PSYCHOLOGY AND EDUCATION (2024) 61(3): 81-97
ISSN:1553-6939

Citizens Communication Via E-Mail With The E-Government Services. An Exploratory Study Of A Sample Of An Algerian Citizens From Ouargla Province

MERABET HADJER
University of Tamanghasset, ALGERIA, E-mail: merabethadjer@univ-tam.dz
BADDANI FOUAD
University of Tamanghasset, ALGERIA, E-mail: beddanifouad@yahoo.fr
-Tamanghasset's Laboratory of the Scientific and Cultural Heritage.
Received: 03/2024, Published: 04/2024

Abstract:

This study aims to identify the extent of using e-government services by citizens in the Algerian society and figure out the reality of e-government services from the point of view of the citizens. The study was conducted from January until May 2022 using a direct observation tool based on the qualitative approach. The current study concluded that the citizens at Ouargla communicate has a less percentage with e-government services due to the specificity of Algerian society by interconnecting it in paper transactions and not changing their lifestyle. Roger's theory of the proliferation of innovations states that the members of society are in a stage of awareness of these electronic public services.

Keywords: E-government, E-public services, The Algerian citizen, Media and communication technology, public communication.

تواصل المواطن مع خدمات الحكومة الإلكترونية

–دراسة استطلاعية لعينة من المواطنين الجزائريين بمدينة ورقلة –

ط.د- مرابط هاجر
جامعة تامنغست (الجزائر)، الإيميل: merabethadjer@univ-tam.dz
أ.د- فؤاد بداني
جامعة تامنغست (الجزائر)، الإيميل: beddanifouad@yahoo.fr
ـ المخبر: الموروث العلمي والثقافي لمنطقة تامنغست.

الملخص:

تهدف الدراسة والموسومة بـ " **تواصل المواطن مع خدمات الحكومة الإلكترونية** "–دراسة استطلاعية لعينة من مواطنين الجزائريين بمدينة ورقلة– إلى التعرف على مدى تواصل المواطنين لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في الورقلي ومعرفة واقع خدمات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين.وأجريت هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من شهر جانفي الى شهر ماي 2022 باستخدام أداة الملاحظة المباشرة اعتمادا على منهج الكيفي. وخلصت الدراسة الحالية إلى ما يلى: يتواصل المواطنين في مدينة ورقلة بنسبة قليلة مع خدمات

الحكومة الإلكترونية نظرا لخصوصية المجتمع الجزائري بتشبكه في المعاملات الورقية وعدم تغيير نمط حياته في التردد على الإدارة التقليدية لذلك يخشى المبتكرات الجديدة المختلفة خاصة المعاملات والخدمات الإلكترونية، وهذا ما توصل إليه لعالم روجر في نظريته انتشار المبتكرات التي ترى أن أفراد المجتمع في مرحلة وعي بهذه الخدمات العمومية الالكترونية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، الخدمات العمومية الإلكترونية، المواطن الجزائري، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، الاتصال العمومي.

مقدمة:

يتجه المجتمع الجزائري بخطى متسارعة نحو التغير الاجتماعي والتطور التكنولوجي جراء ظهور وانتشار مبتكرات وتقنيات تكنولوجيات جديدة، خاصة مع تبني المجتمعات والأنظمة الغربية العالمية العديد من الأفكار والتحولات الرقمية في جميع الأصعدة لتحقق حكوماتها تنمية استهلاكية للتقنيات الرقمية. حتى اكتسحت هذه المبتكرات الفضاءات الحكومية والادارية وتشهد انتشار شاسع خاصة وسائل التكنولوجيا الاعلام والاتصال لتسهل على مواطنيها عناء التنقل وربح الوقت، وذلك بميلاد طرق جديدة خدماتية عمومية إلكترونية في العديد من الإدارات الخاصة منها والعامة.

لتبرز الحكومة الإلكترونية كمبتكر حديث انتشر ببروز الثورة المعلوماتية والتكنولوجيات الحديثة، تقدم خدمات ومعلومات من خلال منصات رقمية عبر شبكات الأنترنت، والوسائل الإلكترونية الحديثة فهي جسر لتواصل وتفاعل المواطن، ليصبح شكل جديد للمعاملات والخدمات الإدارية العمومية.

والجزائر كغيرها من الدول تحاول التجديد في حكومتها التقليدية وتتجه نحو عصرنة الخدمات العمومية الإدارية وتحسين ألية التواصل مع المواطن وارساء دعامة الحكومة الالكترونية، لتعمم الخدمات العمومية الإلكترونية في العديد من المؤسسات العمومية بإطلاق خدمات متعددة عبر المنصات الرقمية وبالاعتماد على الإدارة الإلكترونية والمبتكرات التكنولوجية والرقمية. حيث يستطيع المواطن في أي زمان ومكان أن يطلب أو ينهي خدمة عمومية أو مالية أو تجارية دون بدل أي جهد أو عناء، لخفض وتيرة التردد إلى المؤسسات وصولا للقضاء على طوابير الانتظار المواطنين لساعات طويلة والتجديد في الإدارة التقليدية والعمل بالمعاملات الإلكترونية بدل المعاملات الورقية. طرحنا التساؤل التالي:

- ✓ ما مدى تواصل المواطن مع الخدمات الحكومة الإلكترونية في مدينة ورقلة؟

وتندرج ضمن الإشكالية الرئيسية التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ هل تحكم المواطن في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال تساعده في التواصل مع خدمات الحكومة الإلكترونية؟
- ✓ هل دراية المواطن بالخدمات العمومية إلكترونية المقدمة يساهم في إقبال استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية ؟

تسعى هذه الدراسة إلى الوصول إلى ما يلي:

- ✓ الوقوف على مدى تواصل المواطن مع استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.
- ✓ التعرف على العلاقة بين تحكم المواطن في التكنولوجيات الاعلام والاتصال الحديثة ومدى استخدامها في تواصل مع خدمات الحكومة الإلكترونية.
- ✓ معرفة المواطنين بأهمية وكيفية الحصول على خدمات الحكومة الالكترونية وما يترتب عليها من توفير والمال والجهد.
- ✓ معرفة مستوى دراية المواطن بالخدمات العمومية إلكترونية المقدمة ومدى إقباله في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

1. **أهمية الدراسة** : تتبع أهمية الدراسة من أهمية الاتصال العمومي القائم بين تواصل المواطن مع الإدارة والحكومة الإلكترونية، ومعرفة تواصل وتبني المواطن للخدمات العمومية الرقمية في ظل التغير الاجتماعي والولوج لعالم العولمة الذي أسس إلى بناء ثقافة رقمية إلكترونية للوصول إلى مواطن رقمي، إضافة سعي الدولة لتحسين المرافق العامة برقمنة خدمات العمومية، وعليه فإن أهمية الورقة البحثية تكمن في تناولها لموضوع الحكومة الإلكترونية كمبتكر جديد تسعى من خلاله الحكومة الجزائرية إلى تغير المعاملات التقليدية الى معاملات الكترونية ودعم ألية تواصلية عمومية جديدة يستخدمها المواطن في كل مكان وزمان.

2. **مدخل مفاهيمي لمفاهيم الدراسة :**

مفهوم الحكومة الإلكترونية: تعدت واختلفت مفاهيم وتعاريف الحكومة الإلكترونية لدى العديد من المفكرين والباحثين واجتمعت حول تصور واحد وهو تقديم خدمات عمومية حكومية عبر شبكات الأنترنت. اذ نجد هناك من يعرفها بأنها " توفر المعلومات أو الحصول عليها وعلى الخدمات أو المنتجات عبر الوسائل الالكترونية، من الوكالات الحكومية في أي لحظة وفي أي مكان، مقدمة قيمة إضافية لكل الأطراف المشاركة ". (العبود، 2005، ص49)

ويعرفها أخرون على أنها " انتقال الحكومة إلى المواطن بطريقة إلكترونية لتيسير تعاملاته مع هيئاتها المختلفة، وبالتالي فهي تفتح الباب أمام نمط جديد من التعامل يهيئ المناخ للابتكارات الجديدة، سواء فيما يتعلق بالتعاملات بين الجهات الحكومية فيما بينهما، أو بين الجهات الحكومية والمواطنين بما في ذلك المستثمرين ومؤسسات الأعمال".(المعاني وأخرون، قضايا ادارية معاصرة، 2016، ص114،113)

ويضيف 'محمد مدحت' تعريف للحكومة الإلكترونية هي: " قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية، وبسرعة وقدرة متناهية وبتكاليف ومجهود أقل، وفي أي وقت، ومن خلال موقع واحد على شبكة الأنترنت". (مدحت، 2016، ص26)

التعريف الاجرائي للحكومة الإلكترونية: هي مجموعة من المؤسسات الحكومية التي يحتاجها المواطن متصلة فيما بينها إلكترونيا، وتقدم معلومات وخدمات للمواطنين في أي مكان وزمان دون استخدام للوثائق والأوراق معتمدة على تكنولوجيات الاعلام والاتصال الحديثة.

مفهوم الخدمات العمومية الإلكترونية:

تعرف الخدمة العمومية الإلكترونية على " أنها كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا وهي كذلك ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية". (جلام، 2014، ملتقى دولي).

وتعرف شبكة الضياء الخدمة العمومية الالكترونية على أنها :" كل الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية الكترونيا، والانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الالكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد، أو بمعنى آخر هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم ".(ملتقى استراتيجية الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية)

المفهوم الإجرائي للخدمات العمومية الإلكترونية: هي مجموعة من الخدمات والمعاملات الإدارية تقدمها مؤسسات الدولة العمومية عبر تكنولوجيات الاعلام والاتصال الحديثة خاصة الشبكية منها دون تكلفة عناء التنقل للمؤسسة لإتمام خدمة ادارية .

مفهوم المواطن: يعرفه **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية** بأنه : " عضو في الدولة له فيها ما لأي شخص اخر من الحقوق والامتيازات التي يكفلها دستورها وعليه ما على أي شخص من واجبات التي يفرضها ذلك الدستور ".(بدوي، 2011، ص 60)

المفهوم الاجرائي للمواطن الورقلي: هو الفرد الذي ينتمي للدولة الجزائرية يخضع لقوانين ونظم قانونية وإدارية، له حقوق وواجبات حددت له دستوريا. يقطن في مدينة ورقلة له العديد من المعاملات الإدارية العمومية والمالية والتجارية.

مفهوم تكنولوجيات الاعلام والاتصال:

تعرف تكنولوجيا الاعلام والاتصال على أنها " الوسائل التي تعمل على الحصول على المعلومات الرقمية والمكتوبة واللاسلكية والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الالكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والكمبيوتر" (بداني، 2021، ص210).

وتعرف أيضا تكنولوجيات الاعلام والاتصال TIC: " جميع أنواع تكنولوجيات المستخدمة لتشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني وتشمل تكنولوجيات الاعلام والاتصال ما يلي: تكنولوجيات لحاسبات الألية، وسائل الاتصال، شبكات الربط أجهزة الفاكس وكل المعدات المستخدمة بشدة في الاتصال" (سالمي، 2017، ص30)

المفهوم الإجرائي تكنولوجيات الاعلام والاتصال: هي مجموعة من الأدوات والوسائل والتقنيات الحديثة الرقمية والإلكترونية التي يعتمد عليها المواطن في التواصل والاتصال مع الحكومة الإلكترونية لاستخدام خدمات عمومية ومعاملات إدارية ، وهي الأنترنت، الحواسيب، الهواتف الذكية، الصراف الالي وغيرها من الوسائل التي يتم الاعتماد عليها في جميع المعاملات.

مفهوم الاتصال العمومي:

يمكن تعريف الاتصال العمومي على أنه:" معلومات رسمية الصادرة والمنبعثة من السلطة الفدرالية، أو المقاطعة، أو البلدية، للإعلان عن مشروع، أو دعوة لتقديم العطاءات مثلا أو قرارات وقوانين ولوائح وتوجيهات. كما يعني مصطلح الاتصال العمومي في المفردة أيضا أي كلمة صادرة عن القطاع العام، أي كل خطاب صادر عن المؤسسات العامة، وعلى وجه الخصوص الحوار الذي تقوم به الحكومة مع المواطنين". (2008, Demers، p211)

المفهوم الإجرائي للاتصال العمومي: هو تواصل في الأماكن العمومية بين الحكومة والمواطنين ويظهر الاتصال العمومي على أنه نشاط أو حوار يقدم معلومات وحقائق وبيانات من خلال ابلاغ واعلام المواطن بكل مستجدات الحكومة الإلكترونية.

3. النظريات المفسرة للدراسة: ارتأينا في هذه الدراسة الاعتماد على نظرية الانتشار والابتكار للعالم " **إيفرت روجرز**" والتي تعبر عن أي فكرة جديدة أو أسلوب أو نمط جديد يتم استخدامه في الحياة الإنسانية لمجتمع ما، ومن خلال عنوان الدراسة " **تواصل المواطنين مع خدمات الحكومة الإلكترونية** " فإن الحكومة الالكترونية مبتكر وتطبيق حديث وجديد تم استحداثه جراء الاعتماد الكثيف للمواطنين على التكنولوجيات الاعلام والاتصال الحديثة وانتشرت بين أفراد المجتمع، وبعد اسقاط نظرية الانتشار والابتكار على موضوع الدراسة تبين أن الحكومة الالكترونية نمط وأسلوب جديد في حياة المواطنين في المجتمع الجزائري أضافته الحكومة الجزائرية قصد خفض المعاملات التقليدية والقضاء على نمطها الورقي ومواكبة عالم التقنيات والرقمنة وتسهيل العمليات والخدمات العمومية وجعلها خدمات الكترونية، لتقريب الادارة من المواطن والوصول إلى مواطن رقمي يستطيع أن يعتمد على الاختراع الجديد ويكون على دراية بالخدمات العمومية الالكترونية.

4. المنهج المتبع في الدراسة: تنقسم مناهج العلوم الاجتماعية إلى نوعين من المناهج كمية ومناهج كيفية، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الكيفي الذي هو أحد المناهج التي يعتمد على البيانات والأحداث بأسلوب غير كمي، فالمنهج الكيفي يتم من خلاله الحصول على النتائج من خلال الملاحظة وتحليل الأحداث والصور والوثائق والمواقف وجميع أنواع الاتصالات اللفظية والغير لفظية التي تحدث بين أفراد المجتمع. وإن أبعاد هذه الدراسة تتطلب الوصول إلى نتائج كيف يفكر ويتصرف المواطنين مع استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المؤسسات العمومية الخدماتية. فالمنهج الكيفي من المناهج التي تساعد على فهم الواقع الاجتماعي وجمع المعلومات والمعطيات المتعلقة بموضوع الدراسة والتي تساهم بدورها في صياغة الإشكالية والمفاهيم.

5. مجتمع وعينة الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من المواطنين مترددي المؤسسات العمومية الخدماتية، وبما أن العينة ضرورية في اجراء البحوث الميدانية وذلك لتمثيل المجتمع الأصلي، فقد تم اختيار عينة قصدية من المجتمع الاحصائي وهي التي يعتمد الباحث فيها أن تكون معينة ومقصودة لاعتقاده أنها ممثلة للمجتمع الأصلي تمثيلا صحيحا. (زرواتي، 2004، ص 186) وتم اختيار العينة القصدية للاستطلاع واكتشاف سمة التواصل الالكتروني واستخدام المواطن لخدمات الحكومة الالكترونية. والذي يتمثل في عينة من المواطنين الجزائريين الساكنين بمدينة ورقلة والمترددين على المؤسسات العمومية الخدماتية والتي تقدم خدمات تقليدية وخدمات إلكترونية بمدينة ورقلة. حيث تم اختيار عينة الدراسة عبرة مرحلتين، المرحلة الأولى تم اختيار المؤسسات عمومية خدماتية وهي مؤسسات أطلقت العديد من الخدمات عبر تكنولوجيات الاعلام والاتصال لتقريب الإدارة من المواطن، وهي بلدية ورقلة، البريد الجزائر (البريد المركزي)، الصندوق الوطني للتأمينات

الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ورقلة2، مديرية السجل التجاري، بريد الجزائر وحدة أول ماي ورقلة، مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن بورقلة أما المرحلة الثانية تم ملاحظة المواطنين المترددين على هذه المؤسسات التي تم اختيارها وكيف يتم كانوا ينهون معاملاتهم الإدارية العمومية.

6. الحدود الزمانية والمكانية للدراسة: يعد تحديد البعد الزماني والمكاني لأي ظاهرة سوسيولوجية محل الدراسة أهمية في ملاحظة وتحليل معطيات لأي دراسة ميدانية، فهما الركيزة الأساسية لها. وفي هذه الدراسة تم تحديد المجال الزماني وهو فترة ملاحظة أفراد مجتمع البحث من طرف الباحثة فامتدت من شهر جانفي إلى شهر ماي 2022. أما الحدود المكانية فتمت الدراسة في مدينة ورقلة وهي احدى المدن الصحراوية الجزائرية تقع بالجنوب الشرقي للبلاد، وتم اختيار مؤسسات إدارية عمومية تابع للحكومة الجزائرية وتقع حول إقليم مدينة ورقلة وهي بلدية ورقلة والتي تقع في ساحة 27 فيفري وسط المدينة، وبريد الجزائر(البريد المركزي) والذي يقع في منطقة التجهيزات الجديدة، والصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ورقلة والتي تقع في شارع سي الحواس ورقلة، وكالة السجل التجاري بورقلة والتي تقع بمنطقة التجهيزات الجديدة، بريد الجزائر وحدة أول ماي وتقع في ساحة أول ماي مدينة ورقلة ومديرية النشاط الاجتماعي والتضامن بورقلة والتي تقع بمنطقة التجهيزات الجديدة مدينة ورقلة.

7. الدراسة الاستطلاعية: تعتبر الدراسة الاستطلاعية أهم خطوة يتبعها الباحث في مجال إجراءات الدراسة الميدانية، لأهميتها في البحث العلمي وهي بمثابة اكتشاف ودراية لميدان الدراسة والوصول إلى تحقيق أهداف البحث. اعتمدنا في دراستنا الاستطلاعية على الملاحظة كأداة في جمع البيانات. فقمنا بملاحظة مباشرة كأداة بحث للمواطنين المترددين للمؤسسات الحكومة الإلكترونية محل الدراسة والتي اطلقت خدماتها عبر التكنولوجيات الاتصال والاعلام، وكذلك ملاحظة لبعض مقاهي الأنترنت التي يتردد عليها المواطنين خاصة التي بالقرب من مؤسسات الحكومة الإلكترونية العمومية الخدماتية بمدينة ورقلة.

8. دليل الملاحظة: تعرف أداة الملاحظة واحدة من أهم التقنيات والأدوات المستخدمة في المنهج الكيفي، اذ يعتمد عليها الباحث في تقصي الظاهرة السوسيولوجية في البحوث الاجتماعية. ومن خلال موضوع الدراسة " **تواصل المواطن مع خدمات الحكومة الالكترونية** " والذي يندرج ضمن البحوث السوسيولوجية، تم الاستعانة بأداة الملاحظة حيث تم إعداد دليل ملاحظة من طرف الباحث استنادا على الأبحاث السابقة التي تناولت الموضوع الملاحظة والظاهرة المدروسة والوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة.

مفهوم دليل الملاحظة المستخدم في الدراسة: يعرفها موريس أنجرس على أنها " تقنية مباشرة للتقصي تستعمل عادة في مشاهدة مجموعة ما (قرية، جمعية، الخ) بصفة مباشرة وذلك بهدف أخذ معلومات كيفية من أجل فهم المواقف والسلوكات".(أنجرس،2004، ص 184)

وفي هذه الدراسة تعرف الملاحظة على أنها أداة تسمح للباحث الحصول على البيانات والمعلومات بشكل مباشر كما هي في الواقع، كما تتيح لنا تحليل الظاهرة تحليلا كيفيا سوسيولوجيا. وتم إعداد دليل ملاحظة وفق المعلومات والبيانات والنتائج التي تم الحصول عليها في الدراسة الاستطلاعية.

جدول رقم (01): يبين عناصر دليل ملاحظة للدراسة الاستطلاعية لبعض المؤسسات العمومية الخدماتية التابعة للحكومة الإلكترونية ومقاهي الأنترنت:

عناصر الملاحظة	بدائل الملاحظة			ملاحظات
	كبيرة	متوسطة	صغيرة	
نسبة تردد المواطنين لمقر المؤسسات العمومية.	+			
نسبة وجود أفراد متدخلين لمساعدة المواطن في طلب بعض الخدمات العمومية.		+		خاصة لدى مقر بريد الجزائر ومديرية النشاط الاجتماعي والتضامن ومقر البلدية.
نسبة توجه المواطنين إلى مقاهي الأنترنت لطلب خدمات عمومية من الحكومة الالكترونية.	+			خاصة في اتمام معاملات طلب وثائق أو التسجيل أو طباعة الطلبات
نسبة وجود وامتلاك الهواتف الذكية لدى المواطنين.		+		
نسبة توفر المؤسسة على الخدمات العمومية الإلكترونية.	+			وجود خدمات إلكترونية يتم الولوج إليها عن طريق صفحات الويب.
نسبة وجود تطبيقات واشتراكات إلكترونية الخاصة بمؤسسات الحكومة الإلكترونية.			+	ماعدا بريد الجزائر لديه تطبيقات إلكترونية يمكن تحميلها على الهواتف الذكية.
نسبة وجود اعلانات ومناشير وملصقات وتوعوية تعرف			+	وجود بعض الملصقات لكن

بالخدمات العمومية الإلكترونية في المؤسسات .				لا توضح للمواطن الخدمات الإلكترونية.
نسبة تزويد المواطنين بالبيانات عبر مواقع التواصل الاجتماعي للمؤسسات الحكومة الإلكترونية.			+	تكاد تنعدم في صفحات التواصل الاجتماعي ماعدا صفحات بريد الجزائر.
نسبة مشكلات في خدمات الحكومة الالكترونية عند اعتماد على التكنولوجيات الحديثة للأعلام و الاتصال.	+			كل مؤسسات محل دراسة.

من خلال دليل الملاحظة المطبق في هذه الورقة البحثية وللإجابة على عناصر دليل الملاحظة تبين ما يلي:

- ✓ **نسبة تردد المواطنين لمقر المؤسسات العمومية كبيرة:** لوحظ من خلال دراستنا المؤسسات العمومية الخدماتية محل الدراسة وهي بلدية ورقلة، بريد الجزائر المركزي، بريد الجزائر أول ماي، والصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ورقلة، ومديرية النشاط الاجتماعي والتضامن بورقلة، أن المواطنين يترددون بنسبة كبيرة على مقر هذه المؤسسات لاستخدام الخدمات الإدارية التقليدية بدل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية اعتمادا على تكنولوجيات الاعلام والاتصال نظرا لضعف العديد من العوامل لدى المواطن منها المستوى التعليمي، وضعف اقتناء والتحكم في الوسائل التكنولوجية الحديثة، لذلك يتردد للمؤسسة من سحب بعض الوثائق الورقية أو إنهاء بعض المعاملات المالية أو دفع ملفات، ناهيك عن عدد المواطنين ذوي الحالات الخاصة، وكبار السن وهذا ما تم ملاحظته في بعض الفترات الزمنية في مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن والمؤسسات البريدية مثلا نظرا لكون هذه فترة يتم فيها تقاضي منحة التقاعد والمنحة الجزافية للتضامن ومنحة الأشخاص المعوقين. في حين كان الأجدر لهم القيام بالخدمات العمومية الإلكترونية.
- ✓ **نسبة وجود أفراد متدخلين لمساعدة المواطن في طلب بعض الخدمات العمومية متوسطة:** إن ما يمكن تبيانه من خلال مشاركة مواطنين مدينة ورقلة ترددهم على المؤسسات بريد الجزائر ومديرية النشاط الاجتماعي والتضامن ومصالح السجل التجاري والصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ومقر البلدية، أن جل المواطنين المترددين على هذه المؤسسات

يستعينون بأفراد وموظفين لهم مستوى تعليمي لتحرير طلب خطي أو ملأ الصكوك البردية، أو ملأ استمارات طلب خدمة إدارية، وغيرها من الخدمات الإدارية وهذا ما يدل على ضعف المستوى التعليمي لمترددي مؤسسات الخدماتية لذلك يجهلون التواصل مع خدمات الحكومة الإلكترونية، لإن استخدام التطبيقات ومبتكرات الحكومة الإلكترونية المنتشرة يتطلب مستوى تعليمي لتواصل والتفاعل معها.

- ✓ **نسبة توجه المواطنين إلى مقاهي الأنترنت لطلب خدمات عمومية من الحكومة الإلكترونية كبيرة:** تبين من الملاحظة الميدانية لمقاهي الأنترنت خاصة القريبة من مؤسسات العمومية مثلا، أنهم يستقبلون الكثير من المواطنين لطلب معاملاتهم الإدارية من الخدمات الحكومة الإلكترونية نظرا لضعف المستوى التعليم لبعضهم، والبعض الأخر وعدم درايتهم ببعض خدمات الحكومة الإلكترونية وإضافة إلى جهلهم الولوج واستخدام التطبيقات والابتكارات الجديدة أو عدم امتلاكهم الوقت الكافي لإنجاز هذه المعاملات حسب تصريحات البعض، وكذلك عدم الثقة في الخدمات الإلكترونية، اضافة إلى معظم المعاملات تتطلب الولوج عبر صفحات الويب وأحيانا طباعة اجراءات الخدمة التي تمت، وأغلب المواطنين لا يمتلكون هذه الابتكارات التكنولوجية.
- ✓ **نسبة وجود وامتلاك الهواتف الذكية لدى المواطنين متوسطة:** إن ما لوحظ من خلال تردد الباحثة لمختلف المؤسسات العمومية التابعة للحكومة الإلكترونية وجدنا أن بعض من مواطني مترددي هذه المؤسسات يمتلكون أو لا تخلوا أيديهم من الهواتف الذكية خاصة فئة الشباب، ما يدل على أن هؤلاء المواطنين ولهم القدرة على واقتناء بعض تكنولوجيات الاعلام والاتصال ويعتمدون عليها في الكثير من المعاملات التواصلية. في حين الأغلبية التي تتردد وتصطف أمام طوابير المؤسسات لا تلاحظ عليهم امتلاك والدراية بالتكنولوجيات الحديثة وتظهر عليهم ملامح جهلهم بالرقمنة والخدمات الإلكترونية مثل كبار السن، والنساء الماكثات في البيت وغيرها فمن فئات المجتمع الهشة التي يصعب عليها دفع مستحقات الأنترنت وشراء المبتكرات منها الهواتف الذكية التي تسهل المعاملات العمومية الإلكترونية.

- ✓ **نسبة توفر المؤسسة على الخدمات العمومية الإلكترونية كبيرة:** من خلال الملاحظة تبين أن المؤسسات العمومية الخدماتية تتجه لتبني حكومة إلكترونية، وذلك بابتكار خدمات عمومية إلكترونية تساعد المواطن على اتمام مختلف معاملاته المالية والشخصية واقتصادية وغيرها رقميا خاصة في طلب بعض المعاملات الإدارية بدل المعاملات التقليدية الورقية. فتحول المؤسسات محل الدراسة لإداء خدمات الحكومة الإلكترونية خاصة مع إرساء معالم الإدارة الإلكترونية نظرا لسرعة أدائها على خدمات الحكومة التقليدية، اضافة إلى توفرها في أي وقت وأي مكان وقد سهلت وتيسرت العديد من عمليات خاصة المعاملات المالية والتجارية والتسويقية وحتى الإدارية مثل وثائق الحالة المدنية التي كان الفرد يتنقل الى مسقط رأسه حتى يستخرجها.
- ✓ **نسبة وجود تطبيقات واشتراكات إلكترونية الخاصة بمؤسسات الحكومة الإلكترونية عبر الهواتف الذكية متوسطة:** من خلال الملاحظة تبين بأن المؤسسات بلدية ورقلة ومديرية النشاط الاجتماعي والتضامن والسجل التجاري والصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ورقلة لديهم خدمات الكترونية يتم الولوج اليها عبر صفحات الويب وليس لهم تطبيقات الكترونية عبر الهواتف الذكية، أما مؤسسة بريد الجزائر لهم تطبيقات الكترونية تحمل عبر الهواتف الذكية تمكن المواطن من اتمام معاملات مالية، كما لوحظ بعض الأحاديث التي تدور حول المواطن والموظف في ذات المؤسسة الذين يمتلكون التكنولوجيات لهم تطبيقات واشتراكات خدمات الحكومة الالكترونية لقولهم " راني سجلت في تطبيق" أو " راني شفت في الموقع تاعكم" وغيرها من العبارات التي تبين بأن البعض من المواطن أصبح يطلع تدريجيا على خدمات الحكومة الإلكترونية يتابع خدمات الحكومة الإلكترونية عبر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.
- ✓ **نسبة وجود اعلانات ومناشير وملصقات وتوعوية تعرف بالخدمات العمومية الإلكترونية في المؤسسات ضعيفة:** إن نجاح الحكومة الإلكترونية يعتمد على مدى اعتمادها على الاتصال العمومي بين مواطنيها من أخبار ومستجدات، وتوجيهات خاصة التي تبرز وتوضح خدمات الحكومة الإلكترونية من نشريات، وفيديوهات، وإعلانات اشهارية وكذا استقبال الرسائل النصية

لطلب مواعيد والرد على طالبي الخدمات العمومية للحكومة الإلكترونية، لكن المؤسسات العمومية الجزائرية لا تزال ضعيفة بنية الاتصال العمومي الإلكتروني إلا بعض المؤسسات التي ترغم المواطن على سحب بعض المعاملات إلكترونيا. وهذا ما لوحظ من تردد واستقبال المواطنين في المؤسسات العمومية الخدماتية.

- ✓ **نسبة تزويد المواطنين بالبيانات عبر مواقع التواصل الاجتماعي للمؤسسات الحكومة الإلكترونية ضعيفة:** حسب الملاحظة التي تمت على المؤسسات العمومية محل الدراسة، أن صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي تفتقر للإعلانات الترويجية للخدمات العمومية الإلكترونية خاصة صفحات الفايسبوك نظرا لأن المواطن في مدينة ورقلة يستخدمونه بكثرة ويتابعون، إلا أن بريد الجزائري استطاع أن يروج للعديد من الخدمات الإلكترونية عبر مختلف المواقع منها التويتر واليوتوب.
- ✓ **نسبة مشكلات في خدمات الحكومة الالكترونية عند اعتماد على التكنولوجيات الحديثة للأعلام و الاتصال كبيرة:** يتضح من خلال الملاحظة أن خدمات الحكومة الإلكترونية تعتريها بعض من المشكلات لذلك تحول دون تطبيق فعلي للخدمات العمومية الإلكترونية نظرا الانقطاع المستمر لشبكة الأنترنت ونقص تدفقها، المشاكل التقنية التي تحل بمواقع الخدمات الالكترونية .

9. مناقشة النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة :

انطلاقا من أهداف الدراسة التي تم تسطيرها والوصول الى تحقيقها والاجابة على تساؤلات . فقد توصلنا الى هذه النتائج وحللناها كما يلي :

تحليل نتائج المتعلقة بالتساؤل الرئيسي للدراسة:

من خلال الملاحظة لمؤسسات العمومية لتوضيح تواصل المواطنين مع خدمات العمومية للحكومة الإلكترونية تم توصل إلى النتيجة التالية:

- ❖ **يتواصل المواطن بنسبة قليلة مع خدمات الحكومة الإلكترونية في مدينة ورقلة:**

لقد تبين لنا خلال الملاحظة لمؤسسة بريد الجزائر ومقر بلدية ورقلة والصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ومديرية السجل التجاري ومديرية النشاط الاجتماعي والتضامن، أن المواطن في مدينة ورقلة لا يتوجهون لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية رغم اطلاق هذه المؤسسات معاملات رقمية وإلكترونية عبر

المبتكرات ومنصات تكنولوجية إلا أن عدم تواصله مع هذه المبتكرات يظهر جليا في اعتماد المواطن على الممارسات والمعاملات التقليدية الورقية نظرا لتشبكه في كل ما هو تقليدي. والمعاملات الورقية ممارسة اعتاد عليها وروتينية لا تحتاج إلى استخدام التقنيات أو التفكير في كيفية إنهائها أو استخدام ابتكارات جديدة، في حين أن خدمات الحكومة الإلكترونية تحتاج بنية تحتية منها الأجهزة تكنولوجية وشبكة الأنترنت وأحيانا لدفع مبالغ مالية لإتمام هذه المعاملات مثل الاستعانة بمالكي مقاهي الأنترنت لذلك يستغنى المواطن على هذه الخدمات والمبتكرات الإلكترونية، وهذا ما توصل إليه الباحثان يسعد عبد الحميد وبورنان مصطفى في دراسة تحليلية "**مؤشرات نضج الحكومة الإلكترونية بين النظري والتطبيق**" إلى أن الجزائر احتلت مستوى مؤشر المشاركة الإلكترونية منخفض بنسبة 17،44% من عدد السكان ويرجع ذلك إلى تخوف الأفراد من المعاملات إلكترونية لحداثتها على مستوى الوطني وتدني مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية بالجزائر بالمقارنة بالمغرب وتونس(يسعد، بورنان، 2020، ص 66). وأعتقد أيضا من أسباب عزوف المواطن من استخدام المشاكل التي تعتري المنصات الرقمية والأجهزة بسبب التعديلات المتكررة وضعف تدفق الأنترنت وانقطاعها المتكرر، هذا مما يجعل المواطن يتردد على المؤسسات العمومية. وكذلك لإتمام بعض المعاملات الادارية والمالية والغير متوفرة رقميا تجبره بالتقرب إلى مقر المؤسسة.

تحليل نتائج المتعلقة بالتساؤل الأول للدراسة:

من خلال الملاحظة لمؤسسات العمومية لتبيان أن التحكم في استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام ولاتصال تساعد المواطن في التواصل مع خدمات العمومية للحكومة الإلكترونية تم توصل إلى النتيجة التالية:

- **يساهم التحكم في تكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تواصل المواطن مع خدمات الحكومة الإلكترونية:**

إن ما أفرزته التغيرات الاجتماعية والتطور التكنولوجي وانتشار المبتكرات إلى ظهور أليات مغايرة لتواصل الحكومة مع مواطنيها، بوضع منصات وتطبيقات وخدمات رقمية تساعده على اتمام خدماته المالية والتجارية والشخصية والادارية في أي وقت وأي زمان ربحا للوقت والجهد وخفض لعناء التنقل، باستخدام التكنولوجيات الحديثة منها الحواسيب الألية المواقع الإلكترونية، الشبكات العنكبوتية، الإنترنت، الموزعات الألية، الهواتف النقالة، إلا أن عدم تمكن المواطن من تحكم في استخدام هذه الوسائل وضعف التحكم بها جعلت منه دائم التردد على المؤسسات العمومية وعدم تواصله مع حكومته الإلكترونية، وحسب تصريحات بعض المواطنين بأنه ليس

لديه ثقة في الوسائل الإلكترونية خاصة أن مستوى تدفق الأنترنت ضعيف وأحيانا غير صالحة للاستخدام، والبعض الأخر صرح بأنه لا يعرف كيف حتى تشتغل هذه التقنيات الحديثة.

تحليل نتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني للدراسة:

من خلال ملاحظة للمؤسسات العمومية محل الدراسة وتوضح مدى دراية المواطنين بالخدمات العمومية الإلكترونية تم توصل إلى النتيجة التالية:

- **نقص دراية المواطن بالخدمات العمومية الإلكترونية يقلل من إقبال تواصل المواطن مع خدمات الحكومة الإلكترونية:**

ما نستشفه انطلاقا من واقع إرساء خدمات الحكومية الإلكترونية وتواصل المواطن مع استخدام المعاملات الرقمية، نجد أن رغم سعي الحكومة الجزائرية إلى تعميم خدمات حكومية إلكترونية في الإدارات العمومية خاصة لتسريع جودة أدائها، إلا أن غياب وعي المواطن وإدراكه بهذه الخدمات ضعيف جدا مقارنة بتردده الدائم بالمؤسسات العمومية لإتمام بعض المعاملات الادارية، وكذلك عند ملاحظتنا لمقر المؤسسات والجداريات الإشهارية والإعلانية نجدها تخلوا من الملصقات الإشهارية والتعريفية بهذه الخدمات العمومية الإلكترونية أو حتى المناشير التحفيزية لتساهم على إقبال المواطن للتواصل مع حكومته إلكترونيا، كما أن صفحات المواقع التواصل الاجتماعي لهذه المؤسسات تفتقر للإعلانات الاشهارية الإلكترونية للخدمات العمومية الإلكترونية إلا صفحات بريد الجزائر على حسابها في التويتر تحوي على إشعارات إلكترونية لخدماتها الإلكترونية إلا أنها مازالت لم ترتقي إلى مستوى ثقة المواطن في مدينة ورقلة، فمهما كانت أليات التوعوية والإشهارية بمختلف أنواعها ضعيفة فإنها تقلل من اقبال المواطنين في التواصل خدمات الحكومة الإلكترونية.

10. نتائج العامة للدراسة الميدانية: انطلاقا من نتائج الملاحظة واستنتاجا من الدراسة الميدانية توصلنا إلى النتائج العامة التالية:

- ✓ يتواصل المواطنين في مدينة ورقلة بنسبة قليلة مع خدمات الحكومة الإلكترونية نظرا لخصوصية المجتمع الجزائري بتشبكه في المعاملات الورقية وعدم تغيير نمط حياته في التردد على الإدارة التقليدية لذلك يخشى المبتكرات الجديدة المختلفة خاصة المعاملات والخدمات الإلكترونية، وهذا ما توصل إليه لعالم روجر في نظريته انتشار المبتكرات التي ترى أن أفراد المجتمع في مرحلة وعي بهذه الخدمات العمومية الالكترونية.

- ✓ ساهم ضعف المستوى التعليمي ومستوى دخل المواطنين خاصة الفئات المسنة وفئة ذوي الاحتياجات الخاصة وعديمي الدخل ومتوسطي الدخل في تردد على المؤسسات العمومية الخدماتية المختلفة والانتظار في طوابير البلديات وبريد الجزائري لساعات وفترات طويلة، مما أضعف تواصلهم مع خدمات الحكومة الإلكترونية. في حين يستعين البعض الأخر من المواطنين في مدينة ورقلة بمالكي مقاهي الأنترنت لدرايتهم باستخدام والتحكم في التكنولوجيات الحديثة اضافة إلى تطلعهم على مستجدات خدمات الحكومة الإلكترونية.
- ✓ رغم انتشار الوسائل والمبتكرات التكنولوجية للإعلام والاتصال في المجتمع خاصة بعد التغير الاجتماعي والاقتصادي، إلا أن مالكي ومستخدمي هذه الوسائل لا يتواصلون مع الحكومة الإلكترونية وخدماتها نظرا لعدم تحكمهم في استخدام المبتكرات الحديثة واستغلالها في المعاملات العمومية الإلكترونية، مما أدى بذل الجهد وتحمل عناء التنقل إلى المؤسسات العمومية لإتمام وإنهاء معاملاتهم المختلفة.
- ✓ رغم توصل الدراسة إلى أن المواطنين لا يتواصلون مع خدمات الحكومة الإلكترونية، إلا أنه يمكن القول أن مؤسسة بريد الجزائر على غيرها من المؤسسات العمومية الخدماتية تتجه الى حتمية واجبارية وتعميم خدماتها الإلكترونية على المواطن للقضاء على تزاحم المواطنين على طوابير الانتظار.
- ✓ نقص قنوات الاتصال العمومي والتوعية والاشهار والملصقات والإعلانات التي تعرف وتبين للمواطن كيفية التواصل مع خدمات الحكومة الإلكترونية، مما أسهم في عدم دراية أغلبية المواطنين بوجود معاملات إلكترونية ويظهر ذلك جليا في ترددهم وتزاحمهم لدى طوابير المؤسسات العمومية.

خاتمة:

من خلال هذه الدراسة المتعلقة بتواصل المواطن مع خدمات الحكومة الإلكترونية ومدى توجههم لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية، تبين بأن المواطن الجزائري لايزال يعتريه العزوف عن تبني واستخدام هذه الخدمات والتواصل مع الحكومة الإلكترونية خاصة ما تعلق منها بالجانب الإداري والمالي ويعود ذلك بمحدودية وعيه بالبوابات والمنصات الرقمية للمؤسسات العمومية الالكترونية وكيفية استخدامها. وضعف البنية التحتية للمواطنين والقدرة الشرائية خاصة في اقتناء التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال واشتراك الأنترنت، ولا يخفى علينا ضعف الاتصال العمومي بين المواطن وحكومته خاصة ما يتعلق بتوعية والتعريف بالخدمات العمومية

الإلكترونية اذ نجد اجحاف في المنشورات الاشهارية والملصقات الاعلانية التي تحث المواطن على تواصل وتبني الخدمة الرقمية خاصة عبر صفحات المؤسسات العمومية في مواقع التواصل الاجتماعية. و عليه نقترح التوصيات التالية:

- فتح مكاتب في المؤسسات العمومية التي تبنت خدمات الحكومة الإلكترونية لتدريب ومساعدة المواطنين وتعريفهم بالخدمات التي تقدمها رقميا.
- الاعتماد على قادة الرأي والمؤثرين وصانعي المحتوى الإعلامي في المجتمع الجزائري في حث المواطنين على تبني خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال المبتكرات الجديدة لأن الأفراد في المجتمع يستجيبون لقادة الرأي عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- تصميم اعلانات وإشهارات وملصقات تعريفية وهادفة للترويج عن خدمات الحكومة الإلكترونية توضح لجميع مواطنين فئات المجتمع مميزات وأهداف وكيفية استخدام المعاملات الإلكترونية، وترقى هذه الإعلانات إلى مستوى ذهنية المواطن الجزائري.
- اشراك الوسائل التوعوية من أجل الدعاية الإشهارية للخدمات الحكومة الإلكترونية خاصة الوسائل التي يندمج ويستهلكها المواطن الجزائري.
- حث المواطنين بعدم الخوف وزرع الثقة لديهم عند التعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية وذلك بفتح أبواب المؤسسات أمام المواطن للتعرف مصالح الرقمنة والخدمات الإلكترونية وكيف معالجة معاملاتهم على مستوى المؤسسات .
- دعم المواطنين بتخفيض دفع اشتراكات الأنترنت وتحسين القدرة الشرائية والاستثمار في تكنولوجيات الاعلام والاتصال حتى يتسنى للمواطن اقتناء الوسائل والمبتكرات الحديثة ليواكب عالم الرقمنة واكتساب ثقافة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في جميع معاملاته.
- التنسيق مع جمعيات المجتمع المدني لإقامة ندوات تعليمية لتحسين من المستوى التعليمي للمواطنين خاصة في المجال التكنولوجي.

قائمة المصادر والمراجع:

1–أحمد زكي بدوي،(2011) **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**، انجليزي . فرنسي . عربي، مكتبة لبنان، لبنان.

2–جمال سالمي(2017) **النانو تكنولوجي واقتصاديات الثورة الالكترونية**، سطيف.

3–رشيد زرواتي،(2004) **منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية**، دار الكتاب الحديث، د ط، الجزائر.

4–شبكة ضياء، **ملتقى استراتيجية الانتقال إلى الادارة الالكترونية** في الرابط التالي https://diae.net/14287، تاريخ الزيارة 13مارس 2022.

5–فؤاد بداني ، **سوسيولوجيا استخدام وسائل الاتصال الحديثة وأثارها الاجتماعية**، مجلة علوم الانسان والمجتمع ، المجلد 10 ، العدد 03، سنة 2021.

6–فهد بن ناصر العبود(2005) **الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ** ، ط2، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.

7–كريمة جلام، **فعالية الحوكمة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية** مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي العلمي حول جود الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية يومي 29 و 30 أكتوبر 2014.

8–محمد مدحت(2016) **الحكومة الالكترونية**، دط، المجموعة العربية للتدريب والنشر.

9–موريس أنجرس (2004) **منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية**، دط، دار القصبة للنشر، الجزائر.
(يسعد، بورنان، 2020، ص 66).

10–Demers, F,(2008) la communication publique un concept pour repositionnerie journalisme contemporain. les cahiers du journalisme, n°18

11–Kim M. Thompson،(2003) ،E-government around the world: Lessons, challenges, and future directions، Gouvernent Information Quarterly 20 .

12–Van de Walle and others، (2018) **Explaining non-adoption of electronic government services by citizens**: A study among non-users of public e-services in Latvia.Information polity. The final publication is available at IOS Prass through http/dx.org/10.2333/IP–170069.