36	18	38.50	77
ذكر	58	29	68	34	56	28	64	32	61.50	123
المجموع	100	50	100	50	100	50	100	50	100	200

المصدر: استمارة الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور فاقت نسبة الإناث في جميع البلديات، فقد قدرت نسبة الذكور في بلدية عنابة وسط بـ 58% مقابل 42% إناث، في حين قدرت بـ 68% في بلدية سطيف وسط مقارنة بنسبة 32% إناث، أما عن بلدية قسنطينة وسط فقد كانت نسبة الذكور 56% في حين قدرت نسبة الإناث بـ 44%، وقدرت النسبة العائدة للذكور في بلدية ميلة وسط بـ 64% مقابل 36% إناث، وهذا الاختلاف في نسب الجنسين لجميع البلديات راجع إلى كوننا اخترنا العينة بالصدفة.

جدول رقم (03): توزيع مفردات العينة حسب متغير السن وفق مؤشر الإقامة.

المجموع		ميلة		قسنطينة		سطيف		عنابة		الإحتمالات
%	ك ن	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
40.50	81	28	14	40	20	60	30	34	17	28-18
39.50	79	52	26	36	18	22	11	48	24	39-29
12.50	25	12	06	18	09	10	05	10	05	50-40
7.50	15	08	04	06	03	08	04	08	04	51 فأكثر
100	200	100	50	100	50	100	50	100	50	المجموع

المصدر: استمارة الاستبيان.

يعتبر متغير السن أحد أهم السمات الديموغرافية، ومن خلال الجدول أعلاه نجد أن الفئة العمرية المحصورة بين [29-39] احتلت الصدارة بنسب متفاوتة في كل من بلدية عنابة 48% وبلدية ميلة 52%، في حين جاءت في المرتبة الثانية بلدية سطيف 22% وقسنطينة 36%. أما الفئة العمرية المحصورة بين [18-28] فقد احتلت المرتبة الأولى في بلدية سطيف بنسبة 60% وقسنطينة بنسبة 40%، في حين جاءت في المرتبة الثانية في بلدية عنابة بنسبة 34% وبلدية ميلة بنسبة 28%، هذا وقد استقرت الفئة العمرية المحصورة بين [40-50] في المرتبة الثالثة بالنسبة لجميع البلديات ولكن بنسب متفاوتة مرتبة على النحو التالي: بلدية عنابة 10%، سطيف 10%، قسنطينة 18% ميلة 12%.

ب/ تحليل بيانات المحور الثاني: مستوى تقديم الخدمة من طرف الإدارة المحلية (البلدية) للمواطن :

جدول رقم (4): سبب قصد المواطن لمصالح البلدية وفق مؤشر الإقامة.

المجموع		ميلة		قسنطينة		سطيف		عنابة		الإحتمالات
%	ك ن	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
43.11	97	41.67	25	35.29	18	51.58	28	44.33	26	استخراج وثائق
52.89	119	50	30	64.71	33	42.59	23	55	33	طرح مشاكل وانشغالات
4	9	8.33	05	/	/	5.56	03	1.67	01	تقديم اقتراحات
100	225	100	60	100	51	100	54	100	60	المجموع

المصدر: استمارة الاستبيان.

يظهر هذا الجدول الإنشغال الأساسي الذي يقصد من أجله المواطنين المبحوثين مصالح البلدية، ويبدو أن غالبية المبحوثين 55% بلدية عنابة، 42.59% سطيف، 64.71% قسنطينة و50% ميلة*، يقصدون البلدية لطرح انشغالاتهم المتعلقة بالحياة اليومية العامة أكثر مما يتصلون بها من أجل استخراج الوثائق (43.33% عنابة، 51.85% سطيف، 35.29% قسنطينة، 41.67% ميلة)، إضافة إلى ذلك

* المجموع أكبر من 50 لأن المبحوثين إختاروا أكثر من إجابة.

هناك فئة من المبحوثين تقصد البلدية بغرض تقديم اقتراحات (1.67% عنابة، 5.56% سطيف، و 8.33% ميلة)، في حين انعدم ذلك لدى مواطني بلدية قسنطينة.

ومنه نستنتج أن تردد المواطنين على مقر إدارة البلدية لا يكون لسبب واحد وإنما لغايات متعددة وحاجات متنوعة، ذلك باعتبارها الخلية الأساسية للامركزية الإدارية، وهي تقدم خدمات عديدة وفي مجالات مختلفة وبذلك فهي عبارة عن بناء وظيفي يقدم العديد من الوظائف ويسهر على تنفيذ عدة أدوار¹.

جدول رقم (5): تقييم المواطن لخدمة الاستقبال والتوجيه وفق مؤشر الإقامة.

المجموع		ميلة		قسنطينة		سطيف		عنابة		الإحتمالات
%	ك ن	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
8.50	17	04	02	08	04	14	07	8	04	جيدة
56	112	70	35	48	24	48	24	58	29	حسنة
35.50	71	26	13	44	22	38	19	34	17	سيئة
100	200	100	50	100	50	100	50	100	50	المجموع

المصدر: استمارة الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية المبحوثين أثنوا على خدمة الاستقبال والتوجيه على مستوى مقر البلدية، حيث قدر عدد الذين قالوا بأنها حسنة 112 مبحوث (58% عنابة، 48% سطيف، 48% قسنطينة و 70% ميلة)، نضيف لها فئة الذين قالوا بأنها جيدة والمقدر عدد مبحوثيها بـ 17 مبحوث (8% عنابة، 14% سطيف، 8% قسنطينة و 4% ميلة)، وهناك من المبحوثين من اشتكى من خدمات الاستقبال والتوجيه ويقدر عددهم بـ 71 مبحوث (34% عنابة، 38% سطيف، 44% قسنطينة و 26% ميلة).

إنّ هذا التذمر لدى المواطن فيما يخص خدمات الاستقبال والتوجيه مرّده إلى أن الأعوان المكلفين بذلك هم أعوان أمن وليسوا أعوان استقبال، ونحن نعلم أن رجل الاستقبال لا بد أن تتوفر فيه سمات خاصة تتوافق وخصوصية الدور المنوط به، فوظيفة الاستقبال والتوجيه تمثل نصف الخدمة المقدمة للمواطن إضافة إلى ذلك فإننا نسجل غياب مصلحة الإعلام والتوجيه (مصلحة الاستعمالات) على مستوى بعض هذه الإدارات².

جدول رقم (6): تفضيل المواطن من عدمه لوجود توصية تسهل تعامله مع إدارة البلدية + مصدرها وفق مؤشر الإقامة.

المجموع		ميلة		قسنطينة		سطيف		عنابة		الإحتمالات
%	ك ن	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
48.50	97	42	21	48	24	54	27	50	25	نعم
9.50	19	16	08	10	05	06	03	06	03	أحد الموظفين
9	18	04	02	12	06	12	06	08	04	أحد المنتخبين
33	66	38	19	30	15	28	14	36	18	طرف من خارج الإدارة
100	200	100	50	100	50	100	50	100	50	لا
100	200	100	50	100	50	100	50	100	50	المجموع

المصدر: استمارة الاستبيان.

¹ - عيواج عنذراء: واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية (دراسة ميدانية ببلدية قسنطينة)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008-2009، ص (218).

² - قاسم ميلود: مرجع سابق، ص (80).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأغلبية المطلقة من المبحوثين 134 مبحوث تفضل أن تكون لها توصية تسهل تعاملها مع إدارة البلدية حيث أن هذا السلوك يكاد يكون عادة أو عرف تقليدي بل لازمة من لوازم تعامل المواطن مع مصالح الإدارة. أما عن الوسيط المفضل فيبدو أن المواطنين هم الوسطاء المفضلون لدى الأغلبية المطلقة 97 مبحوث، ليأتي بعد هذا المنتخبون 19 مبحوث، وطرف من خارج الإدارة 18 مبحوث. وفي مقابل ذلك هناك فئة أخرى من المبحوثين 66 مبحوث ترفض أن تكون لها وساطة تسهل تعاملها مع إدارة البلدية وذلك لأن الغرض أو الغاية التي تقصد البلدية لأجلها لا تحتاج لوسيط. جدول رقم (7): المشاكل والانشغالات التي يطرحها المواطن وفق مؤشر الإقامة.

المجموع		ميلة		قسنطينة		سطيف		عنابة		الإحتمالات
%	ك ن	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
33	73	32.15	18	26.77	15	33.96	18	36.66	22	سكن
25	56	19.66	11	23.21	13	24.52	13	31.67	19	عمل
4	9	1.78	01	3.57	02	5.67	03	5	03	فلاحة
28	63	33.92	19	32.17	18	24.52	13	21.67	13	شؤون اجتماعية
8	19	7.14	04	14.28	08	7.54	04	5	03	أشغال عمومية وبناء
1	3	1.78	01	/	/	3.79	02	/	/	طلب وثائق
1	2	3.56	2	/	/	/	/	/	/	تسوية أمور شخصية
100	219	100	56	100	56	100	53	100	60	المجموع

المصدر: استمارة الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود اختلاف في المشاكل والانشغالات التي يطرحها المواطن وهي تختلف من بلدية إلى أخرى غير أنها ارتكزت بصفة أساسية في السكن (36.66% عنابة، 33.96% سطيف، 26.77% قسنطينة و32.16% ميلة*)، خاصة السكن الاجتماعي والبناء الريفي وهو ما لاحظناه عند إطلاعنا على قائمة الانشغالات المرفوعة بعد الانتهاء من استقبال المواطنين وأيضا أثناء حضور أحد أيام الاستقبال الخاصة بالمواطنين حيث أغلبها كان حول السكن.

جدول رقم (8): الجهة التي يطرح عليها المواطن انشغاله وفق مؤشر الإقامة.

المجموع		ميلة		قسنطينة		سطيف		عنابة		الإحتمالات
%	ك ن	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
52	104	52	26	52	26	46	23	58	29	رئيس البلدية
14.50	29	16	08	14	07	16	08	12	06	النواب (المنتخبين)
30.50	61	28	14	30	15	34	17	30	15	رؤساء المصالح
3	6	04	02	04	02	04	02	/	/	الموظفين
100	20	100	50	100	50	100	50	100	50	المجموع

المصدر: استمارة الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأغلبية الكبيرة من المبحوثين 104 مبحوث تفضل أن تطرح انشغالها على رئيس البلدية لأنه هو المسؤول الأول والفاصل في الأمر خصوصا وأن أغلبية الانشغالات تتمحور حول (السكن والعمل...)، ورغم ذلك هناك فئة ليست بالقليلة

* المجموع أكبر من 50 لأن المبحوثين اختاروا أكثر من إجابة.

41 مبحوث تطرح انشغالها على رؤساء المصالح المعنية بالانشغال المباشر كمصلحة التنظيم والشؤون العامة فهناك امور لا تستدعي ضرورة اللجوء إلى رئيس البلدية والتكفل بها يكون من مهام رؤساء المصالح. كما أن هناك فئة أخرى تطرح إنشغالها على النواب وذلك في حال غياب رئيس البلدية وكذا نظرا للعلاقات الشخصية القائمة بينهم، أيضا هناك من المبحوثين من يطرح إنشغالاته على الموظفين وهذا ربما في حال طلب معلومات عامة أو الاستفسار أو في حال التقدم لاستخراج بعض الوثائق (وثائق الهوية والحالة المدنية). جدول رقم (9): مكان الاستقبال وفق مؤشر الإقامة.

المجموع		ميلة		قسنطينة		سطيف		عنابة		الإحتمالات
%	ك ن	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
36	72	28	14	42	21	44	22	30	15	قاعة الاستقبال
60	120	62	31	54	27	56	28	68	34	مكتب المسؤول
04	08	10	05	04	02	/	/	2	01	البهو (الرواق)
100	200	100	50	100	50	100	50	100	50	المجموع

المصدر: استمارة الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والمتعلق بالمكان الذي يتم فيه استقبال المواطن ل طرح إنشغالاته أن الأغلبية الكبيرة من المبحوثين 120 مبحوث أفادوا بأن مكتب المسؤول هو مكان الاستقبال. غير أن هناك فئة من المبحوثين 72 مبحوث أفادت بأن عملية الاستقبال تتم على مستوى قاعة مخصصة لذلك، حيث أنه وبالرجوع إلى التعليمتين رقم 298 و 321 المؤرختين في 22 سبتمبر و 20 أكتوبر 2013 نجد أن الاستقبال الخاص بالمواطن ل طرح انشغالاته يجب أن يتم في قاعة مخصصة لذلك وتتوفر على كل شروط الراحة، وهناك من أفاد بأنه يتحدث مع المسؤول في البهو 08 مبحوث وهذا في حال الحديث إلى الأعوان والموظفين إما للاستفسار أو بغرض التوجيه.

جدول رقم (10): الوقت الذي يستغرقه المسؤول في الحديث مع المواطن عن إنشغاله وفق مؤشر الإقامة.

المجموع		ميلة		قسنطينة		سطيف		عنابة		الإحتمالات
%	ك ن	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
76.50	153	66	33	76	38	86	43	78	39	15 دقيقة
17.50	35	20	10	20	10	10	05	20	10	نصف ساعة
6	12	14	07	04	02	04	02	02	01	ساعة
100	200	100	50	100	50	100	50	100	50	المجموع

المصدر: استمارة الاستبيان.

يتضح من خلال إجابات المبحوثين الموضحة في الجدول أعلاه أن أكبر وقت يقضيه المسؤول في الحديث مع المواطن حول الانشغال الذي تقدم ل طرحه لا يتعدى 15 دقيقة وهناك 153 مبحوث من صرّح بذلك وهو عدد لا يستهان به، وقد يرجع ذلك إلى أن الانشغال روتيني والإجابة يتم إعدادها مسبقا أو أن استقبال المواطن بالنسبة لهؤلاء المسؤولين هو مجرد إمتثال لتوجيهات المستويات العليا حيث وردت تعليمات من طرف الوزير الأول وكذا من طرف وزير الداخلية كالتعليمة رقم 1995 والتعليمة رقم 1587 المؤرخة في 2013/10/23، حيث أن جميع هذه التعليمات تتعلق باستقبال المواطنين والتكفل بتظلماتهم وانشغالهم. وأيضا يرجع ذلك إلى خوف هؤلاء المسؤولين من العقوبات القانونية ضد هؤلاء الذين قد ترفع بشأنهم شكاوى أو عرائض تتضمن إهمالا أو تقصير يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطن أو تظلمة حول طريقة استقباله.

وبالمقابل لذلك هناك من المبحوثين 35 مبحوث من قالوا بأن اجتماعهم بالمسؤول قد يدوم نصف ساعة وأحيانا ساعة كاملة 12 مبحوث.

جدول رقم (11): تلقي المواطن لردود حول إنشغالاته من عدم تلقيه وفق مؤشر الإقامة.

المجموع		ميلة		قسنطينة		سطيف		عنابة		الإحتمالات
%	ك ن	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
4	8	10	05	04	02	02	01	0	0	نعم مفهوم
3.50	7	04	02	04	02	04	02	02	01	غير مفهوم
26.5	53	26	13	22	11	26	13	32	16	لا مفهوم
0										
26	52	30	15	22	11	28	14	24	12	غير مفهوم
8	16	06	03	06	03	06	03	14	07	التقرب من مصالح البلدية
11.5	23	08	04	12	06	08	04	18	09	التوجه للمسؤول
0										
20.5	41	16	08	30	15	26	13	10	05	تصرف النظر
0										
100	200	100	50	100	50	100	50	100	50	المجموع

المصدر: استمارة الاستبيان.

يظهر الجدول أعلاه أن هناك تنوع في إجابات المبحوثين فهناك من أفاد بأنه يتلقى ردودا على انشغالاته وهناك من قال العكس غير أن الأغلبية الساحقة 120 مبحوث تتلقى ردودا منها 15 مبحوث يتلقى الردود بصفة دائمة (أجابوا بنعم) وغالبا ما يكون الرد مفهوم (08 مبحوث) أما البقية (105) فأحيانا ما تتلقى الردود، وقد تكون مفهومة (53 مبحوث) كما قد لا تكون مفهومة (52 مبحوث) وهذه الردود قد تتعلق بانشغالات خاصة باستخراج الوثائق وهذه دائما يتم تسويتها وتكون مفهومة كما قد تكون خاصة بالحياة العامة وهنا قد لا يجد المواطن الرد أو يكون الرد في حد ذاته غير مفهوم.

وهذا يقودنا مباشرة إلى الحديث عن الفئة التي أجابت بأنها لا تتلقى أي ردّ وهذا في حالات الانشغالات المتعلقة بالحياة العامة، وهو ما يضطر المبحوث إلا إلى معاودة التقرب وطرح الانشغال من جديد على أمل حله وإيجاد الإجابة أو التوجه إلى المسؤول الأعلى كرئيس الدائرة أو الوالي الذي يمكن أن يجد عنده البديل، أو يمكن أن يضمن له التكفل بتظلمه ويقضي له حاجته أو قد يصرف النظر ويبحث عن البديل وهذا في حال طلب العمل، استثمار، تجارة... إلخ.

جدول رقم (12): أسباب عدم تقديم الخدمة بسرعة للمواطنين وفق مؤشر الإقامة.

المجموع		ميلة		قسنطينة		سطيف		عنابة		الإحتمالات
%	ك ن	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
22	52	20.03	13	23	13	24	15	19.29	11	تزام المواطنين
39	92	33.89	20	39	22	33	21	50.87	29	عدم ميالة الموظف
29	69	27.14	16	26	15	35	23	26.35	15	غياب المسؤولين
10	24	16.94	10	12	07	08	05	3.49	02	لا تملك معرفة سابقة...
100	237	100	59	100	57	100	64	100	57	المجموع

المصدر: استمارة الاستبيان.

الجدول أعلاه يكشف أهم أسباب عدم تقديم الخدمات بسرعة إلى المواطنين وجاءت كالآتي:

- عادت المرتبة الأولى إلى عدم مبالاة الموظف بنسبة تختلف من بلدية إلى أخرى: 50.87% عنابة، 33% سطيف، 39% قسنطينة و 33.89% ميلة*، حيث يشتكي المواطنون من تأخر الموظفين في الالتحاق بأماكن عملهم، وكذا مغادرتهم المبكرة لها، إضافة إلى مظاهر اللامبالاة الأخرى كإشغال الموظفين في الحديث مع بعضهم أو إلى المواطنين التي تجمعهم معرفة شخصية بأحد الموظفين.

- في حين عادت المرتبة الثانية إلى غياب المسؤولين حيث أن بعض الخدمات تحتاج إلى فصل نهائي من طرف المسؤول والذي عادة ما يكون له إنشغالات أخرى في الخارج.

- أما المرتبة الثالثة فكانت ل: تراحم المواطنين فهناك بلديات تعاني من ضغط كبير على مديرياتها ومصالحها خاصة مصالح الحالة المدنية، وأيضا مع تحويل إستصدار البطاقة الرمادية، بطاقة التعريف وكذا جواز السفر إلى مصالح البلدية أصبحت هذه الأخيرة تعاني من ضغوطات.

- أما آخر سبب للتأخر في تقديم الخدمة فهو يتعلق بعدم امتلاك معرفة سابقة بالموظف والتي من شأنها تسريع الاستفادة من الخدمة وتجنب الوقوف في طوابير طويلة ومملة لتحقيق خدمة واحدة.

ومنه نستنتج أن التأخر في الحصول على الخدمة يرجع بصفة أساسية إلى عدم مبالاة الموظف وكذا إلى غياب المسؤولين، في بعض الأحيان قد يكون هناك تراحم بين المواطنين والذي من شأنه تعطيل المواطن في فضاء معاملاته.

ج/ تحليل بيانات المحور الثاني: درجة تقدير المواطن للإجراءات الجديدة التي باشرت الحكومة الجزائرية بتنفيذها لتحسين الخدمة العمومية.

جدول رقم (13): مساهمة هذه الإجراءات في الاختصار في الوقت اللازم لقضاء المعاملات وفق مؤشر الإقامة.

المجموع		ميلة		قسنطينة		سطيف		عنابة		الإحتمالات
%	ك ن	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
59	118	54	27	58	29	58	29	66	33	نعم
41	82	46	23	42	21	42	21	34	17	لا
100	200	100	50	100	50	100	50	100	50	المجموع

المصدر: استمارة الاستبيان.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن أكثر من نصف أفراد العينة (118 مبحوث) صرّحوا بأنهم لمسوا نوع من الاختصار في الوقت اللازم لقضاء معاملاتهم كاستخراج وثائق الحالة المدنية الذي أصبح لا يستغرق ثوابي نتيجة عملية الرقمنة التي ساهمت في وجود نظام السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، حيث يكفي إدخال اسم طالب الوثيقة ولتكن شهادة الميلاد مثلا والبحث في السجل ثم طباعة الوثيقة وإمضائها مباشرة وتسليمها. أيضا أصبح بالإمكان الحصول على بطاقة التعريف الوطنية في يومها والبطاقة الرمادية للسيارة في حينها بعد أن كانت العملية تستغرق أيام.

أما الفئة التي أجابت بـ "لا" والمقدر عدد مفرداتها بـ 92 مبحوث فإنها ترى أن هناك معاملات أخرى لا تزال تسجل تأخر مثل: استصدار جواز السفر البيومتري الذي لا يمكن الحصول عليه قبل أسبوعين من تاريخ إيداع الملف، أيضا البطاقة الرمادية التي تعود لسيارات فيها مشاكل تقنية وهذا يرجع في بعض الحالات إلى نقص الخبرة في بعض المجالات لدى الأعوان المكلفين بها.

* المجموع أكبر من 50 لأن المبحوثين إختاروا أكثر من إجابة.

جدول رقم (14): مساهمة هذه الإجراءات في إيجاد نوع من العدالة في التعامل مع المواطنين وفق مؤشر الإقامة.

المجموع		ميلة		قسنطينة		سطيف		عنابة		الإحتمالات
%	ك ن	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
41.50	83	48	24	48	24	34	17	36	18	نعم
58.50	117	52	26	52	26	66	33	64	32	لا
100	200	100	50	100	50	100	50	100	50	المجموع

المصدر: استمارة الاستبيان.

حسب معطيات الجدول أعلاه، فإن أكثر من نصف أفراد العينة كانت له اتجاهات سلبية حول السؤال الخاص بـ "هل أوجدت هذه الإجراءات نوع من العدالة في التعامل مع المواطنين؟" و 117 مبحوث كانت إجاباتهم بـ "لا"، فأمرض الرشوة، الوساطة والمحسوبية متجذرة في الإدارة الجزائرية وبعتراف صريح من السلطة الحاكمة في حد ذاتها، فالموظف بقي نفسه والتغيير إنما استهدف أمور أخرى وليس الموظفين في حد ذاتهم.

وفي مقابل ذلك هناك من المبحوثين من كانت إجاباتهم إيجابية ويقدر عددهم بـ 93 مبحوث فهم يرون أن هناك مساواة بين المواطنين فكل مواطن يحصل على الخدمة التي يتقدم إلى البلدية لأجلها لاسيما في مجال استخراج الوثائق خاصة مع عصرنة البلدية.

جدول رقم (15): مساهمة الإجراءات الجديدة في التقليل من ظاهرة الطوابير وفق مؤشر الإقامة.

المجموع		ميلة		قسنطينة		سطيف		عنابة		الإحتمالات
%	ك ن	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
59.50	119	66	33	62	31	46	23	64	32	نعم
40.50	81	34	17	38	19	54	27	36	18	لا
100	200	100	50	100	50	100	50	100	50	المجموع

المصدر: استمارة الاستبيان.

تفحص الأرقام الواردة في الجدول أعلاه يوضح أن أكثر من نصف مفردات العينة والمقدر عددهم بـ 119 مفردة من أصل 200 مفردة أجابوا بنعم على السؤال المتمحور حول مساهمة الإجراءات الجديدة في التقليل من ظاهرة الطوابير، وهو ما يؤكد ما جاء في الجدول الخاص بالسؤال عن الاختصار في الوقت اللازم لقضاء المعاملات أين كانت إجابات نصف العينة إيجابية.

أما المبحوثين الذين أجابوا بـ "لا" والمقدر عددهم بـ 91 مبحوث، فهم يقصدون بدون شك الطوابير المسجلة في يوم الاستقبال المخصص للمواطنين كما سبق الإشارة إليه في محطات سابقة، وقد ارتفع عدد من أجابوا بـ "لا" على مستوى بلدية سطيف، فهي بلدية كبيرة وبالتالي فهي تشهد ضغط كبير.

جدول رقم (16): مساهمة هذه الإجراءات في إلغاء ضرورة تنقل المواطن بين الإدارات الحكومية لقضاء معاملة واحدة وفق مؤشر الإقامة.

المجموع		ميلة		قسنطينة		سطيف		عنابة		الإحتمالات
%	ك ن	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
52.50	105	60	30	62	31	40	20	48	24	نعم
47.50	95	40	20	38	19	60	30	52	26	لا
100	200	100	50	100	50	100	50	100	50	المجموع

المصدر: استمارة الاستبيان.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن إجابات الباحثين كانت متقاربة فهناك 105 مبحوث موزعين على البلديات الأربعة يرون أنه بفضل هذه الإجراءات لم يعد المواطن مضطرا إلى التنقل بين الدوائر الحكومية لاستكمال معاملة واحدة، فسبقا ولا استخراج بطاقة التعريف، جواز السفر أو البطاقة الرمادية كان المواطن ملزم على استخراج الوثائق اللازمة (وثائق الحالة المدنية) لتكوين الملف الخاص بها من البلدية ثم التوجه إلى الدائرة لإيداعه واستصدار الوثيقة، أما حاليا فإن المواطن يتم المعاملة الواحدة على مستوى إدارة حكومية واحدة ألا وهي البلدية.

جدول رقم (17): مساهمة هذه الإجراءات في إلغاء ضرورة لجوء المواطن إلى وساطة لقضاء معاملاته وفق مؤشر الإقامة.

الإحتمالات		عنابة		سطيف		قسنطينة		ميلة		المجموع	
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
27	54	34	68	22	44	21	42	104	52		
23	46	16	32	28	56	29	58	96	48		
50	100	50	100	50	100	50	100	200	100		

المصدر: استمارة الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن إجابات الباحثين متباينة فهناك من يرى بأن هذه الإجراءات ساهمت إلى حد ما في تجنيب المواطن اللجوء إلى وسيط لقضاء معاملاته المختلفة وذلك بنسبة 54% في بلدية عنابة، 68% بلدية سطيف، 44% بالنسبة لبلدية قسنطينة، و42% لدى مواطني بلدية ميلة أي بمجموع 104 مبحوث من أصل 200 مبحوث، فرقمنة سجلات الحالة المدنية وإلغاء إلزامية المصادقة على الوثائق الإدارية وزيادة مدة صلاحية بعض الوثائق كشهادة الإقامة التي تم تمديد مدة صلاحيتها من 03 أشهر إلى 06 أشهر وغيرها من الإجراءات التي قللت من تكرار تنقل المواطن إلى مصالح البلدية ومن ثمة قلصت من ضرورة اعتماده أو لجوئه إلى وسيط يسهل له الحصول على مختلف الخدمات.

في حين نجد أن باقي الباحثين 96 مبحوث يرون أن الوساطة متجذرة بالإدارة الجزائرية ولا يمكن القضاء عليها إلا بإصلاح جذري يشمل جميع مستويات الموظفين فالإصلاحات طالما استهدفت الإجراءات الإدارية بدون أي محاولة لإصلاح الفرد والموظفين.

جدول رقم (18): التحسن في طريقة تعامل الموظفين مع المواطنين وفق مؤشر الإقامة.

الإحتمالات		عنابة		سطيف		قسنطينة		ميلة		المجموع	
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
10	20	07	14	08	16	13	26	38	19		
36	72	33	66	35	70	24	48	128	64		
04	08	10	20	07	14	13	26	34	17		
50	100	50	100	50	100	50	100	200	100		

المصدر: استمارة الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب إجابات الباحثين تركزت في "نوعا ما" (72% عنابة، 66% سطيف، 70% قسنطينة، 48% ميلة)، فهناك نوع من التحسن في طريقة الاستقبال والتوجيه، وأيضا السرعة في تقديم الخدمة خاصة وأن قسم كبير من الباحثين قد أجاب بأنه غالبا ما يتوجه إلى البلدية بغية استخراج وثائق الحالة المدنية، ومع عملية الرقمنة سهلت العملية على الموظف والمواطن في نفس الوقت. أيضا هناك مجموعة أخرى قالت بأنها لمست تحسن في طريقة تعامل الموظف مع المواطنين: 20% عنابة، 14% سطيف، 16% قسنطينة، و26% في بلدية ميلة.

وقد قل عدد المبحوثين الذين أجابوا بالسلب (لا) وقدر عددهم بـ 34 مبحوث من أصل 200 مبحوث. وتفسيرهم لذلك أن هناك بعض الأعوان ونظرا لعدم تحكمهم في التقنيات الحديثة أو لضغوطات المسؤولين عليهم وضغوط العمل تدفعهم إلى التصرف بنوع من العدوانية مع المواطنين مثل رفع الصوت عليهم أو الماطلة في أداء الخدمة.

جدول رقم(19): مستوى رضا المواطن عن الخدمات الحالية للمصالح البلدية وفق مؤشر الإقامة.

المجموع		ميلة		قسنطينة		سطيف		عنابة		الإحتمالات
%	ك ن	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1.50	03	00	00	04	02	02	01	00	00	راض جدا
43.50	87	52	26	44	22	34	17	44	22	راض
40.50	81	28	14	36	18	46	23	52	26	غير راض
14.50	29	20	10	16	08	18	09	04	02	غير راض على الإطلاق
100	200	100	50	100	50	100	50	100	50	المجموع

المصدر: استمارة الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن إجابات المبحوثين جاءت متنوعة فيما يتعلق بالسؤال الخاص بمستوى رضاهم عن مستوى الخدمات الحالية للمصالح البلدية.

فهناك فئة قليلة جدا (2%) في بلدية سطيف و 4% في بلدية قسنطينة) قالت بأنها راضية جدا.

أما نسبة من أجابوا بأنهم راضون فقدرت بـ 44% عنابة، 34% سطيف، 44% قسنطينة، و 52% ميلة، حيث نسجل سرعة في استخراج الوثائق ونقص في أخطاء الكتابة التي طالما اشتكى منها المواطن، وهذا بفعل الرقمنة وإدماج استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي أوجدت الخدمة الإلكترونية والتي تعني الجودة والسرعة. أيضا لم يعد من الضروري التناوب بين الإدارات الحكومية من أجل قضاء معاملة واحدة بعد تحويل استصدار أغلب الوثائق إلى مصالح البلدية ورقمنتها وزيادة مدة صلاحيتها.

وفي مقابل ذلك هناك مجموعة من المبحوثين قالت بأنها غير راضية (81 مبحوث) وأخرى غير راضية جداً (29 مبحوث)، وذلك لأن انشغالها تتعلق بأمور الحياة العامة، كالسكن، العمل... وهذه لا جديد فيها، فهم حسبهم تحسين الخدمة العمومية استهدف أمور ثانوية وشكلية لا غير.

جدول رقم (20): عمل هذه الإجراءات على استمرارية العلاقة مع المواطن وفق مؤشر الإقامة.

المجموع		ميلة		قسنطينة		سطيف		عنابة		الإحتمالات
%	ك ن	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
64.50	129	70	35	74	37	60	30	54	27	نعم
35.50	71	30	15	26	13	40	20	46	23	لا
100	200	100	50	100	50	100	50	100	50	المجموع

المصدر: استمارة الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأغلبية المطلقة من المبحوثين (54% عنابة، 60% سطيف، 74% قسنطينة و 70% ميلة)، ترى بأن هذه الإجراءات تعمل على محاولة بناء واستمرارية العلاقة مع المواطن وهو الشعار الذي حملته أساسا وطالما كرره مسؤولوا الحكومة الجزائرية "..... في إطار تحسين الخدمة العمومية وإعادة بناء العلاقة مع المواطن....." فالمبحوثين يرون أن الدولة ومن خلال هذه الإصلاحات تحاول سدّ الثغرة التي طالما توسعت في العلاقة القائمة بين المواطن والإدارة.

وفي مقابل ذلك نفت فئة أخرى الفكرة (46% عنابة، 40% سطيف، 26% قسنطينة، 30% ميله) فهي حسبها عملية بناء العلاقة تستلزم إصلاحات جذرية وإعادة هيكلة لمختلف المصالح والإجراءات الأخيرة اقتضت على جوانب شكلية وأمور ثانوية دون أن تمتد لأمر الحياة العامة.

جدول رقم (21): مساهمة هذه الإجراءات في تحسين صورة البلدية لدى المواطن وفق مؤشر الإقامة.

الإحتمالات	عنابة		سطيف		قسنطينة		ميلة		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
نعم	09	18	04	08	05	10	08	16	26	13
نوعا ما	30	60	30	60	30	60	34	68	124	62
لا	11	22	16	32	15	30	08	16	50	25
المجموع	50	100	50	100	50	100	50	100	200	100

المصدر: استمارة الاستبيان.

وفق ما يظهر في الجدول أعلاه فإن الكثير من أفراد العينة (62% عنابة، 60% سطيف، 60% قسنطينة، و68% ميله) يرون بأن هذه الإجراءات ساهمت إلى حد ما في تحسين صورة البلدية لديهم، وتدعمها فئة من أجاوبوا بنعم (18% عنابة، 8% سطيف، 10% قسنطينة و16% ميله) ومؤشرات ذلك ما جاء في الجداول السابقة لاسيما الجدول رقم (19) فأغلب الإجابات كانت إيجابية وتصب في خانة رسم الصورة الحسنة للبلدية أمام التحسن النوعي لمستوى الخدمات والذي وفرته الخدمات الإلكترونية (الرقمنة).

لكن ذلك لا ينفي وجود مجموعة أخرى من المبحوثين والتي كانت إجاباتهم لا (22% عنابة، 32% سطيف، 30% قسنطينة و16% ميله) فهذه الفئة ترى بأن الإصلاح جزئي وهو شكلي ولم يمس الاهتمامات الحقيقية للمواطن، والبيروقراطية بمختلف مظاهرها لا تزال تطبع البلدية ومن ثمة فليس هناك أي تغيير في الصورة السلبية التي لطالما ترسخت لها لدى المواطن.

4. خاتمة:

من خلال هذه الدراسة والتي تمحورت حول الصورة الذهنية لدى المواطن الجزائري نحو الإدارة المحلية في ظل إجراءات تحسين الخدمة العمومية البلدية أنموذجا، حيث تمت الدراسة الميدانية على عينة من مواطني بلديات الشرق الجزائري (عنابة، سطيف، قسنطينة، ميله)، تبين لنا أن هذه الإجراءات ساهمت إلى حد ما في تحسين صورة الإدارة المحلية لدى المواطن والتي طالما كانت سلبية، ويتضح ذلك من خلال النتائج المتوصل إليها، حيث توصلنا إلى أن مستوى الخدمة العمومية المقدمة من طرف الإدارة المحلية (البلدية) للمواطن هو مستوى متوسط قريب من الجيد، حيث غالبية المبحوثين يرون أن خدمة الاستقبال والتوجيه على مستوى البلدية حسنة، وهو ما تأكده النسب المؤوية التالية: 58% عنابة، 48% سطيف، 48% قسنطينة، 70% ميله، نضيف لها فئة الذين قالوا بأنها جيدة (8% عنابة، 14% سطيف، 8% قسنطينة و4% ميله)، إلى جانب وجود تقصير في تقديم الخدمات بسرعة إلى المواطنين حيث رجع ذلك للأسباب التالية: عدم مبالاة الموظف بنسبة تختلف من إدارة محلية (بلدية) إلى أخرى: 50.87% عنابة، 33% سطيف، 39% قسنطينة و33.89% ميله، بينما كانت درجة تقدير المواطن للإجراءات الجديدة التي باشرت الحكومة الجزائرية بتنفيذها لتحسن الخدمة العمومية مرتفعة نوعا ما، حيث اظهر النتائج الإيجابية أن ما نسبته 43.50% من المبحوثين على مستوى الإدارات المحلية المعنية أعلنوا رضاهم عم مستوى الخدمة العمومية المقدمة لهم من طرف مصالح الإدارية للبلدية، مما ساهم في تحسين صورة الإدارة المحلية (البلدية) لديه، حيث كشفت الدراسة الميدانية أن الإجراءات الجديدة الخاصة بتحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية (البلدية)، تهدف إلى خدمة المواطن على أحسن وجه وتقريب الإدارة منه، وهذا يدخل ضمن الأهداف التي وضعتها الحكومة الجزائرية لعصرنة الإدارة، والتحول نحو الحكومة الإلكترونية الخاصة

بمشروعها الإلكتروني 2013، إلا أننا سجلنا وجود نسبة من التقصير على مستوى تنفيذ هذه الإجراءات، وتقديم خدمة عمومية للمواطن ترتقي لمستوى الجودة والفعالية والكفاءة العالية، إذ أهملت بعض جوانب الحياة العامة (مشاكل المواطن) وطرق التكفل بها، لذلك إذا أرادت الإدارة المحلية الجزائرية (البلدية) أن تصنع لنفسها صورة إيجابية لدى المواطن، وجب عليها الإلتزام بإجراءات التحسين التي باشرت في تنفيذها الحكومة الجزائرية، وكذا الإلتزام بالوعود المقدمة من قبل المسؤولين، إضافة إلى استكمال النقااص المسجلة من خلال إصلاح عمومي جذري يستهدف التكفل الكامل ب الحياة العامة للمواطن.

5. قائمة المراجع:

- ¹ أحمد السيد كردي، علاقات العامة و تكوين الصورة الذهنية للمنظمة، جامعة الملك سعود، <http://kenanaonline.com>، تاريخ التصفح 2018/4/2، ص 20:57.
- ² إبراهيم توهامي، يتيم ناجي: قراءة تحليلية في مضامين وأبعاد الفساد الإداري في المؤسسات العمومية الجزائرية، مداخلة مقدمة في المنتدى الوطني الأول حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر بسكرة، 06-07 ماي 2012.
- ³ السيد عليوة: تنمية مهارات العلاقات العامة في ظروف المنافسة، إيتراك للنشر والتوزيع، د.ط، القاهرة، 2001، ص (77-78).
- ⁴ علي عجوة، العلاقات العامة والصورة الذهنية، عالم الكتب، الطبعة الثانية، القاهرة، 2003، ص 9.
- ⁵ حضور، أديب، صورة العرب في الإعلام الغربي، ط 1، المكتبة الإعلامية، دمشق، ص (15-12)، 2002.
- ⁶ علي عجوة، كريمان فريد: إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الإستراتيجية وإستراتيجية الأزمات، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط 1، القاهرة، 2005، ص (141).
- ⁷ علي عجوة، كريمان فريد: مرجع سابق، ص (142-143).
- ⁸ طارق طه: الإدارة، دار الفكر الجامعي، د.ط، الإسكندرية، 2008، ص (30).
- ⁹ حمزة العلوان وآخرون: إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2014، ص ص (17-18).
- ¹⁰ ابن منظور: لسان العرب، المجلد 4، دار صادر و الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، ط 1، بيروت، 1990، ص (04).
- ¹¹ عبد العزيز صالح بن حبتور: الإدارة العامة المقارنة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2009، ص (39-40).
- ¹² ناصر لباد: الأساسي في القانون الإداري، دار المجد للنشر والتوزيع، ط 2، سطيف، الجزائر، 2011، ص ص (157-158).
- ¹³ Kotler. PH ،et Dubois. B ،**Marketing Management** ،Dunod ،Paris ،2000 ،P 443 .
- ¹⁴ Daniel chavez ، **Beyond the market**،، the futur of public service TNI Public service yearbook 2005، P 06.
- ¹⁵ Monin.J.M ،**La certification qualité dans les services** ،Afnor ،Paris ،2001 ،p52.
- ¹⁶ أمير علي فاطمة الزهراء: الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2010-2011، ص 132.
- ¹⁷ محمد القدوة: الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، دط، الأردن، 2010، ص (259).
- ¹⁸ محمد عبد الوهاب: البيروقراطية في الإدارة المحلية،الدار الجامعية للنشر، دط، الإسكندرية، 2004، ص (06).

- ¹⁹ قاسم ميلود: علاقة الإدارة بالمواطن في الجزائر بين أزمة ومحاولات الإصلاح، مجلة دفاتر السياسة والقانون، 5 جوان 2011، ورقلة، الجزائر، ص (74).
- ²⁰ سعود عبد الفتاح: الإدارة العامة، الدار الجامعية للنشر، دط، الإسكندرية، 1992، ص ص (77-79).
- ²¹ قاسم ميلود: مرجع سابق، ص (75).
- ²² محمود القدوة: مرجع سابق، ص (260-261).
- ²³ محمود القدوة: مرجع سابق، ص (80-81).
- ²⁴ محمد منير حجاب: أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر ط، 2، 2003، ص 82.
- ²⁵ أحمد بن مرسللي: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط 3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 287.
- ²⁶ موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دط، دار القصبه للنشر، الجزائر 2004، ص 204.
- ²⁷ قاسم ميلود: مرجع سابق، ص (80).
- ²⁸ 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، ص (218).

الملاحق: استمارة الدراسات الميدانية

المحور الأول : البيانات الشخصية

1. الإقامة: عنابة سطيف قسنطينة ميلة
2. الجنس: ذكر
3. السن: 19-28 29-39 40-50 51 - فأكثر

المحور الثاني : مستوى تقديم الخدمة من طرف الإدارة المحلية (البلدية) للمواطن .

4. لماذا تقصد المصالح البلدية؟ هل : - لاستخراج وثائق - طرح مشاكل و ان ت - أخرى
- تذكر:
5. كيف تقيم خدمة الإستقبال و التوجيه؟ جيدة حسنة سيئة
6. هل تفضل ان تكون لك توصية ما تسهل تعاملك مع إدارة البلدية؟ نعم لا
7. في حالة الإجابة بنعم: فمن هو؟ - أحد موظفيها: - أحد بين:
- طرف من خارج الإدارة: - أخرى
8. ماهي المشاكل و الإنشغالات التي تطرحها؟ - سكن - عمل - فلاحه - شؤون إجتماعية
- أشغال عمومية وبناء - أخرى
- تذكر:
9. أين يتم إستقبالك لطرح إنشغالك؟ قاعة الإستقبال مكتب المسؤول أخرى
- تذكر:
10. ما هو الوقت الذي يستغرقه المسؤول في الحديث معك عن إنشغالك؟ 15 دقيقة نصف
- ساعة أخرى تذكر:
-
11. هل تتلقى ردود على إنشغالاتك التي تطرحها؟ نعم أحيانا
12. في حالة الإجابة بنعم/أحيانا: كيف يكون الرد؟ مفهوم غير مفهوم
13. في حالة الإجابة ب لا: ماذا تفعل؟ هل: تعاود التقرب من مصالح البلدية - تصرف النظر
- تتوجه إلى المسؤول الأعلى - أخرى تذكر:
14. إذا كانت الخدمة التي تريدها لا تقدم بسرعة. فهل يرجع السبب إلى (حسب رأيك):
- نزاحم المواطنين عدم مبالاة الموظف غياب المسؤولين لا تملك معرفة سا يوظف
- المحور الرابع : درجة تقدير المواطن إجراءات الجديدة التي باشرت الحكومة الجزائرية بتنفيذها لتحسن الخدمة العمومية.

15. هل لمست نوعا من الاختصار في الوقت اللازم لقضاء معاملاتك؟ نعم لا
16. هل أوجدت هذه الإجراءات نوع من العدالة في التعامل مع المواطنين؟ نعم لا
17. هل ساهمت هذه الإجراءات في التقليل من ظاهرة الطوابير؟ نعم لا
18. هل ألغت هذه الإجراءات ضرورة لجوء المواطن إلى وساطة لقضاء حاجاته و معاملاته؟ نعم لا
19. هل ألغت هذه الإجراءات ضرورة تنقل المواطن بين الإدارات الحكومية لقضاء معاملة واحدة؟ نعم لا
20. هل لمست نوعا من التحسن في طريقة تعامل الموظفين مع المواطنين؟ نعم لا
21. كيف تقدر مستوى رضاك عن الخدمات الحالية للمصالح البلدية؟ راض جدا راض غير راض ض على الإط
22. هل هذه الإجراءات تعمل على استمرارية العلاقة مع المواطن؟ نعم لا
23. هل ساهمت هذه الإجراءات في تحسين صورة البلدية لديك؟ نعم لا