



جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة
قسم علوم الإعلام والاتصال

اسهامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين نوعية الخدمة
العمومية بالجماعات المحلية
دراسة مسحية لموظفي الإدارة المحلية لولاية الأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال.
تخصص: اتصال وعلاقات عامة.

إشراف الأستاذ:

- فواز بورابحة

إعداد الطالبين:

عبد الله اسلام بقاقر

نصر الدين بقيرة

لجنة المناقشة

رئيسا

مشرفا ومقررا

عضو ومناقشا

- الدكتور : الشريف داودي

- الدكتور : فواز بورابحة

- الدكتورة :

2024/2025

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز إسهامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية بالجماعات المحلية، من خلال تسهيل الإجراءات، وتقليص الوقت، وتعزيز التواصل بين الإدارة والمواطن. وتبيّن أن الرقمنة تسهم في تحقيق الشفافية والكفاءة، وتوصي الدراسة بتأهيل الموارد البشرية وتطوير البنية التحتية لضمان استغلال فعّال لهذه التكنولوجيا في خدمة التنمية المحلية

Abstract

"This study aims to highlight the role of Information and Communication Technologies (ICT) in improving the quality of public service at the local government level, through streamlining procedures, reducing time, and enhancing communication between the administration and citizens. The findings show that digitalization contributes to achieving transparency and efficiency. The study recommends the training of human resources and the development of infrastructure to ensure the effective use of these technologies in support of local

الاهداء

إلى من كان حضوره طمأنينة، ودعمه دافعًا للاستمرار...

إلى والديّ العزيزين، منبعي الأول للحب والعطاء، سندي في كل خطواتي،

ونبع القوة في طريقي...

إلى إخوتي الذين كانوا دائمًا مصدر التشجيع والابتسامة في لحظات

التعب...

إلى كل من آمن بي ولو بكلمة، وكان نورًا ير افقني في مشوار العلم...

أهدي هذا العمل المتواضع، عربون وفاء وامتنان، وتعبيرًا عن حب لا

يُقاس.

الاهداء

إلى من غرسوا فينا حبَّ العلم، وبذروا في دروبنا نور الأمل...

إلى أرواحٍ عظيمةٍ آمنت بأن الاجتهاد طريق، وأن الإصرار مفتاح، وأن الحلم

لا يولد إلا في حضن التعب...

إلى والدَيَّ الكريمين، اللذين لم يبخلا عليَّ بشيء، وكانا ولا يزالان النورالذي

أهتدي به...

إلى من ساندوني بصمت، وشجّعوني بصوت، ورافقوني بمحبة خالصة...

إلى كل من ترك أثرًا طيبًا في هذا المشوار...

أهدي هذا العمل المتواضع، عربون امتنان، وقطرة من بحر الوفاء.

شكر وتقدير

نتقدّم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى أستاذنا المشرف فواز رابحة على ما قدّمه لنا من دعم متواصل وتوجيهات قيّمة ساعدتنا في إنجاز هذا العمل العلمي، فله منّا كل الاحترام والعرفان.

كما نعبر عن خالص امتناننا لإطارات وموظفي الإدارة المحلية بولاية الأغواط، وكل من ساهم في تيسير مهام البحث الميداني، من خلال تعاونهم وتوفير المعلومات اللازمة بكل رحابة صدر.

ولا يسعنا إلا أن نشكر عائلتي الكريمتين، وكل من ساندنا ووقف إلى جانبنا معنوياً طيلة فترة إنجاز هذا العمل. كما نخصّ مرة أخرى بالشكر

إلى أستاذ المشرف فواز رابحة

ونشكر زملاءنا وأصدقائنا على التشجيع والدعم المتواصل.

فلكل من ساهم في إنجاز هذا البحث، نقول: شكراً من القلب، ودمتم

سنداً وعاوناً.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

2	ملخص الدراسة.....
3	الاهداء.....
4	الاهداء.....
5	شكر وتقدير.....
6	فهرس المحتويات.....
9	قائمة الجداول :.....
10	الاطار العام و المنهجي للدراسة.....
11	مقدمة :.....
12	إشكالية الدراسة.....
13	تساؤلات الدراسة.....
13	فروض الدراسة.....
14	تحديد مفاهيم والمصطلحات.....
16	أسباب اختيار الموضوع.....
17	أهداف الدراسة.....
18	أهمية الدراسة.....
19	نوع الدراسة.....
20	منهج الدراسة.....
22	مجتمع الدراسة وعينته.....
22	أدوات الدراسة.....
23	حدود الدراسة.....
24	دراسات سابقة :.....
26	الفصل الاول:مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال والخدمة العمومية و الإدارة المحلية
27	تمهيد :.....
28	المبحث الأول : تكنولوجيا الإعلام والاتصال.....
28	المطلب الأول : تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال.....
32	المطلب الثاني : التطور التاريخي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال.....
34	المطلب الثالث : خصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال:.....
37	المبحث الثاني : جودة الخدمة العمومية.....
37	المطلب الأول : تعريف الخدمة العمومية وخصائصها.....
42	المطلب الثاني : أنواع الخدمة العمومية:.....

44	المطلب الثالث : معايير الخدمة العمومية
45	المبحث الثالث : الإدارة المحلية ودورها في التنمية
45	المطلب الأول : تعريف الإدارة المحلية
46	المطلب الثاني : أهداف الإدارة المحلية
47	المطلب الثالث : دور الإدارة المحلية في التنمية التكنولوجية
54	خلاصة الفصل :
55	الفصل الثالث:العلاقة بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال ونوعية الخدمة العمومية
56	تمهيد
57	المبحث الأول: دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء الإدارة
57	المطلب الأول: مساهمة التكنولوجيا في تسهيل الإجراءات الإدارية
58	المطلب الثاني: تقنيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية
60	المطلب الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال
62	المبحث الثاني: تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمة العمومية
62	المطلب الأول: سرعة تقديم الخدمة وجودتها
63	المطلب الثاني: رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية
65	المطلب الثالث: صعوبات تطبيق التكنولوجيا في الإدارة المحلية
67	المبحث الثالث: نماذج وتجارب في توظيف التكنولوجيا في الإدارة العمومية
67	المطلب الأول: تجارب ناجحة في الإدارة الإلكترونية (عالمية و عربية)
70	المطلب الثاني: دراسات حالة لإدارات المحلية الجزائرية
72	المطلب الثالث: الدروس المستفادة من هذه التجارب
74	خلاصة الفصل
75	الفصل الرابع:الإطار التطبيقي للدراسة
76	تمهيد
77	المبحث الأول: نتائج الدراسة الميدانية
77	المطلب الأول: عرض ومناقشة الاستبيان
87	المطلب الثاني: تفسير وتحليل نتائج محاور الدراسة
89	المطلب الثالث: الإستنتاج العام للدراسة
91	خلاصة فصل :
92	خاتمة
95	قائمة المصادر و المراجع
102	الملاحق

قائمة الجداول :

- جدول 01 نوع التكنولوجيا المستخدمة في الإدارة78
- جدول 02 الأنشطة الإدارية المعتمدة على التكنولوجيا لدى العينة80
- جدول 03 التكوين المهني في مجال التكنولوجيا لدى العينة80
- جدول 04 تقييم جودة التكوين لدى العينة82
- جدول 05 يوضح تحسين التكنولوجيا من جودة الخدمات المقدمة للمواطن؟83
- جدول 06 رأي الموظفين في تفاعل المواطن مع الخدمات الإلكترونية المقدمة83

قائمة الأشكال

- شكل 01 توزيع العينة حسب الجنس77
- شكل 02 توزيع العينة حسب العمر78
- شكل 03 مدى استخدام العينة للتكنولوجيا شخصياً79
- شكل 04 يوضح جهة التكوين العينة (لمن تلقى التكوين)81
- شكل 05 مساهمة التكنولوجيا في تقليص الوقت اللازم لإنجاز الملفات الإدارية لدى العينة82
- شكل 06 مقاومة من بعض الموظفين لاستخدام التكنولوجيا84

الاطار العام و المنهجي للدراسة

مقدمة :

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تحولات متسارعة في شتى المجالات، لا سيما في ميدان التكنولوجيا والاتصالات، حيث أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أبرز سمات العصر الحديث، بل وأداة فاعلة في تطوير المجتمعات والارتقاء بأداء مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع العمومي. لقد فرضت هذه التطورات على المؤسسات العمومية ضرورة التأقلم مع التغيرات المتسارعة ومواكبة الرقمنة من أجل تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين، وتعزيز مبادئ الشفافية، الكفاءة، والمساءلة.

تُعدّ الجماعات المحلية إحدى اللبّات الأساسية في هيكل الدولة، كونها تتعامل مباشرة مع حاجيات المواطنين اليومية، وتُساهم في تجسيد التنمية المحلية الشاملة. لذا، أصبح من الضروري أن تواكب هذه الوحدات المحلية التطورات الحاصلة في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال، من خلال إدماج هذه الأدوات في مختلف الجوانب الإدارية والتنظيمية لتيسير المعاملات وتحقيق رضا المواطن.

وفي هذا السياق، ظهرت الحاجة إلى دراسة مدى إسهام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين نوعية الخدمة العمومية المقدّمة من طرف الجماعات المحلية، خاصة في ظل التحديات الإدارية والهيكلية التي لا تزال تعاني منها بعض الإدارات المحلية، والتي قد تؤثر سلبيًا على فعالية أدائها.

وقد تم اختيار ولاية الأغواط كنموذج لهذه الدراسة، نظرًا لأهميتها الإدارية والجغرافية، إضافة إلى التغيرات التي تشهدها على مستوى الإدارة المحلية من حيث اعتماد بعض الوسائل التكنولوجية في التسيير والتعامل مع المواطنين. ومن خلال هذه الدراسة، نسعى إلى تحليل واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالإدارة المحلية للولاية، وتقييم مدى انعكاسها على تحسين جودة الخدمات العمومية، وكذا استجلاء آراء الموظفين حول فعالية هذه الأدوات في تطوير الأداء الإداري.

إشكالية الدراسة

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أصبحت المؤسسات العمومية، وعلى رأسها الجماعات المحلية، مطالبة أكثر من أي وقت مضى بمواكبة هذه المستجدات التقنية لتلبية احتياجات المواطنين المتزايدة والمتجددة. إذ لم تعد الوسائل التقليدية في الإدارة كافية لضمان تقديم خدمات فعالة وسريعة تتماشى مع متطلبات العصر الحديث، بل باتت تُشكّل في كثير من الأحيان عائقًا أمام تحسين الأداء الإداري وتجويد الخدمة العمومية.

وقد برزت تكنولوجيا الإعلام والاتصال كعنصر أساسي في دعم التحول الرقمي للإدارة، لما توفره من أدوات ووسائل قادرة على تحسين أساليب التسيير، تقليص الوقت والتكاليف، رفع مستوى الشفافية، وضمان مشاركة المواطن في العملية الإدارية عبر آليات رقمية تفاعلية. غير أن هذا الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية يطرح جملة من التحديات المرتبطة بمدى جاهزية البنية التحتية المعلوماتية، كفاءة الموارد البشرية، ووضوح الرؤية الاستراتيجية لدى صانعي القرار المحلي.

وفي السياق الجزائري، ورغم الجهود المبذولة من قبل الدولة لترقية الأداء العمومي على المستوى المحلي، إلا أن الواقع لا يزال يعكس تفاوتًا في مستوى إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التسيير الإداري، خصوصًا في بعض الولايات التي تعاني من ضعف التجهيزات أو محدودية التأهيل الرقمي للموارد البشرية. ومن هذا المنطلق، تبرز الحاجة إلى دراسة تطبيقية تقف على مدى نجاعة استخدام هذه التكنولوجيا داخل الجماعات المحلية، وتقييم أثرها الفعلي على تحسين جودة الخدمات المقدّمة للمواطن.

تساؤلات الدراسة

وانطلاقاً من هذا الواقع، جاءت هذه الدراسة لتطرح الإشكالية الرئيسية التالية:
ما مدى إسهام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين نوعية الخدمة العمومية
على مستوى الإدارة المحلية لولاية الأغواط؟

تنبثق عن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

– إلى أي مدى توظف الإدارة المحلية لولاية الأغواط تكنولوجيا الإعلام والاتصال في أداء مهامها اليومية؟

– هل يمثل ضعف التكوين ونقص التجهيزات التقنية عائقاً أمام تفعيل الرقمنة في الجماعات المحلية؟

– ما مدى وعي صناع القرار المحليين بأهمية التحول الرقمي في تحسين الأداء الإداري؟

– هل توجد علاقة بين رقمنة الخدمات الإدارية ورضا الموظفين والمواطنين في ولاية الأغواط؟

فروض الدراسة

انطلاقاً من الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية المنبثقة عنها، تم بناء مجموعة من الفرضيات التي تمثل إجابات مؤقتة تُختبر من خلال الجانب النظري والميداني للدراسة، بهدف التوصل إلى نتائج علمية دقيقة تساهم في فهم واقع العلاقة بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية، خاصة في ولاية الأغواط.

وتتمثل الفرضية العامة للدراسة في ما يلي:

الفرضية العامة: تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل إيجابي وفعال في تحسين نوعية الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية لولاية الأغواط. ولتحليل مختلف أبعاد الموضوع بشكل دقيق،

تحديد مفاهيم والمصطلحات

أولاً: تكنولوجيا الإعلام والاتصال

●التعريف اللغوي:

- **تكنولوجيا**: كلمة يونانية الأصل "Techne" تعني الفن أو الحرفة، و "Logos" تعني العلم أو الدراسة؛ أي أن التكنولوجيا هي "علم الحرفة" أو "العلم الذي يهتم بتطبيق المعرفة لأغراض عملية".
- **الإعلام**: من "أعلم" يُعلم، أي أبلغَ وخَبَّرَ، والإعلام هو إيصال الخبر والمعلومة إلى الجمهور.
- **الاتصال**: من "اتصل"، أي تواصلَ وربطَ بين طرفين لتبادل المعلومات أو الأفكار.

●التعريف الاصطلاحي:

تُعرّف تكنولوجيا الإعلام والاتصال بأنها:

"مجموعة من الوسائل والأدوات التقنية والرقمية التي تُستخدم لمعالجة المعلومات، وتخزينها، ونقلها، وتبادلها بين الأفراد أو المؤسسات، بهدف تحسين التواصل وتسهيل العمليات الإدارية والخدمية".

التعريف الإجرائي:

هي كل الوسائل التقنية والرقمية (مثل الحواسيب، الإنترنت، البريد الإلكتروني، تطبيقات الهواتف الذكية، منصات التواصل) التي تُستخدم فعليًا من قبل الموظفين أو الإدارات داخل الجماعات المحلية من أجل تسريع تبادل المعلومات، تسهيل تقديم الخدمات، وتحسين التواصل مع المواطنين.

ثانياً: نوعية الخدمة العمومية

●التعريف اللغوي:

- **نوعية:** مشتقة من "نوع"، وتعني الصنف أو الشكل أو الهيئة، والنوعية تُستخدم للدلالة على الدرجة أو المستوى.
- **الخدمة:** من "خَدَمَ"، أي أدى عملاً للغير، وهي كل ما يُقدّم لتلبية حاجة أو منفعة.
- **العمومية:** من "عامّ"، أي يشمل الجميع، ويُقصد بها ما يرتبط بالمصلحة العامة أو يخص جميع المواطنين.

●التعريف الاصطلاحي:

تُعرّف نوعية الخدمة العمومية بأنها:

"مستوى الأداء الذي تُقدّم به الخدمات من قبل الإدارات أو المؤسسات العمومية للمواطنين، من حيث الكفاءة، الفعالية، الشفافية، والرضا، بهدف تلبية احتياجاتهم وتحقيق رفاههم".

التعريف الإجرائي:

هي درجة رضا المواطنين عن الخدمات التي تقدمها الجماعات المحلية، ويُقاس ذلك من خلال مؤشرات عملية مثل سرعة الاستجابة، وضوح المعلومات، سهولة الوصول إلى الخدمة، واحترام الوقت وجودة التعامل مع المواطن.

ثالثاً: الجماعات المحلية

●التعريف اللغوي:

- **الجماعة:** من "جمع"، وتعني مجموعة من الناس تجمعهم رابطة جغرافية أو اجتماعية أو مصلحة.

- المحلية: من "محل"، أي المكان، والمقصود بها ما يختص بمكان معين أو نطاق جغرافي محدد.

●التعريف الاصطلاحي:

تُعرّف الجماعات المحلية بأنها:

"وحدات إدارية لامركزية تُشكل جزءًا من التنظيم الإداري للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتُتأط بها مهمة تسيير الشؤون المحلية وتقديم خدمات عمومية مباشرة للمواطنين في نطاقها الجغرافي، مثل البلديات والولايات".

التعريف الإجرائي:

هي البلديات أو الولايات التي تم اختيارها كميدان للدراسة، ويتم التعامل معها كمؤسسات عمومية تُنفذ سياسات الدولة محليًا، وتُقدّم خدمات إدارية مباشرة للمواطنين، مثل استخراج الوثائق الرسمية، النظافة، الإنارة العمومية، إلخ.

أسباب اختيار الموضوع

أولاً: الأسباب الموضوعية

- أهمية موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية، خاصة في ظل التحول الرقمي الذي يشهده العالم، والذي أصبح مطلبًا أساسيًا لتطوير أداء المؤسسات وتحقيق الشفافية والنجاعة الإدارية.
- دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية، وضرورة تأهيلها تكنولوجياً لتستجيب لتطلعات المواطن، وتقدم خدمات عمومية بجودة عالية.
- ندرة الدراسات الميدانية حول إسهام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الخدمات العمومية على مستوى الإدارات المحلية، خاصة في ولايات الجنوب مثل ولاية الأغواط.

– تزايد الاهتمام الرسمي في الجزائر بإصلاح الإدارة العمومية، من خلال برامج الرقمنة والحكومة الإلكترونية، مما يجعل دراسة هذا الموضوع تواكب توجهات الدولة.

ثانيًا: الأسباب الذاتية

- رغبة الباحث الشخصية في التعمق في موضوع التكنولوجيا والإدارة، لما له من أهمية في مساره الأكاديمي واهتمامه بمجالات التطوير الإداري.
- انتماء الباحث إلى البيئة المحلية لولاية الأغواط، مما ساعده على ملاحظة بعض الإشكالات المرتبطة بتسيير الخدمات العمومية، وزاد من رغبته في تحليلها ميدانيًا واقتراح حلول عملية.
- الرغبة في المساهمة الأكاديمية من خلال دراسة تطبيقية موجهة لمحيط الباحث، تمكن من تقديم نتائج واقعية وتوصيات قابلة للاستفادة من طرف الإدارات المحلية.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور المتنامي الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء الإدارة العمومية، خصوصًا على مستوى الجماعات المحلية التي تُعدّ الواجهة الأولى لتعامل المواطن مع الدولة. وفي هذا السياق، تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والعملية، يمكن تلخيصها فيما يلي:

- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل الإدارة المحلية لولاية الأغواط، من حيث طبيعة الوسائل المعتمدة، مستوى الانتشار، ومدى توظيفها في أداء المهام الإدارية اليومية.

- تحليل أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين نوعية الخدمات العمومية المقدمة للمواطن، من خلال دراسة مؤشرات مثل السرعة، الدقة، الشفافية، والفعالية.
- رصد وتقييم آراء الموظفين المحليين تجاه استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومدى تقبلهم لهذه التحولات الرقمية في سياق العمل الإداري.
- الكشف عن الصعوبات والمعوقات التي قد تحول دون الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة، سواء تعلق الأمر بنقص التكوين، ضعف البنية التحتية، أو مقاومة التغيير الإداري.

أهمية الدراسة

ب هذه الدراسة أهمية كبيرة نظرًا لتقاطعها مع ثلاثة مجالات رئيسية: التكنولوجيا، الإدارة العمومية، واحتياجات المواطن. ويمكن تقسيم أهمية الدراسة إلى ثلاثة مستويات رئيسية:

أولاً: الأهمية النظرية

- إثراء المعرفة العلمية: تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بعلاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالإدارة العمومية، خاصة في السياق المحلي الجزائري.
- تحديد المفاهيم المعاصرة: تساعد في ضبط المفاهيم الحديثة المرتبطة بالرقمنة، الحكومة الإلكترونية، وتحسين جودة الخدمات.
- فتح مجالات بحث جديدة: قد تمهد الطريق لدراسات مستقبلية حول رقمنة الإدارة العمومية في الجزائر وتأثيرها على التنمية المحلية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

- تقديم حلول واقعية: توفر الدراسة معطيات علمية يمكن أن تُستخدم من طرف صناع القرار المحلي لتحسين الخدمات.
- دعم عملية التحديث الإداري: تعزز من فرص اعتماد الإدارة الرقمية كخيار استراتيجي لتقليص البيروقراطية والفساد.
- تحسين الأداء المحلي: تساهم في تطوير أدوات تقييم أداء الجماعات المحلية من خلال مؤشرات رقمية واضحة ومقننة.

ثالثاً: الأهمية الاجتماعية

- تعزيز ثقة المواطن: بفضل تحسين الخدمة العمومية، تتقوى علاقة المواطن بالإدارة، ما يدعم الشرعية المؤسساتية.
- ضمان العدالة في الحصول على الخدمات: التكنولوجيا تتيح للمواطنين، بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو حالتهم الاجتماعية، إمكانية متساوية للوصول إلى الخدمات.
- تحسين جودة الحياة: كلما كانت الخدمات العمومية أكثر كفاءة وسهولة وشفافية، انعكس ذلك إيجاباً على حياة المواطن اليومية.

نوع الدراسة

تُصنّف هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية، وذلك لأنها تسعى إلى:

أولاً: الوصف

- تهدف إلى رصد واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجماعات المحلية.

• تسعى إلى توصيف مستوى الخدمات العمومية المقدمة من حيث الجودة والفعالية والشفافية.

• تعتمد على جمع معلومات كمية ونوعية من الميدان حول ممارسات الرقمنة.

ثانياً: التحليل

• تقوم بتحليل العلاقة بين درجة استخدام التكنولوجيا وتحسن نوعية الخدمات.

• تقدر مدى تأثير الوسائل التكنولوجية على كفاءة الإدارة العمومية ورضا المواطنين.

• تعتمد على أدوات تحليل إحصائي أو مضمون لتفسير المعطيات المجمعة.

ثالثاً: المنهج المعتمد

• المنهج الوصفي التحليلي: لدراسة الظاهرة كما هي في الواقع، من خلال جمع البيانات وتحليلها.

• المنهج الميداني (إن وُجد استبيان أو مقابلات): لتقريب الدراسة من واقع الإدارات المحلية والمواطنين.

رابعاً: طبيعة البيانات

• بيانات كمية: مثل الإحصائيات المتعلقة بسرعة معالجة الملفات أو نسبة الخدمات الرقمية.

• بيانات كيفية: مثل آراء الموظفين والمواطنين حول فعالية هذه التكنولوجيا.

منهج الدراسة

لتحقيق أهداف هذه الدراسة الميدانية، تمّ اعتماد منهج تحليلي يجمع بين الطابعين الكمي والكيفي، بما يسمح بفهم أعمق للعلاقات القائمة بين استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمات المقدمة من طرف الإدارة المحلية لولاية الأغواط.

1. المنهج الكمي

اعتمد التحليل الكمي على الاستبيانات الموزعة على فئات العينة، وتم استخدام برامج إحصائية لمعالجة البيانات (SPSS و Excel) يتيح هذا المنهج تحديد التكرارات والنسب وتحليل المتغيرات الإحصائية المتعلقة بمستوى رضا ، ودرجة استخدام التكنولوجيا، ومدى فاعلية الخدمات المقدمة. تمثلت المؤشرات الكمية في: سرعة الخدمة، عدد مرات استخدام الوسائط الإلكترونية، وتقييم الأداء الإداري إلكترونياً¹.

2. المنهج الكيفي

لإثراء النتائج وتفسيرها بعمق، تم اللجوء إلى المقابلات النصف موجهة مع فئة صناع القرار وبعض الموظفين من ذوي الخبرة. مكّنت هذه الأداة من رصد وجهات النظر المتنوعة وتحليل السياق التنظيمي والثقافي لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة المحلية. ركز التحليل الكيفي على مفاهيم مثل: التحديات التنظيمية، العقبات التقنية، والانطباعات العامة حول فعالية التكنولوجيا في تحسين الخدمة.²

3. تحليل الفرضيات

تمت مقارنة النتائج المستخلصة مع الفرضيات المحددة مسبقاً، من خلال رصد العلاقات بين المتغيرات وتحليل مدى تطابق النتائج مع الإطار النظري للدراسة. استخدمت اختبارات إحصائية.³

¹ بن عيسى، عبد القادر. (2022). تحليل السياسات العمومية في الجزائر. الجزائر: دار الخلدونية.

² عليوي، كمال. (2021). الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي في المؤسسات العمومية. قسنطينة: دار الهدى.

³ موسى، زينب. (2020). (مناهج البحث الاجتماعي بين الكمي والكيفي). القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.

مجتمع الدراسة وعينته

تمّ انتقاء عيّنة تركّز على تداخل وجهات نظر الموظفين الإداريين و صنّاع القرار .
يضمن هذا التوزيع تمثيلاً متوازناً للفئات الأكثر ارتباطاً بموضوع البحث. حيث كان
حجم العينة وتقسيمها كالتالي :

- الموظفون الإداريون عددهم: 50 موظفًا. تشمل مقرات عملهم جميع المديريات الولائية (الشؤون الاقتصادية، الاجتماعية، العمرانية، المياه، الصحة، الشؤون الدينية، الفلاحة، التعليم).
- صنّاع القرار والمسؤولون عددهم: 10 أشخاص. يشملون رؤساء دوائر ووالي الولاية وأعضاء المجلس الشعبي الولائي.

أدوات الدراسة

تُعد أدوات جمع المعلومات حجر الأساس لضمان موثوقية النتائج ودقتها. وفيما يلي أبرز أدوات الدراسة المعتمدة:

1. الاستبيان

- يُستخدم الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الكمية من عينة كبيرة من المستجيبين، حيث يتضمن مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة التي تغطي متغيرات البحث.
- تم تصميم الاستبيان وفقاً لمراحل دقيقة تشمل صياغة الأسئلة، وتجريبها باستخدام أساليب مثل المقابلات الإدراكية واختبارات قابلية الاستخدام، لضمان وضوح الأسئلة وصلاحيتها للقياس.
- تصنيف الأسئلة في الاستبيان يتنوع بين أسئلة ديموغرافية، وأسئلة متعلقة بمدى استخدام تكنولوجيا المعلومات، وأسئلة حول رضا عن الخدمات الرقمية.

حدود الدراسة

تُعدّ حدود الدراسة من العناصر الأساسية التي تُبيّن مدى اتساع أو ضيق مجال البحث، وتوضح الإطار الذي حُدّد للباحث من أجل إنجاز دراسته ضمن معايير منهجية واضحة. وقد تم تحديد حدود هذه الدراسة كما يلي:

الحدود الموضوعية:

تركزت الدراسة على دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، وذلك في إطار عمل الجماعات المحلية، مع التركيز على الكيفية التي تُوظف بها هذه التكنولوجيا في تسيير الشؤون الإدارية اليومية ومدى تأثيرها على مستوى الخدمات المقدمة للمواطن.

الحدود المكانية:

تم إجراء الدراسة على مستوى ولاية الأغواط، تحديداً في عدد من الإدارات المحلية التابعة لها، وذلك بهدف دراسة الحالة في بيئة إدارية محلية واقعية تعكس تجربة هذه الولاية في إدماج التكنولوجيا في العمل الإداري.

الحدود الزمنية:

تمت الدراسة خلال السنة الجامعية 2024-2025، وهي الفترة التي جُمعت فيها البيانات الميدانية وأُجريت التحليلات، وهو ما يعني أن النتائج تعكس واقع الاستخدام خلال هذه المدة الزمنية فقط.

الحدود البشرية:

شملت الدراسة عينة من الموظفين الإداريين وصناع القرار الإدارية المحلية لولاية الأغواط، تم اختيارهم بشكل قصدي لتمثيل مختلف المستويات الإدارية والمصالح ذات العلاقة بتطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

دراسات سابقة :

اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من الأبحاث السابقة التي تناولت موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير الإدارة والخدمات، وذلك بهدف دعم الإطار النظري وتعزيز البعد التطبيقي. من بين هذه الدراسات،

– **الدراسة الأولى :** دراسة سناء عبد الرحمان (2019) الموسومة بـ "التحول الرقمي في الإدارة العمومية - دراسة مقارنة بين الجزائر والمغرب"، والتي اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل السياسات والوثائق الرسمية الخاصة بالرقمنة. توصلت الدراسة إلى أن الجزائر ما تزال تعاني من بطء في وتيرة التحول الرقمي، نتيجة ضعف البنية التحتية وغياب استراتيجية واضحة، مقارنةً بالمغرب. وتُبرز هذه الدراسة أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات العمومية، وهو ما يتقاطع مباشرة مع موضوع المذكرة، خاصة في مستوى الجماعات المحلية.

– **الدراسة الثانية :** دراسة عبد الباسط محمد عبد الوهاب (2005)، والتي حملت عنوان "استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني - دراسة تطبيقية ميدانية"، فقد استخدمت المنهج التطبيقي الميداني، مستعينةً بأدوات مثل الملاحظة والمقابلة وتحليل الأداء الإعلامي. وقد خلصت إلى أن إدماج تكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين جودة الأداء، وسرعة الإنجاز، وتعزيز التفاعل مع الجمهور. ورغم تركيز الدراسة على المجال الإعلامي، إلا أن نتائجها تدعم فكرة أن استخدام التكنولوجيا يسهم في تحسين جودة الخدمة، وهو جوهر ما تهدف إليه هذه المذكرة في سياق الخدمات العمومية المحلية.

– **دراسة ثالثة :** دراسة عبد الله محمود (2023) بعنوان "إدارة التحول الرقمي في الجزائر: دراسة حالة للبلديات"، والتي اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي،

وارتكزت على تحليل تجارب ميدانية لعدد من البلديات الجزائرية، باستخدام المقابلات وتحليل المعطيات الإدارية. أظهرت الدراسة أن بعض البلديات بدأت فعلاً في اعتماد الرقمنة لتسهيل الخدمات الإدارية، مما أدى إلى تقليص الزمن الإداري وتحسين العلاقة بين المواطن والإدارة. وتُعد هذه الدراسة دعماً مباشراً لموضوع المذكرة، كونها تقدم تجربة واقعية لتحول رقمي في الجماعات المحلية الجزائرية.

– **دراسة الرابعة :** دراسة محمد عثمان علي بابكر (2009-2014)، الموسومة بـ "التقنيات الحديثة ودورها في إدارة أنشطة العلاقات العامة"، الموضوع من زاوية الاتصال المؤسسي، باعتماد المنهج الوصفي التحليلي، من خلال دراسة وصفية تحليلية قائمة على تحليل الممارسات التقنية. أظهرت النتائج أن استخدام الوسائل التقنية الحديثة ساعد في تسريع الاتصال، وتطوير صورة المؤسسة، وتحسين علاقتها بالجمهور. وتشير هذه النتائج إلى أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال لا تُعد فقط أدوات تقنية، بل وسائل استراتيجية لتحسين الخدمة والتواصل، وهي أهداف تنسجم مع محاور هذه المذكرة.

الفصل الاول:مدخل

مفاهيمي لتكنولوجيا

الاعلام والاتصال و الخدمة

العمومية و الإدارة المحلية

تمهيد :

تُعدّ الإحاطة بالإطار النظري والمفاهيمي لأي موضوع بحثي خطوة أساسية تسبق أي معالجة ميدانية، حيث يُمثل هذا الإطار الخلفية المعرفية التي تُستند إليها الدراسة، ويساعد على بناء الأساس العلمي الذي تُفهم من خلاله الظواهر قيد البحث. كما يساهم في تحديد المفاهيم المركزية وتوضيح أبعادها وعلاقتها ببعضها البعض ضمن سياق الدراسة.

وفي هذه الدراسة، التي تتمحور حول إسهامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية، تبرز الحاجة إلى توضيح عدد من المفاهيم الرئيسية التي تشكل صلب الموضوع، وفي مقدمتها: مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مفهوم جودة الخدمة العمومية، بالإضافة إلى مفهوم الإدارة المحلية وأدوارها التنموية، ثم التفاعل القائم بين هذه المفاهيم في إطار الإدارة العمومية الحديثة.

المبحث الأول : تكنولوجيا الإعلام والاتصال

المطلب الأول : تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال

1-- تكنولوجيا :

لغة:

اشتقت كلمة تكنولوجيا (Technology) التي عرّبت تقنيات من الكلمة اليونانية (Techne) وتعني فنا أو مهارة، والكلمة اللاتينية (Texere) وتعني تركيبا أو نسجا. والكلمة (logos) وتعني علما أو دراسة، وبذلك فإن كلمة تقنيات تعني علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة. يعرفها قاموس oxford بأنها الدراسة العلمية للفنون العلمية أو الصناعية وكذلك باعتبارها تطبيقا للعلم.¹

اصطلاحا:

يعرف محمد عاطف غيث التكنولوجيا : بأنها المعرفة المنظمة التي تتصل بالمبادئ العلمية والاكتشافات فضلا عن العمليات الصناعية، ومصادر القوة وطرق النقل والاتصال الملائمة لإنتاج السلع والخدمات. ويضيف في تحليله لمفهوم التكنولوجيا على أنها لا تعني فقط يوصف العمليات الصناعية ولكنها تتبع تطورها، معنى ذلك أن التكنولوجيا تكشف عن أسلوب الانسان في التعامل مع الطبيعة، والتي من خلالها يدعم استمرار حياته.

التكنولوجيا هي تقنيات وأدوات أو تجهيزات وهي بالأساس معارف ومحتويات فهي ثقافة ونتاج ثقافي للتربية التي نشأت فيها وتطورت ، جاءت لتعبر عن حاجة مجتمعاتي في زمن.²

¹مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 44
²فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال: (المفهوم الاستعمالات الأفاق، دار الثقافة، عمان، 2010 ، ص 20.

2 - الاتصال :

لغة:

مصطلح "الاتصال" في اللغة العربية مشتق من كلمة "تواصل"، والتواصل في اللغة من الوصل، ويعني ربط شيء بشيء آخر، الوصول إلى الشيء أو بلوغه والانتهاؤ إليه.¹ اشتقت كلمة اتصال (communication) من الأصل اللاتيني (communis) ومعناها عام أو شائع أو مألوف وتعني الكلمة المعلومة المرسله، الرسالة الشفوية أو الكتابية، شبكة الطرق وشبكة الاتصالات، كما تعني تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة أو الرموز.²

اصطلاحا :

الاتصال هو العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي تعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة). يعرف سمير حسين الاتصال: بأنه النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الانتشار أو الشبوع لفكرة أو موضوع ومنشأة أو قضية، وذلك عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين.³

3 - تكنولوجيا الاتصال

تعرف تكنولوجيا الاتصال على أنها أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات. وتعني أيضا الآلات أو الأجهزة

¹ عيشوش فريد الاتصال في إدارة الأزمات، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011، ص 11.

² محمد أحمد فياض، عيسى يوسف قدارة وآخرون، مبادئ الإدارة دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 192.

³ محي الدين إسماعيل، محمد الديهي، تأثيرات شبكات التواصل الاجتماعي الإعلامية على جمهور المتلقين، مكتبة الوفاء القانونية، جامعة القاهرة 2015، ص ص 7-8

الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها¹.

يستخدم مصطلح " تكنولوجيا الاتصال الحديثة في سياق العالم الثالث ليشير إلى التلفزيون الهاتف المعتمد على الأقمار الصناعية ، مسجلات الفيديو كاسيت والتكنولوجيا التفاعلية المستعينة بالحاسب والتراسل الالكتروني والتليكس والفيديوتكست. وتعرفتكنولوجيا الاتصال الحديثة بأنها أية أداة أو جهاز أو وسيلة تقنية يمكن استخدامها في معالجة البيانات والمعلومات على مستويات إنتاجية وتخزينها واستقبالها وتوزيعها أو بثها .

وينطبق ذلك على مدى واسع من التقنيات ونظم الاتصال الرقمية ومنها : نظام الاتصال المستعينة بالحاسب مثل الإنترنت ونظم استقبال رسائل الأقمار الصناعية ، الاتصالات عن بعد وتجهيزات المكتب الحديثة مثل أجهزة الفاكس والماسحات الضوئية) ، كما يشمل ذلك تقنيات أخرى مثل : مسجلات الفيديو كاسيت وكاميراتها².

وتكنولوجيا الاتصال أيضا هي اقتناء واختزان المعلومات وتجهيزها في مختلف صورها وأوعية حفظها ، سواء كانت مطبوعة أو مصورة أو مسموعة أو مرئية أو ممغنطة أو معالجة بالليزر ، ونقلها أو بثها باستخدام توليفة من المعلومات الالكترونية الحاسبة ووسائل أجهزة الاتصال عن بعد. وذلك باستعمال الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها³.

4 - تكنولوجيا المعلومات

¹ حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، الدار العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2009 ص 68 .
² أسماء حسين حافظ، تكنولوجيا الاتصال الإعلامي التفاعلي الدار العربية للنشر والتوزيع، جامعة الزقازيق الأردن 2005 ص 13.
³ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وصناعة الصحافة السحاب للنشر والتوزيع، 2005، ص 139 .

هي المصطلح المستخدم لوصف مفردات التجهيزات (المعدات) وبرامج الكمبيوتر (البرمجيات التي تسمح لنا بالإنفاذ ، الإسترجاع ، التخزين ، التنظيم، التشكيل والعرض والتقديم للمعلومات بواسطة وسائل إلكترونية مثل المسحات الضوئية الحاسبات والإلكترونية ، تجهيزات العرض ، قواعد البيانات برامج الجداول الإلكترونية الوسائط المتعددة.¹

فهي اقتناء واختزان المعلومات وتجهيزها في مختلف صورها وأوعيتها واسترجاعها ونشرها وتبادلها مع من نحب ووقت ما نريد بسهولة وسرعة فائقة " ، أي أنها على العموم التكنولوجيا المستعملة في تفعيل الدور التثقيفي والعلمي والتعليمي للمكتبات الكلاسيكية الورقية، وهي تستعمل تقريبا الروافد المادية والذهنية نفسها المستعملة في التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال الكمبيوتر، الاتصالات السلكية واللاسلكية ... مع خصوصية بعض الوسائل مثل أشعة الليزر والمايكرويف وغيرها.

في الحقيقة لا يمكن الفصل الآن بين تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال، وارتبطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات، وبذلك فقد انتهى عهد استقلال نظم المعلومات عن نظم الاتصال وتطور كل منهما. وتعتبر كلمة "حديثة" التي تضاف إلى تكنولوجيا الاتصال نسبية، لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى المدى الزمني فما هو حديث في زمن معين قديم في آخر .

فأغلب التعاريف تشير إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة، هي تلك التكنولوجيات التي تجمع بين الاتصال عن بعد والكمبيوتر . وهناك من وسع مفهومها ليشمل: الوسائل الإلكترونية المستخدمة في الإنتاج والتسجيل الكهرومغناطيسي، والذي توج باستخدام الشبكات الأرضية التي تستخدم الألياف الضوئية ذات الكفاءة العالية في

¹ محمود علم الدين المرجع السابق ذكره، ص 140.

حمل الرسائل والمعلومات هذا بالإضافة إلى استخدام الحاسوب وما يتصل به من تقنيات ..

5- الاعلام الجديد

يشير عموما إلى الجمع بين تكنولوجيا الاتصال الجديدة والتقليدية مع الكمبيوتر وشبكاته وقريبا منه نجد مفهوم الإعلام الشبكي الحي والإعلام الرقمي¹ .

المطلب الثاني : التطور التاريخي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال

شهد عام 1824 اكتشاف العالم الانجليزي وليام ستجرون " الموجات الكهرومغناطيسية واستطاع " صمويل مورس اختراع التلغراف عام 1937 ، وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام النقط والشرط" ، وقد تم من خطوط التلغراف السلكية عبر كل أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن التاسع عشر . وفي عام 1876 استطاع Bell Graham Alexander أن يخترع الهاتف لنقل الصوت البشري إلى مسافات بعيدة مستخدما تكنولوجيا التلغراف.

في عام 1877 اخترع " Edison Thomas جهاز الفونوغراف، ثم تمكن العالم الألماني " Berlinger " في عام 1887 من ابتكار القرص المسطح. وفي عام 1895 شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية ثم أصبحت السينما ناطقة في عام 1928 وفي عام 1896 استطاع العالم الإيطالي Marconi Guglielmo " من إختراع اللاسلكي وكانت تلك هي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة.

خلال القرن العشرين اكتست وسائل الاتصال الجماهيرية أهمية كبيرة وخاصة برامج التلفزيون الوسائل الالكترونية، باعتبارها قنوات أساسية لنقل الأخبار والمعلومات

¹فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال المفهوم الاستعمالات الأفاق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010 ص 34-35.

وأصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع وثقافته و أنماط معيشته وعكست برامج الراديو اهتمامات الناس وقضاياهم الحالية مع ظهور ونجاح الصحافة الجماهيرية التي اكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين . وقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال (التلغراف التلغراف، الفونوغراف، ثم التصوير الفوتوغرافي، الفيليم السينمائي ثم الاذاعة المرئية التلفزيون) . وهذا استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية ، فقد أحدثت هذه المرحلة ثورة في نظم الاتصال وحولت العالم إلى قرية كونية عالمية إلكترونية يعرف الفرد فيها بالصوت والصورة والكلمة المطبوعة كل ما يحدث حين وقوعه.

أدى التطور في وسائل الاتصال وتقنيات المعلومات إلى التشابك الكبير بينها متجاوزا حدود التقليدية التي كانت تفصل بينهما قبل عام 1964 ، حيث قويت الصلة خلال هذه الفترة وصارت تدعم باستمرار ، إلى أن أصبحت الشبكات الالكترونية المسلك الرئيسي لكل تبادل إعلامي على المستوى العالمي. فالثورة القوية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ووسائله وتقنياته تعد نتاجا لتطور الإنسان نفسه ، وقدراته الاتصالية في توصيل المعلومات والتأثير على الآخرين¹.

أما الثورة الحقيقية في عالم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات فهي المزج بين أكثر من وسيلة اتصالية، أي المزج بين وسائل الاتصال التفاعلي والاتصال متعدد الوسائل². ومن أمثلتها مزج التلفزيون مع الحاسبات الإلكترونية، أو مزج الأقمار الصناعية بأنظمة الإرسال التلفزيوني (أنظمة البث المباشر)³.

¹محمد عثمان على بابكر، التقنيات الحديثة ودورها في إدارة أنشطة العلاقات العامة (دراسة وصفية تحليلية، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في علوم الاتصال العلاقات العامة والإعلان) ، كلية الدراسات العليا جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2009-2014 ص 72.

²المرجع نفسه، ص 72.

³محمد فتحي عبد الهادي، مقدمة في علم المعلومات، مكتبة غريب، القاهرة، 1984، ص 15 .

كما شهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالاً لتكنولوجيا الاتصال والإعلام والمعلومات ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة، ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية.

تتمثل ثورة المعلومات في انفجار ضخم في المعرفة وكمية هائلة من المعارف المتعددة والأشكال والتخصصات واللغات وثورة الاتصال وتجسد في تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بدءاً بالاتصالات السلكية مروراً بالهاتف وانتهاءً بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية وثورة الحاسبات الالكترونية التي امتدت إلى كافة جوانب الحياة وامتزجت بكافة وسائل الاتصال وقد أطلق على هذه المرحلة عدة تسميات أبرزها : مرحلة الاتصال المتعددة الوسائط ، مرحلة التكنولوجيا الاتصالية التفاعلية ومرحلة الوسائط الممنهجة"، ومرتكزاتها الأساسية هي الحاسبات الالكترونية في جيلها الخامس الذي يتضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي والألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية.¹

المطلب الثالث : خصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

هناك جملة من الخصائص تتميز بها تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وهي:

1-التفاعلية: Interactivity حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على أدوار الآخرين وأفكارهم ويتبادلون معهم المعلومات ويطلق على هذه الممارسة الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، كما يطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلاً من مصادر² . وقد ساهمت هذه الخاصية في نوع جديد من منتديات الاتصال والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد، مما جعل المتلقي متفاعلاً مع وسائل الاتصال تفاعلاً إيجابياً .

¹ محمد الفاتح حمدي، ياسين قرناني، مسعود بوسعدية، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة الاستخدام والتأثير، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011، ص 4، 5، 6.

² محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار الرحاب القاهرة، 2005، ص 177.

2- **الاجماهيرية الرسائل الإعلامية الشخصية**: تعني أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد الجماهير (أو قد تتجه إلى فرد بعينه ، وقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتبعها ¹.

ما يؤخذ على وسائل الاتصال الحديثة تحولها في توزيع رسائل جماهيرية إلى الميل إلى تحديد هذه الرسائل وتصنيفها لتلائم جماعات نوعية أكثر تخصصا، وتشير الدلائل إلى أن رؤية مارشال ماكلوهان " الخاصة بوحدة العالم والحياة في قرية عالمية التي حققتها نهضة وسائل الاتصال الجماهيري خلال عقد الستينيات قد أصبحت في حاجة إلى إعادة النظر في عقد التسعينيات والقرن الحادي والعشرين.

3 - **اللاتزامنية** : وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل مشارك أن يستخدم النظام في الوقت نفسه . مثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دونما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة.²

4- **القابلية الحركية** : تعني أن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان ثم نقلها إلى آخر ³.

5- **قابلية التوصيل**: وتعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بتنويعا كبرى من أجهزة أخرى بغض النظر عن الشركة الصناعية لها أو البلد الذي تم فيه التصنيع.

6 - **قابلية التحويل** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس ⁴ .

¹محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، دار الهدى الجزائر، 2006، ص ص 25-26 .
²عبد الباسط محمد عبد الوهاب، إستخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية ميدانية، المكتب الجامعي الحديث ، 2005 ، ص ص 261-262 .

³محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني ، تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة : الإستخدام والتأثير مؤسسة كنوز للنشر والتوزيع، الجزائر 2011، ص ص 7-8 .

⁴حسن عماد مكاوي، محمود سليمان علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مركز جامعة التعليم المفتوح، القاهرة 2000 ص 314.

7 - **التوجه نحو التصغير** قابلية التحرك أو الحركية تتجه الوسائل الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، من الأمثلة على هذه الوسائل الجديدة الهاتف النقال الحاسوب النقال وغيرها.¹

8- **الشيوع والانتشار** : ويعني به تغلغل وسائل الاتصال حول العالم وداخل كل طبقة اجتماعية ، فتكنولوجيا الاتصال تتجه من الضخم إلى الصغر، ومن المعقد إلى البسيط، ومن الحادي إلى المتعدد مثل : الكمبيوتر الذي تميز في أجياله الأولى بالضخامة والعمليات المحددة ليصبح فيما بعد صغيرا وفي متناول الشرائح ومتعدد الخدمات والوظائف.

9- **التداول أو الكونية والعالمية التطور المتسارع** في هذه التكنولوجيا في اتجاه اختصار عامل المسافة والزمن هذا التطور بلغ من الأهمية في الحقبة الأخيرة إلى حد أن أطلق على الكرة الأرضية التي نعيش عليها وصف القرية العالمية.

10- **التعقيد وكثافة الاستخدام تكنولوجيا الاتصال** وبالذات المتقدمة منها تتسم بكثافة استخدام رأس المال والتعقيد الشديد وارتفاع التكلفة.

11 - **الاحتكارية وسيطرة قلة قليلة عليها** : إن صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حاليا في عدد من الدول الصناعية الكبرى، ومن الشركات العالمية متعددة الجنسيات ، ويؤدي هذا التركيز إلى السيطرة المطلقة لهذه الشركات الاحتكارية ليس فقط على عملية نقل وتسويق هذه التكنولوجيا ولكن أيضا على طريق إدارتها واستخدامها وصياغتها².

¹محمد شطاح، مرجع سبق ذكره، ص 25 .

²محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني المرجع السابق ذكره، ص ص 9-10.

المبحث الثاني : جودة الخدمة العمومية

المطلب الأول : تعريف الخدمة العمومية وخصائصها

مفهوم الخدمة العمومية

قبل الشروع في تعريف الخدمة العمومية نسلط الضوء على تعريف الخدمة بصفة عامة

تعريف الخدمة:

هناك مجموعة من التعاريف الخاصة بالخدمة نذكر منها:

يعرفها محمد توفيق ماضي بأنه هي نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تكون إلى حد ما ذات طبيعة غير ملموسة وغير عادية.¹

- أنها "شيء يمكنك شراؤه ولكن لا يمكن الحصول عليه".²

تعرف بأنها "المساعدة التي من شأنها أن تسهل على المستهلك تحقيق أهدافه وسواء كانت تلك المساعدة كأنشطة، أو نتائج لها".³

الخدمة هي عمل أو أداء يقدمه طرف لآخر على الرغم من أن العملية قد تكون مرتبطة بمنتج مادي إلا أن الأداء غير ملموس بشكل أساسي ولا ينتج عنه ملكية أي من عوامل الإنتاج.⁴

- كما تعرف بأنها " السلوكيات الإيجابية والإجراءات العديدة لتحقيق منفعة أو عدة منافع من خلال متطلبات طالب الخدمة".⁵

أولاً : تعريف الخدمة العمومية:

¹مصطفى يوسف كافي، إدارة الجودة الشاملة والخدمة الفندقية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2016 ، ص 182.

²Christopher lovelock, jochen writz, denis lapert, marketing des services, publie par pearson, 7 th edition, france, 2 2011, p18.

³تامر ياسر البكري، تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، الأردن، 2005، ص 20.

⁴Christopher h loveck, sandra vandermerwe, barbara lwis suzanne fernie, services marketing, published by prentice 4 britai, 2004, p04. hall inc

⁵لحشر و مفتاح، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم 46.

تعددت التعاريف الخاصة بالخدمات العمومية وبالتالي سنتطرق إلى مجموعة من هذه التعاريف فيما يلي:

تعريف 01 :تعرف الخدمة العمومية على أنها وظيفة يكون أداءها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من طرف الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة يعد أمرا ضروريا لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين.¹

تعريف 02 :تعرف الخدمة العمومية حسب marianne messenger " على أنها نشاط يهتم بالفائدة العامة تقوم به السلطات العمومية إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، حسب الأنظمة السائدة في بلد وتقوم الخدمات العمومية بمجهود كبير في سبيل حل مشاكل المستخدمين، ومن أجل إعطاء معلومات للمستفيدين وتحفيزهم للقيام بأعمال تعود بالفائدة على المجتمع بصفة عامة.²

تعريف 03: هي الأخلاق من جانب الموظفين العموميين وإلى مجموعة واسعة من الأنشطة السوقية وغير سوقية في القطاع العام.³

تعريف 04 :فالخدمة العمومية بمفهومها الضيق تطلق على الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة. وبالتالي هي تلك الخدمة التي تتميز بالتوافر أي أنها تكون متاحة للجميع وتستند على مفهوم المصلحة

¹ حرش و مفتاح، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية والإقليمية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015/2016، ص37.

² خبيزي سامية، أليات تحقيق الخدمة العمومية في الإذاعات المحلية الجزائرية، المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، كلية علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر 3 ، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، العدد 2، 2020، الجزائر ص347.

³ Lia caponetti, barbara sak, comment definir le service public a travers ses differentes facettes missions et principes, publie dans la collection des working papers du ciriec, belgeque, 2016, p 11.

العامة لتخضع الخدمة العمومية لمجموعة القواعد الموضوعية لتحقيق المصلحة العامة.¹

تعريف 05 : هي تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.²

تعريف 06 : وتعرف أيضا على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب، والالتزام في منحج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لك سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين".³

مفهوم الخدمة كعملية : يمكن النظر إلى الخدمة المقدمة من المنظمات العامة على أنها عملية متكاملة تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات وبالنسبة للمدخلات فان هناك ثلاثة أنواع مختلفة يمكن أن تجرى عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة⁴:

1- الأفراد : يعتبر المواطن الذي يطلب الخدمة أحد أنواع مدخلات في عمليات تقديم الخدمة العامة عندما تؤدي هذه العمليات عليه بذاته، ويطلق على هذه العملية بعمليات تشغيل الأفراد people processing مثال ذلك انتقال الفرد من مكان إلى مكان آخر بالقطار فإن عمليات خدمة السكك الحديدية تجري عليه بذاته.

¹محمد بوكماش، خلود كلاش إصلاح الخدمة العمومية في وزارة التربية والتعليم فاعلية البوابة الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم الجزائرية، مجلة أبحاث قانونية وسياسية، العدد 6، 2018، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خنشلة، الجزائر ص68.
²بن عيشة عبد الكريم، العمل الإعلامي بين الخدمة العمومية والخدمة الحكومية قراءة نقدية في تعدد الفضاءات"، مجلة الرواق، العدد 4، 2016، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم الجزائر، ص 156، 157.
³أشاعة محمد يوسف علاء الدين، مقارنة الحكامة والخدمة العمومية في الجزائر، مجلة صوت القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة المسيلة، الجزائر، العدد 1، 2019، ص 239 .

⁴ثابت عبد الرحمن ادريس المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2002/2003، ص.455.

2- المواد: قد تكون الأشياء أو المواد هي أحد أنواع المدخلات في عملية الخدمة المقدمة من المنظمات العامة أي يتم إجراؤها على الأشياء وليس على الأفراد، يطلق على هذه الحالة عمليات تشغيل الأشياء المملوكة possession processing و مثال ذلك خدمة ترخيص السيارة في المرور وعمليات خدمة الضرائب أو العوائد.

3- المعلومات : قد تمثل المعلومات أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات infomation processing ويمثل هذا النوع من مدخلات عمليات الخدمة الجانب الحديث للخدمة العامة والذي يعكس التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات ومن أمثلة هذا النوع خدمات تحليل البيانات في المراكز القومية للمعلومات ومجلس الوزراء.

مفهوم الخدمة كنظام: يمكن النظر إلى الخدمة المقدمة من المنظمات العامة كنظام يتكون من الأجزاء التالية:¹

1- نظام العمليات التشغيلية للخدمة: يوجد في هذا الجزء غير المتطور حيث أنه عبارة عن عمليات التشغيل الفنية الأساسية لتقديم الخدمة العامة، إن ما يدور في الجزء غير المرئي الخفي لا يشكل اهتماما كبيرا لمستقبل الخدمة من المواطنين.

2- نظام تسليم الخدمة: يتعلق هذا النظام بكل من أين ومتى وكيف سيتم تقديم الخدمة على المواطن الذي يطلب الخدمة، ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين هما:

- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن).
 - خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني.
- من خلال ما سبق نستنتج أن الخدمة العمومية هي نشاط تختص به الإدارة العامة موجهة لجميع شرائح المجتمع على حد سواء معتمدة على مبدأ المساواة في الانتفاع

¹ثابت عبد الرحمن ادريس، مرجع سابق، 457 ، 461 .

بهذه الخدمة وتكون مراقبة من طرف السلطات العامة للدولة من أجل تحقيق هدفها الأسمى وهو المنفعة العامة.

ثانيا : خصائص الخدمة العمومية

تتميز الخدمة العمومية بمجموعة من الخصائص تميزها عن باقي الخدمات، ونذكر منها:¹

- الخدمة العمومية ضرورية مما استلزم ذلك إنشاء المرافق العامة تعنى بإشباع حاجات أفراد المجتمع.
- إن الهدف الأسمى لتقديم الخدمة العمومية هو حفظ الإنسان وصيانتته وكذا رفع مستوى معيشته نتيجة التحسين المستمر للخدمة العمومية المقدمة.
- تحقيق المصلحة العامة هو الباعث الأول لتقديم الخدمة العمومية، ولهذا تقديمها يجب أن يكون متاح للجميع دون تمييز وبنفس الإجراءات والكيفيات.
- تقديم الخدمة العمومية تضمنه هيئات عمومية أو من تفوضه بذلك.
- لا يستطيع المستفيد تفحصها أو لمسها، وعليه يلجأ إلى طرق أخرى للحكم على جودتها كسؤال أصدقائه أو البحث في التجهيزات والأجهزة المستخدمة وأساليب الاتصال وطرق التعامل مع الجماهير.
- الترابط بين الخدمة العمومية والمستفيد، أي أن المستفيد يجب أن يكون حاضرا وقت إنتاجها كي يستفيد منها.
- اختلاف جودة الخدمات وهذا مرتبط بعوامل نفسية وأخرى ببنية ترتبط بظروف العمل.

¹ إيناس رئيس الاتصال العمومي الجوارى ودوره في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الدكتوراه، الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إشهار والعلاقات العامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2 ، الجزائر، 2018/2019، ص 163 ، 164 .

- أغلب الخدمات العمومية موجودة في وضعية احتكاري، أي أنها موجودة في سوق الاحتكار الكامل عارض وحيد وطالبيين متعددين مثل احتكار الكهرباء والغاز فيالجزائر من طرف sonal gaz.
- الخدمات العمومية ليست متميزة بعلاقات مع الزبائن النخبة فقط بل بعلاقات مع زبائن الكثرة.
- خدمات دائمة ومستمرة وغير منقطعة.
- خدمات تتناسب واحتياجات ورغبات الجمهور.
- ترتبط ارتباطا وثيقا بمستوى التقدم والتحضر في كل دولة.

المطلب الثاني : أنواع الخدمة العمومية:

تتنوع الخدمات العمومية التي تقدمها الدولة بحسب طبيعة نشاطها وتكلفتها، وكذلك من وجهة النظر الإجرائية، ويمكن تصنيفها كما يلي:¹

1. حسب طبيعة نشاط الخدمة:

- **الخدمات الإدارية:** وهي الخدمات التي تقدمها مختلف الإدارات الرسمية مثل المديرات التنفيذية، الولاية، والبلدية، وتتمثل في الأعمال الإدارية اليومية التي يحتاجها المواطن.
- **الخدمات الاجتماعية والثقافية:** تشمل هذه الفئة الخدمات الصحية، التعليم المجاني والإلزامي، وغيرها من الخدمات ذات الطابع الاجتماعي والثقافي التي تهدف إلى تحسين مستوى معيشة المواطن.

¹ حسين قادري، باية بن عاشور، إدارة الموارد البشرية كمدخل في تفعيل جودة الخدمة العمومية المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، العدد 01، 2021، جامعةباتنة 1، الجزائر، ص 102.

- **الخدمات الصناعية والتجارية:** تقدمها مؤسسات عمومية ذات طابع صناعي وتجاري مثل شركة الجزائرية للمياه، بريد الجزائر، وشركة الكهرباء والغاز، حيث تُعنى هذه المؤسسات بتقديم خدمات ضرورية للحياة اليومية.

2. حسب طبيعة التكلفة:

- **الخدمات المجانية:** وهي الخدمات التي يحصل عليها المواطن دون أن يتحمل مقابلًا ماديًا يعادل كلفة إنتاج هذه الخدمة، مثل التعليم الأساسي أو بعض الخدمات الصحية.

3. من وجهة النظر الإجرائية:

- **الخدمات مدفوعة الثمن:** تُقدم من قبل القطاع الخاص ولكن تحت إشراف الدولة، حيث تضمن هذه الأخيرة حصول جميع المواطنين عليها عن طريق تحديد الأسعار أو مراقبة جودة الخدمة.
- **الخدمات العامة البسيطة:** تُقدم عبر إدارة واحدة وبطريقة موحدة، مثل خدمة إصدار جواز السفر، وتتميز بسهولة الإجراء ووحدة الجهة المقدمة للخدمة.
- **الخدمات العامة المركبة:** تتكون من مجموعة من الخدمات البسيطة المترابطة فيما بينها، كخدمة تسجيل الزواج التي تتطلب تدخل أكثر من جهة.
- **الخدمات الأساسية:** وهي البنية التحتية التي تُستخدم كأساس لتقديم باقي الخدمات، مثل أنظمة الدفع الإلكتروني التي تُستعمل في عدة خدمات عمومية¹.

¹ - شليحي الطاهر، قرينعي ربيعة، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، العدد 02، 26/12/2019، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، الجزائر، ص 194.

المطلب الثالث : معايير الخدمة العمومية

من النتائج التي وصل إليها الباحثون في المناجنت العمومي، أكدوا أن كل عملية التسيير لنشاطات الخدمة العمومية يجب أن تعتمد على قواعد مشتركة، والمتمثلة في المعايير التالية:

– **معيار المساواة**: يعني عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل والمعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي... الخ. فهذا المعيار يفرض المساواة في الاستفادة من الخدمة العامة لجميع المواطنين على حد سواء.

– **معيار الاستمرارية**: لضمان استمرارية رفاة المجتمع يجب توفر الأداء الدائم للخدمة العمومية من خلال توفير الحاجات الضرورية له، وهذا ما يدعي على الدولة حماية المؤسسات العمومية من حالات الفشل والإفلاس.

– **معيار التطور**: ويعني أن تتماشى الخدمة العمومية مع تطور المجتمع والتقدم التقني مثل إدخال البطاقات البيوميتريّة في الحالة المدنية ومعالجة العمليات الجارية الحسابية بالنظم الآلية وتحديث وسائل النقل الجماعي.

– **معيار المجانية النسبية**: يتم اعتماد سلم يبين التباين بحيث يدرج في أعلى السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيًا للجميع مثل الصحة والأمن... الخ، ثم يتم ترتيب الخدمات تنازليًا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل الفرد.¹

– **معيار الشمولية**: يعني أن تشمل أن تشمل الخدمة العمومية جميع المواطنين، والسماح بالوصول إليها وفقًا لشروط مواتية لقدراتهم ومستوياتهم المعيشية.

– **معيار الفعالية**: الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي يثبت فيها عجز السوق والذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن

¹ شليحي الطاهر، قرينعي ربيعة، مرجع سابق، ص 192 193 .

خلق الفوارق الجهوية فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية مثل النقل والغاز والاتصالات في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يساهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى.

- **معيار التضامن:** يعني أن الخدمة العمومية هي عبارة عن تضامن بين المواطنين وتتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا، وتصنف مهام الخدمة العمومية وفق هذا المعيار إلى ثلاثة أصناف والمتمثلة في جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر بالإضافة إلى مهمة المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة وتهدف أيضا إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعاقل للموارد المشتركة.¹

المبحث الثالث : الإدارة المحلية ودورها في التنمية

المطلب الأول : تعريف الإدارة المحلية

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الإدارة المحلية، وذلك تبعا لتوجهات نظر الفقهاء والمفكرين ويمكن ذكر بعض منها:

الإدارة المحلية هي " أسلوب إداري يكفل توفير قدر من الاستقلال للهيئات المحلية فيما تباشره من اختصاصات محددة في مجال الوظيفة الإدارية التي تضطلع بها السلطة المركزية في الدولة أساسا بهدف تنمية مجتمعاتها وأشباع حاجات أفرادها مع خضوع هذه الهيئات لقدر من الرقابة من السلطة المركزية.

أو في حكم السكان المحليين أنفسهم يقيمون من بينهم ممثلين يقومون على مصالحهم ويدعمون شؤونكم. كما عرفها علماء الإدارة بأنها: أسلوب إداري يتم

¹ ودان بو عبد الله، مركان محمد البشير، البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية مجلة المالية والأسواق، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، جامعة التكوين المتواصل - تيسمسيلت الجزائر ص 102-101 .

بمقتضاه تقسيم إقليم الدولة إلى وحدات ذات مفهوم محلي يشرف على إدارة كل وحدة هيئة محلية تمثل الإدارة العامة على أن تستقل هذه الهيئات الموارد مالية ذاتية وترتبط بالحكومة المركزية بعلاقات يحددها القانون، كما أنها نظام يتولى المهام التي تحولها له الحكومة المركزية والقانون المنظم له، ويتم حسب هذا النموذج توزيع صلاحيات القرارات المهمة بين السلطة المركزية وبين هيئات محلية أخرى غالبا ما تكون منتخبة.

وهناك من يعرفها بأنها " ذلك الاستقلال المقصور على الجانب الإداري والتنفيذي دون أن تعطي أية سلطات تشريعية أو وظائف قضائية أو التخطيطية، فهي تخضع للنظام الإداري للدولة والقانون الإداري الذي تفرضه، كما يقوم نظام الإدارة المحلية على مبدأ الانتخابات للجان المحليات الشعبية مباشرة وتدار من قبل مجالس إدارة شعبية مفوضة انتخابيا لإدارة المحلية في " أسلوب من أساليب التنظيم الإداري للدولة وتقوم على فكرة توزيع النشاطات والواجبات المركزية والمحلية، وذلك لغرض أن تتفرغ الأولى الرسم السياسة العامة للدولة، إضافة إلى إدارة المرافق القومية في البلاد، وأن تتمكن الأجهزة المحلية في تسيير مرافقها بكفاءة، وتحقيق أغراضها المشروعة.

وعلى ضوء ذلك يمكن تعريف الإدارة المحلية على أنها " هي جزء من التنظيم الإداري للدولة، منحها الحكومة المركزية شخصية معنوية بهدف فتح أبواب الإدارة أمام المواطن من أجل تلبية احتياجاته بسرعة ودقة، لتكون منعية منتخبة محليا تعمل تحت إشراف السلطة المركزية.

المطلب الثاني : أهداف الإدارة المحلية

إن انتشار نظم الإدارة المحلية في عصرنا هذا صاحبته عدة عوامل وأسباب تختلف من نظام لآخر خاصة فيما يخص النظام السياسي، الاجتماعي والثقافي، إلا أنها تتشابه جميعا في الأهداف العامة المرجوة منها:

- الهدف من وراء الادارة المحلية هو التقليل من النفقات واستثمار موارد المنطقة بصورة ترضي أبنائها؛
- إن الإدارة المحلية تعمل على توثيق الصلة بين المواطن والمسؤول عن طريق المشاركة العملية في إدارة شؤونهم
- تطبيق الديمقراطية من خلال ممارسة الشعب لحقه في الإسهام في إدارة شؤونه وتصريف أموره؛
- تحقيق التوازن الإقليمي بين مختلف المناطق، حيث يتم توزيع الخدمات والضرائب بصورة متساوية ومن دون التفرقة بين وحدة ادارية محلية ووحدة أخرى؛
- تهدف الادارة المحلية إلى تدريب المواطن على الحكم النيابي ويتم ذلك من خلال المجالس المحلية المنتخبة؛
- النهوض بمستوى الخدمات وأدائها في المجتمعات المحلية؛
- تحقيق رغبات واحتياجات السكان المحليين من الخدمات المحلية، بما يتفق مع ظروفهم، وأولوياتهم، حيث إن وجود مجلس محلي في رقعة جغرافية محددة يشعر بمسؤولية اجتماعية اتجاه المواطنين؛

المطلب الثالث : دور الإدارة المحلية في التنمية التكنولوجية

حتمية تطويرا لإدارة المحلية أصبح حتمية ذات أولوية على جدول أولويات المجتمع الإنمائية، فالتطوير الإداري هو الذي يستهدف خلق إدارة إنمائية، وإذا تتبعنا الحديث عن إدارة التنمية فإننا سنجد أن في خلق إدارة محلية مؤهلة خطوة أساسية على هذا الطريق، وبالطبع فان بناء نظام متطور للإدارة المحلية لا يأتي بمجرد إصدار قوانين أو مراسيم خاصة بذلك وإنما لابد الانسجام بين ما تقدمه القوانين وبين ظروف

ومقتضيات التطور، وفي الجزائر تعتبر الولاية والبلدية المحرك الأساسي للتنمية المحلية باعتبارهما فاعلان أساسيان.

1- دور الولاية في مجال التنمية المحلية

تعد الولاية وحدة إدارية من وحدات الدولة وفي نفس الوقت شخصا من أشخاص القانون تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، حيث عرفها قانون الولاية رقم 07-12 المؤرخ في 21 فبراير 2012 في مادته الأولى بأنها جماعة إقليمية للدولة تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، وهي الدائرة الإدارية غير الممركزة للدولة وتشكل بهذه الصفة فضاء لتنفيذ السياسات العمومية التضامنية والتشاورية بين الجماعات الإقليمية للدولة.

ويسير الولاية هيئتان المجلس الشعبي الولائي والوالي حسب المادة الثانية من الأمر -12-07 ويساعد الوالي في مهامه أجهزة وهيكل الإدارة العامة للولاية منها الأمانة العامة للولاية المفتشية العامة للولاية، الديوان، رئيس الديوان ورئيس الدائرة.

كما تعتبر الولاية فاعل أساسي في مجال التنمية المحلية، ويتحدد دورها من خلال القانون الولائي، بحيث تسند إليها جميع أعمال التنمية سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية أو بيئية ... الخ. ويمكن تحديد دور الولاية في العناصر التالية:

– **الميدان المتعلق بالتهيئة والتعمير** : وتقوم الولاية في هذا المجال بتحديد

مخطط التهيئة العمرانية بالولاية ورسم النسيج العمراني ومراقبة تنفيذه، والمبادرة باي عمل من شأنه توفير التجهيزات التي تتجاوز قدرات البلديات، والأعمال المرتبطة بأشغال تهيئة طرق الولاية وصيانتها وتصنيفها حسب الشروط المعمول بها والمبادرة بكل عمل من شأنه فك العزلة على الأرياف.

– **الميدان الصحي** : تقوم الولاية بإنجاز الهياكل الصحية التي تتجاوز قدرات

البلديات إضافة إلى المساهمة في أعمال الوقاية من الأوبئة وترقية الوقاية الصحية.

- **الميدان الثقافي** : تسعى الولاية بموجب مخططها إلى إنشاء مرافق ثقافية وتقديم دعمها ومساعدتها لهذه المرافق، كما تتولى ترقية التراث الثقافي بالمنطقة بالتنسيق مع البلديات.
- **الميدان السياحي**: تضطلع الولاية بازدهار السياحة من خلال اتخاذ الإجراءات اللازمة التي تساعد في استغلال القدرات السياحية وتشجيع الاستثمار في مجال السياحة.
- **الميدان المتعلق بالسكن** : تعمل الولاية على تدعيم البلديات فيما يخص تطبيق برامجها الإسكانية وتقوم بتقديم مساهمات الإنشاء المؤسسات وشركات البناء العقاري، بالإضافة إلى المبادرة والمشاركة في ترقية برامج السكن المخصص للإيجار المحافظة على الطابع المعماري، والمشاركة في عمليات الإصلاح وإعادة البناء بالتشاور مع البلديات، كما تساهم بالتنسيق مع البلديات والمصالح التقنية المعنية في برامج القضاء على السكن الهش والغير صحي ومحاربتة.
- **الميدان المتعلق بالفلاحة والري** : يبادر المجلس الشعبي الولائي ويضع حيزا لتنفيذ كل عمل في مجال حماية وتوسيع وترقية الأراضي الفلاحية والتهيئة والتجهيز الريفي، بالإضافة إلى تشجيع أعمال الوقاية من الكوارث الطبيعية وتطهير وتنقية المجاري المائية في حدود إقليم الولاية، ضف الى ذلك أن الولاية تبادر بكل الأعمال الموجهة إلى تنمية وحماية الأملاك الغابية في مجال التشجير وحماية التربة وإصلاحها والتزويد بالمياه الصالحة للشرب.
- **التجهيزات التربوية والتكوينية** : حيث تتولى الولاية في إطار المعايير الوطنية وتطبيقا للخريطة المدرسية والتكوينية انجاز مؤسسات التعليم المتوسط

والثانوي والمهني وتتكفل بصيانتها والمحافظة عليها وتجديد التجهيزات المدرسية.

– **الميدان المتعلق بالنشاط الاجتماعي :** تقوم الولاية بالمساهمة في ترقية التشغيل والتشاور مع البلديات والمتعاملين الاقتصاديين، وتساهم في كل نشاط يهدف إلى حماية الطفولة والأم والمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة والتكفل بالمتشردين والمختلين عقليا، كما تساهم الولاية في إنشاء الهياكل القاعدية القافية والرياضية وحماية التراث التاريخي.

– **الميدان المتعلق بالتنمية الاقتصادية :** حيث تعد الولاية مخطط للتنمية على المدى المتوسط يبين فيه الأهداف والبرامج والوسائل المعبأة من الدولة في إطار مشاريع الدولة والبرامج البلدية للتنمية بالإضافة إلى إنشاء على مستوى كل ولاية بنك معلومات يجمع كل الإحصاءات والدراسات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المتعلقة بالولاية وتعد جدولا سنويا يبين النتائج المحصل عليها في كل القطاعات ومعدلات نمو كل قطاع¹

2- دور البلدية في مجال التنمية المحلية

نظرا للأمر رقم 11-10 المؤرخ في 22 جوان 2011 المتعلق بقانون البلديات تعد البلدية على أنها جماعة إقليمية قاعدية للدولة تتمتع بالشخصية المعنوية والذم المالية المستقلة حسب المادة الأولى، والبلدية هي القاعدة الإقليمية اللامركزية ومكان الممارسة المواطنة وتشكل إطار مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية حسب المادة 32 كما نصت المادة 15 من الأمر رقم 10-11 انه تتوفر البلدية على هيئة مداولة هي المجلس الشعبي البلدي وهيئة تنفيذية يرأسها رئيس البلدية.

¹عمار عوايدي ، دروس في القانون الإداري ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2001 ، ص 168

تعتبر البلدية المحرك الأساسي للتنمية المحلية، بحكم علاقتها المباشرة مع المواطنين وتمثيلها للدولة على المستوى المحلي والقاعدي، وبذلك فهي ملزمة ببعض الأمور الأساسية تجاه مواطنيها، وتمكن التعرف على مجال تدخلها في النقاط التالية:

– **صلاحيات البلدية في مجال التعمير والهياكل القاعدية والتجهيز :**

يتحتم على كل البلديات أن يكون لها أدوات تعميم PDAU و POS لأجل السيطرة على النمو العمراني الموجود بها وحسب القانون رقم 10-11 على البلدية أن تسهر على مراقبة عمليات البناء ذات العلاقة ببرامج التجهيز والسكن، واحترام الأحكام في مجال مكافحة السكنات الهشة غير القانونية والسهر على الحفاظ على الأملاك العقارية التابعة للأملاك العمومية للدولة.

– **صلاحيات البلدية في مجال التهيئة والتنمية المحلية :**

في هذا المجال على البلدية أن تعمل على تنمية ترابها وتحليلته ضمن مخطط قصير ومتوسط وطويل تنجزه وتصادق عليه وتسهر على تنفيذه في إطار الصلاحيات المسندة لها قانونيا وبانسجام مع مخطط الولاية وأهداف مخططات التهيئة العمرانية، ويساهم هذا المخطط في تحديد الوجهة الوطنية للتنمية من خلال حماية الأراضي الفلاحية والمساحات الخضراء والمساهمة في حماية التربة والموارد المائية والسهر على الاستغلال الأفضل لها.

– **نشاطات البلدية في مجال الترقية والحماية الاجتماعية والرياضة والشباب والثقافة والتسليّة والسياحة**

- * حيث تتخذ البلدية طبقا للتشريع والتنظيم المعمول به كافة الإجراءات قصد:
- * انجاز مؤسسات التعليم الابتدائي طبقا للخريطة المدرسية الوطنية.
- * المجاز وتسيير المطاعم المدرسية وتوفير وسائل النقل للتلاميذ.
- * تقديم مساعدات للهياكل المكلفة بالشباب والثقافة والرياضة والتسليّة.

* المساهمة في تطوير الهياكل الجوارية الموجهة لنشاطات التسلية.

* نشر الفن والقراءة العمومية وتنشيط الثقافة والحفاظ عليها.

* اتخاذ كل التدابير التي ترمي الى توسيع القدرات السياحية وتشجيع المتعاملين

المعنيين باستغلالها من خلال انجاز الفنادق المنازل المطاعم، مساحات

التخييم، المراكزالعائلية، والحمامات المعدنية وتهيئة الشواطئ.

* تشجيع عمليات التمهين واستحداث مناصب الشغل.

* المساهمة في صيانة المساجد والمدارس القرآنية.

– **صلاحيات البلدية في مجال الاستثمارات الاقتصادية :**

تقوم البلدية بتخصيص جزء من أموالها في صناديق المساهمة التابعة للجماعات

المحلية، وللبلدية الحق في كل عمل يرمي إلى وضع شبكة صناعية عبر المناطق

الترابية التابعة لها وتدعيمها لتحقيق الأهداف التالية:

* السعي لإنهاء الهجرة الريفية.

* الزيادة في قيمة الطاقات المحلية.

* المساهمة في توفير الاحتياجات المحلية انطلاقا من الإنتاج المحلي

* تسهيل التحكم في أساليب الصناعة ونشر تقنياتها.

* إنشاء وحدات صناعية للإنتاج والخدمات لتوفير الاحتياجات المحلية وتسييرها وصيانتها.

– **دور البلدية في مجال النظافة وحفظ الصحة والطرق :**

حيث تسهر على احترام التنظيم المعمول به والمتعلق بحفظ الصحة والنظافة

العمومية في المجالات التالية:

* توزيع المياه الصالحة للشرب.

* صرف المياه المستعملة ومعالجتها.

* جمع النفايات الصلبة ونقلها ومعالجتها.

* الحفاظ على صحة الأندية والأماكن المستقبلية للجمهور.

* صيانة طرق البلديات.

* تهيئة المساحات الخضراء ووضع العتاد الحضري وصيانة فضاءات الترفيه.

خلاصة الفصل :

يُشكل الإطار النظري والمفاهيمي القاعدة الأساس التي تُبنى عليها أي دراسة علمية جادة، حيث يوفر الخلفية المعرفية الضرورية لفهم الظواهر المدروسة وتوجيه التحليل العلمي نحو أهداف واضحة ومضبوطة. وفي سياق هذه الدراسة التي تتناول إسهامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية، تم الوقوف على جملة من المفاهيم الجوهرية، على رأسها: **تكنولوجيا الإعلام والاتصال، جودة الخدمة العمومية، والإدارة المحلية.** وقد تم تعريف هذه المفاهيم وتوضيح أبعادها النظرية والوظيفية، يساهم هذا الإطار في ترسيخ فهم شامل لأهمية التحول الرقمي في رفع كفاءة المرافق العمومية، وتعزيز الشفافية، وتلبية حاجات المواطنين بشكل أكثر فعالية. وبذلك، يُعد هذا الفصل بمثابة مرجع مفاهيمي يمهد لتحليل ميداني دقيق، يُبرز الأثر الفعلي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمات على مستوى الجماعات المحلية.

**الفصل الثالث: العلاقة بين
تكنولوجيا الإعلام والاتصال
ونوعية الخدمة العمومية**

تمهيد

شهدت السنوات الأخيرة تحولات كبيرة في أساليب الإدارة العمومية نتيجة التطور السريع في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث أصبحت هذه الأخيرة أداة محورية في تحسين كفاءة المؤسسات العمومية وتجويد خدماتها. فمع تنامي الحاجة إلى خدمات أكثر فعالية وشفافية، أضحت التكنولوجيا خيارًا استراتيجيًا لا غنى عنه في تطوير الأداء الإداري والاستجابة لتطلعات المواطنين.

في هذا الإطار، برز دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إحداث نقلة نوعية داخل الإدارة العمومية، من خلال تسهيل الإجراءات، وتطوير قنوات التواصل، وتحسين إدارة المعلومات والملفات. كما مكّنت هذه التكنولوجيا من خلق بيئة أكثر انفتاحًا ومرونة، تتيح للإدارة مواكبة التطورات وتلبية متطلبات العصر الرقمي.

يهدف هذا الفصل إلى دراسة العلاقة بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة العمومية، من خلال التطرق إلى دور التكنولوجيا في تحسين أداء الإدارة، وتحليل تأثيرها المباشر على مستوى جودة الخدمات المقدّمة، إضافة إلى عرض نماذج وتجارب تطبيقية تعكس مدى نجاعة هذا التحول في السياقات المختلفة.

المبحث الأول: دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء الإدارة

المطلب الأول: مساهمة التكنولوجيا في تسهيل الإجراءات الإدارية

أدت التطورات السريعة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى تحولات عميقة في طبيعة العمل الإداري، لا سيما من خلال تبسيط الإجراءات وتحسين كفاءتها. فقد أصبحت الإدارات العمومية تعتمد بشكل متزايد على الحلول الرقمية لتجاوز إشكاليات البيروقراطية وتعقيد المساطر التقليدية، وذلك بهدف تقديم خدمات أكثر مرونة وفعالية للمواطنين.

أولاً، ساهمت التكنولوجيا في تسريع تنفيذ المعاملات الإدارية، حيث لم يعد المواطن بحاجة إلى التنقل المتكرر بين المكاتب الإدارية أو الانتظار لساعات طويلة لإنجاز خدمة بسيطة. فبفضل المنصات الإلكترونية، أصبح بإمكانه استخراج وثائق، وتقديم طلبات، والاستعلام عن ملفات عبر الإنترنت وفي أي وقت، مما قلص بشكل كبير من الجهد والوقت المبذولين.

ثانياً، تمّ رقمنة عدد كبير من النماذج والمستندات الإدارية، ما أدى إلى تقليص الاعتماد على الوثائق الورقية التي كانت تعيق أحياناً سير العمل وتعرض الملفات للضياع أو التلف. كما ساعدت الأنظمة الإلكترونية في الحفاظ على المعطيات بشكل مؤمن ومنظم، يسهل الوصول إليه من قبل الموظفين المختصين، وبالتالي تسريع اتخاذ القرارات.

ثالثاً، ساهمت أدوات تكنولوجيا الاتصال مثل البريد الإلكتروني، والتوقيع الإلكتروني، والتوثيق الرقمي، في تقليص عدد الزيارات الإدارية وتحقيق الشفافية في التبادلات الإدارية، مما عزز الثقة بين المواطن والإدارة.

وفي ذات السياق، اعتمدت العديد من الإدارات على المنصات الموحدة للخدمات الإلكترونية، التي تتيح واجهة استخدام موحدة ومتعددة الوظائف، مما يسهل على

المواطن استكمال جميع إجراءاته من مكان واحد دون الحاجة إلى الانتقال من مؤسسة إلى أخرى.

وقد أثبتت العديد من الدراسات أن إدماج التكنولوجيا في الإدارة العمومية أسهم بشكل مباشر في تحسين الأداء الإداري وتقليل الهدر الزمني والمادي، بالإضافة إلى تحفيز الموظفين على استخدام الوسائل التقنية لتحقيق نتائج أفضل.

ومن أبرز الأمثلة:

- في الجزائر، أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية منصة وثيقة.الجزائر التي تتيح استخراج الوثائق الرسمية (كشهادة الميلاد أو الإقامة) عن بُعد، ما يمثل نموذجًا حيًا لتسهيل الإجراءات بواسطة التكنولوجيا.
- في المغرب، تم تبني منصة "رخص" التي تتيح طلب رخص البناء والتهيئة إلكترونيًا، في إطار تحسين جودة الخدمات وتحقيق الشفافية.¹
- وفي تونس، تم تطوير نظام **TUNEPS** للصفقات العمومية، والذي يُمكن من إتمام الصفقات إلكترونيًا، مما سهل الإجراءات وقلل فرص التلاعب.

المطلب الثاني: تقنيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية

أصبحت تقنيات الإعلام والاتصال من بين الأدوات الأساسية التي تعتمد عليها الإدارة العمومية الحديثة في تسيير شؤونها وتحقيق أهدافها. وتُستخدم هذه التقنيات بشكل متزايد بهدف تطوير أساليب العمل، وتحسين التفاعل بين الإدارة والمواطن، وضمان تقديم خدمات فعّالة وشفافة. وقد ساعد تطور هذه التقنيات على تغيير بنية الإدارة من نمط تقليدي بيروقراطي إلى نمط إلكتروني أكثر مرونة واستجابة.

¹ عبد الرحمان، سناء. 2019. (التحول الرقمي في الإدارة العمومية - دراسة مقارنة بين الجزائر والمغرب، مجلة الإدارة والتنمية، جامعة الجزائر 3، العدد 25).

تشمل تقنيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية عدة أدوات وأنظمة رقمية، من أهمها:¹

1. أنظمة المعلومات الإدارية: (MIS) وهي أنظمة تهدف إلى جمع وتخزين وتحليل البيانات الإدارية، ما يتيح للمسؤولين اتخاذ قرارات مدروسة وفي الوقت المناسب.

2. المواقع الإلكترونية الحكومية: تمثل واجهات تواصل فعّالة تتيح للمواطنين الاطلاع على الخدمات والمعلومات، وتقديم الطلبات أو الوثائق دون الحاجة إلى التنقل.

3. البريد الإلكتروني والإدارة الرقمية للوثائق: حيث يتم اعتماد البريد الإلكتروني في المراسلات الرسمية الداخلية والخارجية، مما يسرع عمليات الاتصال ويحد من التكاليف.

4. أنظمة تسيير الموارد البشرية إلكترونياً: (HRMS) تتيح هذه الأنظمة تنظيم العمليات المتعلقة بالموظفين، كالتوظيف، والترقيات، والإجازات، والتقييمات.

5. منصات تقديم الخدمات الإلكترونية: (E-Gov Platforms) مثل الخدمات المتعلقة بالحالة المدنية، الرخص الإدارية، الضرائب، وغيرها، مما يعزز سهولة الوصول إلى الخدمة ويوفر الوقت والجهد.

6. تقنية التوقيع الإلكتروني: تُستخدم لضمان موثوقية وأمن الوثائق الإلكترونية، وتعد بديلاً رسمياً للتوقيع اليدوي في المعاملات الإدارية.

7. التطبيقات النقالة: سمحت هذه التطبيقات بتقديم الخدمات الحكومية عبر الهواتف الذكية، مما رفع من مستوى تفاعل المواطنين وسهّل عملية الولوج إلى الخدمات.

¹ حميتي، فوزية. (2018). أهمية تقنيات الإعلام والاتصال في تحسين أداء المؤسسات العمومية، مجلة دراسات في الإدارة والاقتصاد، جامعة قسنطينة، العدد 19.

إن تبني هذه التقنيات في الإدارة العمومية لا يُسهم فقط في تسريع الأداء الإداري، بل يعزز أيضًا من مبادئ الشفافية، والمساءلة، ويُقلل من فرص الفساد الإداري، حيث يمكن تتبع المعاملات ومراحل تنفيذها بدقة ووضوح. ومع ذلك، فإن فعالية هذه التقنيات تظل رهينة بتوفر البنية التحتية الرقمية، وتكوين الموارد البشرية، ورفع مستوى الوعي لدى المستخدمين سواء داخل الإدارة أو من قبل المواطنين.¹

المطلب الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال

أصبح تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية واضحًا وملموًا على عدة مستويات، إذ لم تعد هذه التكنولوجيا مجرد أدوات مساعدة، بل أصبحت جزءًا لا يتجزأ من البنية الأساسية للإدارة الحديثة. ويظهر هذا الأثر في تحسين الكفاءة الإدارية، وتطوير جودة الخدمات، وتعزيز الشفافية والفعالية في العمل الإداري.²

أولاً: الأثر على الأداء الإداري

ساهمت التكنولوجيا في رفع كفاءة الأداء الإداري من خلال تسريع المعاملات، تقليص الأخطاء البشرية، وتوفير الوقت والموارد. فقد مكّنت الأنظمة الرقمية من إنجاز عدد أكبر من المهام في وقت أقل وبجودة أعلى، مما ساهم في تحسين إنتاجية الموظفين، وتبسيط الإجراءات الإدارية التي كانت سابقًا معقدة وتتطلب جهدًا يدويًا كبيرًا.

ثانيًا: الأثر على العلاقة مع المواطنين

عززت تكنولوجيا الإعلام والاتصال من العلاقة بين الإدارة والمواطن، حيث أتاحت له إمكانية الحصول على المعلومات والخدمات دون الحاجة للتنقل أو الوقوف في

¹قرومي، نادية. (2021). تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمات العامة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، جامعة الوادي، العدد 30.

²بوحوش، عمار. (2017). الإدارة الإلكترونية: المفهوم، الأبعاد، التحديات، دار الهدى، الجزائر.

طوابير طويلة. وأصبح المواطن شريكًا فاعلاً في العملية الإدارية عبر المنصات التفاعلية التي تُمكنه من تقديم ملاحظاته أو شكاواه وتتبع مراحل تنفيذ طلباته، مما زاد من مستوى الثقة المتبادلة.

ثالثًا: الأثر على الشفافية ومكافحة الفساد

تُعتبر التكنولوجيا أداة فعّالة في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد الإداري، حيث يمكن من خلالها تتبع مسارات العمل، وتحديد المسؤوليات، وتوثيق جميع العمليات إلكترونياً. كما أن التفاعل الرقمي يحدّ من الاحتكاك المباشر بين المواطن والموظف، وهو ما يقلل من فرص المحسوبية والرشوة.

رابعًا: الأثر على اتخاذ القرار

وفّرت تكنولوجيا المعلومات قواعد بيانات ضخمة تساعد المسؤولين على اتخاذ قرارات مبنية على معطيات دقيقة وآنية، مما يساهم في صياغة سياسات أكثر واقعية وفعالية. فالأدوات الإحصائية والبرمجيات التحليلية تمكّن من قراءة المؤشرات بشكل أفضل، وتقديم حلول مستندة إلى معطيات واقعية.¹

خامسًا: الأثر على هيكلة وتنظيم الإدارة

أدى اعتماد التكنولوجيا إلى إعادة هيكلة بعض المصالح الإدارية، وإلغاء بعض الأقسام التقليدية التي لم تعد ملائمة للتحول الرقمي، مع استحداث وحدات جديدة تُعنى بالإشراف على أنظمة المعلومات والتحديثات التقنية، مما ساهم في إحداث تغيير تنظيمي إيجابي داخل الإدارات.

¹ بوحوش، عمار. ، نفس مرجع سابق . ص 78

المبحث الثاني: تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمة العمومية

المطلب الأول: سرعة تقديم الخدمة وجودتها

تمثل جودة الخدمة العمومية أحد المؤشرات الأساسية التي تعتمد عليها الحكومات الحديثة لقياس فعالية أداء مؤسساتها، وتُعد السرعة في تقديم الخدمة أحد الأبعاد الرئيسية لهذه الجودة. وقد ساهم إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل كبير في تحسين هذا الجانب، من خلال تبسيط الإجراءات، وإلغاء المعاملات الورقية، وتوفير خدمات إلكترونية آنية تلبي تطلعات المواطنين.¹

أولاً: دور التكنولوجيا في تسريع تقديم الخدمة

أسهمت التطبيقات الرقمية والمنصات الإلكترونية في تقليص الوقت اللازم لإنجاز الخدمات العمومية، حيث أصبح بإمكان المواطن استخراج وثائق إدارية، أو تقديم طلبات، أو حجز مواعيد، أو دفع رسوم، دون الحاجة إلى التنقل أو الوقوف في طوابير.

كما ساهمت أنظمة الأرشفة الرقمية في تسريع الوصول إلى الملفات والمعلومات، مما خفّض من فترات الانتظار، خاصة في الإدارات التي كانت تعاني من التعقيد البيروقراطي والبطء في معالجة الطلبات.

ثانياً: أثر السرعة على جودة الخدمة

تُعتبر السرعة في تقديم الخدمة أحد المكونات الأساسية للجودة، إذ يشعر المواطن بالرضا عندما يتم تلبية طلباته في وقت وجيز وبكفاءة عالية. كما أن تقديم خدمات سريعة ينعكس إيجاباً على صورة الإدارة العمومية ويزيد من ثقة المواطنين بها، ويُعزز من قدرتها التنافسية مقارنة بقطاعات خاصة تقدم نفس الخدمات.

¹ عيسى، كمال. (2019). تحسين جودة الخدمات العمومية في ظل التحول الرقمي، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة ورقلة، العدد 20.

ثالثاً: التحول من الخدمة الورقية إلى الخدمة الرقمية

أدى الانتقال من المعاملات الورقية إلى الخدمات الإلكترونية إلى تحسين مستوى الأداء، حيث تم تجاوز العديد من العراقيل المرتبطة بإجراءات تقليدية كانت تستهلك وقتاً وجهداً كبيرين. وتُعد الخدمات عبر الإنترنت، والتطبيقات النقلة، وتقنيات الدفع الإلكتروني، أمثلة حية على هذا التحول الذي ساهم في تقليص الزمن الإداري وتحقيق الاستجابة الفورية.¹

رابعاً: التحديات المرتبطة بالسرعة والجودة

ورغم هذا التقدم، إلا أن بعض التحديات ما زالت قائمة، من بينها ضعف التكوين لدى بعض الموظفين، وعدم تكافؤ الولوج إلى الإنترنت في بعض المناطق، إلى جانب مشكلات تتعلق بأمن المعلومات وجودة البنية التحتية الرقمية، وهي عوامل قد تؤثر سلباً على تحقيق السرعة المطلوبة بالجودة اللازمة.

المطلب الثاني: رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية

أصبح رضا المواطنين معياراً محورياً في تقييم فعالية ونجاح التحول الرقمي في الإدارة العمومية. فمع تزايد الاعتماد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تقديم الخدمات، لم يعد كافياً توفير الخدمة إلكترونياً فقط، بل بات من الضروري ضمان جودة هذه الخدمة بالشكل الذي يلبي تطلعات المواطن ويحقق له تجربة استخدام مريحة وفعّالة.

أولاً: أهمية قياس رضا المواطنين

يمثل رضا المواطن أداة استراتيجية في تحديد مدى كفاءة أداء الإدارة الإلكترونية، إذ يمكن من خلاله الكشف عن نقاط القوة والضعف في المنصات والخدمات الرقمية

¹سعيداني، حنان. (2022). تقييم جودة الخدمة العمومية من منظور المواطنين، مجلة التنمية الإدارية، جامعة قسنطينة، العدد 12

المقدمة، مما يساهم في تطويرها وتحسين فعاليتها. ويُعد هذا الرضا أيضًا عنصرًا أساسًا في ترسيخ الثقة بين المواطن والمؤسسات العمومية.

ثانيًا: مؤشرات رضا المواطن¹

تُقاس درجة رضا المواطن عن الخدمات الإلكترونية عبر عدة مؤشرات، أهمها:

- **سهولة الاستخدام:** مدى وضوح واجهات المنصات الإلكترونية وسهولة الوصول إلى الخدمات.
- **توفر الخدمة واستمراريتها:** مدى توفر الخدمة على مدار الساعة دون أعطال تقنية.
- **زمن الاستجابة:** سرعة معالجة الطلبات أو الشكاوى.
- **الأمن والخصوصية:** شعور المواطن بالأمان في التعامل مع بياناته الشخصية عبر الإنترنت.
- **فعالية التواصل:** وجود قنوات دعم وتواصل فعّالة لحل الإشكالات التقنية أو الإدارية.

وقد أظهرت بعض الدراسات أن ارتفاع رضا المواطن يؤدي إلى تعزيز ثقته بالإدارة، وزيادة إقباله على استعمال الخدمات الإلكترونية بدلاً من التقليدية، مما يساهم في نجاح مشاريع التحول الرقمي.

ثالثًا: مستويات رضا المواطنين في الجزائر

بيّنت بعض الأبحاث الميدانية في الجزائر أن مستوى رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية ما يزال متوسطًا، ويرتبط ذلك بعوامل متعددة، منها ضعف التغطية الرقمية في بعض المناطق، ونقص التوعية باستخدام المنصات الإلكترونية، إلى جانب بعض الإشكاليات المتعلقة بالتكفل بالشكاوى التقنية أو الإدارية.

¹ عيسى، كمال. (2019). تحسين جودة الخدمات العمومية في ظل التحول الرقمي، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة ورقلة، العدد 20، ص. 88.

ففي دراسة ميدانية أجريت بولاية قسنطينة حول استعمال المنصة الإلكترونية للحصول على وثائق الحالة المدنية، تبين أن نسبة الرضا بلغت حوالي 62%، مع تسجيل شكاوى تتعلق أساسًا بصعوبة التصفح ومحدودية التفاعل.¹

المطلب الثالث: صعوبات تطبيق التكنولوجيا في الإدارة المحلية

رغم الجهود المبذولة من طرف الحكومات لتحديث الإدارة العمومية وتبني تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مختلف القطاعات، إلا أن تطبيق هذه التكنولوجيا على مستوى الإدارة المحلية لا يزال يواجه جملة من التحديات التي تؤثر على نجاعة التحول الرقمي، وتعيق تحقيق الأهداف المرجوة منه في تحسين الخدمة العمومية.

أولاً: ضعف البنية التحتية الرقمية

يُعد ضعف البنية التحتية الرقمية من أبرز التحديات التي تعاني منها الإدارات المحلية، خاصة في المناطق النائية أو الريفية. ويشمل ذلك ضعف تغطية شبكة الإنترنت، وانعدام أو قدم الأجهزة والمعدات التقنية، مما يجعل تقديم الخدمات الإلكترونية بشكل فعال أمرًا صعبًا²

ثانيًا: نقص التكوين والموارد البشرية المؤهلة

يُلاحظ أن عددًا كبيرًا من الموظفين المحليين لم يتلقوا التكوين الكافي في مجال تكنولوجيا المعلومات، مما يحدّ من قدرتهم على استعمال الأنظمة الحديثة، ويؤثر سلبًا على جودة الخدمات الرقمية. كما أن غياب التحفيز وعدم وجود سياسات تدريب مستمرة يزيد من ضعف كفاءة الموارد البشرية في هذا المجال.³

¹ زروقي، سميرة. (2020). تكنولوجيا المعلومات وتبسيط الإجراءات الإدارية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة بسكرة، العدد 13، ص. 115.

² بوخاتم، فتيحة. (2020). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة ورقلة، العدد 16، ص. 49.

³ بن عبو، محمد. (2021). تحليل تحديات الإدارة الرقمية في الجزائر، مجلة دراسات الإدارة العامة، جامعة الجزائر 3، العدد 9، ص. 87.

ثالثاً: محدودية التمويل والدعم المؤسسي

تواجه الكثير من الجماعات المحلية صعوبات في تمويل مشاريع الرقمنة، نتيجة ضعف الميزانيات المحلية أو غياب برامج دعم موجهة بشكل فعال. كما أن بعض السلطات المحلية لا تعطي الأولوية للرقمنة ضمن برامجها التنموية، مما يؤدي إلى تأخر تنفيذ الخطط الرقمية أو إلغائها.¹

رابعاً: مقاومة التغيير والذهنيات التقليدية

لا تزال بعض العقلية الإدارية تنظر إلى التكنولوجيا بعين الشك أو الخوف من فقدان السيطرة، ما يجعلها تقاوم التحول الرقمي، خاصة إذا كان مرتبطاً بالشفافية أو تقليص البيروقراطية. وتُعد هذه الذهنيات من بين العوائق الثقافية التي تحول دون التطور التكنولوجي داخل الإدارة المحلية.²

خامساً: ضعف التفاعل مع المواطن

رغم توفر بعض الخدمات الإلكترونية، إلا أن المواطنين في كثير من الحالات لا يستخدمونها نتيجة ضعف التوعية، أو تعقيد الواجهات الرقمية، أو غياب الدعم الفني. وهذا ما ينعكس سلباً على نجاح مشاريع الرقمنة، حيث لا تتحقق الفائدة المرجوة من هذه الخدمات إلا بتفاعل المواطنين معها.³

¹ جلاوي، كريمة. (2022). التمويل المحلي ورهانات التحول الرقمي، مجلة التنمية المحلية، جامعة باتنة، العدد 14، ص. 111.

² عياشي، سليم. (2021). ثقافة التغيير والتحول الرقمي في الإدارة الجزائرية، دار اليمامة، الجزائر، ص. 133.

³ كحول، نوال. (2023). مدى تفاعل المواطن مع الخدمات الإلكترونية في البلديات الجزائرية، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة تيبازة، العدد 6، ص. 57.

المبحث الثالث: نماذج وتجارب في توظيف التكنولوجيا في الإدارة العمومية

المطلب الأول: تجارب ناجحة في الإدارة الإلكترونية (عالمية و عربية)

لقد شهدت العديد من الدول تطوراً كبيراً في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتحسين إدارة الخدمات العامة وجعلها أكثر شفافية وفاعلية. إن استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية قد أتاح للمؤسسات العمومية تحسين كفاءتها، وتبسيط الإجراءات، وتسهيل الوصول إلى الخدمات. وسوف نستعرض في هذا المطلب تجارب ناجحة على الصعيدين العالمي والعربي، لنسلط الضوء على كيفية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة.

أولاً: التجارب العالمية في الإدارة الإلكترونية

1. كوريا الجنوبية: الحكومة الذكية

تعتبر كوريا الجنوبية من الدول الرائدة في مجال الإدارة الإلكترونية، حيث أطلقت برنامج "الحكومة الذكية" منذ عام 2005. هذا البرنامج يسعى إلى دمج كافة خدمات الحكومة في منصة إلكترونية واحدة، مما يتيح للمواطنين الحصول على جميع الخدمات الإدارية عبر الإنترنت. على سبيل المثال، يمكن للمواطنين في كوريا الجنوبية الحصول على جواز السفر، تجديد رخص القيادة، ودفع الضرائب عبر الإنترنت دون الحاجة للذهاب إلى المكاتب الحكومية.

هذه الخدمة أتاحت تخفيضاً كبيراً في تكلفة تشغيل الأجهزة الحكومية، وساهمت في تقليل أوقات الانتظار والتعاملات الورقية. كما ساهمت في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد، مما جعل كوريا الجنوبية واحدة من أكثر الدول تقدماً في هذا المجال¹

¹بوخاتم، نفس مرجع سابق، ص. 52

2. إستونيا: الحكومة الإلكترونية

إستونيا تعتبر من الدول التي نجحت في تطبيق النظام الإلكتروني في أغلب خدماتها الحكومية. منذ عام 2000، عملت إستونيا على بناء نظام شامل للحكومة الإلكترونية، والذي يتيح للمواطنين إجراء كافة التعاملات الحكومية بشكل إلكتروني، بدءًا من التصويت في الانتخابات وصولًا إلى تقديم الضرائب.

تقدم الحكومة الإستونية أيضًا منصة تسمى "X-Road"، والتي تربط بين المؤسسات الحكومية وقطاع الأعمال، مما يضمن تبادل البيانات بشكل آمن وفعال. هذا النظام ساهم في تعزيز الثقة بين المواطنين والمؤسسات الحكومية، وكذلك في تحسين الخدمات بشكل كبير¹

3. سنغافورة: المدينة الذكية

في سنغافورة، يمكن للمواطنين الوصول إلى العديد من الخدمات العامة من خلال التطبيقات الذكية. تم تطبيق النظام الإلكتروني في قطاعات عديدة مثل الصحة، التعليم، النقل، والخدمات المالية.

أحد أبرز المشاريع هو مشروع "Smart Nation" الذي يهدف إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير حياة أفضل للمواطنين، من خلال تقديم خدمات حكومية مبسطة وفعالة. هذا المشروع يُعد من أبرز الأمثلة على كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تُحسن جودة الحياة وتسهّل التفاعل بين المواطن والإدارة الحكومية²

¹ بن عيو، نفس مرجع سابق، ص. 90
² بوخاتم، نفس مرجع سابق، ص. 55

ثانياً: التجارب العربية في الإدارة الإلكترونية

1. الإمارات العربية المتحدة: دبي الذكية

تُعد دبي من بين المدن العربية الرائدة في مجال الإدارة الإلكترونية، حيث استطاعت حكومة دبي تنفيذ مشروعات تحوّل رقمي مبتكرة. وتعتبر مبادرة "دبي الذكية" من بين أبرز هذه المبادرات، حيث تهدف إلى تحسين جودة الحياة في المدينة من خلال تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات الحكومية.

تقدم دبي أكثر من 90% من خدماتها عبر الإنترنت، وتتيح للمواطنين إنجاز المعاملات من خلال بوابة "دبي الذكية"، مما يُسهّم في توفير وقت وجهد المواطنين (بن عبو، 2021، ص. 90). إضافة إلى ذلك، تبنت حكومة دبي حلول البلوكشين لضمان أمان وشفافية المعاملات الحكومية.

2. المملكة العربية السعودية: التحول الرقمي في الحكومة

منذ إطلاق رؤية 2030 في المملكة العربية السعودية، تسعى الحكومة إلى تعزيز التحول الرقمي في جميع قطاعاتها. من أبرز تجارب المملكة في هذا المجال مشروع "بوابة أبشر"، التي تعتبر واحدة من أكثر منصات الخدمات الإلكترونية نجاحًا في العالم العربي.

توفر بوابة "أبشر" للمواطنين والمقيمين في السعودية إمكانية الوصول إلى أكثر من 160 خدمة حكومية إلكترونية، مثل تجديد الإقامة، إصدار التأشيرات، ودفع المخالفات. وقد ساهمت هذه الخدمة في تحسين كفاءة الإدارة وتقليل وقت الانتظار لدى المواطنين، مما يعكس نجاح التحول الرقمي

في المملكة¹

¹ عياشي، سليم. (2021). ثقافة التغيير والتحول الرقمي في الإدارة الجزائرية. دار اليمامة، الجزائر، ص. 133-140.

3. قطر: الحكومة الإلكترونية

في قطر، تتبنى الحكومة مبادرة "حكومة قطر الإلكترونية"، التي تهدف إلى تطوير بنية تحتية رقمية تسمح بتقديم الخدمات الحكومية بشكل ميسر عبر الإنترنت.

من أبرز الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في قطر: خدمات الإقامة، خدمات الضرائب، وخدمات الصحة، حيث يمكن للمواطنين والمقيمين إجراء المعاملات بسهولة من خلال المنصات الرقمية. كما تساهم هذه المبادرة في تحسين مستوى الشفافية وتقليل الوقت المستغرق في المعاملات الحكومية¹

المطلب الثاني: دراسات حالة لإدارات المحلية الجزائرية

على الرغم من التحديات التي تواجه الإدارة المحلية في الجزائر، بدأ عدد من البلديات والمحافظات في تبني تقنيات الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمات العامة وتسهيل التواصل مع المواطنين. إن تجربة الجزائر في هذا المجال ما تزال في مراحلها الأولى، لكن هناك بعض التجارب الناجحة التي تعكس الإمكانيات الكبيرة للتحول الرقمي في تحسين الأداء الإداري.

أولاً: بلدية الجزائر الوسطى

تعتبر بلدية الجزائر الوسطى من بين البلديات التي حاولت تطوير خدماتها الإدارية باستخدام التكنولوجيا. تم إطلاق منصة إلكترونية في هذه البلدية تُتيح للمواطنين الحصول على وثائق الحالة المدنية مثل شهادة الميلاد، شهادة الزواج، وشهادة الوفاة بشكل إلكتروني.

¹ جلاوي، كريمة. (2022). التمويل المحلي ورهانات التحول الرقمي. مجلة التنمية المحلية، جامعة باتنة، العدد 14، ص. 111-114.

من خلال هذه الخدمة، تم تقليص عدد الزيارات الميدانية إلى الإدارات الحكومية، مما سهل الإجراءات وقلل من الازدحام في مكاتب البلدية. ورغم أن هذه الخدمة قد شهدت بعض المشاكل في البداية مثل انقطاع الخدمة وصعوبة التسجيل الإلكتروني، إلا أنها تُعد خطوة أولى نحو التحول الرقمي في الإدارة المحلية الجزائرية

ثانياً: ولاية وهران

في ولاية وهران، تم تنفيذ خدمة "حجز المواعيد الإلكترونية" بهدف تقليل الازدحام في المكاتب الإدارية. بموجب هذه الخدمة، يستطيع المواطنون تحديد موعد مسبق للقيام بالمعاملات الحكومية، سواء كان ذلك فيما يخص تجديد بطاقة الهوية أو تقديم طلبات الحصول على تصاريح البناء.

وقد أدت هذه الخدمة إلى تحسين كفاءة الأداء الإداري في الولاية بشكل كبير، حيث قلل ذلك من وقت الانتظار، وزادت مستوى رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية. ومع ذلك، فإن التحدي الأكبر الذي واجهته هذه التجربة يكمن في غياب التوعية الكافية لدى المواطنين بكيفية استخدام المنصة الإلكترونية

ثالثاً: بلدية قسنطينة

في بلدية قسنطينة، تم تبني نظام الإدارة الإلكترونية لتسهيل الحصول على خدمات الحالة المدنية، وكذلك تسهيل معاملات تجديد الوثائق الرسمية. وتعتبر هذه التجربة نموذجاً لتطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى البلديات الكبرى في الجزائر. ومع ذلك، يبقى هناك تحدي في ما يتعلق بتأهيل الموظفين ليكونوا قادرين على التعامل مع هذه الأنظمة الإلكترونية بشكل فعال. بالإضافة إلى ذلك، يعاني بعض المواطنين من مشكلة التواصل الرقمي بسبب نقص المعرفة باستخدام الإنترنت.¹

¹موسي، يوسف. (2022). تحول البلديات الجزائرية نحو الأنظمة الرقمية. دار الفكر، الجزائر، ص. 90-93.

المطلب الثالث: الدروس المستفادة من هذه التجارب

من خلال التجارب السابقة في البلديات الجزائرية التي تبنت أنظمة الإدارة الإلكترونية، يمكن استخلاص عدة دروس هامة تساهم في تحسين تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستقبل. هذه الدروس توفر إشارات واضحة حول التحديات التي يجب معالجتها والفرص التي يمكن الاستفادة منها لتوسيع نطاق التحول الرقمي في الإدارة المحلية في الجزائر.

أولاً: أهمية التكوين المستمر للموظفين

أحد الدروس الأساسية المستفادة من تجارب البلديات الجزائرية هو ضرورة التكوين المستمر للموظفين. فحتى لو كانت البنية التحتية التكنولوجية متطورة، إلا أن عدم تأهيل الموظفين بشكل كافٍ سيؤدي إلى صعوبة استخدام النظام الإلكتروني بشكل فعال.

بلدية قسنطينة على سبيل المثال، واجهت صعوبة في تكيف الموظفين مع الأنظمة الإلكترونية الجديدة، مما أثر على كفاءة الأداء. لذلك، فإن توفير برامج تدريبية دورية للموظفين على كيفية استخدام الأنظمة الإلكترونية والبرمجيات الحكومية الحديثة أمر ضروري¹

ثانياً: تعزيز البنية التحتية الرقمية

إن التحدي الأكبر الذي واجهته بعض البلديات في الجزائر، مثل بلدية تيبازة، يتمثل في نقص البنية التحتية الرقمية. في بعض المناطق النائية، كان من الصعب تطبيق الخدمات الإلكترونية بسبب ضعف الاتصال بالإنترنت وعدم توفر الشبكات

¹علي، هشام. (2021). الإدارة الإلكترونية في الجزائر: إشكاليات التطبيق وأبعاد المستقبل. دار الأكاديمية للنشر، الجزائر، ص. 137-133.

المناسبة. لذلك، يجب على الحكومة الجزائرية تحسين البنية التحتية الرقمية في جميع المناطق لضمان تقديم خدمات إدارية إلكترونية فعالة لجميع المواطنين¹

ثالثاً: أهمية التوعية والتثقيف للمواطنين

بالرغم من الجهود المبذولة في تطبيق الأنظمة الإلكترونية، فإن قلة وعي المواطنين بكيفية استخدام هذه الأنظمة كان عائقاً في بعض الحالات. في بلدية الجزائر الوسطى، كانت هناك تحديات كبيرة تتعلق بصعوبة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية من قبل فئات معينة من المواطنين بسبب عدم قدرتهم على استخدام الإنترنت. لذلك، من الضروري أن تقوم السلطات المحلية بتنظيم حملات توعية و تثقيفية للمواطنين حول كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية، خاصة في المناطق الريفية²

رابعاً: تقييم الأداء بشكل دوري

من الدروس المهمة الأخرى هو تقييم الأداء بشكل دوري. يجب أن تتبع البلديات أنظمة قياس وتقييم لتحديد مدى فعالية الأنظمة الإلكترونية التي تم تطبيقها. على سبيل المثال، بعد تطبيق نظام الحجز الإلكتروني في ولاية وهران، يجب أن يتم تقييم مدى رضا المواطنين عن الخدمة وجودتها من خلال استطلاعات الرأي أو دراسات الحالة. هذا سيمكن من تحديد العيوب المحتملة وتحسين النظام في المستقبل .

¹شريف، فاطمة. (2022). التحديات الرقمية في البلديات الجزائرية: حالة بلدية تيبازة. مجلة التكنولوجيا والإدارة، جامعة سطيف، العدد 9، ص. 74-78.

²محمود، عبد الله. (2023). إدارة التحول الرقمي في الجزائر: دراسة حالة للبلديات. دار المعرفة، الجزائر، ص. 97-100.

خلاصة الفصل

تناول الفصل الثالث أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء الإدارة العمومية وجودة الخدمات المقدمة. وتبين أن استخدام هذه التكنولوجيا يساهم في تسهيل الإجراءات، زيادة السرعة والفعالية، وتحقيق رضا المواطنين. كما عرض الفصل تجارب عالمية ومحلية ناجحة، خلص منها إلى ضرورة التكوين، تعزيز البنية التحتية، وتكثيف التوعية لتحقيق إدارة إلكترونية فعالة.

الفصل الرابع: الإطار

التطبيقي للدراسة

تمهيد

تعد الدراسات التطبيقية أداة أساسية لفهم مدى تجسد المفاهيم النظرية في الواقع العملي، كما تسهم في اختبار الفرضيات وتقييم فعالية السياسات والإجراءات المتبعة داخل المؤسسات. وفي سياق التحولات الرقمية التي تشهدها الإدارة العمومية، أصبحت الحاجة ملحة لتقصي واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والوقوف على انعكاساتها الفعلية على نوعية الخدمات المقدمة للمواطن.

ويأتي هذا الفصل ليجسد هذا التوجه من خلال المعالجة الميدانية لموضوع البحث، اعتمادًا على أدوات علمية دقيقة ومنهجية تحليلية تهدف إلى رصد التغيرات الإدارية والتقنية، ومدى استجابة الإدارة المحلية لمتطلبات التحديث. فالدراسة التطبيقية تمثل مرحلة مفصلية في أي بحث علمي، إذ تتيح تقييم السياسات العامة على المستوى المحلي، وتكشف عن التحديات التنظيمية والبشرية التي قد تعيق تحقيق جودة الخدمة، كما تسلط الضوء على آليات تحسين الأداء وضمان الاستمرارية والفعالية.

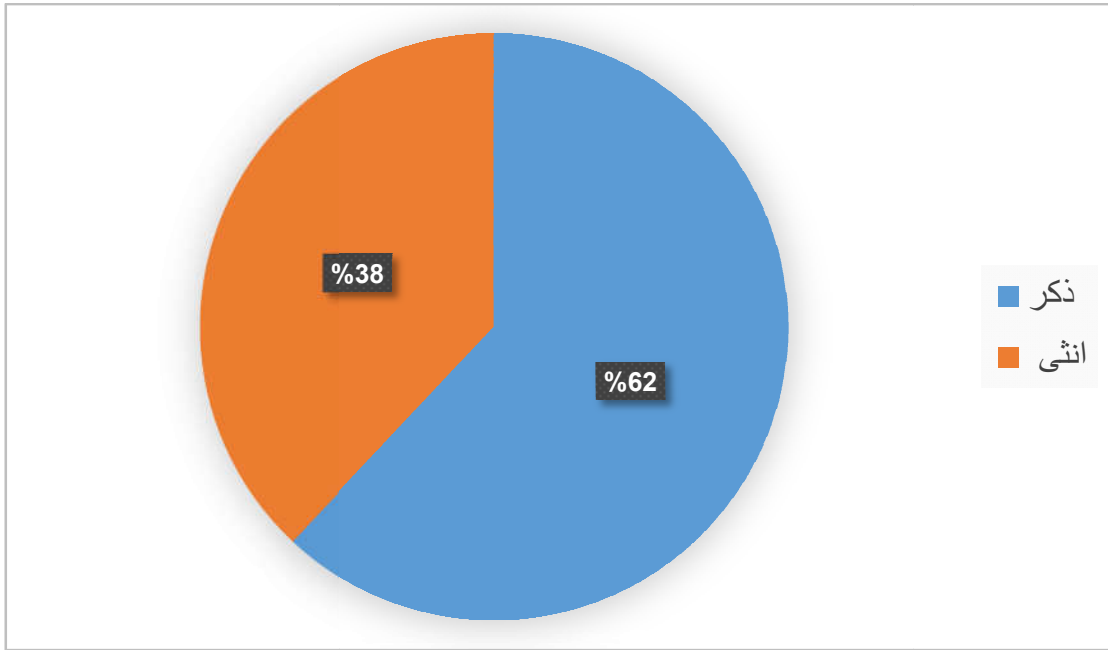
المبحث الأول: نتائج الدراسة الميدانية

المطلب الأول: عرض ومناقشة الاستبيان

اعتمدت الدراسة الميدانية على استبيان وُجّه إلى فئتين رئيسيتين مرتبطتين بشكل مباشر بأداء الإدارة المحلية في ولاية الأغواط في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وهما: الموظفون الإداريون، وصناع القرار والمسؤولون. وقد تم تصميم الاستبيان لاستقصاء آرائهم وتقييماتهم حول درجة اعتماد الإدارة على التقنيات الرقمية ومدى فعاليتها وتأثيرها على الأداء.

أولاً: نتائج استبيان الموظفين الإداريين (50 موظفًا)

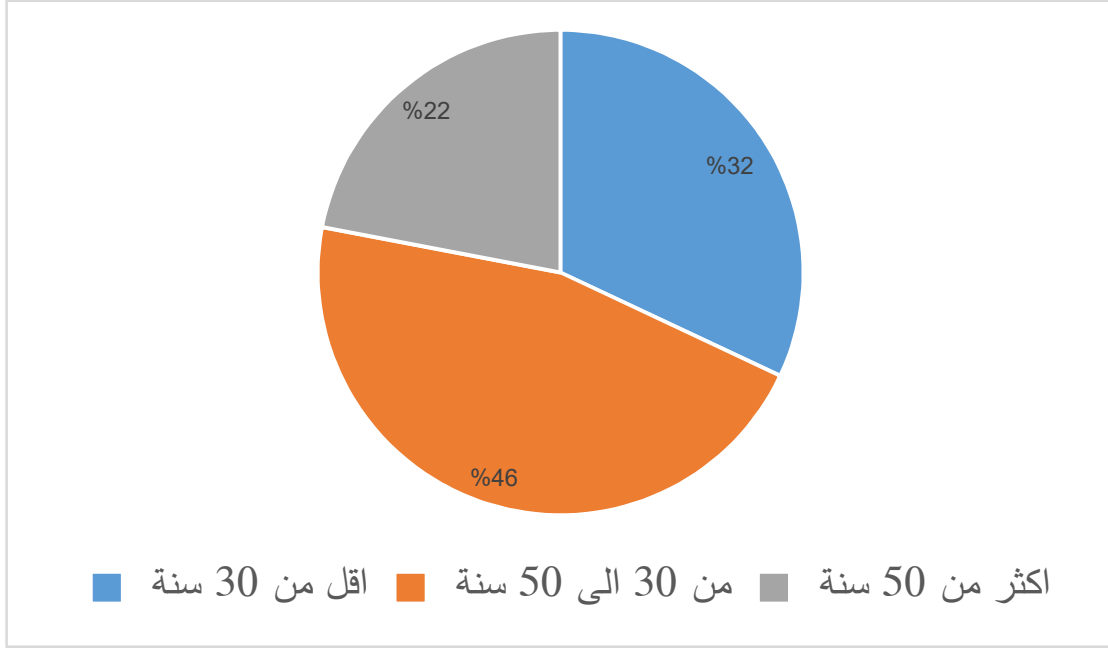
المحور الأول: البيانات الشخصية



شكل 01 توزيع العينة حسب الجنس

التحليل:

يتبين أن العينة يغلب عليها الذكور بنسبة 62% (31 عينة) ، ما يعكس إما هيمنة الذكور على المناصب الإدارية في الإدارة المحلية، أو أن عدد الذكور أكثر استعدادًا للمشاركة في الاستبيان.



شكل 02 توزيع العينة حسب العمر

التحليل:

تظهر النتائج أن النسبة الأكبر من العينة تتراوح أعمارهم بين 30 و 50 سنة (46%)، وهي الفئة النشطة إداريًا، مما يجعلها الأكثر تأثيرًا في سير العمل وتبني التكنولوجيا. كما تمثل الفئة الشابة (أقل من 30) نسبة لا بأس بها (32%)، ما يدعم قابلية التكيف مع التطورات التكنولوجية.

المحور الثاني: استخدام التكنولوجيا في العمل الإداري،

نوع التكنولوجيا المستخدمة في الإدارة

جدول 01 نوع التكنولوجيا المستخدمة في الإدارة

النسبة (تقريبية)	تكرار العينة	نوع التكنولوجيا
90%	45	حواسيب مكتبية
50%	25	شبكة داخلية (Intranet)
80%	40	الإنترنت
56%	28	منصات إلكترونية مخصصة

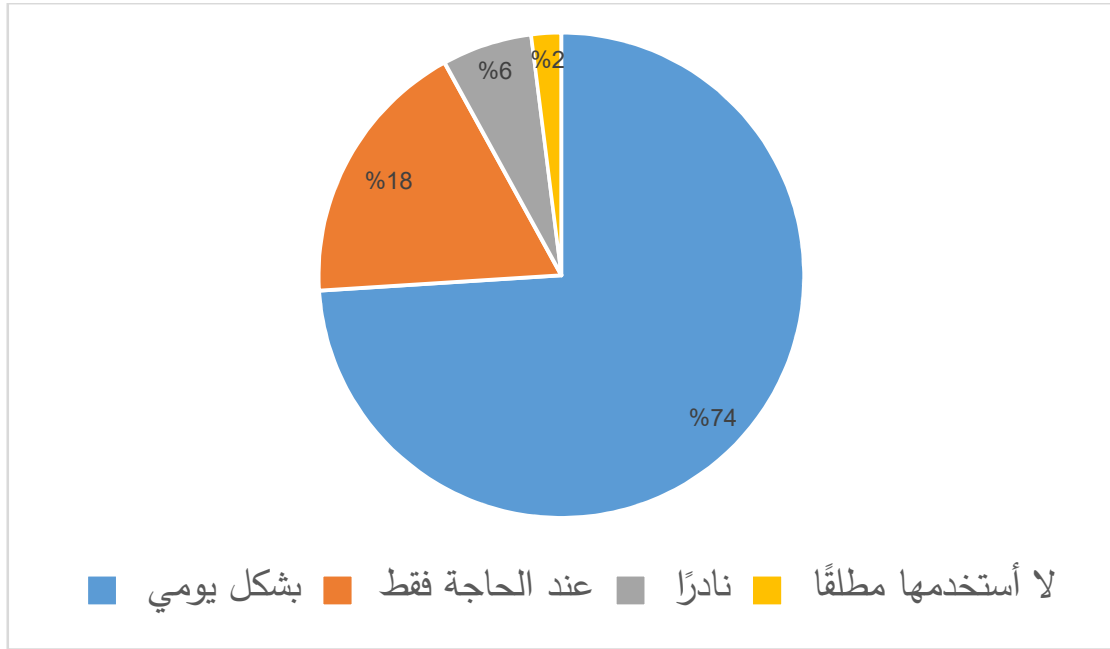
66%	33	أرشيف رقمي
68%	34	بريد إلكتروني إداري

(يمكن للعينة اختيار أكثر من إجابة)

التحليل:

تشير النتائج إلى أن معظم الموظفين يعتمدون على الحواسيب المكتبية (90%) والإنترنت (80%) في أداء مهامهم، مما يدل على وجود بنية تحتية رقمية مقبولة. ومع ذلك، فإن استخدام الشبكات الداخلية والمنصات المخصصة ما يزال دون المستوى المطلوب، مما يبرز الحاجة إلى تعزيز الأنظمة المتكاملة.

2. مدى استخدام التكنولوجيا شخصيًا



شكل 03 مدى استخدام العينة التكنولوجية شخصيًا

التحليل:

النسبة الغالبة من الموظفين (74%) يستخدمون التكنولوجيا يوميًا، وهو مؤشر إيجابي على الاعتماد اليومي للتقنيات الرقمية في العمل الإداري، مما يعكس تحولاً ملحوظاً في نمط العمل.

3. الأنشطة الإدارية المعتمدة على التكنولوجيا

جدول 102 الأنشطة الإدارية المعتمدة على التكنولوجيا لدى العينة

النسبة	عدد الاختيارات	النشاط
88%	44	تحرير المراسلات
78%	39	حفظ واسترجاع الملفات
72%	36	التواصل مع الإدارات الأخرى
50%	25	استقبال شكاوى المواطنين
62%	31	تتبع المعاملات والوثائق
60%	30	إعداد التقارير

(يمكن للعينة اختيار أكثر من إجابة)

التحليل:

يبرز الاستبيان أن أكثر الأنشطة اعتماداً على التكنولوجيا هي: تحرير المراسلات وحفظ واسترجاع الملفات، يليها التواصل الإداري. أما استقبال الشكاوى وتتبع المعاملات فلم تحقق بعد نسبة عالية، مما يدل على أن الرقمنة في مجال الخدمات للمواطنين ما تزال في مرحلة التطوير.

4. التكوين المهني في مجال التكنولوجيا

جدول 03 التكوين المهني في مجال التكنولوجيا لدى العينة

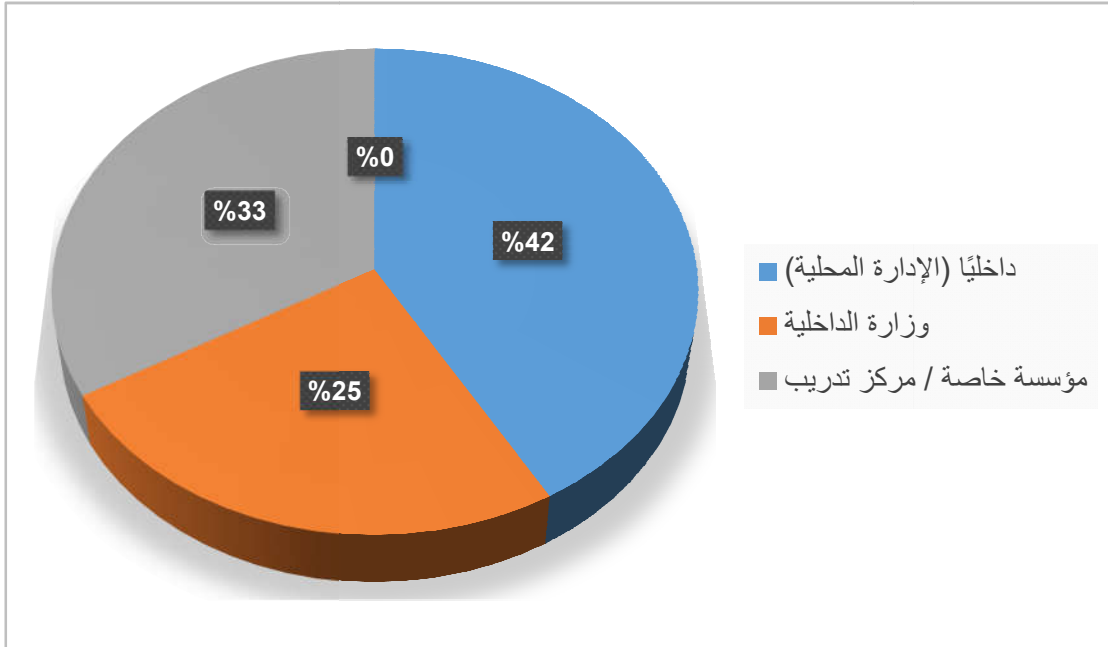
النسبة	التكرار	نوع التكوين
18%	9	نعم، تكوين شامل
40%	20	نعم، لكن محدود
42%	21	لا

التحليل:

تشير النتائج إلى أن أقل من 1 من كل 5 موظفين تلقوا تكوينًا شاملاً، بينما لم يتلق 42% أي تكوين، مما يكشف عن ضعف كبير في جانب التأهيل والتكوين التكنولوجي، رغم استخدامهم اليومي لهذه الوسائل.

5. جهة التكوين (لمن تلقى التكوين)

(من بين 29 موظفًا تلقوا أي نوع من التكوين)



شكل 04 يوضح جهة التكوين العينة (لمن تلقى التكوين)

التحليل:

يتضح أن أغلب التكوينات تأتي من داخل الإدارة أو عبر جهات خاصة، مما يعكس غياب سياسة تكوين وطنية شاملة على مستوى وزارة الداخلية.

6. تقييم جودة التكوين

جدول 04 تقييم جودة التكوين لدى العينة

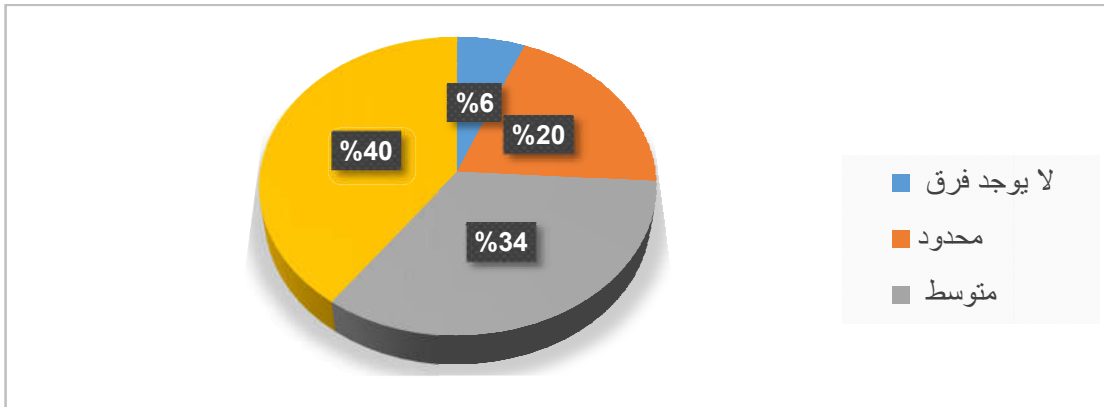
النسبة (من 29)	التكرار	التقييم
14%	4	ممتاز
31%	9	جيد
34%	10	متوسط
21%	6	ضعيف

التحليل:

يصف 55% من الموظفين جودة التكوين بأنها متوسطة أو ضعيفة، ما يعكس الحاجة إلى تحسين محتوى وأساليب التكوين.

المحور الثالث: أثر التكنولوجيا على جودة العمل :

1. مدى مساهمة التكنولوجيا في تقليص الوقت اللازم لإنجاز الملفات الإدارية



شكل 05 مساهمة التكنولوجيا في تقليص الوقت اللازم لإنجاز الملفات الإدارية لدى العينة

التحليل:

ترى نسبة معتبرة من الموظفين (76%) أن التكنولوجيا ساهمت بدرجة كبيرة أو متوسطة في تقليص الوقت اللازم لإنجاز الملفات، مما يؤكد فاعلية الوسائل الرقمية في رفع كفاءة الأداء.

2. هل حسنت التكنولوجيا من جودة الخدمات المقدمة للمواطن؟

جدول 05 يوضح تحسين التكنولوجيا من جودة الخدمات المقدمة للمواطن؟

النسبة	التكرار	الإجابة
56%	28	نعم
34%	17	إلى حد ما
10%	5	لا

التحليل:

يرى 90% من الموظفين أن التكنولوجيا حسنت أو ساهمت نسبياً في تحسين الخدمات، وهو مؤشر إيجابي يعكس أثر التحول الرقمي على علاقة الإدارة بالمواطن.

3. رأي الموظفين في تفاعل المواطن مع الخدمات الإلكترونية المقدمة

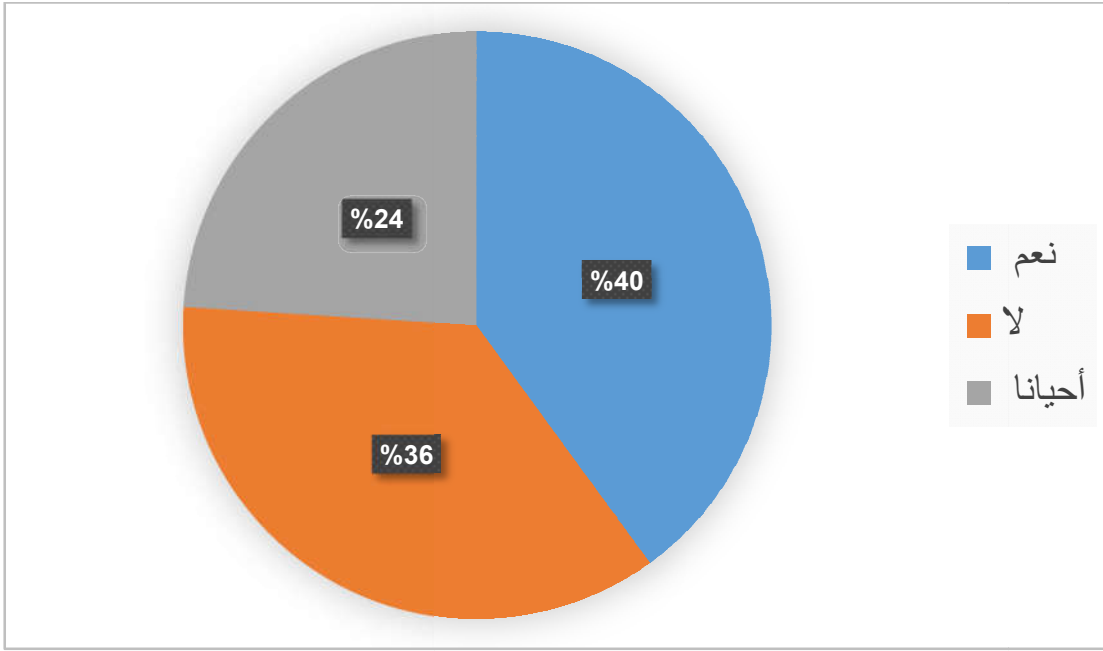
جدول 06 رأي الموظفين في تفاعل المواطن مع الخدمات الإلكترونية المقدمة

النسبة	التكرار	الإجابة
18%	9	جيد جداً
46%	23	متوسط
28%	14	ضعيف
8%	4	لا يتفاعل

التحليل:

تُظهر النتائج أن تفاعل المواطنين مع الخدمات الإلكترونية لا يزال دون المستوى المطلوب، حيث أن 36% من الموظفين يرونه ضعيفاً أو منعدماً، مما يدل على الحاجة إلى تحسين الوعي الرقمي لدى المواطن وتسهيل الوصول إلى الخدمات.

4. ملاحظة العينة لمقاومة من بعض الموظفين لاستخدام التكنولوجيا



شكل 06 مقاومة من بعض الموظفين لاستخدام التكنولوجيا

التحليل:

تشير النتائج إلى أن 40% من الموظفين يلاحظون وجود مقاومة واضحة لاستخدام التكنولوجيا، وهو تحدٍ كبير يجب التعامل معه من خلال التكوين، التحفيز، وتغيير الذهنات.

5. وجود متابعة أو رقابة دورية على استخدام التكنولوجيا داخل الإدارة؟

النسبة	التكرار	الإجابة
38%	19	نعم
42%	21	لا
20%	10	لا أعلم

التحليل:

نسبة كبيرة (42%) من الموظفين يقولون بعدم وجود رقابة واضحة، و20% غير متأكدين، ما يعني غياب آلية فعالة لمتابعة الاستخدام الرقمي، مما قد يحد من فعالية التكنولوجيا داخل المؤسسة.

ثانياً: نتائج استبيان صناع القرار والمسؤولين (10 أشخاص)

المحور الأول : البيانات الشخصية

يتضح من البيانات الأولية أن أغلبية المشاركين في الاستبيان هم من الذكور (8 من أصل 10)، مع وجود تمثيل نسائي محدود. أما بخصوص المناصب الإدارية، فقد توزعت العينة بين والي الولاية (1 مشارك)، رؤساء دوائر (2 مشاركين)، رئيس المجلس الشعبي الولائي (2)، ومسؤولي مديريات (5)، مما يعكس تنوعاً وظيفياً مهماً داخل الإدارة المحلية. أما من حيث سنوات الخبرة، فقد تبين أن أغلب المستجوبين (6 من أصل 10) يمتلكون خبرة تفوق 10 سنوات، الأمر الذي يعزز مصداقية آرائهم ويعكس إلمامهم العميق بتطور الإدارة المحلية ورقمنتها.

المحور الثاني : الرقمنة في الإدارة المحلية

أظهرت نتائج الاستبيان أن الإدارة المحلية لا تعتمد بشكل كامل على نظام رقمي موحد، حيث أجاب 5 مشاركين بأن الرقمنة تتم بشكل جزئي، فيما صرح 3 بوجود

نظام رقمي موحد، و2 بأن النظام غير مطبق بعد. أما بخصوص مدى تغلغل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مختلف المديریات، فإن نصف المشاركين تقريبًا اعتبروا أن ذلك يتم بشكل متوسط، فيما رأى الباقيون أن الحضور الرقمي ضعيف أو غير مفعّل.

وعند الحديث عن أهداف الرقمنة، برزت عدة دوافع رئيسية أبرزها تحسين جودة الخدمات (8 مشاركين)، تسريع الإجراءات (7)، تقليص الفساد (6)، وتعزيز الشفافية (6). هذا يدل على وعي عميق لدى المسؤولين بقدرة الرقمنة على تطوير الأداء الإداري ومحاربة مظاهر البيروقراطية. ومع ذلك، أظهرت النتائج أن مستوى التعاون بين المديریات مع مبادرات الرقمنة لا يزال غير كافٍ، حيث وصفه معظم المشاركين بأنه متوسط أو ضعيف.

المحور الثالث: التكوين والموارد البشرية

أما فيما يتعلق بجاهزية الموارد البشرية، فإن أغلب المشاركين (5) يرون أن الموظفين مؤهلون "إلى حد ما" للتعامل مع الأدوات الرقمية، بينما عبّر البعض عن عدم رضاهم الكامل عن المستوى الحالي. ومن ناحية التكوين، تبين أن الدورات التدريبية في مجال الرقمنة لا تُنظم بانتظام، إذ صرح 5 مشاركين بأنها تُنظم أحيانًا فقط، في حين أكد 4 بعدم تنظيمها مطلقًا.

وفيما يخص الجهات المسؤولة عن هذه الدورات، أظهرت النتائج غيابًا في التنسيق، حيث قال 4 مشاركين إنهم لا يعرفون جهة واضحة تشرف على التكوين، بينما أشار البعض إلى وزارة الداخلية أو تعاون مع جامعات ومراكز متخصصة. هذا يدل على غياب استراتيجية موحدة لتأهيل الكوادر الإدارية في مجال التكنولوجيا.

المحور الرابع : التحديات والعقبات التي تعيق الرقمنة

تُظهر نتائج الاستبيان أن أبرز العقبات التي تواجهها الإدارة المحلية في تبني الرقمنة تتمثل في نقص الميزانية (7 مشاركين)، مقاومة التغيير من بعض الموظفين (6)، وغياب البنية التحتية (5). كما أشار عدد من المسؤولين إلى غياب الكفاءات التقنية والاستراتيجية الرقمية الواضحة كعوامل إضافية تؤثر سلبًا في تقدم الرقمنة. أما عن الرقابة على مشاريع الرقمنة، فقد انقسمت الآراء: 3 مشاركين قالوا إنها موجودة فعليًا، 4 وصفوها بالجزئية، و3 أكدوا غيابها التام. وفيما يتعلق بتقليل البيروقراطية، أجاب أغلب المشاركين بأن التكنولوجيا ساهمت إلى حد ما في الحد من الإجراءات المعقدة، لكن دون أن تصل إلى نتائج ملموسة كبيرة.

المحور الخامس: التقييم العام وآفاق الرقمنة مستقبلاً

تقيم الأغلبية مستوى الرقمنة بالإدارة المحلية في الأغواط على أنه "مقبول" أو "ضعيف"، حيث لم يحصل خيار "ممتاز" على أي تأييد، مما يعكس حاجة الإدارة المحلية إلى تحسينات جوهرية. كما أن 4 فقط من المشاركين لديهم علم بخطط مستقبلية لتعميم الخدمات الإلكترونية، في حين لم يكن لدى الآخرين معرفة كافية، أو أنكروا وجود هذه الخطط.

وبشأن المقترحات لتطوير الإدارة المحلية رقميًا، برزت عدة توصيات مهمة: إعداد خريطة طريق واضحة (اقترحها 8 مشاركين)، تخصيص ميزانية مستقلة لتكنولوجيا المعلومات (6)، إنشاء خلية ولاتية خاصة بالرقمنة (5)، وتعزيز التعاون مع الجامعات ومراكز البحث (7). كما أيد البعض فكرة إشراك المواطن في الرقابة الرقمية على الخدمات.

المطلب الثاني: تفسير وتحليل نتائج محاور الدراسة

تعدّ تكنولوجيا الإعلام والاتصال أحد أهم ركائز الإدارة الحديثة، حيث تسهم في ترقية الأداء العمومي وتسهيل المعاملات بين الإدارة والمواطن. وبالعودة إلى نتائج الدراسة

الميدانية التي شملت الموظفين الإداريين وصناع القرار في الإدارة المحلية لولاية الأغواط، يُمكن ملاحظة مجموعة من النقاط التي تتقاطع بوضوح مع الإطار النظري للدراسة.

1. مدى توظيف التكنولوجيا في الإدارة المحلية

أشارت المعطيات المستخلصة من استبيانات الموظفين إلى أن نسبة معتبرة منهم تستخدم أدوات تكنولوجية مثل البرمجيات الإدارية، والبريد الإلكتروني، ونظم الأرشيف الإلكترونية، وهو ما يتماشى مع ما تطرّق إليه الباحث "برنار ميبو" الذي يرى أن الرقمنة لم تعد خيارًا بل ضرورة استراتيجية لتحسين الكفاءة وتقليص البيروقراطية كما أن الاستخدام المنتظم للتكنولوجيا من قبل أكثر من 70% من الموظفين يُبرز بداية انتقال تدريجي نحو نموذج الإدارة الإلكترونية، على الرغم من وجود تفاوت في مستوى الاستعمال بين المديرات. هذا التفاوت يؤكد ما طرحه "روجر سيلبيرمان" في نظريته حول تباين تبني التكنولوجيات حسب البنية التنظيمية والثقافة المهنية السائدة

2. أثر التكنولوجيا على تحسين الأداء

أظهرت النتائج أن أغلبية الموظفين عبّروا عن تحسن ملموس في جودة الأداء بعد اعتماد الوسائل الرقمية، وهو ما ينسجم مع ما أكد عليه "نجيب بوليف" في سياق تقييمه للإدارة، حيث أشار إلى أن الرقمنة تسهم في تقليص آجال معالجة الملفات وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطن ويؤكد هذا الانطباع كذلك رأي صناع القرار في الدراسة، الذين عبّروا عن رضاهم النسبي حول التحوّل الرقمي، مع التنويه بوجود خطوات جادة نحو إدخال الإدارة المحلية في العصر الرقمي.

3. العوائق والتحديات البنيوية

على الرغم من المؤشرات الإيجابية، فقد عبّر عدد من الموظفين عن وجود عراقيل ترتبط بنقص التكوين، وضعف البنية التحتية، وتذبذب التغطية بالشبكة. هذه التحديات تتفق مع ما أشار إليه الباحث "غوستافو أوسوريو" الذي ربط نجاح الرقمنة بمدى توفر البيئة الداعمة من حيث التجهيزات والتكوين المستمر ، كما أن غياب الرؤية الشاملة للتحديث الإداري قد يشكّل عقبة أمام التوظيف الأمثل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

4. أهمية العنصر البشري في إنجاح التحول الرقمي

أبرزت نتائج الدراسة أن صناع القرار يولون اهتمامًا متزايدًا لإدماج الكفاءات الشابة في مسار الرقمنة، وهي مقاربة تكتسي أهمية بالغة وفق ما طرحه "ماكس فيبر" في نظريته حول البيروقراطية الحديثة، حيث اعتبر أن فعالية الإدارة تتوقف على كفاءة العنصر البشري وتكوينه المستمر.

المطلب الثالث: الإستنتاج العام للدراسة

من خلال نتائج الدراسة النظرية والميدانية، يمكن استخلاص جملة من الاستنتاجات التي تبرز واقع توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل الإدارة المحلية، وتوضح مدى تأثيرها على تحسين جودة الخدمة العمومية:

1. تحقيق تقدم نسبي في رقمنة الإدارة المحلية:

أظهرت المعطيات أن الإدارة المحلية في ولاية الأغواط قطعت خطوات معتبرة في مجال الرقمنة، خصوصًا في بعض المهام الإدارية الأساسية كالأرشفة الإلكترونية والتواصل الداخلي. غير أن هذا التقدم لا يزال يواجه تحديات بنيوية وبشرية تحد من فعاليته.

2. إيجابية اتجاهات الموظفين وصناع القرار نحو التكنولوجيا:

عبر أغلب الموظفين وصنّاع القرار عن قناعتهم بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير العمل الإداري وتحقيق الشفافية والسرعة في تقديم الخدمات، وهو ما يُعد مؤشراً مشجعاً لتوسيع تطبيق هذه التقنيات مستقبلاً.

3. وجود عراقيل تقنية وبشرية تحول دون التفعيل الأمثل:

تعاني الإدارة المحلية من مشكلات تتعلق بضعف التكوين التقني، وكثرة الأعطال، وسوء التغطية بشبكة الإنترنت، مما يؤثر سلباً على جودة الخدمات الرقمية ويُبطئ من وتيرة التغيير.

4. غياب استراتيجية رقمية شاملة ومتكاملة:

رغم وجود جهود فردية ومبادرات محلية، إلا أن غياب خطة استراتيجية متكاملة لتوظيف التكنولوجيا، وضعف التنسيق بين المصالح المختلفة، يمثلان أحد أهم الأسباب وراء بطء التحول الرقمي الحقيقي.

5. ضرورة الاستثمار في المورد البشري:

أكدت الدراسة على أن نجاح أي عملية رقمية في الإدارة يرتبط بشكل مباشر بمستوى كفاءة وتأهيل العنصر البشري، مما يستدعي تنظيم دورات تكوينية مستمرة، واستقطاب كفاءات شابة قادرة على قيادة المشاريع الرقمية بكفاءة.

خلاصة فصل :

تناول هذا الفصل الجانب التطبيقي من الدراسة، حيث تم تسليط الضوء و عرض نتائج الاستبيانات وتحليلها، ثم مناقشتها في ضوء الإطار النظري، تبين أن هناك بوادر فعلية لتوظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل الإدارة المحلية، إلا أن هذا التوظيف يظل محدودًا ومتفاوتًا بين القطاعات، ويواجه تحديات حقيقية تتعلق بنقص التكوين وضعف التجهيز، فضلًا عن الحاجة إلى إرادة مؤسساتية مستدامة. كما أظهرت نتائج تحليل الفرضيات وجود وعي متزايد بأهمية التحول الرقمي، وأن هذا الوعي ترافقه خطوات فعلية لدى بعض المسؤولين. في المقابل، لا تزال عوامل مثل المركزية الإدارية، ومحدودية الإمكانيات، تعيق الوصول إلى إدارة محلية رقمية فعالة وشاملة.

خاتمة

خاتمة

أثبتت التحولات العميقة التي شهدتها العالم في العقود الأخيرة أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال أصبحت حجر الزاوية في تطوير الإدارة العمومية، ولا سيما على مستوى الجماعات المحلية، التي تُعدّ الواجهة المباشرة لتقديم الخدمات للمواطن. فقد سمحت هذه التكنولوجيا بتحقيق نقلة نوعية في كيفية أداء الإدارة لوظائفها، وفتح آفاق جديدة نحو إرساء مبادئ الحوكمة الجيدة، الشفافية، والفعالية في تقديم الخدمة العمومية.

ومن خلال ما تناولناه في هذا البحث، سواء من خلال الإطار النظري أو الدراسة الميدانية على مستوى الإدارة المحلية لولاية الأغواط، أمكن التوصل إلى أن الاستخدام المدروس والمتكامل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة المحلية يؤدي إلى تحسين نوعية الخدمة العمومية من عدة جوانب، على رأسها: السرعة في إنجاز المعاملات، تقليص التكاليف، تقليل الاحتكاك المباشر بين المواطن والموظف، وتحسين إمكانية الوصول إلى المعلومات.

كما أظهرت النتائج أن هناك وعياً متزايداً لدى صناع القرار المحليين والموظفين الإداريين بأهمية التحديث الرقمي، غير أن هذا الوعي يصطدم بعدد من المعوقات، أبرزها ضعف البنية التحتية الرقمية، النقص في التكوين المتخصص، غياب التنسيق بين القطاعات، وضعف الإطار التنظيمي الداعم للإدارة الإلكترونية. بالإضافة إلى تحديات متعلقة برفض التغيير من طرف بعض الفاعلين الإداريين، ما يؤثر سلباً على نجاعة الإصلاحات التكنولوجية.

في هذا السياق، تبرز الحاجة إلى اعتماد استراتيجيات شاملة لتحديث الإدارة المحلية تركز على محاور أساسية، من بينها: تحسين التكوين والتأطير التقني للموظفين، تحديث التجهيزات والأنظمة الرقمية، تعزيز الإطار التشريعي المنظم للعمل الإداري الرقمي، وتوسيع الولوج إلى الخدمات الرقمية للمواطنين بمختلف فئاتهم

الاجتماعية والجغرافية. كما ينبغي إشراك المواطن كعنصر فعال في هذه العملية، من خلال تعزيز ثقافة الاستخدام الرقمي وضمان مشاركة فعالة في تقييم جودة الخدمات المقدمة.

وعليه، يمكن القول إن التكنولوجيا ليست هدفاً في حد ذاتها، بل وسيلة لتحقيق إدارة أكثر فاعلية وارتباطاً بحاجات المجتمع المحلي. فكلما كانت التكنولوجيا مدمجة في رؤية إصلاحية واضحة وبيئة مؤسسية ملائمة، زادت فرص تحسين جودة الخدمة العمومية وتعزيز ثقة المواطن في الإدارة.

إن الجماعات المحلية، باعتبارها الخلية الأساسية في البناء الإداري للدولة، مطالبة اليوم أكثر من أي وقت مضى بتبني هذا التحول الرقمي كرافعة حقيقية لتحقيق التنمية المستدامة، وضمان التسيير العصري لمصالح المواطنين، في ظل التحولات الاجتماعية والاقتصادية المتسارعة التي يعرفها العالم المعاصر.

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع باللغة العربية

الكتب:

- 1) أسماء حسين حافظ، تكنولوجيا الاتصال الإعلامي التفاعلي، الدار العربية للنشر والتوزيع، جامعة الزقازيق، الأردن، 2005.
- 2) تامر ياسر البكري، تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، الأردن، 2005.
- 3) حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الدار العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2009.
- 4) عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، 2005.
- 5) عيشوش فريد، الاتصال في إدارة الأزمات، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.
- 6) فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال: (المفهوم، الاستعمالات، الآفاق)، دار الثقافة، عمان، 2010.
- 7) مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- 8) محمد أحمد فياض، عيسى يوسف قعادة وآخرون، مبادئ الإدارة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 9) محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة: الاستخدام والتأثير، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.

- 10) محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، دار الهدى الجزائر، 2006.
- 11) محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وصناعة الصحافة، السحاب للنشر والتوزيع، 2005.
- 12) محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار الرحاب القاهرة، 2005.
- 13) محي الدين إسماعيل، محمد الديهي، تأثيرات شبكات التواصل الاجتماعي الإعلامية على جمهور المتلقين، مكتبة الوفاء القانونية، جامعة القاهرة، 2015.
- 14) مصطفى يوسف كافي، إدارة الجودة الشاملة والخدمة الفندقية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2016.

المجلات:

- 15) اشاعة محمد يوسف علاء الدين، مقارنة الحكامة والخدمة العمومية في الجزائر، مجلة صوت القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة المسيلة، الجزائر، العدد 1، 2019.
- 16) بن عبو، محمد. (2021). تحليل تحديات الإدارة الرقمية في الجزائر، مجلة دراسات الإدارة العامة، جامعة الجزائر 3، العدد 9.
- 17) بن عيشة عبد الكريم، العمل الإعلامي بين الخدمة العمومية والخدمة الحكومية قراءة نقدية في تعدد الفضاءات، مجلة الرواق، العدد 4، 2016، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم الجزائر.
- 18) بوخاتم، فتيحة. (2020). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة ورقلة، العدد 16.

- 19) جلاوي، كريمة. (2022). التمويل المحلي ورهانات التحول الرقمي، مجلة التنمية المحلية، جامعة باتنة، العدد 14.
- 20) حسين قادري، باية بن عاشور، إدارة الموارد البشرية كمدخل في تفعيل جودة الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، العدد 01، 2021، جامعة باتنة 1، الجزائر.
- 21) خبيزي سامية، آليات تحقيق الخدمة العمومية في الإذاعات المحلية الجزائرية، المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، كلية علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر 3، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، العدد 2، 2020، الجزائر.
- 22) زروقي، سميرة. (2020). تكنولوجيا المعلومات وتبسيط الإجراءات الإدارية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة بسكرة، العدد 13.
- 23) شريف، فاطمة. (2022). التحديات الرقمية في البلديات الجزائرية: حالة بلدية تيبازة، مجلة التكنولوجيا والإدارة، جامعة سطيف، العدد 9.
- 24) شليحي الطاهر، قرينعي ربحية، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، العدد 02، 2019، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، الجزائر.
- 25) عيسى، كمال. (2019). تحسين جودة الخدمات العمومية في ظل التحول الرقمي، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة ورقلة، العدد 20.
- 26) محمد بوكماش، خلود كلاش، إصلاح الخدمة العمومية في وزارة التربية والتعليم فاعلية البوابة الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم الجزائرية، مجلة أبحاث قانونية

وسياسية، العدد 6، 2018، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خنشلة، الجزائر.

(27) محمود، عبد الله. (2023). إدارة التحول الرقمي في الجزائر: دراسة حالة للبلديات، دار المعرفة، الجزائر.

(28) ودان بو عبد الله، مركان محمد البشير، البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية، مجلة المالية والأسواق، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، جامعة التكوين المتواصل - تيسمسيلت الجزائر.

المذكرات ورسائل التخرج:

(29) إيناس رئيس، الاتصال العمومي الجوّاري ودوره في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الدكتوراه، الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إشهار والعلاقات العامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، الجزائر، 2018/2019.

(30) بوثلجة فتيحة، دور الإدارة المحلية في التنمية المستدامة، مجلة الاقتصاد المحلي، جامعة الأغواط، العدد 5، 2021.

(31) حرش و مفتاح، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية والإقليمية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015/2016.

(32) عياشي، سليم. (2021). ثقافة التغيير والتحول الرقمي في الإدارة الجزائرية، دار اليمامة، الجزائر.

33) عيسى، كمال. (2019). تحسين جودة الخدمات العمومية في ظل التحول

الرقمي، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة ورقلة، العدد 20.

34) محمد عثمان علي بابكر، التقنيات الحديثة ودورها في إدارة أنشطة العلاقات

العامة (دراسة وصفية تحليلية)، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في علوم

الاتصال العلاقات العامة والإعلان، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان

للعلوم والتكنولوجيا 2009-2014.

35) موسي، يوسف. (2022). تحول البلديات الجزائرية نحو الأنظمة الرقمية،

دار الفكر، الجزائر.

القوانين والمراجع الحكومية:

36) الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الأمر رقم 74-69 المؤرخ في 02 يوليو

1974، المتضمن التقسيم الإداري.

37) وزارة الداخلية والجماعات المحلية، التنظيم الإداري في الجزائر، الجزائر: مطبعة

الرسمية، 2015.

مراجع باللغة الأجنبية

38) •Christopher H. Lovelock, Sandra Vandermerwe, Barbara Lewis

Suzanne Fernie, Services marketing, Prentice Hall Inc., 2004.

39) •Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Denis Lapert, Marketing

des services ،Pearson, 7th edition, France, 2011.

الملاحق



جامعة عمار طيحي بالأغواط
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارات
قسم علوم الاعلام والاتصال



استبيان ملحق لمذكرة تخرج ماستر للسنة الثانية ماستر بعنوان :

اسهامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين
نوعية الخدمة العمومية بالجماعات المحلية

الرجاء منكم من سيادتكم التكرم بالإجابة على هذه الأسئلة التي تدخل في إطار إعداد لمذكرة تخرج ماستر للسنة الثانية تحت عنوان اسهامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين نوعية الخدمة العمومية بالجماعات المحلية ماستر ذلك بوضع علامة في الخانة المناسبة. ملاحظة: هذه المعلومات في غاية السرية لا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي فقط ونرجو منكم الإجابة بكل موضوعية مع كامل الاحترام والتقدير.

إعداد الطالبين: إشراف الأستاذ:

-أ.د /

عبد الله بقايرة

نصر الدين بقيرة

السنة الجامعية: 2025/2024

استبيان موجه بالمال موظفين الإدارة يربط الإدارة المحلية لولاية الأغواط

(يرجى وضع علامة أمام الخيار المناسب)

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر أنثى

العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

المؤهل العلمي: شهادة ثانوية شهادة جامعية (ليسانس / ماستر) دراسات عليا (دكتوراه وما فوق)

الرتبة الإدارية: موظف تنفيذ موظف إشراف إطاراً ومسؤول

عدد سنوات العمل بالإدارة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

القسم/المديرية التي تعمل بها:

المحور الثاني: استخدام التكنولوجيا في العمل الإداري

ما نوع التكنولوجيا المستخدمة في الإدارة التي تنتمي إليها؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

حواسيب مكتبية شبكة داخلية (Intranet) الإنترنت منصات إلكترونية مخصصة

أرشيف رقمي بريد إلكتروني إداري

ما مدى استخدامك الشخصي للتكنولوجيا في أداء مهامك؟

بشكل يومي عند الحاجة فقط نادراً لا أستخدمها مطلقاً

ما الأنشطة التي تعتمد على التكنولوجيا في عملك؟ (اختر ما يناسب)

تحرير المراسلات حفظ واسترجاع الملفات التواصل مع الإدارات الأخرى

استقبال شكاوى المواطنين تتبع المعاملات والوثائق إعداد التقارير

هل تم تزويدكم بتكوين مهني حول استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

نعم، تكوين شامل نعم، لكن محدود لا

من أي جهة تلقيتم هذا التكوين (إن وجد)؟

داخلياً (من قبل الإدارة المحلية) وزارة الداخلية مؤسسة خاصة / مركز تدريب لم أتلق أي تكوين

ما تقييمك لجودة التكوين الذي تلقيته؟

ممتاز جيد متوسط ضعيف

المحور الثالث: أثر التكنولوجيا على جودة العمل

ما مدى مساهمة التكنولوجيا في تقليص الوقت اللازم لإنجاز الملفات الإدارية؟

كبير جداً متوسط محدود لا يوجد فرق

هل حسّنت التكنولوجيا من جودة الخدمات المقدمة للمواطن؟

نعم إلحداً لا

ما رأيك في تفاعل المواطن مع الخدمات الإلكترونية المقدمة؟

جيد جداً متوسط ضعيف لا يتفاعل

هل تلاحظ مقاومة من بعض الموظفين لاستخدام التكنولوجيا؟

نعم لا أحياناً

هل توجد متابعة دورية أو رقابة على استخدام التكنولوجيا داخل إدارتك؟

نعم لا لا أعلم

المحور الثالث : التحديات والاقتراحات

ما التحديات التي تواجهكم في استخدام التكنولوجيا داخل الإدارة؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

نقص في الأجهزة والتجهيزات بطء شبكة الإنترنت ضعف التكوين

عدم وجود فريق تقني للدعم نقص الإرادة لدى بعض المسؤولين

ما اقتراحاتك لتطوير استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة المحلية؟

تكوين مستمر للموظفين تحديث البنية التحتية تعيين مختصين في الإعلام الآلي

رقمنة جميع المعاملات الإدارية إشراك المواطن في العملية الرقمية

كيف ترى مستقبل الإدارة المحلية في ظل التحول الرقمي؟

مشجع جداً جيد غير واضح غير مشجع

إذا كان هناك أي ملاحظات تريد الإشارة لها، يرجى كتابته أدناه.

.....
.....
.....

شكراً على حسن تعاونكم معنا

استبيان موجّه إلى صنّاع القرار والمسؤولين بالإدارة المحلية لولاية الأغواط

(يرجى وضع علامة أمام الخيار المناسب)

المحور الأول: البيانات الشخصية

- الجنس: ذكر أنثى
- المنصب:
- والي الولاية رئيس دائرة رئيس المجلس الشعبي الولائي مسؤول مديرية
- عدد سنوات الخبرة في المناصب الإدارية:
- أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: الرقمنة في الإدارة المحلية

- هل تعتمد الإدارة المحلية حاليًا على نظام رقمي موحد لتسيير خدماتها؟
- نعم لا جزئيًا
- ما مدى تغلغل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مختلف مديريات الولاية؟
- شامل متوسط ضعيف غير مفعل
- ما أهم الأهداف التي تسعى الإدارة لتحقيقها من خلال رقمنة الخدمات؟
- تحسين جودة الخدمات تقليص الفساد الإداري تسريع الإجراءات
- تقليل الضغط على الموظفين تعزيز الشفافية
- ما مدى تعاون المديريات المختلفة مع مبادرات الرقمنة؟
- مرتفع متوسط ضعيف لا يوجد تعاون فعلي

المحور الثالث: التكوين والموارد البشرية

- هل ترى أن الموارد البشرية الحالية مؤهلة للتعامل مع التكنولوجيا الرقمية؟
- نعم إلى حد ما لا
- هل يتم تنظيم دورات تكوينية متخصصة في الرقمنة لمسؤولي الإدارة؟
- بانتظام أحيانًا لا
- من الجهة المسؤولة عن برمجة هذه التكوينات؟
- وزارة الداخلية الولاية التعاون مع جامعات أو مراكز متخصصة لا توجد جهة واضحة

المحور الرابع: التحديات والعقبات

- ما أبرز الصعوبات التي تواجهونها في تطبيق التكنولوجيا بالإدارة المحلية؟
 نقص الميزانية مقاومة التغيير من بعض الموظفين غياب البنية التحتية
- نقص الكفاءات التقنية غياب رؤية استراتيجية واضحة
- هل توجد رقابة فعلية على تنفيذ مشاريع الرقمنة؟
 نعم جزئياً لا
- برأيكم، هل ساهمت التكنولوجيا في الحد من البيروقراطية داخل الولاية؟
 بشكل كبير إلى حد ما لا

المحور الخامس: تقييم عام و آفاق مستقبلية

- ما تقييمكم العام لمستوى رقمنة الإدارة المحلية بالأغواط؟
 ممتاز جيد مقبول ضعيف
- هل هناك خطط مستقبلية لتعميم الخدمات الإلكترونية على مستوى جميع البلديات؟
 نعم لا لا أعلم
- ما اقتراحاتكم لتطوير الإدارة المحلية رقمياً؟
 إعداد خريطة طريق واضحة للرقمنة تخصيص ميزانية مستقلة لتكنولوجيا المعلومات
- إنشاء خلية ولأئية للرقمنة تعزيز الشراكة مع الجامعات ومراكز البحث
- إشراك المواطن في الرقابة الرقمية على الخدمات

إذا كان هناك أي ملاحظات تريد الإشارة لها، يرجى كتابته أدناه.

شكراً على حسن تعاونكم معنا