

# دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية

دراسة ميدانية - مقر بلدية بوسعادة -

مقدمة لنيل شهادة ليسانس في علوم الإعلام والاتصال

تخصص : اتصال

إشراف الأستاذة:

جورديخ مليكة

إعداد الطالب:

العيساوي السعيد

مسعود عبد المجيد

السنة الجامعية: 2020 - 2021 م

مقدمة :

أدت التطورات العلمية إلى ظهور تكنولوجيات جديدة من أهمها تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي أصبحت ضرورية في وقتنا الراهن ، كما تعتبر من أولويات النظم المختلفة في العالم ، وفي هذا العصر يتزايد فيه دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل كما أنها متطلب أساسي في مجابهة المجالات الحياتية ، إذ أنه لا بد أن تشهد الأوساط المؤسساتية محليا وعربيا وعالميا اهتمام متزايدا بتكنولوجيا الاتصالات نحو تطور واقع المؤسسات العمومية وينبغي التعامل كأداة تساهم بفعالية في تحقيق أهداف المؤسسة.

ومع حلول الألفية الثالثة سارعت المؤسسات إلى دمج تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء أنشطتها للرفع من مردوديتها وتسعى إلى تحقيق أهدافها .

فالمؤسسة الجزائرية جزء من هاته المؤسسات التي استفادت من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا المؤسسات الحديثة في ميدان الاتصالات ، حيث أحدثت التكنولوجيا تغيرات هائلة في الممارسات الاتصالية داخل المؤسسة إلا أنها لم تعمم على جميع المؤسسات الجزائرية ، فأغلبها مازالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال في أداء أنشطتها في كافة المستويات الإدارية لديها ، مما يؤثر سلبا على مردودية أدائها وحجم إنتاجها وبوتيرة منخفضة تحث مراتب متدنية في ظل المنافسة القائمة بين المؤسسات والدول في مجال تقديم الخدمة العمومية

للمواطن والحصول على رضاه وتلبية حاجات والاستماع لانشغالاته وتوفير الحقوق المشروعة  
قانونا .

اعتمدنا في هذه الدراسة على ثلاثة فصول خصصنا الفصل الأول لمنهجية الدراسة التي  
تتضمن الإشكالية والتساؤلات الفرعية ، المنهج المتبع وأدوات جمع البيانات ، مجتمع البحث  
والعينة بالإضافة إلى تحديد المصطلحات ومجالات الدراسة وأسباب إختيار الموضوع وأهمية  
وأهداف الدراسة وفي ختام الفصل تطرقنا إلى الدراسات السابقة أما الفصل الثاني من الدراسة  
فيعرض الإطار النظري الذي قسمناه إلى مبحثين المبحث الأول تكنولوجيا الاتصال الحديثة  
والمبحث الثاني للخدمة العمومية وبالنسبة للفصل الثالث يحتوي على الجانب التطبيقي للدراسة  
وذلك بمقر بلدية بوسعادة .

# الإطار المنهجي

الإشكالية:

3 منهج الدراسة:

4 أدوات جمع البيانات:

5 - مجتمع البحث والعينة:

6 - ضبط مفاهيم الدراسة:

7 مجالات الدراسة:

8-أسباب اختيار الموضوع:

9-أهمية واهداف الدراسة

10 الدراسات السابقة:

### الإشكالية:

إن الإنسان اجتماعي بطبعه ، فلا يستطيع أن يعيش دون مشاركة وتفاعل مع الآخرين ، ومن هنا كانت عملية الاتصال أمرا حتميا على كل إنسان ، يمارسه عشرات المرات كل يوم ، بجزء لا يتجزأ من حياته ، فالاتصال هو عملية تتم بين طرفين ، فهو لا يعني مجرد الإخبار من الشخص المرسل ، أو مجرد الاستماع من الشخص المرسل إليه ، إنما يعني المشاركة في الأفكار والمعلومات المراد نقلها و بمعنى آخر أن يكون هناك وحدة في الفكر ، فالاتصال يعني بالضرورة إشراك الغير في أفكارك إذا كنت أنت مرسلا لها ، فلو تحدث شخص لزميله ولم يكن الأخير صاغيا له فهنا لا يتحقق الاتصال لأنه لا توجد مشاركة في الأفكار بين المرسل والمرسل إليه

يعتبر الاتصال المؤسسي شكلا من أشكال الاتصال الهادف الذي يعمل على تغيير سلوك الآخرين نحو أهداف المنظمة لذلك نجد في عصرنا الحالي أن المؤسسات العمومية أو الخاصة أصبحت تهتم بشكل كبير بعملية الاتصال وربطها بالتكنولوجيات الحديثة في عالم أصبح قرية كونية صغيرة على حسب تعبير مارشال ماكلوهان.

إن المؤسسات العمومية التي تقدم خدمة العمومية للمواطن وتلبي حاجاته اليومية لا يتم لها ذلك إلا بفهم متطلباته والإصغاء إلى انشغالاته من أجل تبسيطها وكل ما كانت الإدارة قريبة من المواطن إلا كانت المنفعة عامة. وللاتصال أهمية كبيرة في تحقيق وظائف الإدارة

## الإطار المنهجي

---

لذلك نجد أن الجزائر تيقنت بالدور الفعال والناجع للاتصال في المرفق العام لذلك أنشئت مركزا للنداء بوزارة الداخلية والجماعات المحلية عن طريق سعيها للإصغاء و تقريب الإدارة من المواطن.

ومنه نطرح السؤال الرئيسي التالي:

**ما دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بمقر بلدية بوسعادة؟**

ويندرج تحت هذا السؤال التساؤل الفرعي التالي:

**\_ هل تكنولوجيا الاتصال الحديثة تقرب الإدارة من المواطن بمقر بلدية بوسعادة؟**

### 3 منهج الدراسة:

خلال القيام بأي دراسة علمية، علينا إتباع طرق منظمة تطمح إلى بلوغ هدف ما، حيث إتباع منهج معين، إذ يعتبر المنهج العلمي طريقة منظمة تتبع أسلوباً وخطاً معينة لدراسة ظاهرة ما حيث يهدف إلى التوصل إلى حقائق وترسيخ معارف واختيارها وكذا الإعلام عنها بعد التأكد من صحتها<sup>1</sup>

يعرف المنهج على أنه الأسلوب الذي أختاره الباحث لبحثه، أي ما إذا كان قد أختار المنهج الوثائقي التاريخي، أو المنهج الوصفي ... إلخ ويتبع ذلك الاختيار عادة على ضوء الإمكانيات المتاحة للباحث وطبيعة موضوعه<sup>2</sup>

إذا المنهج هو الطريقة المتبعة للإجابة عن الأسئلة المطروحة في إشكالية الباحث، وهو بذلك الطريق الذي يسلكه الباحث في جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة وتعد أهداف الدراسة العنصر الأساسي لتحديد المنهج المناسب حتى تتوصل إلى نتائج أكثر مصداقية وموضوعية.

<sup>1</sup> عقيل حسين عقيل، فلسفة مناهج البحث العلمي: مكتبة مديولي، القاهرة، 1999، ص 47

<sup>2</sup> موقف الحمداوي وآخرون، مناهج البحث العلمي (أساسيات البحث العلمي)، مؤسسة الرواق للنشر والتوزيع، عمان 2006

وبناء على طبيعة موضوعنا والأهداف التي ترمي إليها هذه الدراسة فإنه تم اختيار

المنهج العلائقي الاعتباطي الذي يقوم على تفسير العلاقة القائمة بين مفهومين

### 4 أدوات جمع البيانات:

#### 1-4 الملاحظة:

تعتبر الملاحظة إحدى أهم الطرق للكشف عن ظواهر بصيغة رقيقة عن طريق المشاهدة

الدقيقة من أجل الوصول إلى الخصائص والعوامل المتحكمة في الظاهرة، كما تتطلب الوقوف

على الأشياء والتمعن فيها بواسطة استخدام مختلف الحواس.

تقوم الملاحظة على استخدام العقل، الحواس، للتدخل الإيجابي من جانب العقل الذي يقوم

بدور رئيسي بإدراك العلاقات المختلفة بين الظواهر موضع الملاحظة<sup>3</sup>.

وقد قمنا باستخدام الملاحظة بالمشاركة من أجل الوصول إلى نتائج غير خاضعة لأدوات

القياس وهذه بملاحظة الباحث بالتصرفات عن قرب

---

<sup>3</sup> سمير محمد، بحوث الإعلام (الأسس والمبادئ)، عالم الكتب القاهرة د.س، ص42

#### 4 استمارة الاستبيان:

تعتبر استمارة الاستبيان أكثر الأدوات استعمالاً في البحوث العلمية وينظر لها على أنها وسيلة بسيطة وسريعة لجمع البيانات وربما كان الاستبيان أكثر أداة من أدوات البحث العلمي وتعرض لسوء الاستعمال السبب نفسه .<sup>4</sup>

تضع الاستمارة التي قمنا بتصميمها لإعداد هذه الدراسة أسئلة موجهة للمجتمع البحث، وقد تنوعت هذه الأسئلة بين أسئلة مغلقة بسيطة، أسئلة مغلقة اختيارية ومتعددة الاختيارات، إذ حرصنا على ترتيب هذه الأسئلة، وتوضيحها واعطائها الصيغة المباشرة دون وضع الفرد المبحوث في حالة غموض أو حرج.

#### 5 - مجتمع البحث والعينة:

تعرف العينة حسب محمد عبد الحميد على أنها عبارة عن عدد محدود من المفردات التي سوف تتعامل مع الباحث متجها وسيحل من خلال هذا التعامل البيانات الأولية المطلوبة، ويشترط عن هذا العدد أن يكون ممثل للمجتمع الباحث في الخصائص والسمات التي يوصف من خلالها هذا المجتمع.

---

<sup>4</sup> موقف الحمدوي، مرجع سبق ذكره ص 236

تعتبر عملية اختيار العينة عملية حاسمة وأساسية في الدراسة العلمية فهي تحدد وتأثر على جميع خطوات الدراسة، فإذا كانت النتائج التي ينبغ التوصل إليها لا يمكن أن تعمم، ولو لدرجة بسيطة خارج نطاق العينة المستخدمة، في هذه الدراسة لا تضيف إلى المعرفة أي شيء، اختيار العينة يجب أن يتم بناء على خبراء يسمح لنا أن نقدر الدرجة التي تعتبر فيها أفراد العينة ممثلين بالمجتمع الذي ينبغي انتقائه منه<sup>5</sup>.

مجتمع بحثنا في هذه الدراسة هو مجموع المواطنين الذين يترددون على مقر بلدية بوسعادة وتتمثل العينة في العينة القصدية التي تعتمد على اختيار المبحوثين ممن اعترضنا من مجتمع البحث السابق الذكر.

شملت عينة الدراسة أربعين فردا من مختلف المستويات الدراسية والنوع من مواطني بلدية بوسعادة.

---

<sup>5</sup> موقف الحمداوي وآخرون، مرجع سبق ذكره ص 193

6- ضبط مفاهيم الدراسة:

6-1 تكنولوجيا الاتصال:

6-1.1.6 التكنولوجيا:

6-1.1.1.6 لغة: هي كلمة معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها وهي مكونة من لفظين تكنيك والتي تعني الطريقة أو الوسيلة ولوجي التي تعني العلم ويكون معنا الكلمة كلها على الوسيلة والذي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده<sup>6</sup>.

6-1.1.1.6 اصطلاح: التكنولوجيا فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والهندسة أو تطبيقاتها في المجال الصناعي، في تطبيق العلم<sup>7</sup>.

أيضا هي العلم التطبيقي، طريق فنية لتحقيق غرض علمي أو هي جمع الوسائل المستخدمة لتوفير ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> عبد الحميد بهجت قايد، إدارة الإنتاج، مكتبة عين الشمس، مصر، 1997، ص.80

<sup>7</sup> علبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام التكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني المكتب الجامعي الحديث، دم.ن، 2005، ص.82

<sup>8</sup> البعلبكي مثير، قاموس الموارد، دار العلم للملايين، ط4، بيروت، 2006، ص.254

-2.6 الاتصال:

-2.6.1 لغة: اتصل، يتصل، اتصلا، الشيء بالشيء التطبيق به.<sup>9</sup>

-2.2.6 اصطلاحاً: الاتصال هو ذلك السلوك أو تلك العملية التي يتم بواسطتها نقل

المعلومات أو الأفكار أو المشاعر من شخص ما) المرسل إلى شخص آخر أو أكثر) المستقبل

(من خلال وسيلة معينة) القناة (وذلك حتى تصبح هذه المعلومات مشتركة بين الطرفين.<sup>10</sup>

يرى تشارلز رابيه الاتصال على أنه عملية نقل المعنى بين الأفراد وهو عملية أساس في كل

المجتمعات نشأة من خلال قدرة الإنسان على نقل النوايا وشعور والمعرفة والخبرات من شخص

إلى آخر ومن مجتمع بشري إلى مجتمع بشري ثان، ويشير إلى أن الاتصال عملية لها صفة

الاستمرارية وهو نوعان من السلوك، فهو يحتاج إلى أداة ووسيلة غير متوفرة في أنواع أخرى

في السلوك وهذه الأداة هي اللغة، وهي الوسيلة التي تربط 5 الأفراد بعضهم البعض وهي ذلك

المجتمع من الرموز اللفظية والتجارب الإنسانية.<sup>11</sup>

9 علي بن هادية، وآخرون القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط07، الجزائر، 1991، ص، 14.

10 يحي عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال و العلاقات العامة دار الصفاء، الاردن، 2005، ص. 30

11 نبيل عارف الجودي مقدمة في علم الإتصال، ط03، مكتبة الإمارات العين، الإمارات، 1985، ص. 40.

تضاف كلمة " حديثة التكنولوجيا الاتصال والتي تعتبر نسبية، وهذا لأنها تتوقف على مدا تطور المجتمع وعلى المدى الزمني فما هو حديث في زمن معين يصبح قديم في زمن آخر. وبهذا نخلص إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب المؤسسة العلمية هي الأدوات ونضم التي تساعد على القيام بالاتصال وتتمثل هذه الأدوات أسبابا في الحسابات الإلكترونية<sup>12</sup> أيضا تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب " روبن ويزنف " هي أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو عرض البيانات .<sup>13</sup>

### 3.6 مفهوم الخدمة العمومية:

يعرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع المستوى المعيشي للمواطنين.<sup>14</sup>

<sup>12</sup> محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، ج02، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص.805

<sup>13</sup> حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الإتصال في عصر المعلومات، ط02، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997، ص.63

<sup>14</sup> العربي بوعمامة أ.رقاد حليلة، الاتصال العمومي و الادارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد09، ديسمبر2014، ص.40.

يوحي مصطلح الخدمة العمومية أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة

العامة الحكومية والمواطنين من خلال تلبية الرغبات، واشباع الحاجات المختلفة للأفراد من

طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.

### 7 مجالات الدراسة:

#### 7-1 المجال المكاني:

تتدرج هذه الدراسات في إطار الدراسات الميدانية وتهتم بموضوع تأثيرات التكنولوجيا

الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية حيث شملت الدراسة أفراداً من عينة قسدية

هادفة تم اختيارهم من مركز استقبال المواطنين بلدية بوسعادة.

#### 8-أسباب اختيار الموضوع:

تم اختيارنا لهذا الموضوع لعدة أسباب نوجزها فيما يلي

#### 8-2 أهمية الموضوع:

أهميته من أهمية الاتصال في المؤسسة حيث يعد الأداة الرئيسية لسيير المعلومات

داخل الهيكل التنظيمي وخارجه وبالتالي أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها الكبير الذي

تلعبه في زيادة تدفق تلك المعلومات وكذا تحسين سيرورتها وكذا تبادله، بالإضافة إلى تماشي

الموضوع مع طبيعة التخصص

## 8-2 حداثّة الموضوع:

حيث أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي أهم ابتكارات العصر وما تحدّثه من تغيير إيجابي في المؤسسات المستخدمة له.

## 8-3 الرغبة الذاتية:

في معالجته لهذا الموضوع وهذا لاكتشاف تكنولوجيا الاتصال والتعرف عليها وكذا التعمق في دراستها لإثراء الجانب المعرفي أكثر، وأيضاً لمحاولة التعرف على فاعلية ونجاعة التكنولوجيا في تقريب الإدارة من المواطن

## 9-أهمية واهداف الدراسة

### 9-1 أهمية الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مدى أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومدى فائدة

استخدامها من قبل المواطنين وقدرتها على تحسين الخدمة العمومية.

– المساهمة في إثراء المجال المعرفي وتدعيم الباحثين للجوء إلى هذا الموضوع إثناء القيام

بدراسات جديدة في هذا المجال

\_ ضرورة تغيير الأساليب الإدارية من الأساليب التقليدية إلى الحديثة والعصرية لضمان

بقائها واستمراريتها

9-2 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح حملة النقاط

معرفة قوة وفاعلية الاتصال التقني الحديث في تقريب الإدارة من المواطن.

التعرف على مدى اطلاع المواطنين على الحكومة الالكترونية.

التعرف على وسائل الاتصال الحديثة التي تربط المواطن بالبلدية في مدينة بوسعادة

**10 الدراسات السابقة:**

هناك عدة دراسات تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في تحسين الخدمة العمومية ونذكر دراستين:

1-دراسة سميرة كرامة، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بتقوت، " مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 2010/1011.

ولقد تناولت هذه الدراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة عامة وجودتها في تحسين الخدمة العمومية وكيفية استخدامها.

2-دراسة عبد الله دخلي، " دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية "، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2016/2017.

وتناولت الدراسة الإطار المفاهيم للحكومة الالكترونية وعلاقتها بالإدارة الالكترونية، وكيفية تحسين الخدمة العمومية ومعوقاتهما، وذلك بالتعرض لبعض النماذج عن الخدمات الالكترونية المقدمة في ظل مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر 2013.

وقد حاولت دراستنا الإشارة إلى إسهامات كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة عامة والإدارة الالكترونية بصفة خاصة في تحسين الخدمة العمومية، وذلك من خلال

## الإطار المنهجي

---

إدراج نموذج عصرنة واستخدام تكنولوجيا المعلومات بقطاع البريد والمواصلات في الجزائر ومختلف الخدمات الالكترونية التي يقدمها للمواطنين.

قائمة المراجع

- 1\_ البعلبكي مثير، قاموس الموارد، دار العلم للملايين، ط4، بيروت، 2006
- 2\_ حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997
- 3\_ سمير محمد، بحوث الاعلام (الأسس والمبادئ)، عالم الكتب، القاهرة. د.س
- 4\_ عبد الباسط محمد وهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، دم.ن، 2005
- 5\_ عبد الحميد بهجت قايد، إدارة الإنتاج، مكتبة عين الشمس، مصر، 1997
- 6\_ علي بن هادية وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط7، الجزائر، 1991
- 7\_ العربي بوعمامة أ. رقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد9، ديسمبر 2014
- 8\_ عقيل حسين عقيل، فلسفة مناهج البحث العلمي، مكتبة مديولي، القاهرة، 1999
- 9\_ محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، ج2، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003
- 10\_ موقف الحمداوي وآخرون مناهج البحث العلمي (اساسيات البحث العلمي) مؤسسة الرواق للنشر والتوزيع عمان 2006
- 11\_ نبيل عارف الجودي، مقدمة في علم الاتصال، ط3، مكتبة الامارات العين، الامارات 1985
- 12\_ يحي عليان، عدنان محمد الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء الأردن 2005

جامعة المسييلة  
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
قسم الاعلام والاتصال

الموضوع: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

التخصص: اتصال

في إطار القيام بمذكرة ليسانس حول موضوع دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية نرجو منكم مساعدتنا بالمساهمة في انجاز هذا البحث العلمي بالإدلاء بإجاباتكم و نطمئنكم بعدم الكشف عن هويتكم وان المعلومات التي تدلون بها لن نستخدم إلا لأغراض علمية

تحت إشراف  
• د. جوردوخ مليكة

من إعداد الطلبة  
• مسعود عبد المجيد  
• العيساوي السعيد

السنة الجامعية: 2020/2021

العنوان : دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بلدية بوسعادة  
- دراسة استطلاعية لعينة من المواطنين فترة 2020-2021

المحور الأول: استخدام تكنولوجيا الاتصال في بلدية بوسعادة  
1. النوع:

- ذكر  
 انثى

2. السن

- من 18 إلى 30 سنة  
 من 31 إلى 40 سنة  
 من 41 إلى 50 سنة  
 من 51 إلى 60 سنة  
 من 61 إلى 70 سنة  
 من 71 فما فوق

3. المستوى التعليمي:

- جامعي  
 تكوين مهني متخصص  
 ثانوي متوسط  
 ابتدائي  
 دون مستوى

المحور الثاني: اهمية تكنولوجيا الاتصال في تقريب الادارة بالمواطن في بلدية بوسعادة  
4. هل تتصل بمقر بلدية بوسعادة ؟

- دائما  
 أحيانا

5. هل تتصل بمقر بلدية بوسعادة عن طريق:

- مقابلة شخصية  
 تقديم طلب كتابي مسبق  
 استعمال وساطة

6. ما هو سبب اتصالك بمقر بلدية بوسعادة؟

- لإيداع وثائق إدارية  
 طلب إستفسار  
 تقديم تظلم أو شكو

## الملاحق

7. هل تستخدم الهاتف للاتصال بمقر بلدية بوسعادة؟

- نعم  لا

8. هل يساعدك الهاتف في التواصل مع الإدارة؟

- نعم  لا

9. هل تستخدم الانترنت للاتصال بمقر بلدية بوسعادة؟

- نعم  لا

10. إذا كانت إجابتك بنعم، في ماذا تستخدمها؟

- تقديم إقتراحات  
 تسجيل طلب مقابلة المسؤول  
 طرح إنشغال

**المحور الثالث: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين اداء الخدمة العمومية لبلدية بوسعادة**

كيف كان إستقبالك بمقر بلدية بوسعادة ؟

- مقبول  
 غير مقبول

هل تم التواصل معك في تقديم الخدمة عن طريق ؟

- السجلات و الوثائق  
 عن طريق الهاتف  
 عن طريق الأنترنت

11. هل تطلع على الموقع الانترنت الخاص ببلدية بوسعادة؟

- نعم  لا

12. إذا كانت إجابتك بنعم ، هل تستخدم موقع الانترنت في؟

- تسجيل طلب مقابلة المسؤول  
 طرح إنشغال تقديم إقتراحات

13. هل أنت راض على الخدمات المقدمة من خلال موقع الانترنت ؟

- راضي  
 غير راض

14. ماذا تقترح لتحسين الخدمة العمومية بمقر بلدية بوسعادة؟

.....

.....

.....

**ملخص الدراسة:**

تهدف الدراسة التي تناولت دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية إلى الإجابة عن التساؤلات التالية:

- هل تكنولوجيا الاتصال الحديثة تقرب الإدارة من المواطن بمقر بلدية؟
- ولقد استخدمنا المنهج المسحي الذي يتناسب مع موضوعنا بالاعتماد على مجموعة من الأدوات الممثلة في الاستمارة الإستبائية او المقابلة العلمية او الملاحظة العلمية
- نوع الدراسة: دراسة وصفية تحليلية إلى النتائج التالية:
- أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة المجتمعات. لتسهيلها الخدمات العمومية .
- تكنولوجيا الاتصال تقرب الإدارة من المواطن .
- تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسن الخدمة العمومية .