



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية والتجارية



المرجع : 2021/.....

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

فرع: علوم التسيير

التصدر: إدارة أعمال

مذكرة بعنوان:

معوقات الرقمنة في الجماعات المحلية وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية دراسة حالة: بلدية زغایة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير (L.E.S.)

تحت إشراف " إدارة أعمال "

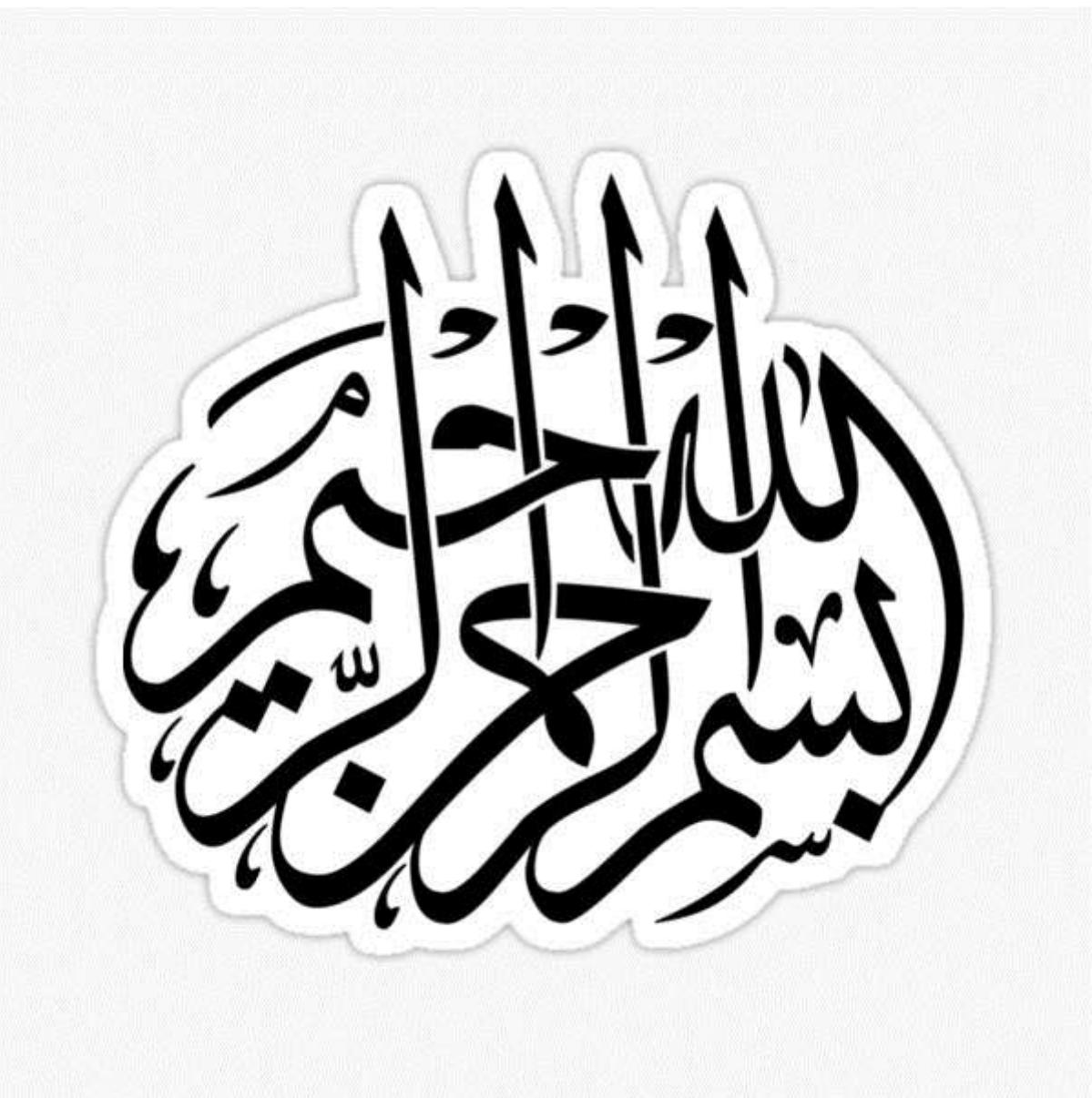
تحت إشراف:
الأستاذ بوالريحان فاروق

إعداد الطلبة:
سباعي مفيدة
بن لوصيف سميحة

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	حريد رامي
مناقش	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	هولي فرات
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	بوالريحان فاروق

السنة الجامعية 2020/2021



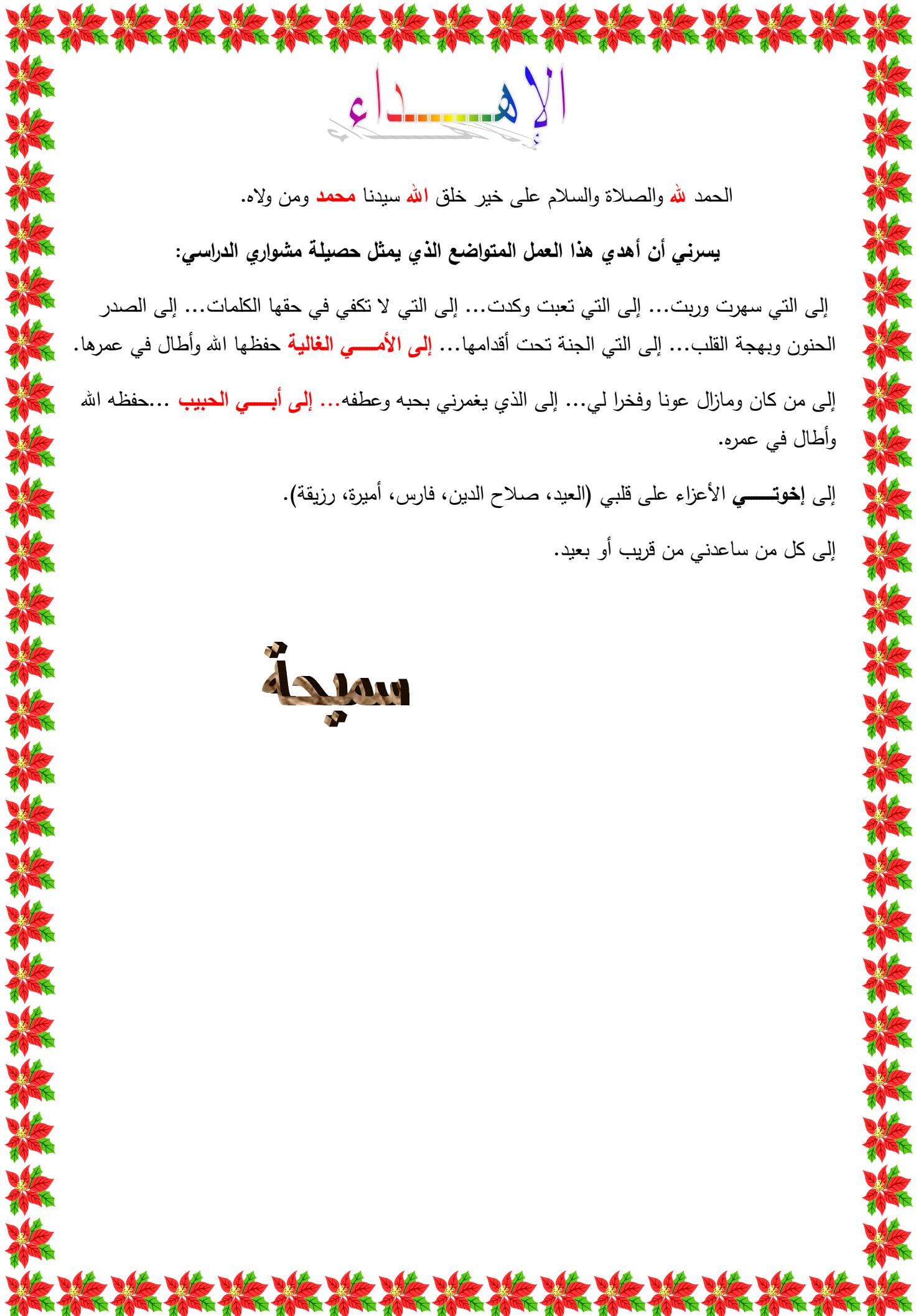
شكراً وعرفان

نستهل بداية هذا الشكر بحمد الله تعالى على حمده لنا بإتمام هذا العمل المتواضع.

كما نتقدم بالشكر الجليل إلى الأستاذ المشرف - بوالريحان فاروق - على كل ما قدّمه لنا من نصائح و توجيهات تخص البحث.

ونشكر كل الموظفين في بلدية زغيبة ولاية ميلة على ما قدّموه لنا من تسهيلات من أجل إتمام هذا البحث.

وفي الأخير نشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد في إخراج هذا البحث بصورةه النهائية .



اللهم لَا إِلَهَ إِلَّا أَنْتَ

بسم الله الرحمن الرحيم والصلوة والسلام على سيدنا وحبيبنا محمد صلى الله عليه وسلم.

"اللهم إنفنا بما علمتنا، وعلمنا ما ينفعنا، وزدني علما".

يسريني أن أهدي عملي هذا:

إلى التي كان دعاءها سر نجاحي ... وحنانها بلسم جراحي ... إلى التي سهرت وربت ... إلى التي لا تكفي في حقها الكلمات ... إلى منبع الحياة ... إلى التي الجنة تحت أقدامها **أمي الغالية** حفظها الله وأطال في عمرها.

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار ... إلى من علمني العطاء بدون إنتظار ... إلى من أحمل إسمه بكل إفتخار ... إلى من يغمرني بحبه على طول الأعمار ... إلى **أبي الغالي** حفظه الله وأطال في عمره.

إلى من قاسموني أفراحي وأحزاني **أخواتي** ... إلى من جمعني بهم منبر العلم **صديقتي** .

مفيدة

فهرس المحتويات :

الصفحة	العنوان
	البسمة
	الشكر والعرفان
	الإهداء
IV	فهرس المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الصور
X	قائمة الملاحق
	نموذج الدراسة
ب - ط	مقدمة
1	الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والجماعات المحلية
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مفاهيم وأساسيات حول الجماعات المحلية
3	المطلب الأول: مفهوم الجماعات المحلية
3	المطلب الثاني: خصائص الجماعات المحلية
4	المطلب الثالث: أهداف الجماعات المحلية
7	المطلب الرابع: مهام الجماعات المحلية
8	المطلب الخامس: مقومات نظام الجماعات المحلية
12	المبحث الثاني: أساسيات حول الرقمنة
12	المطلب الأول: مفهوم الرقمنة
13	المطلب الثاني: مبادئ وأهداف الرقمنة
13	المطلب الثالث: متطلبات الرقمنة
14	المطلب الرابع: تحديات عملية الرقمنة
16	المبحث الثالث: رقمنة الجماعات المحلية
16	المطلب الأول: الإطار القانوني لرقمنة الجماعات المحلية
16	المطلب الثاني: الخدمات المعنية بالرقمنة في الجماعات المحلية
22	المطلب الثالث: خطوات رقمنة الجماعات المحلية

24	المطلب الرابع: تقييم عملية رقمنة الجماعات المحلية
28	خلاصة الفصل
29	الفصل الثاني: أساسيات حول جودة الخدمة العمومية
30	تمهيد
31	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية
31	المطلب الأول: مفهوم الخدمة وخصائصها
32	المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية
33	المطلب الثالث: الأهمية والمبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية
36	المطلب الرابع: أنواع وأنظمة الخدمات العمومية
40	المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمة العمومية
40	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة العمومية
41	المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة العمومية
41	المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة العمومية
42	المطلب الرابع: نماذج قياس جودة الخدمة العمومية
46	خلاصة الفصل
47	الفصل الثالث: دراسة تطبيقية حول بلدية زغایة
48	تمهيد
49	المبحث الأول: مدخل لتقديم البلدية
49	المطلب الأول: تعريف بلدية زغایة
50	المطلب الثاني: هيئات البلدية ومهامها وهيكلها
56	المبحث الثاني: الإطار القانوني لرقمنة بلدية زغایة
56	المطلب الأول: واقع تطبيق الرقمنة في بلدية زغایة
57	المطلب الثاني: تخفيف الاجراءات الادارية
59	المبحث الثالث: الاستبيان ومجال الدراسة
59	المطلب الأول: حدود الدراسة وتصميم الاستبيان
61	المطلب الثاني: اختبار الاستبيان
62	المطلب الثالث: وصف عينة الدراسة
70	المبحث الرابع: عرض وتحليل إجابات موظفي البلدية
70	المطلب الأول: عرض وتحليل إجابات موظفي البلدية على أسئلة المحور الثاني



73	المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات موظفي البلدية على أسئلة المحور الثالث
77	المبحث الخامس: اختبار الفرضيات
77	المطلب الأول: اختبار الفرضية الأولى
77	المطلب الثاني: اختبار الفرضية الثانية
78	المطلب الثالث: اختبار الفرضية الثالثة
79	المطلب الرابع: اختبار الفرضية الرابعة
80	المطلب الخامس: اختبار الفرضية الخامسة
83	خلاصة الفصل
84	الخاتمة
87	المراجع
93	الملاحق
	الملخص

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
62	يبين قيمة معامل الثبات ألافاكترونباخ ومعامل الثبات على أساس التوزيع الطبيعي	1
63	توزيع موظفي البلدية حسب الجنس	2
64	توزيع موظفي البلدية حسب العمر	3
65	توزيع موظفي البلدية حسب المؤهل العلمي	4
66	توزيع موظفي البلدية حسب الوظيفة	5
67	توزيع موظفي البلدية حسب الأكاديمية	6
68	مدى استخدام الحاسوب في المهام الإدارية	7
70	يوضح المعوقات التنظيمية والتشريعية للرقمنة في الجماعات المحلية	8
71	يوضح المعوقات التقنية للرقمنة في الجماعات المحلية	9
71	يوضح المعوقات البشرية للرقمنة في الجماعات المحلية	10
72	يوضح المعوقات المالية للرقمنة في الجماعات المالية	11
73	يوضح التهديدات الامنية للرقمنة في الجماعات المحلية	12
74	يوضح جودة الخدمة العمومية بالبلدية من ناحية مؤشر الاعتمادية	13
74	يوضح جودة الخدمة العمومية بالبلدية من ناحية مؤشر الاستجابة	14
75	يوضح جودة الخدمة العمومية بالبلدية من ناحية مؤشر الضمان	15
75	يوضح جودة الخدمة العمومية بالبلدية من ناحية مؤشر العناية	16
77	يوضح علاقة المعوقات التنظيمية والتشريعية بمؤشر العناية	17
78	يوضح علاقة المعوقات التقنية بمؤشر الاستجابة	18
78	يوضح علاقة المعوقات البشرية بمؤشر الاعتمادية والضمان	19
79	يوضح علاقة المعوقات المالية بمؤشر العناية	20
80	يوضح علاقة التهديدات الامنية بمؤشر الاعتمادية	21
80	يوضح علاقة التهديدات الامنية بمؤشر الاستجابة	22
81	يوضح علاقة التهديدات الامنية بمؤشر الضمان	23
82	يوضح علاقة التهديدات الامنية بمؤشر العناية	22

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
44	نموذج الفجوات	01
55	الهيكل التنظيمي للبلدية زغالية	02
63	ترتيب موظفي البلدية حسب الجنس	03
64	ترتيب موظفي البلدية حسب العمر	04
65	ترتيب موظفي البلدية حسب المؤهل العلمي	05
67	ترتيب موظفي البلدية حسب الوظيفة	06
68	ترتيب موظفي البلدية حسب الأقدمية	07
69	مدى استخدام الحاسوب في المهام الادارية	08

قائمة الصور:

الصفحة	عنوان الصورة	الرقم
17	رخصة السيارة التقليدية	01
17	رخصة السيارة البيومترية	02
18	البطاقة الرمادية التقليدية	03
19	البطاقة الرمادية البيومترية	04
20	بطاقة التعريف الوطنية التقليدية	05
21	بطاقة التعريف الوطنية البيومترية	06
21	جواز السفر التقليدي	07
22	جواز السفر البيومترى	08

قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
94	برقية حفظ وتأمين قواعد المعلومات للبلديات	01
95	برقية ارسال اعداد واستعمال شهادة الميلاد 12	02
96	برقية ارسال متابعة عملية رقمنة تسجيلات الحالة المدنية	03
97	برقية ارسال الحفاظ على سلامة أجهزة الاعلام الالى	04
98	برقية ارسال التحضير لمشروع السجل الوطني للحالة المدنية	05
99	برقية ارسال انشاء السجل الوطني للحالة المدنية	06
103-100	التعليمية الوزارية رقم 1435	07
104	التعليمية الوزارية للشروع في العمل بالسجل الوطني الآوتوماتكي للحالة المدنية	08
105	برقية رسمية ارسال قاعدة معطيات الحالة المدنية للبلدية	09
106	الوضع قبل سنة 2014	10
107	الوضع بعد سنة 2014	11
111 - 108	الاستبيان	12
111	الاساندة المحكمين	13
120 - 112	نتائج البرنامج الاحصائي spss	14



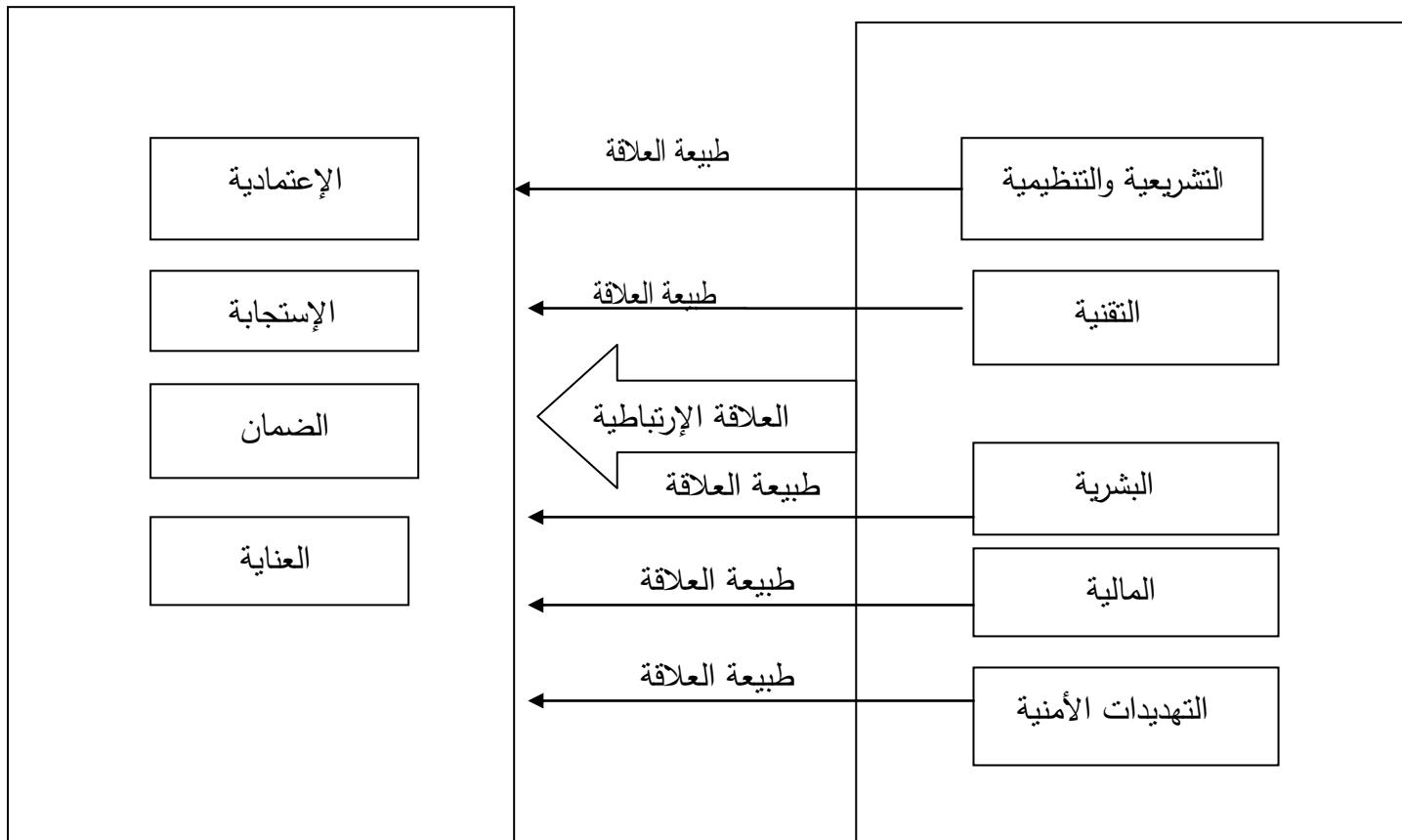
نموذج الدراسة

المتغير التابع

جودة الخدمة العمومية

المتغير المستقل

معوقات الرقمنة في الجماعات المحلية



المصدر: [من إعداد الطالبتين]

تمهيد:

تعتبر الرقمنة من الحاجات الأساسية للحياة العلمية، وبالرغم من الإيجابيات الكثيرة التي تتحققها من حيث إنشاء مرافق عامة رقمية متخصصة وسهولة الوصول إليها وما تكلفه من نفقات قليلة مقارنة مع المرافق التقليدية، إلا أنها تلاحظ تأخر واضح في تبني هذه المساعي بالنسبة للجزائر وسائر الدول العربية كما ونوعا، ما يلاحظ السير البطيء في إرساء القواعد الأولية والأساسية لإنشاء وتصميم المرافق الرقمية وهذا كله ناتج عن عدم وجود مساعي جادة لدى المسؤولين والمهنيين من أجل النهوض بمثل هذه المشاريع العملاقة التي من شأنها تحقيق جودة الخدمة العمومية التي لطالما كانت في قلب عمليات الإصلاح الإداري في الجزائر منذ ثمانينات القرن الماضي، وأضحت جودة الخدمة العمومية حاجة ملحة تزايدت المطالبات بها سواء من طرف المواطنين أو المتعاملين الاقتصاديين المحليين والأجانب.

كما أن الجماعات المحلية تستمد مشروعيتها من الإرادة الشعبية فالهيئات اللامركزية تعمل على تلبية حاجيات المواطن والإرتقاء إلى طموحاتهم من خلال تقديم خدمات عصرية وسريعة وبدقة عالية فنظرا للأهمية التي تحتلها الجماعات المحلية، فقد أعطتها الدولة الجزائرية إهتماما خاصا وعملت على تطورها وعصرتها من خلال ترقية عصرنة الخدمة العمومية.

أولا- الإشكالية:

نظرا لتأثير التغيرات المختلفة في إشباع طلبات وحاجات الأفراد والرغبة المتزايدة في الحصول على خدمات ذات جودة وبطرق سهلة، ونتيجة للمعوقات الكثيرة التي تعانيها الجماعات المحلية وال المتعلقة بالجوانب التنظيمية والإجراءات وكذا القانونية وحتى السلوكية المرتبطة بالقائمين على الخدمة العمومية تجد الجماعات المحلية عدة عراقيل تقود إلى تراجع وتدحر الخدمة العمومية، وتدني مستوى تقديمها ومدى إشباعها لحاجات الأفراد. ومن هنا نطرح الإشكالية التالية:

كيف تؤثر معوقات رقمنة الجماعات المحلية على جودة الخدمة العمومية ؟

ثانيا- الأسئلة الفرعية:

ومن التساؤل الرئيسي يمكن طرح عدة أسئلة فرعية وذلك لتفصيلية جميع جوانب الدراسة:

- 1- ما علاقة المعوقات التشريعية والتنظيمية بجودة الخدمة العمومية ؟
- 2- ما علاقة المعوقات التقنية بجودة الخدمة العمومية؟
- 3- ما علاقة المعوقات البشرية بجودة الخدمة العمومية؟
- 4- ما علاقة المعوقات المالية بجودة الخدمة العمومية؟
- 5- ما علاقة التهديدات الأمنية بجودة الخدمة العمومية؟



ثالثاً - الفرضيات:

إن الفرضية بمثابة الإجابة المؤقتة التي يضعها الباحث لأسئلته الدراسة في إنتظار إثباتها أو نفيها من خلال الدراسة الميدانية، ولهذا إخترنا وضع الفرضيات التالية:

- 1- توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند 0.05 بين المعوقات التشريعية والتنظيمية وجودة الخدمة العمومية ؟
- 2- توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند 0.05 بين المعوقات التقنية وجودة الخدمة العمومية ؟
- 3- توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند 0.05 بين المعوقات البشرية وجودة الخدمة العمومية ؟
- 4- توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند 0.05 بين المعوقات المالية وجودة الخدمة العمومية ؟
- 5- توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند 0.05 بين التهديدات الأمنية وجودة الخدمة العمومية.

رابعاً - أهداف الدراسة:

- 1- تحديد الإطار القانوني لرقمنة الجماعات المحلية ؟
- 2- معرفة أهم معوقات رقمنة الجماعات المحلية ؟
- 3- معرفة أهم أبعاد جودة الخدمة العمومية ؟
- 4- معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين المعوقات التشريعية والتنظيمية وجودة الخدمة العمومية ؟
- 5- معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين المعوقات التقنية وجودة الخدمة العمومية ؟
- 6- معرفة ما إذا ما كانت هناك علاقة بين المعوقات البشرية وجودة الخدمة العمومية ؟
- 7- معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين المعوقات المالية وجودة الخدمة العمومية ؟
- 8- معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين التهديدات الأمنية وجودة الخدمة العمومية.

خامساً - أهمية الدراسة:

تكمن في الأهمية العلمية المتعلقة بالجانب الأكاديمي للباحث والأهمية العملية المتعلقة بالجانب العملي والميداني للموضوع.

1- الأهمية العلمية:

- أ- الإهتمام العالمي الكبير بموضوع الرقمنة في القرنين الآخرين والتطورات السريعة لเทคโนโลยيا المعلومات والاتصالات، أو ما يعرف بالإنفجار التكنولوجي عبر شبكاته المختلفة نتيجة الإكتشافات العلمية وما حققته من توفير الوقت والجهد والسعى لتزويد المجتمع بالمعرفة والعلم.
- ب- إنتشار الرقمنة في جميع المجالات وخاصة الجماعات المحلية التي تحيط بحياة الفرد والمجتمع.
- ج- تغير نمط الخدمات المقدمة للمواطنين.

2- الأهمية العملية:

تتعلق بالدراسة الميدانية والعملية بلدية زغایة المتعلقة بمعوقات الرقمنة في الجماعات المحلية وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية.

سادسا- أسباب إختيار الموضوع:

دفعتنا عدة أسباب لإختيار الموضوع تتمثل فيما يلي:

1- الأسباب الذاتية:

- أ- ميلنا الشخصي لدراسة كل ما هو حديث من تقنيات في مجال الجماعات المحلية والخدمة العمومية.
- ب- تطور مهنة الجماعات المحلية والخدمة العمومية نحو التكنولوجيا الحديثة.

2- الأسباب الموضوعية:

- أ- الإفتقار إلى الدراسات التي تعالج معوقات الرقمنة في الجماعات المحلية وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية.

سابعا- حدود الدراسة:

تكمّن حدود الدراسة في:

- 1- الإطار الزمني: يتم إجراء الدراسة ميدانياً خلال السداسي الثاني لسنة 2021.
- 2- الإطار المكاني: بلدية زغایة بولاية ميلة.

ثامنا- أدوات الدراسة:

- 1- المراجع والوثائق المكتبية (كتب، مذكرات، موقع الكترونية، مجلات، مؤتمرات...).
- 2- إستمارة إستبيان لجمع البيانات ذات الصلة ببحثنا وتحليلها.



تاسعاً- منهج الدراسة:

من أجل إتمام الدراسة نستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وجمع البيانات والمعلومات المتوفرة من مصادرها ومعالجتها بطريقة علمية موضوعية للوصول إلى نتائج سليمة، ولقد تم استخدام الاستبيان لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة، وتمت المعالجة الإحصائية المناسبة عن طريق تحليل بيانات هذه الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

عاشرًا- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: وهي عبارة عن دراسة قدمت للحصول على شهادة الماجستير بعنوان المعوقات التنظيمية وأثرها على فعالية الجماعات المحلية: دراسة ميدانية بولاية باتنة ثلاثة بلديات [باتنة، فسديس عين التوتة] نموذجاً لـ صالح ساكري، وأنجزت هذه الدراسة في جامعة الحاج لخضر بباتنة سنة 2007-2008 ودارت إشكالية هذه الدراسة عن طريق التساؤل الرئيسي التالي: إلى أي مدى تتأثر الجماعات المحلية سلباً بالمعوقات التنظيمية مما يؤثر على فعاليتها؟ وهي دراسة هدفت إلى الوقوف على أحد أهم التشكيلات الرسمية المحلية التي تقوم بتفعيل التنمية المحلية والإهتمام بالمجتمع المحلي ألا وهو نظام الجماعات بإعتباره تنظيم بيروقراطي ونسق مفتوح موجه نحو تحقيق أهداف محددة من خلال إرتباطه بمدى قدرة العمليات التنظيمية في تفعيلها لتحقيق الأهداف التنموية ولقد إستخدم الباحث الاستبيان والمقابلة واللحوظة لجمع المعلومات.

ولقد إعتمد في هذه الدراسة على العينة العشوائية البسيطة من خلال كتابة إسم كل بلديات الولاية في قصاصات ثم خلطها وسحب عينة تقدر بـ 5% من مجموع البلديات الذي قدر بـ 61 بلدية وتمثل هذه النسبة في ثلاثة بلديات (باتنة، فسديس، عين التوتة)، أما عن منهج الدراسة فقد إعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود تشتت بالإجراءات والتعقيدات الإدارية في أعمال الجماعات المحلية وإنخفاض المستوى التعليمي الخبرائي لمسؤولي المصالح وأعضاء الهيئة التنفيذية بالجماعات المحلية.

ساعدتنا هذه الدراسة بتزويدنا بالكثير من المراجع والمصادر الهامة للبحث مما يوفر علينا الكثير من الجهد والوقت.

الدراسة الثانية: وهي عبارة عن دراسة قدمت للحصول على شهادة الماجستير بعنوان الضرائب المحلية ودورها في تمويل ميزانية الجماعات المحلية دراسة تطبيقية لميزانية بلدية أدرار من إعداد لمير عبد القادر وأنجزت هذه الدراسة بجامعة وهران سنة 2013-2014، ودارت إشكالية هذه الدراسة عن طريق التساؤل الرئيسي التالي: إلى أي مدى تساهم الضرائب المحلية في تمويل الجماعات المحلية وما



مدى مساهمتها في تغطية نفقات البلدية؟ وهل تستطيع الموارد الضريبية المحلية أن تمول ميزانية البلديات؟ وهل القوانين والتشريعات الحالية تمكن الجماعات المحلية من إستغلال كامل للموارد الضريبية؟ وهي دراسة هدفت إلى مدى إرتباط الضرائب المحلية بالعملية التمويلية للجماعات المحلية في الجزائر خاصة في البلديات، ولقد إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ولقد اعتمد في الاحصائيات والتقارير والدوريات التي تنشرها الهيئات الرسمية كما اعتمد على القوانين والتشريعات المعمول بها.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك العديد من النفقات غير المراقبة وغياب روح المسؤولية عند المرءوسيين كما تعتبر البلدية في الجزائر أكثر تجسيداً للامركزية الإدارية من الولاية، ومعظم رؤساء البلديات وكذا المسؤولين الذين وكلت لهم تسيير المصالح خاصة المصالح المالية بما فيها مصلحة التحصيل جعلهم لا يتمتعون بالقدر الكافي من الكفاءة والخبرة المهنية، و بالتالي يخلق ذلك سوء في التسيير وعدم الامبالاة إضافة إلى نقص المراقبة وعدم متابعة تحصيل إرادات البلدية.

ولقد ساعدتنا هذه الدراسة في الجانب النظري بما تحتويه من معلومات تساعدنا في دراستنا.

الدراسة الثالثة: وهي عبارة عن دراسة قدمت للحصول على شهادة الدكتوراه بعنوان تسيير الخدمات العامة المحلية: دراسة حالة ولاية تلمسان لنسرین سليمان، وأنجرت هذه الدراسة في جامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان سنة 2017 - 2018، ودارت إشكالية هذه الدراسة عن طريق التساؤل الرئيسي التالي: كيف يتم تسيير الخدمات العامة المحلية بولاية تلمسان؟ وهي دراسة هدفت إلى محاولة توضيح المكانة المهمة التي تحتلها ميزانية الجماعات المحلية من ميزانية الدولة، وما مدى توفيرها لمختلف الخدمات المحلية للمواطنين وإبراز كيفية تسيير هذه الخدمات ومدى الإهتمام برأي المستهلك إتجاه هذه الخدمات وحمايتها بالإضافة بتجربة الدولة المتقدمة في هذا المجال، ولقد إستخدم الباحث المقابلة لجمع المعلومات وإعتمد الباحثة المنهج الوصفي والمنهج التارخي والمنهج التحليلي.

ولقد إعتمدت هذه الدراسة على التعليق وتحليل مختلف الجداول، والأشكال، والمنحوتات المتعلقة بالميزانية المديرية الخدمات المحلية لولاية تلمسان.

ولقد توصلت هذه الدراسة إلى أن المخصصات المالية من أجل تسيير الخدمات العامة المحلية تعتمد على الجباية المحلية والشراكة العامة الخاصة، وذلك لتوفير الخدمات للمواطنين بالجودة المناسبة وتوفير مناخ أنساب للعيش الرغد.

ويمكن أن تعتبر الجماعات المحلية مؤسسات للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية إذا توفرت الشروط القانونية والاقتصادية التي تساعد فعلاً على قيام تلك الجماعات بدورها التموي المحلي الرائد



إذ يتمثل الشرط الدستوري القائم مكرساً لسيادة الشعب يعطي للجماعات المحلية سلطة القيام بالتنمية المتعددة الأوجه للمواطن.

ولقد ساعدتنا هذه الدراسة في الجانب النظري بما تحتويه من معلومات مهمة.

الدراسة الرابعة: وهي عبارة عن دراسة قدمت للحصول على شهادة الدكتوراه بعنوان: أثر تدخل الجماعات المحلية في تحقيق التنمية المحلية: دراسة ميدانية بولاية المسيلة وباتنة من إعداد بالقليل نور الدين، وأنجزت هذه الدراسة في جامعة محمد بوضياف في المسيلة سنة 2018-2019، ودارت إشكالية هذه الدراسة عن طريق التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر تدخل الآليات الجماعات المحلية في التنمية المحلية بولاية المسيلة وباتنة؟ وهي دراسة هدفت إلى التعرف على الآليات المخول للجماعات المحلية بالمشاركة والتدخل بها في التنمية المحلية، وتوضيح كيفية تسيير وتنفيذ الآليات التي تتدخل بها الجماعات المحلية للتنمية المحلية وكذا مصادر تمويلها والميزانية التي تقيد محاسبياً بها.

وإستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بدراسة حاضر الظواهر والأحداث، ولقد إعتمد في دراسته على الاستبيان والمقابلة والملاحظة، وهذه الدراسة شملت جزء من أفراد العينة المتمثلين في الأعضاء المنتخبين (مجالس ولائية و المجالس الشعبية البلدية) وموظفي الإدارة المحلية (ولاية وبلدية) والذين يشاركون في تسيير وتنفيذ برامج التنمية المحلية، وكذا موظفي مديرية البرمجة ومتابعة الميزانية.

ولقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: لا يمكن حصر التنمية في الشق الاقتصادي فقط بل تحتاج التنمية المحلية إلى توظيف جميع الوسائل المادية والبشرية الممكنة.

مكنتنا هذه الدراسة من تحديد الأدوات التي نستخدمها في البحث، كما تزودنا بالكثير من المراجع والمصادر الهامة للبحث مما يوفر علينا الكثير من الجهد و الوقت، وهذا ما يسمى لدى الباحث ثقافة البحث العلمي.

الدراسة الخامسة: وهي عبارة عن دراسة قدمت للحصول على شهادة الدكتوراه بعنوان تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر: دراسة نظرية تحليلية حول تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة العمومية في الجزائر، لسهام رابحي، وأنجزت هذه الدراسة في جامعة باتنة-1 في سنة 2018-2019 ودارت إشكالية هذه الدراسة عن طريق التساؤل الرئيسي التالي: كيف يمكن الإرتقاء بمستوى تقديم الخدمة العمومية في ظل المشاكل التي تعانيها الإدارة المحلية الجزائرية؟ وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد جملة المشاكل التي تعيق نجاعة الخدمة العمومية في الإدارة المحلية ومحاولتها تشخيصها والوصول إلى حلول من شأن تجسيدها أن يؤدي إلى معالجة مشاكل الإدارة على المستوى المحلي، واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج التحليلي بصفة أساسية بالإضافة إلى إعتماد المنهج الوصفي، ولقد توصلت هذه الدراسة إلى ضعف التخطيط على المستوى اللامركزي وتعدد الهياكل في ظل



غياب صلاحيات ناجعة تحقق التنمية المحلية، وإهمال بعض المضامين المهمة في علاقة المواطن بالإدارة من خلال عدم وجود إستراتيجيات واضحة.

ولقد ساعدت هذه الدراسة على تدعيم الإطار النظري في بحثنا.

الدراسة السادسة: هي عبارة عن دراسة قدمت للحصول على شهادة الماجستير بعنوان: تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة، من إعداد الطالب: حرشاو مفتاح، وأنجزت هذه الدراسة في جامعة قاصدي مرياح- ورقلة- سنة 2015-2016 ودارت إشكالية هذه الدراسة عن طريق التساؤل الرئيسي التالي: كيف تساهم البيروقراطية في التأثير على مسار تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟ وهي دراسة هدفت إلى معرفة الجوانب السلبية للتنظيم البيروقراطي الجزائري ومدى التزام هذا الأخير في تقديم خدمة عمومية حية ومعرفة أهم الآليات القانونية والحلول المقدمة لمعالجة مشكلة تأخير تقديم الخدمة العمومية داخل القطاع الحكومي، ولقد إستخدم الباحث منهج دراسة الحالة وتوصلت الدراسة إلى أنه بغية تطوير مسار الخدمة العمومية داخل الإدارة المحلية والدفع بها نحو الأحسن وجب تخفيف الإجراءات البيروقراطية عن طريق إصلاح إداري شامل يأخذ في الاعتبار كل ظروف وإمكانيات بيئة الإدارة المحلية حتى لا يحدث تعارض بينها وبين قرارات السلطة المركزية وحتى تتمكن الإدارة من تقديم الخدمات العامة للمواطنين في مستوى الرهانات والتحديات التي تنتظرها.

ساعدتنا هذه الدراسة بتزويدنا بالكثير من المراجع والمصادر الهامة للبحث مما يوفر علينا الكثير من الجهد والوقت.

إحدى عشر- صعوبات الدراسة:

وواجهتنا بعض الصعوبات في إطار إعداد هذه الدراسة خاصة في شقها التطبيقي وتمثل في:

- 1- صعوبة الحصول على بعض المعلومات المختلفة التي لها علاقة مباشرة بموضوع المذكرة نظراً لإضفاء طابع السرية عليها من قبل موظفي الهيئات العمومية التي تم اللجوء إليها لهذا الغرض.
- 2- نقص المراجع ذات القيمة العلمية في المجال الذي يتناول موضوع معوقات الرقمنة في الجماعات المحلية وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية.

إثنى عشر- هيكل الدراسة:

تم تقسيم الدراسة وفق الهيكل التالي:

الفصل الأول: والذي سنقسمه إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: تم تقسيمه إلى خمسة مطالب، المطلب الأول ستنطرق فيه إلى مفهوم الجماعات المحلية أما المطلب الثاني بعنوان خصائص الجماعات المحلية، والثالث أهداف الجماعات المحلية والرابع مهام الجماعات المحلية، وأخيراً يضم مقومات نظام الجماعات المحلية.

المبحث الثاني: تم تقسيمه إلى أربعة مطالب، الأول يضم مفهوم الرقمنة، والثاني مبادئ وأهداف الرقمنة، والثالث متطلبات الرقمنة، وأخيراً تحديات الرقمنة.

المبحث الثالث: ويضم هو الآخر أربع مطالب، الأول يضم الإطار القانوني لرقمنة الجماعات المحلية، والثاني يضم الخدمات المعنية بالرقمنة في الجماعات المحلية، والثالث خطوات رقمنة الجماعات المحلية، وأخيراً تقييم عملية رقمنة الجماعات المحلية.

الفصل الثاني: سنوضح من خلاله أساسيات حول جودة الخدمة العمومية

المبحث الأول: تم تقسيمه إلى أربعة مطالب، الأول يشمل مفهوم الخدمة وخصائصها، والثاني يشمل مفهوم الخدمة العمومية وأهدافها، والثالث يضم المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية وأخيراً أنواع وأنظمة الخدمات العمومية.

المبحث الثاني: تم تقسيمه إلى أربعة مطالب، الأول يشمل مفهوم جودة الخدمة العمومية، والثاني يشمل أهمية جودة الخدمة العمومية، والثالث يشمل أبعاد جودة الخدمة، وأخيراً نماذج قياس جودة الخدمة.

الفصل الثالث: عبارة عن دراسة تطبيقية حول بلدية زغایة.

المبحث الأول: تم تقسيمه إلى مطلبين، الأول يشمل تعريف بلدية زغایة، والثاني يشمل هيئات البلدية ومهامها وهيكلها.

المبحث الثاني: تم تقسيمه إلى مطلبين، الأول يشمل واقع تطبيق الرقمنة في بلدية زغایة، والثاني يشمل تخفيف الإجراءات الإدارية.

المبحث الثالث: تم تقسيمه إلى ثلات مطالب، الأول يشمل حدود الدراسة وتصميم الاستبيان والثاني يشمل إختبار الاستبيان، والثالث يشمل وصف عينة الدراسة.

المبحث الرابع: تم تقسيمه إلى مطلبين، الأول يشمل عرض وتحليل إجابات موظفي البلدية على أسئلة المحور الثاني، والمطلب الثاني يشمل عرض وتحليل اجابات موظفي البلدية على أسئلة المحور الثالث.

المبحث الخامس: تم تقسيمه إلى خمسة مطالب، الأول يضم إختبار الفرضية الأولى، والثاني يشمل إختبار الفرضية الثانية، والثالث يشمل إختبار الفرضية الثالثة، والرابع يشمل إختبار الفرضية الرابعة، وأخيراً إختبار الفرضية الخامسة.



الفصل الأول: الإطار النظري

للرقمنة والجماعات المحلية

المبحث الأول: مفاهيم وأسasيات حول الجماعات المحلية

المبحث الثاني: أساسيات حول الرقمنة

المبحث الثالث: رقمنة الجماعات المحلية

تمهيد:

تراهن الجماعات المحلية في الجزائر على عدة تحديات وجب عليها تجاوزها في ظل البيئة الإتصالية الحديثة التي تتميز بالتفاعلية والآتية، خاصة مع تفعيل التكنولوجيا الحديثة والإنتقال نحو الرقمنة في العديد من القطاعات، فهي تعمل ضمن إمكانيات متاحة ومتوفرة في حدود إختصاصها محليا، ويبقى العامل التقني رهانا حقيقة أثناء محاولتها تجسيد الخطط والسياسات على أرض الواقع، فعند تأهيل الكوادر البشرية يتطلب ذلك أغلفة مالية ضخمة يصعب تغطيتها وكذلك غياب الخبرة الكفيلة بتعزيز أداء المؤسسات العمومية وإيصالها لقاعدة رقمية فعالة تربط جميع المجالات، حتى وإن كانت المبادرات الأولية عبارة عن إستخراج بعض الوثائق بيومترية من قاعدة بيانات الكترونية إلا أن الرقمنة أثناء الإنجاز هي أعمق من ذلك بكثير وستنطرق لكل ذلك في هذا الفصل من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: مفاهيم وأسسيات حول الجماعات المحلية.

المبحث الثاني: أساسيات حول الرقمنة.

المبحث الثالث: رقمنة الجماعات المحلية.

المبحث الأول: مفاهيم وأساليب حول الجماعات المحلية

لقد ظهرت الجماعات المحلية منذ القدم، حيث أن الجماعات المحلية ليست إبتكارا حديثا إكتشافه للإنسان بل لازمت البشرية منذ العصور القديمة وذلك لأن ظهور القرى الصغيرة كان قبل أن تنشأ الدولة في الجزائر ظهرت أثناء الحقبة الإستعمارية وذلك سنة 1947، وكان ذلك نتيجة التغيرات التي حدثت على الخريطة الإدارية الجزائرية، ولقد تطرقنا هذا المبحث إلى مفهوم الجماعات المحلية، وخصائصها وأهدافها ومهامها ومقومات نظام الجماعات المحلية.

المطلب الأول: مفهوم الجماعات المحلية

إن مفهوم الجماعات المحلية من أكثر المواضيع دراستا من طرف الباحثين والمفكرين، لما تحتله من مكانة مهمة داخل المجتمعات، لذلك سنتطرق إلى أهم و مختلف التعريفات التي تناولت الجماعات المحلية.

أولا- الجماعات المحلية: هي عبارة عن منطقة جغرافية، حيث يقسم إقليم الدولة إلى وحدات جغرافية تتمتع بالشخصية المعنوية وتضم مجموعة سكانية معينة وتنتخب من يقوم بتسخير شأنها المحلية بشكل مجلس منتخب ولهذه الإعتبارات تعددت تسمياتها فسميت باللامركزية الإقليمية نسبة إلى الإقليم الجغرافي الذي تقوم عليه، وسميت بالإدارة المحلية لتميزها عن الإدارة المركزية ولأن نشاطها محلي وليس وطني، وسميت بالجماعات المحلية للدولة على نفس الفكرة، وسميت بالحكم المحلي لتمتعها باستقلال واسع عن الحكومة المركزية، غير أنها لا تتمتع باختصاصات تشريعية قضائية، وسميت كذلك بالمجالس المحلية المنتخبة كونها تنتخب من جهازها التمثيلي من قبل السكان [فيديه، العدد 1، 2012، ص 120].

ثانيا- الجماعات المحلية ذات عمومية تتمتع بالشخصية القانونية والإستقلالية الإدارية والمالية وتكون من بلديات وجهات وأقاليم يغطي كل صنف منها كامل تراب الجمهورية [وزارة الشؤون المحلية والبيئة، تونس، 2018، ص 9].

ثالثا- الجماعات المحلية هي وحدات لامركزية توجد على مستوى أدنى من الحكومة المركزية، وتتمتع هذه الوحدات بالإستقلالية والذمة المالية مستقلة، تعهد اليه الحكومة المركزية مهمة القيام بالمشاريع التنموية [أحمد دعاس، العدد 1، 2017، ص 21].

المطلب الثاني: خصائص الجماعات المحلية:

تتميز الجماعات المحلية بمجموعة من الخصائص ومن أهمها [لمير، 2013- 2014 ، ص 44-45] :

أولا- الإستقلال الإداري: ينتج الإستقلال الإداري للجماعات المحلية من خلال الإعتراف بالشخصية المعنوية، وهو مل أكنته المادة الأولى من القانون 90-08 المؤرخ في 04/04/1990 التعليق بقانون البلدية، فالإستقلال الإداري هو الذي يجعل من الأجهزة الإدارية بين الحكومة المركزية والهيئات المحلية

المستقلة، وذلك وفق لنظام رقابي يعتمد من طرف السلطات المركزية للدولة، وتتمتع هذه الإستقلالية بعدة مزايا نذكر منها:

- 1- تخفيف العبء عن الإدارة المركزية نظراً لكثرة وتعدد وظائفها.
 - 2- تجنب التباطؤ وتحقيق الإسراع في إصدار القرارات المتعلقة بالمصالح المحلية وتقهم أكثر وتكلف أحسن برغبات وحاجات المواطنين من الإدارة المركزية.
 - 3- تحقيق مبدأ الديمقراطية عن طريق المشاركة المباشرة للمواطن في تسيير شؤونه العمومية والمحلية.
- ثانياً- **الإستقلالية المالية للجماعات المحلية:** بما أن الجماعات المحلية قد تمنت بالشخصية المعنوية والإستقلال الإداري حسب ما ذكرناه سابقاً، فإنه سيكون سبب يوجب لها الإستقلال المالي أو الذمة المالية المستقلة، وهذا يعني توفر للجماعات المحلية موارد مالية تكون ملكيتها للجماعات المحلية تمكناً من أداء الإختصاصات الموكلة لها، وإشباع حاجات المواطنين في نطاق عملها وتتمتع بحق التملك للأموال الخاصة، وتنص المادة 60 من القانون 90-08 المؤرخ في 07-04-1990 المتعلق بقانون البلدية بأن يقوم المجلس الشعبي باسم البلدية وتحت رقابة المجلس بجميع الأعمال الخاصة بالمحافظة على الأموال والحقوق التي تتكون منها ثروة البلدية، ومن نتائج هذه الإستقلالية المالية أنه تستطيع الجماعات المحلية إدارة ميزانيتها بحرية في حدود ما تملية عليها السياسة الاقتصادية للدولة، وهذا حتى لا تكون لهذا الإستقلال تأثير على مجرى نمو النشاط الاقتصادي للدولة.

المطلب الثالث: أهداف الجماعات المحلية

نظراً للأهمية الكبيرة التي أصبح يحظى بها هذا النظام لما له من فوائد، فإن السعي لتطبيق هذا الأسلوب الإداري الحديث على المستوى المحلي مراده تحقيق مجموعة من الأهداف، وهناك أهداف سياسية إدارية واقتصادية، وأخرى إجتماعية وكذا بيئية وذلك كما يلي [يلقلي، 2018 - 2019، ص 66 - 69]:

أولاً- الأهداف السياسية: وتمثل فيما يلي:

1- تحقيق الديمقراطية المحلية حيث تعتبر الديمقراطية أحد الأهداف الرئيسية التي يسعى نظام الإدارة المحلية إلى تحقيقها، حيث يشترك أهالي الإقليم في دراسة مشكلاته وإيجاد طرق لحلها، أي أنهم يشتركون في حكم أنفسهم وهو المعنى الحقيقي للديمقراطية الذي يعتبر أساساً وقاعدة للنظام.

إن الفعل الانتخابي للمواطن وإختياره لمن يمثله يساهم في إبراز الكوادر المحلية الضامنة لمشاركته في خدمة مجتمعه، حيث أن إشراك المواطنين في إدارة هيئاتهم المحلية يعمل على نشر الوعي السياسي وتنمية روابط الثقة بين الدولة والمواطن، وعليه فإن هذا العمل التشاركي بين المنتخب والمواطن داخل الإدارة المحلية يعود بالفائدة على الجميع فالمنتخب تبرز قدراته وتزداد مهاراته الفنية في التسيير مما يؤهله لشغل مناصب

عليها في الدولة، والمواطن يتلقى فنون العمل السياسي بحكم تواجده في مكان تقدس وتمارس فيه قيم الديمقراطية.

2- دعم الوحدة الوطنية وتحقيق التكامل القومي، فنظام الإدارة المحلية السليم يجب أن لا يؤدي إلى ظهور سلط للقوى السياسية داخل الدولة، والتي يمكن أن تناقض أو تعارض الحكومة المركزية أو لا تمثل السياسة العامة التي ترسمها هذه السياسة داخل الدولة، والتي يمكن أن تناقض أو تعارض الحكومة المركزية أو لا تمثل للسياسة العامة التي ترسمها هذه الدولة.

3- تقرب الإدارة من المواطن من خلال ربط مواطني الهيئة المحلية بالأشخاص المسؤولين عن إتخاذ القرارات والإشراف على تنفيذها (أعضاء المجلس الشعبي)، فالإدارة المحلية تقوم على العلاقات الإنسانية حيث يحضر المواطنين إجتماعات المجلس الشعبي ويمارسون رقابة فعالة على أعماله ويتولون محاسبته على أي تقصير أو إهمال.

4- يهدف نظام الإدارة المحلية أيضاً إلى تقوية البناء السياسي والاقتصادي والاجتماعي للدولة وذلك بتوزيع الإختصاصات بدلًا من تركيزها في العاصمة، مما يظهر أثره في مواجهة الأزمات والمصاعب التي قد تتعرض لها الدول في الداخل والخارج.

ثانياً - الأهداف الإدارية والاقتصادية: الهدف من تطبيق نظام الإدارة المحلية ضمن هذا الإطار هو تحقيق الكفاءة الإدارية والاقتصادية وذلك كما يلي:

1- **الكفاءة الإدارية:** إن تحقيق كفاءة الإدارة أحد الأهداف الهامة التي يسعى إليها أي نظام للإدارة المحلية كفاءة الإدارة المحلية دوراً فعالاً وأساسياً في إدارة المحليات للخدمات المختلفة، وكذلك في أداء الوظائف العامة التي يضطلع بها المجلس المحلي بكفاءة لتحقيق الإستخدام الأمثل للموارد المتاحة وتوفير الخدمات للمواطنين بأيسر السبل والأكبر عدد منهم.

ويعتبر إبتكار الحلول وزيادة فعالية الأداء وجود المخرجات داخل الإدارة المحلية ضرورة في الوصول إلى هذه الكفاءة، لأن الاعتماد على الحكومة المركزية والتقييد بأساليبها المتبعه يؤدي أحياناً إلى البطء وعدة النشاط، وتساهم مجموعة كبيرة من الجوانب التنظيمية في تطوير كفاءة الإدارة المحلية كالخطيط والتدريب والتطوير وإستعمال التكنولوجيا ودرجة تدفق المعلومات، والتنسيق الرأسي والأفقي داخل وخارج الإدارة بالإضافة إلى تواافق العنصر البشري العامل مع حجم الوحدة وكمية العمل.

2- **الكفاءة الاقتصادية:** تظهر علاقة الإدارة المحلية بالتنمية الاقتصادية وبشكل واضح في الاقتصاد الموجه حيث تتم عملية التنمية الاقتصادية على أساس عدم تركيز التخطيط ولا مركزية التنفيذ، بمعنى أن تتفرد الأجهزة المركزية بتحديد أهداف الخطة الشاملة وتشكيل إطارها العام في ضوء الإستثمارات المتاحة ولكن تشترك السلطات المحلية في إقتراح المشروعات الاقتصادية الازمة لها تبعاً لما يتتوفر لكل منها من

موارد طبيعية وإنمائية بشرية، لأن الجماعات المحلية أقدر من غيرها على تقدير حاجاتها وإنمائياتها وبعد إقرار الخطة توزع المشروعات على الأقاليم المختلفة ل تقوم كل سلطة محلية بتنفيذ ما يخصها منها، وبذلك يتحقق تكافؤ الفرص في توزيع فرص العمالة بين أقاليم الدولة المختلفة وتتوفر للمواطنين ظروف العمل في محلياتهم.

ثالثاً- الأهداف الاجتماعية: على غرار أهمية الأهداف السياسية والإدارية والاقتصادية لنظام الإدارة المحلية في المجتمع المحلي، فإن الأهداف الاجتماعية أيضا لها دور مهم في تماست المجتمع المحلي وتنمية الروابط الاجتماعية وال العلاقات الإنسانية بين جميع أفراده دون تميز، وعليه وفي هذا الإطار فإن نظام الإدارة المحلية يهدف إلى:

1- تذكير الشعوب بالانتماء إلى مجتمع محلي متميز: إن تشكيل مجالس الهيئات المحلية من بين أبناء هذه الهيئات و مباشرة هذه المجالس لكافة الأنشطة التي تهدف إلى إشباع حاجات المواطنين وتحقيق رغباتهم وميولاتهم، إنما يغرس في نفوس هؤلاء المواطنين الإحساس بأن الهيئات المحلية ما وجدت إلا بهم ومن أجلها الأمر الذي يدفعهم إلى الالتفاف حولها والعمل على تقويتها مما يولد لديهم ليس فقط الشعور بالانتماء إلى المجتمع الذي تعمل فيه هذه الهيئات، وإنما أيضا الشعور بأنهم في مجموعهم يشكلون وحدة إجتماعية أصلية تتبلور فيها علاقاتهم وارتباطاتهم ورؤاهم نحو المجتمع المحلي مع الحرص على التفاخر بتماسكه ووحدته.

2- تسهيل تطبيق مبدأ المشاركة الشعبية والمدنية في الشؤون المحلية: تعتبر المشاركة الشعبية في الشؤون المحلية تعثير عن الديمقراطية المحلية وعليه فإنها توفر ضمير المسؤولية لدى عامة الشعب من أجل المساهمة في تطوير مجتمعه والعمل على الرقي به في شتى المجالات مستهلا في ذلك مختلف الأساليب المبتكرة لديه.

وعليه فإن نظام الإدارة المحلية يعمل على تعزيز المشاركة الشعبية والمدنية وإقامة تطوير الشراكات مع جميع العناصر الفاعلة في المجتمع المحلي ولا سيما المنظمات غير الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني ومع القطاع الخاص وذلك من خلال أشكال جديدة من المشاركة مثل: مجلس الحوار والمجالس المجتمعية، واستخدام الوسائل الإلكترونية "شبكة الانترنت" كما تسعى إلى تطبيق مبدأ عدم التمييز على جميع الشركاء وعلى التعاون بين الحكومات الوطنية والإقليمية والسلطات المحلية ومؤسسات المجتمع المدني.

وفي حالة تطبيق هذه الأساليب المتوفرة ووجود نية من مختلف الأطراف فإنه يمكن القول أننا وصلنا إلى تعزيز المشاركة الشعبية، والتي سيكون لها تأثير على ثقافة وسلوكيات المجتمع نحو الأفضل.

3- تحقيق العدالة الاجتماعية: يهدف نظام الإدارة المحلية إلى تحقيق العدالة الاجتماعية بين مختلف مكونات المجتمع وفي جميع المناطق بحيث يجب أن يتم توزيع الموارد المالية والخدمات وفرص التنمية على مختلف المناطق وفقا لخصوصيات كل منطقة سواء كانت حضرية أو ريفية وعدم تهميش هذه الأخيرة

وتحقيق متطلبات التنمية فيها، والعدالة الإجتماعية أيضا تعني توزيع الأعباء المالية بين مختلف الهيئات المحلية بشكل سليم ف تكون مساهمة هذه الهيئات من ضرائب ورسوم في موارد الدولة على ضوء إمكانياتها المتاحة والمتوفرة.

رابعاً- الأهداف البيئية: في وقتنا الحالي لا يقل الهدف البيئي للإدارة المحلية عن الأهداف الأخرى خاصة مع زيادة الوعي المحلي والدولي بأهمية الإهتمام بالبيئة لما لها من تأثير على صحة السكان خاصة مع تزايد النمو السكاني لمعظم المناطق، وعليه فإن نظام الإدارة المحلية يسعى في هذا الجانب إلى:

- 1- القيام بكل أعمال النظافة العامة والتقليل من مختلف مصادر التلوث.
- 2- العمل على حماية البيئة من كل الأخطار والكشف عنها والبحث عن حلول لها ضرورة التحكم في تخطيط الأراضي وفي توسيع المحيط العمراني لها من أجل تحقيق شروط السلامة الصحية للسكان والقضاء على التجمعات السكانية الفرضية.
- 3- توفير شبكات المياه الصالحة للشرب وشبكات التطهير ل مختلف السكان ومعالجة مياه الصرف المستعملة حتى يمنع تنقل الأمراض.
- 4- العمل على زيادة غرس الأشجار وخلق المساحات الخضراء.

المطلب الرابع: مهام الجماعات المحلية

أصبحت الجماعات المحلية في الوقت الحاضر منوطه بعدة مهام وصلاحيات، فقد إمتد دورها الأن ليشمل جميع الميادين إذ أصبحت تختص في أعمال التنمية الإقتصادية والإجتماعية والثقافة، وحماية البيئة والسياحة والتي تتمثل فيما يلي [سليمان، 2017 - 2018، ص 81 - 82] :

- أولاً- المجال المالي: إن الجماعات المحلية البلدية والولاية مسؤولة عن تسيير مواردها المالية والتي تتمثل في حصيلة الموارد الجبائية، مداخل ممتلكاتها، الإعانت والقروض، الهدايا.
- ثانياً- المجال الإقتصادي: تقوم الجماعات المحلية بعدة مهام في المجال الإقتصادي أهمها:
 - 1- توفير حاجيات المواطنين وتقديم خدمات ذات مستوى مقبول وتحسين مستوى المعيشة.
 - 2- تعبئة الطاقات والمهارات بإدماجها في العملية الإقتصادية والتنمية.
 - 3- تطوير النشاطات الإقتصادية وترقية الإستثمار والصناعة الصغيرة والمتوسطة وتشجيع المتعاملين الإقتصاديين.
 - 4- تنشيط الأسواق القائمة وخلق أسواق جديدة.
- 5- حماية وتوسيع الأراضي الفلاحية، وبعث الترقية الفلاحية في المنطقة إلى جانب حماية الثروة الغابية والحيوانية وتطوير الري، إضافة إلى التعمير والتهيئة والتنمية المحلية ووظائف أخرى.

ثالثاً- المجال الاجتماعي: من بين إختصاصات الجماعات المحلية في المجال الاجتماعي ذكر

ما يلي:

1- الإهتمام بقطاع السكن، بإيجاد السكن الملائم من خلال خلق شروط الترقية العقارية وتقعيلها بإنشاء المرافق والمقابلات البلدية والولائية، والمشاركة في عمليات الإصلاح وإعادة البناء.

2- الإهتمام بمساعدة العجزة والمسنين والمعاقين ومحاولة إدماجهم بالمراكز الخاصة، والتکفل بالمعوزين والمشددين والمرضى عقلياً.

3- توفير شروط النظافة العامة والسهر على تطبيق أعمال الوقاية وإنشاء الهياكل الصحية من قاعات العلاج والمستشفيات.

4- التشجيع والمساهمة في برامج ترقية التشغيل والاهتمام بالترقية والتکوين المهني.

رابعاً- المجال الثقافي السياحي: تعمل الجماعات المحلية على إنشاء منشآت ثقافية وتسيرها وصيانتها كمتاحف وقاعات السينما، والمرکز الثقافية.

المطلب الخامس: مقومات نظام الجماعات المحلية

يقوم نظام الجماعات المحلية على كيانات تنظيمية وإدارية ومالية مستقلة، لها شخصيتها المعنوية ولها الصالحيات المترتبة على هذا الإستقلال، إلا أنه لا ينبع للفروع المحلية ممارسة بعض من مجالات أعمالها، إلا في نطاق ما يسمح لها، ومن خلال ما تقوضه السلطة المركزية والرقابة التي تمارسها عليها ومن بين العناصر التي تقوم عليها أجهزتها [ساكري، 2007-2008، ص. 194-196، 200-200]:

أولاً- الإعتراف بالشخصية المعنوية لجزء من إقليم الدولة: وهي الإعتراف بالشخصية المعنوية لجزء من إقليم الدولة كمحافظة أو ولاية أو مدينة، فيما يترتب على ذلك من إستقلال في القيام برعاية المصالح المحلية التي يعترف بها المشرع لهذا الإقليم عن طريق إدارة مرفاقه المحلي، التي يحددها القانون في بيانه لإختصاصات الهيئات المحلية.

" وفكرة الشخصية المعنوية أو الإعتبرانية تعني إعتراف القانون بالشخصية القانونية - بالإضافة إلى الإنسان أو الشخص الطبيعي - لمجموعة من الأشخاص تعمل على تحقيق هدف مشترك أو مجموعة من الأموال المرصودة إلى بلوغ الغاية المحددة، مع ما يترتب على قيام الشخصية المعنوية من نتائج قانونية تتركز في قيام شخص قانوني جديد يتمتع بالأهلية الكاملة في حدود أهدافه، فيكون أهلاً لـإكتساب تحمل الإلتزامات، وتكون له ذمة مالية مستقلة وموطن خاص به ونائب يعبر عن إرادته ويتمتع بحق التقاضي كمدعى أو مدعى عليه".

ثانياً- الإستقلال في إدارة المرافق المحلية والمالية: تتمتع الجماعات المحلية بقدر مناسب من الإستقلال في إدارة المرافق المحلية ويتولى المشرع في تحديد المرافق المحلية وتميزها عن المرافق القومية على أساس الإعتراف بوجود مصالح متميزة.

ويعني هذا أن الجماعات المحلية تتمتع بقدر كبير من الإستقلال في تنظيم أعمالها وفي وضع أنظمتها الإدارية وفي إتخاذ القرارات ووضع السياسات التي تراها مناسبة وفي تسير أجهزتها وتدبير مواردتها المحلية بقدر من الإستقلال في تسير شؤونها يفوق بكثير ما هو متاح للفروع الإدارية التابعة للأجهزة المركزية ذلك لأن القانون يخلع على أجهزة الإدارة المحلية شخصية إعتبارية مستقلة عن الجهاز الإداري المركزي ويعطيها الكثير من الصالحيات الإدارية والمالية. ويتضمن هذا في معظم الحالات لما لها من صالحيات في تحصيل الرسوم والضرائب المحلية، وإستخدامها في تمويل أنشطتها وخدماتها وينبغي ملاحظة أن الصالحيات التي تتمتع بها وحداتها والإستقلال والشخصية الإعتبارية التي تخلع عليها تكون بقوانين تصدر من السلطة التشريعية المركزية وبموافقتها. هذه القوانين تختلف من دولة إلى أخرى، بل وقد يختلف في الدولة على مرور الزمن.

وما يمكن قوله أن الجماعات المحلية يجب أن تقوم على الشؤون المحلية والتي يتم اختبارها بواسطة الإقليم ذاته، فالإقليم هو الذي يختار الهيئات المحلية ووسيلته الطبيعية هو الإنتخاب، وأن يكون أعضائه من أبناء الإقليم القاطنين فيه، من المدركون لمشاكله وهذه الهيئات المحلية يجب أن يتتوفر لها الإستقلال عن الإدارة المركزية، مع ممارسة الرقابة على أعمالها عن طريق الوصاية.

ثالثاً- الوصاية الإدارية: يسمح لنظام الجماعات المحلية بنوع من الاستقلال في ممارسة إختصاصاتها الإدارية، غير أن هذا الإستقلال نسبي غير كامل إذ تخضع الجماعات المحلية في ممارسة وظائفها لنوع من الرقابة والإشراف تمارسه عليها السلطة المركزية ضماناً للوحدة وسلامة السياسة الإدارية في الدولة، ويطلق عليها نظام الوصاية الإدارية التي تعتبر عنصر من العناصر الأساسية في الإدارة المحلية وتمثل هذه الوصاية الإدارية فيما تملكه السلطة الوصية المختصة بالرقابة، من سلطات محددة قانوناً تمارس على هيئات الامرکزية ذاتها وعلى أعمال هذه هيئات أي على القرارات التي تصدرها هذه الوصاية المختصة السلطة المركزية في العاصمة أو ممثلي السلطة المركزية في الأقاليم، وقد تكون هيئات لامرکزية عليها على هيئات لامرکزية أدنى كاختصاص المجلس الشعبي الولائي بمهمة الإشراف والرقابة على أعمال نشاط المجلس الشعبي البلدي، أو وصاية رئيس الدائرة كممثل عن الوالي فهي مراقبة أعمال نشاط المجلس الشعبي البلدي.

رابعاً- مجالس محلية منتخبة: ويعني ذلك ضرورة إدارة شؤون كل جماعة محلية بواسطة مجلس محلي منتخب يمثل الإرادة العامة لمواطني الجماعة " أي بواسطة حق الإنتخاب من سكان هذه الوحدات ويعتبر عنصر الإنتخاب من العناصر ذات الأهمية في نظام الامرکزية المحلية، نظراً لتجاويه مع الأفكار

الديمقراطية وما له من أثار محدودة في رفع درجة الوعي العام لدى الجماهير وزيادة الشعور بالمسؤولية إزاء مجتمعها".

هذه المجالس المحلية المنتخبة تمثل الإرادة العامة للمجتمعات المحلية وتضطلع بصلاحيات تقريرية ورقابية في إطار اختصاصاتها، وفي نطاق رقعتها الإقليمية وفي الأصل أن تشكيل المجالس المحلية باعث سياسي، وأن الإدارة المحلية هي الإدارة القريبة من الأهالي قرباً مادياً ومعنوياً بالإضافة إلا أن الانتخاب المباشر ضرورة لدعم إستقلال السلطات المحلية في مواجهة الحكومة المركزية، وأن تنمية المجتمع أو التنمية الاقتصادية والاجتماعية تقوم أساساً على مشاركة الشعبية في التخطيط والتمويل والإدارة والتنفيذ وفي التطبيق العلمي تأخذ الجماعات المحلية بأسلوب من الأساليب التالية أو تجمع بينهما بطريقة أو بالأخرى:

1- تشكيل المجلس كلياً بالإنتخاب المباشر مثل الجزائر.

2- أن تكون الغلبة في المجلس للأعضاء المنتخبين، ويكمel المجلس عن طريق الإختيار أو الإنتخاب الغير مباشر.

3- أن تكون الغلبة في المجلس للأعضاء المنتخبين ويكمel تشكيل المجلس المعينين.

خامساً- **المشاركة الشعبية والمساءلة:** يحتاج نظام الجماعات المحلية إلى نوع من الوعي السياسي الذي يساعد على إحساس المواطنين بأهمية دورهم بالمشاركة الشعبية فيما تتخذه المجالس المحلية من قرارات وما تقوم به من أعمال، فالمشاركة الشعبية تعتبر في هذا الإطار أحد المقومات الأساسية لقيام نظام الإدارة المحلية، وبدون المشاركة الشعبية في إتخاذ القرارات بال المجالس المحلية وفي الأعمال الخاصة بالتنمية المحلية تبعد وحدات المحلية عن حقيقة ما يحس به المواطنين من مشكلات وحاجات، وهنا تبرز أهمية التنظيم الملائم لأجهزة الجماعات المحلية الذي يحقق التعاون الفعال للجهود الشعبية مع الجهود الحكومية .

فالمشاركة الشعبية هي إشتراك المواطنين كأفراد أو جماعات مع جهات الإدارة في تحديد الاحتياجات أو أولويات المجتمع، أو تحديد أفضل الوسائل لتحقيق هذه الاحتياجات، أو وضع سياسات أو تمويل المشروعات أو تنفيذ سياسات أو القرارات وبمقتضاهما توجه الجهود لكل من الأهالي والحكومة لتحسين الظروف الاجتماعية والاقتصادية في المجتمعات المحلية لمساعدتها على الإندماج في حياة الأمة والإسهام في تقديمها بأقصى ما يمكن.

كما أن المشاركة الشعبية تقضي إلى علم تام بالقرارات المتعلقة بالخطيط والسياسة والاحتياجات المحلية والمشاريع الإنمائية الحالية والمستقبلية، وجميع الجوانب المالية لسياسة الامرية بما في ذلك الإيرادات والنفقات والتكاليف، والخدمات والديون.

وبالتالي فإن عملية المساعدة ضرورية لحفظ على كفاءة ونوعية الخدمات المقدمة، وبذلك فإن هذه المساعدة عملاً يدعم المشاركة إذ أن نجاح المحاولات الرامية إلى زيادة المشاركة يقاس بمدى لجوء الشعب

إلى المشاركة، لمحاسبة الحكومة المحلية على أعمالها وتنثير المساعلة عدة تساؤلات تتعلق بقدرة الحكومات والمجتمعات المحلية على إدارة شؤونها نظراً إلى أن هذه القدرة عنصر أساسي وبمشاركة المواطنين.

وبالتالي يمكن تحديد المجالات والتدابير العلاجية لبناء القدرات على المستوى المحلي وبالتأكيد في إيجاد وسيلة حيوية لبناء هذه القدرة الحيوية.

المبحث الثاني: أساسيات حول الرقمنة

تشكل الثقافة الرقمية جزءاً لا يتجزأ من المجتمعات الحديثة فالتكنولوجيا الرقمية يسرت الإنفاق بمختلف مصادر المعلومات في شتى أنحاء العالم وهي تمكن الأفراد والشركات والحكومات والمجتمعات من إستغلال مصادر المعلومات هذه بسهولة، حيث تطرقنا في هذا المبحث إلى مفهوم الرقمنة، مبادئ وأهداف الرقمنة ومتطلبات الرقمنة وتحدياتها.

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة

هناك عدة تعاريف للرقمنة ومن أهمها ما يلي:

أولاً- الرقمنة أو التحول الرقمي: هو عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني وفي سياق نظم المعلومات، وعادة ما تشير الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور سواء كانت صور فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط... الخ إلى إشارات ثنائية باستخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي التي تسمح بعرض نتيجة ذلك على شاشة الحاسب. أما في سياق الاتصالات بعيدة المدى فتشير الرقمنة إلى تحويل الإشارات التناهضية المستمرة إلى إشارات رقمية ثنائية [يومعرافي ومريم، دون سنة، ص 161-162].

ثانياً- الرقمنة: عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها عملية الكترونية لإنتاج رموز الكترونية أو رقمية سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي أو من خلال إشارات الكترونية تناهضية [باشية، 2007، 2008، ص 70]. ومنه يمكن إستخلاص أن المفاهيم السابقة تشارك في أن عملية الرقمنة لا تعني الحصول على مجموعات من النصوص الإلكترونية وإدارتها ولكن تتعلق بتحويل مصدر المعلومات المتاحة في شكل ورقي أو وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني.

المطلب الثاني: مبادئ وأهداف الرقمنة

أولاً- مبادئ الرقمنة

وتتمثل مبادئ الرقمنة فيما يلي [حسيان، 2016، ص 39]:

1 - الرقمنة تساعد على الحفظ من خلال الحد من إستعمال الوثائق الأصلية.

2 - عملية الرقمنة قبل كل شيء هي عملية بث للمعلومات.

3 - يجب أن لا تتعارض عملية الرقمنة ونظام الرقمنة كل مع حقوق الملكية المادية والفكرية.

4 - يجب أن يضمن مشروع الرقمنة أكبر فدر من المصداقية والتكاملية والمعلومات.

5 - يجب اختيار الوثائق التي تخضع لعملية الرقمنة بما يتاسب والهدف المحدد.

6- يجب تطابق الوسائل التكنولوجية المستخدمة مع خصائص الوثائق التي تم اختيارها.

ثانياً- أهداف الرقمنة

لماذا نرقمن؟ هذا السؤال يستدعي تحديد الأهداف التي نسعى إليها من وراء عملية الرقمنة، وهي عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية [مهرى، 2005-2006، ص 82-83]:

1- **الحفظ**: حيث أن الوسائل الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر مقارنة بالوسائل الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.

2- **التخزين**: أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات بما يالك بقرص رقمي dvd، إذا الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.

3- **الأقسام**: من خلال الشبكات وخصوصاً شبكة الانترنت سمحت الرقمنة الاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.

4- **سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام**: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثواني بدلًا من عدة دقائق.

المطلب الثالث: متطلبات الرقمنة

من بين متطلبات الرقمنة ما يلي [الخثعمي، 2011، ص 26-27]:

أولاً- **القوى البشرية المؤهلة**: إن عملية الرقمنة لا تتم بجهود فردية وإنما تحتاج إلى تكافف الكثير من الجهد من مختلف الأشخاص المسؤولين داخل مؤسسات المعلومات وكذا موظفي مختلف الأقسام داخل المؤسسات، وكلما كان الموظفون داخل المؤسسة التي تقوم بعملية الرقمنة مؤهلين ويمتلكون مهارات وكفاءات عالية كان ذلك عاملاً مساعداً في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية.

ثانياً- **الموارد المالية**: إن مشروعات الرقمنة تحتاج مورد مالياً لشراء المعدات الرقمية الازمة لعملية الرقمنة وصيانة هذه المعدات وجميع ما يتطلبه مشروع الرقمنة.

ثالثاً- **المعدات والأجهزة**: من البديهي جداً أن يكون من أهم المتطلبات الأساسية لمشروعات الرقمنة هي المعدات والأجهزة الازمة ل القيام بعملية الرقمنة، ومن هذه المعدات والأجهزة ما يلي:

1- **المساحات الضوئية**: يعتبر جهاز الماسح الضوئي أو المرقمن (جهاز التصوير الرقمي) هو الأساس في عملية الرقمنة وهو أحد المعدات الملحة بالحاسوب، إذ يقوم بفحص مختلف أنواع المعلومات المكتوبة والمطبوعة والمصورة والمخطوطة في الوثيقة وإدخالها إلى ذاكرة الحاسوب، أوفي وسائط الكترونية أخرى، وذلك عن طريق استخدام برنامج خاص بالتعرف إلى الخطوط ويعرف ببرنامج التعرف الضوئي إلى

الحروف OCR والمساحات الضوئية أنواع منها: اليدوية، والمحركة، والقياسية، ومنها الخاصة بالميكروفيلم وأخرى خاصة بالكتب، وفي كل هذه الانواع هناك المساحات الضوئية أحادية اللون والملونة.

2- الحاسوبات الآلية: لا يمكن أن تتم عملية الرقمنة بدون وجود أجهزة حاسب آلي ذات مواصفات ملائمة لعملية الرقمنة، ويتوقف نوع الحاسوبات الآلية المطلوب شراؤها على المهام المطلوب إنجازها باستخدام تلك الحاسوبات، ومن المهم جداً أن تكون الحاسوبات الآلية التي يتم استخدامها في عملية الرقمنة ذات مواصفات وامكانيات حديثة وعالية.

3- البرمجيات: تحتاج عملية الرقمنة لبعض البرمجيات المهمة التي ينبغي توفرها وإستخدامها حتى تتم عملية الرقمنة.

4- برمجة HTML: وهي البرمجة التي تسمح بتحرير وكتابة أكواد HTML.

5- برمجة XML: وتعمل هذه البرمجة بطريقة تشبه الطريقة التي تعمل بها برمجة HTML وتساعد خلال عمليات الترميز.

6- البرمجيات الخاصة بمعالجة النصوص والكلمات: وهذه البرمجيات تسمح بإنشاء النصوص وصياغته وتحريره.

7- برمجيات التعرف الضوئي للحروف: وهي التي تستخدم عند تحويل الصور إلى نصوص.

8- برمجيات نقل الملفات: وهي التي تستخدم تحميل الملفات والمشروع على الانترنت للعرض.

المطلب الرابع: تحديات عملية الرقمنة

على الرغم من أهمية عملية الرقمنة والمميزات التي تمنحها عادة ما تصطدم بكثير من التحديات سواء كانت تحديات مالية خاصة بالميزانية والإعتمادات المخصصة أو بالوسائل الفنية المتعلقة بتبني أفضل المقاييس وأشكال ملفات مصادر المعلومات الناتجة عن الرقمنة أو القضايا المرتبطة بالبنية التقنية لمشروع الرقمنة والإتفاقيات الخاصة بتخطي الإشكاليات المرتبطة بحقوق المؤلفين والناشرين.

وتعتبر هذه التحديات جوهرية ولها تأثيرها المباشر في إعداد سياسة رقمنة مصادر المعلومات وتبني معايير اختيار مصادر المعلومات التي يتم رقمتها وأساليب حفظها وإخزنها، وبناءً عليه نستعرض في الفقرات التالية أبرز هذه الإشكاليات [مركز هردو، 2016، ص 9-10] :

أولاً- إشكالية حقوق الملكية الفكرية: ترتبط هذه الإشكالية بالمسائل المتعلقة بحماية حقوق الناشرين والحقوق الفكرية للمؤلفين، وحتى يمكن أن تقادى المكتبات الدخول في منازعات قضائية لجأت في البداية إلى قصر عمليات الرقمنة على مصادر المعلومات التي لا تخضع لحقوق المؤلفين والناشرين وهي عامة تتمثل في مجموعات المصادر المتعلقة بالتراث الثقافي والقومي.

ثانياً - إشكاليات مادية: تؤدي الإمكانيات المادية دوراً بارزاً في تبني إستراتيجية عامة للرقمنة، حيث تفرض بعض الشروط والمقيدات الواجب أخذها في الاعتبار خاصة فيما يرتبط بالإمكانات المادية والتجهيزات التقنية والفنية والبرمجيات المراد الحصول عليها.

ثالثاً - إشكاليات تقنية وفنية: ترتبط التحديات التقنية في المقام الأول بالتجهيزات المادية والبرمجيات وجميع المكونات التي لا غنى عنها من أجل تنظيم مصادر المعلومات الإلكترونية وحفظها وإسترجاعها.

وتمثل الإشكالية الرئيسية في قضية التقادم السريع لتقنيات المعلومات حيث أنها تتطور وبشكل سريع ودون توقف، الأمر الذي تكتفه صعوبة الإطلاع على المعلومات المسجلة على وسائل تخزين متقدمة فعلى سبيل المثال لا تحتوي غالبية الحاسوبات الآلية من الجيل الحديث على مشغل الأقراص المرنة نظراً لضعف الطاقة التخزينية للأقراص المرنة وتعرضها للتلف السريع، وبالرغم من ذلك فإن التقنيات الحديثة لن تتوفر لها القدرة على عرض مصادر المعلومات المختزنة داخل مثل هذه الوسائل.

المبحث الثالث: رقمنة الجماعات المحلية

أصبح خيار التحول إلى الجماعات المحلية الرقمية ضرورة ملحة وجعل تدفق المعلومات الخاصة بالتسهيل في الشأن المحلي لصالح المواطن يمكن الجهات الفاعلة من تحقيق فهم مشترك للمعلومات المتاحة وبفضل ذلك سوف يجهزون أنفسهم بإطار مرجعي مشترك يسهل التعاون المتبادل، حيث تطرقنا في هذا المبحث إلى: الإطار القانوني لرقمنة الجماعات المحلية، بالإضافة إلى الخدمات المعنية بالرقمنة في الجماعات المحلية، وخطوات رقمنة الجماعات المحلية، وإلى تقييم عملية رقمنة الجماعات المحلية.

المطلب الأول: الإطار القانوني لرقمنة الجماعات المحلية

لقد صدر القانون الذي يتبنى وبصفة رسمية التوقيع والتصديق الإلكتروني حتى يمكن التأثير القانوني للإدارة الإلكترونية في الجزائر ومنها الجماعات الإقليمية، فأما عن التوقيع الإلكتروني فقد تبنته المادة (323) من القانون المدني المعديل والمتتم قبل صدور القانون المذكور سلفا بما لا يدع مجالا للشك، غير أن المادة 7 من هذا القانون حددت له شروطاً ومتطلبات حتى يكون صحيحاً وناجحاً أما عن المصادقة فقد أسندها هذا القانون لثلاثة أنواع من السلطة حسب التدرج والتخصص: أولاً للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني طبقاً لأحكام المواد 16 و 18 من القانون المذكور وأسنده الإشراف عليها للوزير الأول ثم للسلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني والتي وضعت تحت سلطة وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وفي الأخير السلطة الاقتصادية تحت إشراف السلطة المكلفة بضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية [سلامة، العدد 5، 2018، ص 69-70].

المطلب الثاني: الخدمات المعنية بالرقمنة في الجماعات المحلية

تتمثل هذه الخدمات في [حمدي و بوراريyo، العدد 2، 2020، ص 343-344]:

أولاً- **رخصة السيادة البيومترية والبطاقة الرمادية الإلكترونية:** إستكمالاً لسعى البلدية الإلكترونية تم البدء باستخدام أول رخصة سيادة بيومترية بالبلدية شهر جوان 2019، بناءً على برقية وزارة الداخلية والجماعات المحلية المتعلقة بتعيم إصدار الوثائقين عبر كل البلديات بعدما تم إعتمادها في بلديات مركز الولايات كمرحلة أولى لتقديم المنصة الإلكترونية والتأكد من إستقرارها، كما سيتم إستبدال البطاقة الرمادية في شكلها الحالي ببطاقة الكترونية لتحسين الخدمة العمومية من جهة والقضاء على تزوير وثائق المركبات من جهة أخرى والصور رقم (01، 02، 03، 04) أدناه توضح ذلك:

الصورة رقم (01): رخصة السيارة التقليدية



المصدر: [من خلال البحث في شبكة الانترنت]

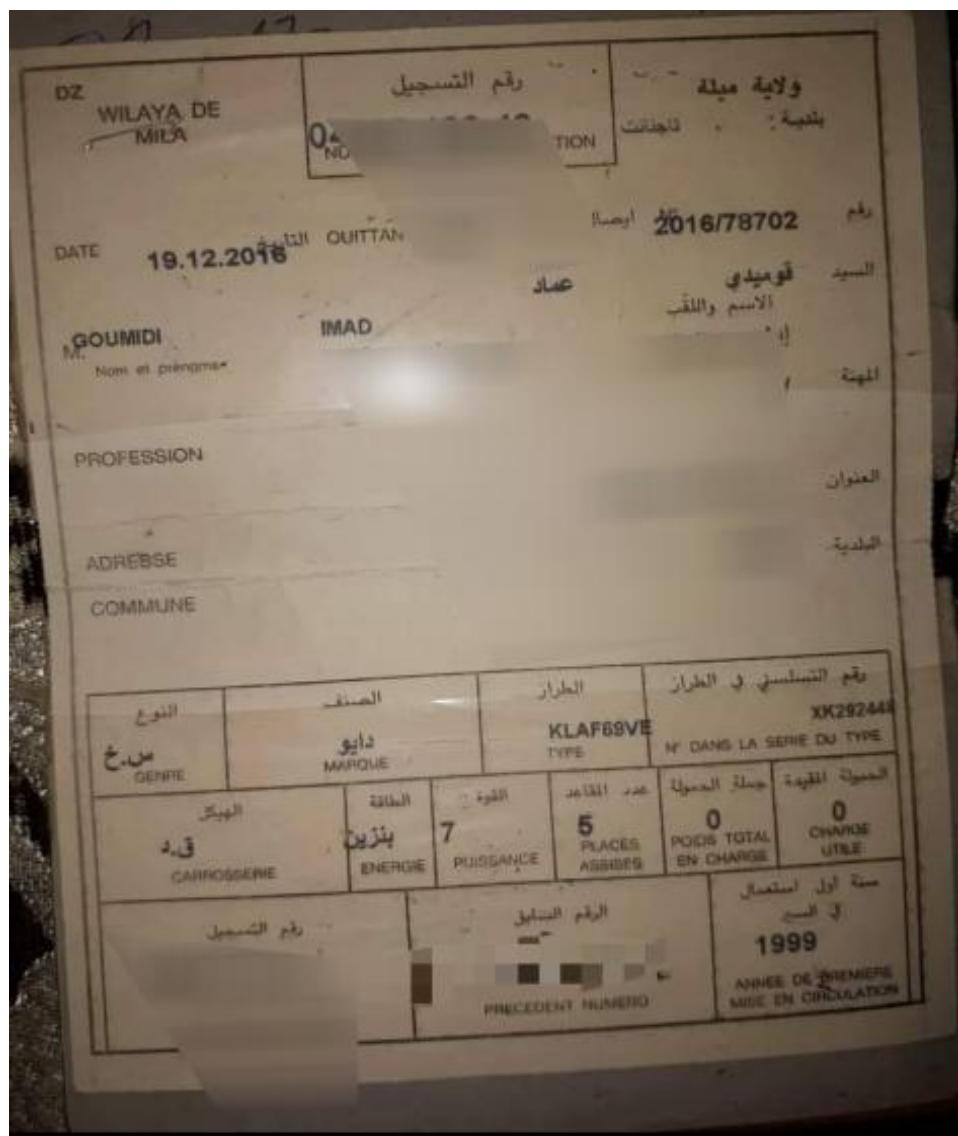
الصورة رقم (02): رخصة سيارة بيومترية



المصدر: [من خلال البحث في شبكة الانترنت]

التعليق: من خلال الصورتين (01) و (02) نلاحظ: أنه قد تم تحويل رخصة السيارة من الشكل التقليدي إلى الشكل البيومترى، حيث أصبحت هذه الأخيرة تتميز بمعلومات إلكترونية حول السيارة، وبشريحة إلكترونية كما ساهمت في القضاء على تزوير وثائق المركبات.

الصورة رقم (03): بطاقة رمادية تقليدية



المصدر: [من خلال البحث في شبكة الانترنت]

الصورة رقم (04) : بطاقة رمادية بيومترية



المصدر: [من خلال البحث في شبكة الانترنت]

التعليق: : من خلال الصورتين (03) و (04) نلاحظ: أنه قد تم تحويل البطاقة الرمادية من شكلها التقليدي إلى بطاقة إلكترونية لتحسين الخدمة العمومية، حيث تتضمن هذه البطاقة الرمادية البيومترية كافة المعلومات المتعلقة بالسيارة.

ثانيا- التسجيل الإلكتروني للحج: تم البدء في التسجيل الإلكتروني للحج بالبلدية موسم 2016 لتخفيض عبئ إستخراج مختلف الوثائق والوقوف بالطابور لإستكمال إجراءات التسجيل اليدوي، وتم العملية حاليا إما من طرف المعنى بملء إستمارة إلكترونية على موقع وزارة الداخلية أو التسجيل في المنصة الإلكترونية للبلدية بطريقة بسيطة وسريعة وتتمتع العملية بإجراء قرعة إلكترونية لاحقا

ثالثا- الشباك الإلكتروني: يعتبر من أهم الإجراءات التي إستحدثتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية والهيئة العمرانية للقضاء على الإختلالات المتبعة في تعطيل بعض مصالح المواطن بسبب المعالجة الكلاسيكية اليدوية للملفات وعدم الشفافية في التسيير والبيروقراطية وكثرة الوثائق المكونة للملفات ويعمل هذا الشباك على إستقبال طلبات مختلف الوثائق البيومترية (جواز السفر، بطاقة التعريف الوطنية رخصة السيارة) وتسجيلها بصفة آتية في قاعدة معطيات مركبة، وذلك باستغلال الربط المباشر مع قاعدة معطيات الوثائق البيومترية وكذا السجل الوطني الآلي للحالة المدنية إضافة للوثائق البيومترية سوف يتم توزيع هذا الشباك بصفة تدريجية إلى وثائق أخرى.

رابعا- بطاقة التعريف وجواز السفر الإلكترونيين البيومتريين: وضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية تحت تصرف المواطنين موقع إلكتروني على شبكة الانترنت لطلب ومتابعة الملف الإلكتروني لإستخراج الوثائقين، وهذا من خلال إنشاء ملف تعريفي بالتسجيل في الموقع للتعرف على الوثائق المطلوبة ومعايير الصور قبل رفعها ملء إستمارة طلب إلكترونية وطبعا وإختيار مركز لإيداع الملف وإستكمال الإجراءات في المنصة الإلكترونية البلدية، والمتعلقة بأخذ البصمة البيومترية والتوفيق الإلكتروني، أما في حالة حيازة جواز سفر بيومترى فيمكن طلب بطاقة التعريف مباشرة بملء إستمارة

الإلكترونية على الموقع وإختيار مركز لإستلامها، وفي كل الحالات يتلقى المواطن رسالة على الهاتف لإعلامه بضرورة التقرب إلى البلدية المختارة لإستلام وثائقه، وهذا يمكن بعض الفيئات المتمثلة أساساً في الأشخاص المسنين أو المرضى أو المقيدين أو المتواجدين بالمستشفيات الإستفادة من خدمات المحطة البيومترية المتنقلة التي توفرها الولاية لصالح البلديات تحت الطلب لإغفاء المذكورين من عناء التنقل إلى البلدية قصد إستكمال إجراءات حصولهم على وثائقهم البيومترية [بومعزة والعقيرب، العدد 2، 2020، ص 151 – 152].

والصور رقم (05، 06، 07، 08) أدناه توضح ذلك:

الصورة رقم (05): بطاقة التعريف الوطنية التقليدية



المصدر: [من خلال البحث في شبكة الانترنت]

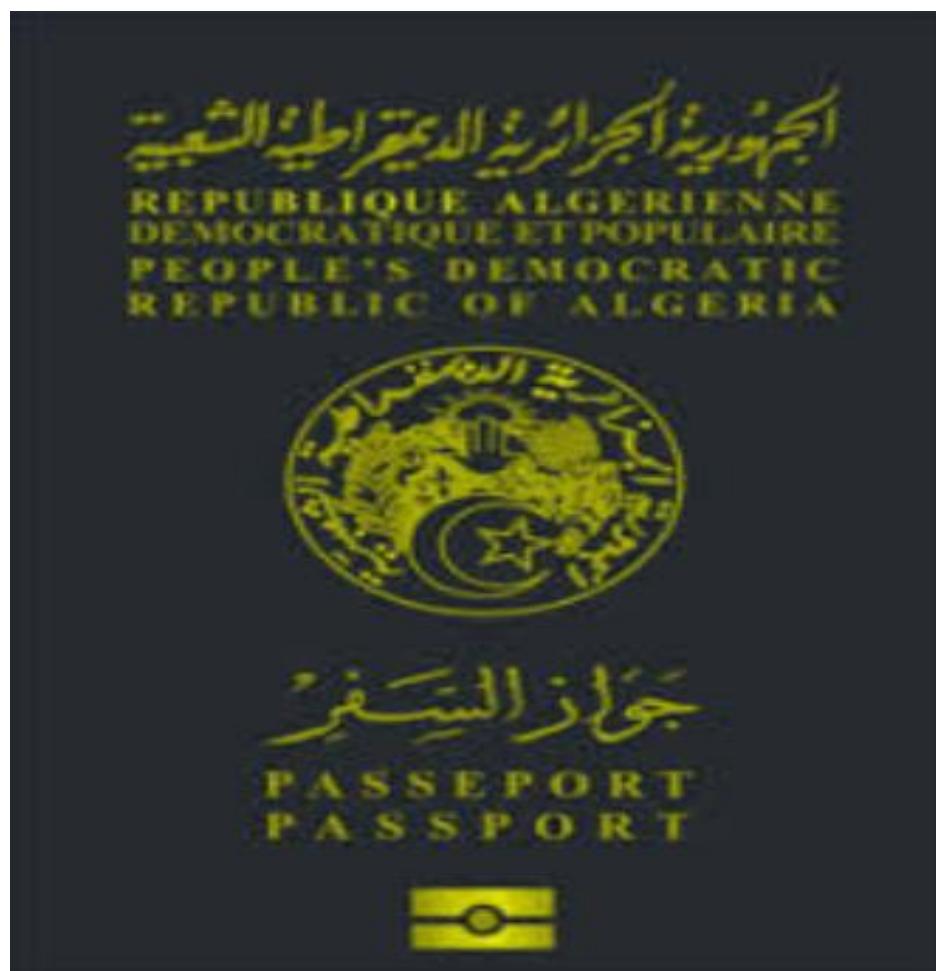
الصورة رقم (06): بطاقة التعريف الوطنية البيومترية



المصدر: [من خلال البحث في شبكة الانترنت]

التعليق: من خلال الصورتين (05) و (06) نلاحظ: أنه قد تم تحويل بطاقة التعريف الوطنية من الشكل التقليدي إلى الشكل البيومترى، حيث تتميز هذه الأخيرة بصغر الحجم، وتحمل شريحة إلكترونية، وتحتوي على رقم سري خاص.

الصورة رقم(07): جواز السفر التقليدي



المصدر: [من خلال البحث في شبكة الانترنت]

الصورة رقم(08): جواز السفر البيومترى



المصدر: [من خلال البحث في شبكة الانترنت]

التعليق: من خلال الصورتين (07) و (08) نلاحظ: أنه قد تم تحويل جواز السفر من الشكل التقليدي إلى الشكل البيومترى، حيث يتميز هذا الأخير بصغر الحجم، ورقم خاص بجواز السفر البيومترى، ورقمتعريف وطني.

خامسا- رقمنة مصلحة الحالة المدنية: يتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متغيرة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها، ليتم إسترجاعها لاحقاً سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية على شبكة الانترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها، وكانت أول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة بتاريخ 04 مارس 2010 وأصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثواني على مستوى الشباك الإلكتروني وهي تقنية تجسد أيضاً إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فرع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية، ونستطيع أيضاً إصدار في نفس الظروف شهادات الوفاة، ثم السعي فيما بعد إلى تمديد العملية إلى كافة الوثائق [الوافي و شريط، العدد 23، 2017، ص 374].

المطلب الثالث: خطوات رقمنة الجماعات المحلية

إن رقمنة الوثائق العادي وأرشفتها إلكترونياً تمر بالمراحل التالية [ختير، 2008، ص 60-63] :

أولا- عملية الرقمنة (التصوير): هي تحويل الوثيقة الورقية إلى ملف رقمي، فيما يخص الأرشيف الموجود مسبقاً على الشكل العادي، وبصفة عامة على الشكل الورقي، وهو أول مرحلة في تحويل الوثائق إلى وثائق رقمية من أجل الأرشفة على الشكل الإلكتروني.

ثانياً- التعرف البصري على الأحرف: عند رقمنة الوثائق الأرشيفية تنتج عنها وثائق رقمية في شكل صور حيث يكون النص المكتوب نفسه على شكل الصور، ولا يمكن القيام بعملية بحث عن معلومة معينة فيها، ومن أجل تحويله إلى نص كتابي قابل للتغير أو إستقبال عملية بحث، ينبغي القيام بما يعرف بالتعرف البصري على الأحرف، ويكون ذلك عن طريق برمجيات خاصة بهذه العملية.

وتعتبر عملية التعرف البصري على الأحرف من العمليات الضرورية على الوثائق المرقمنة، غير أنها قد تحدث عيوب أو أخطاء إذا ما كانت الكتابة غير واضحة.

ثالثاً- شكل الوثائق المرقمنة: وهي إعطاء قياسات (أشكال) مختصرة من أجل الحفظ وهذا لأن الملفات الناتجة عن رقمنة الوثائق الأرشيفية يكون حجمها كبيراً وتنطوي مساحات كبيرة على حوامل التخزين لدى يستوجب إختصارها في أشكال خاصة بكل نوع من الوثائق.

إن إعطاء شكل مختصر للوثيقة الرقمية ضروري سواء تعلق الأمر بأرشيفات كانت أصلاً إلكترونية أو تم تحويلها إلى الصورة الرقمية.

رابعاً- التكشيف: وهو الطريقة التي تسمح بالتعرف على الوثيقة المضورة أو المرقمنة من أجل إقامة ربط بين البطاقة الفهرسية والملف الموافق لهذه الصورة، وهذا بإعطاء كاشف وحيد يتم تدوينه على الوثيقة المرقمنة وعلى بطاقة التكشيف، ويتم التكشيف بطرقين:

1- الطريقة التي توظف كاشف ذري (تكشيف بسيط) والتي تتمثل في إدماج أدلة المحتوى بالمصطلحات البسيطة للنص.

2- الطريقة التي توظف كاشف مركب الذي يعالج مجموعات مصطلحات تؤدي إلى إنتاج كشافات متخصصة.

خامساً- التخزين (الحفظ): هناك ثلاثة أنواع من الحوامل المخصصة لحفظ يمكن ذكرها وهي:

1- الحوامل البصرية: كالقرص البصري الرقمي، الذي يمكن من حفظ مئات الجيغا أو كتي وكذلك بالنسبة للقرص البصري الرقمي القابل لإعادة الكتابة.

2- الحوامل الرقمية: كالاقراص اللينة التي تصل سعتها إلى 640 ميغا أو كتي والتي تعتبر الأكثر إستعمالاً نظراً لانخفاض ثمنها، ولتوفير العتاد اللازم لقراءتها في كل مكان.

3- الحوامل المغناطيسية: الأقراص المغناطيسية تستطيع حفظ 200 جيغا أو كتي.

سادساً- الإيصال (البث): إيصال الوثائق الأرشيفية أو الإطلاع يتم بطرقين:

1- على الخط: وذلك باستعمال بقابس داخلية، أو خارجية، بواسطة أجهزة إعلام آلي مرتبطة مع بعضه، أو على الانترنت وهذا طبعاً حسب الأهداف المسطرة من طرف كل هيئة.

2- خارج الخط: ونعني به الإطلاع بغير المكان، وأيضاً عبر الحوامل أو وسائل أخرى.

الإيصال أو التوزيع بمعناه اللاتيني ضمن نظام تسيير الوثائق ليس ضروري، حيث أنه بالإمكان الإكتفاء بالإطلاع على هذه الوثائق الإلكترونية عن طريق القراءة عبر الشاشة، على أن تكون هذه الأخيرة ذات قدرة إيضاح عالية.

الإيصال أو التوزيع في نظام تسيير الوثائق أو الأرشفة ينتج عنه الوثائق التالية: طباعة، فاكس النشر على الأقراص اللينة، أو عبر الويب.

المطلب الرابع: تقييم عملية رقمنة الجماعات المحلية

أولاً- الإيجابيات:

1- بالنسبة للمواطنين:

وتتمثل فيما يلي [سوبرات، 2018، 2019، ص 29-30]:

أ- تمكن المواطنين معلومات من إيجاد المعلومات والحصول على الخدمات في أماكن وجودهم من غير الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعنية.

ب- تساعد على رضا الزبائن نتيجة الإستجابة السريعة للاحتياجات والتسليم البسيط للخدمات المقدمة لهم.

ج- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، ومنه إختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.

2- بالنسبة للمنظمات:

وتتمثل فيما يلي [طحاطح، 2017، ص 10-11]:

أ- توفر المصالح على كل الأجهزة والبرامج الازمة لتسهيل إستخراج الوثائق البيومترية.

ب- تضمن قاعدة البيانات المعتمدة لدى مصالح إستخراج الوثائق البيومترية توفير الأمن والسرية لمعلومات المواطنين المسجلين.

ج- تبسيط الإجراءات وتقليل تكلفتها وإعطاء خدمة أكثر جودة.

د- تسهيل إجراء الاتصال بين البلدية المختلفة ومع المؤسسات الأخرى داخل وخارج إقليم البلدية.

هـ- الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.

و- تقليل إستخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجاباً على عمل المؤسسة.

ي- اختصار الوقت في إنجاز وتنفيذ المعاملات الإدارية بدون أن يضطر المواطن للتنقل بين الإدارات شخصياً لاستخراج وثائقية مع ما يرافقه من إهارن للوقت والجهد.

3- بالنسبة للمجتمع:

وتمثل فيما يلي [سوقات، 2018، 2019، ص 28]:

أ- تسهم في زيادة شفافية الحكومات فيما يتعلق بتحسين الخدمات وتبسيط الإجراءات وتسهيل المعاملات بينها وبين جميع فئات المجتمع.

ب- تسهم في توفير البيانات والمعلومات وإتاحتها لجميع فئات المجتمع.

ج- تساعد أيضاً في عرض إجراءات الحصول على الخدمات الحكومية وخطواتها ونماذجها بصورة تحقق سهولة التعامل مع المنظمات.

د- تؤدي إلى فتح قناة إتصال جديدة بين فئات المجتمع

ثانياً- المعوقات :

إن مجرد وجود استراتيجية متكاملة للتحول إلى النمط الرقمي لا يعني الطريق ممهدة لتطبيق وتنفيذ هذه الإستراتيجية بسهولة وسلامة وبشكل سليم وذلك لأن العديد من العوائق والمشاكل ستواجهه تطبيق الخطة ومن بين هذه العوائق نجد [بن عمار، 2018، ص 5- 7]:

1- المعوقات التنظيمية والشرعية: وتمثل في

أ- إنعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج التحول الرقمي.

ب- غياب المتابعة من قبل السلطات العليا لتطبيق مشروع الرقمنة في الإدارات الصغرى.

ج- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المرافق العامة حتى تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات.

د- قلة المعرفة الحاسوبية لدى الإداريين الذين يملكون قرار إدخال هذه التقنية داخل المرافق العامة المختلفة.

هـ- ندرة توفير التدريب المتخصص بشكل واسع.

و- ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق مشاريع التحول الرقمي في البيانات التعليمية.

ي- الإفقار إلى وجود جهة مركبة لتبني مشروعات الرقمنة على مستوى الدولة مما يؤدي إلى ضعف توافق الأنظمة.

ن- صعوبة إيجاد بيئة شرعية وقانونية تتناسب والعمل الرقمي مما يتطلب جهد ووقت طويل.

2- معوقات تقنية: وتمثل في:

- أ- صعوبات ومشكلات تشغيل الحاسب الآلي.
- ب- ندرة وجود مواصفات ومعايير موحدة للأجهزة المستخدمة.
- ج- تقادم أجهزة وبرامج الحاسب الآلي المستخدمة.
- د- ضعف البنية التحتية لشبكات الإتصال في الكثير من المناطق.
- هـ- ضعف قطاع التقنيات الحديثة في الدول النامية وذلك لمحودية القدرة التصنيعية وقلة الخبرات الفنية المؤهلة وهجرتها.

3- المعوقات البشرية: تتمثل في:

- أ- ضعف الوعي التفافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي داخل المرفق العام.
- ب- قلة البرامج التدريبية في مجال التقنية الحديثة والمتطرفة في المرافق العامة.
- ج- تسامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بأن التغيير يشكل تهديد للسلطة.
- د- ندرة تقديم الحواجز للعاملين للتوجه نحو النمط الرقمي.
- هـ- ضعف المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي والرهبة والخوف الذي يمتلك بعض المديرين والموظفين عند إستعماله.
- و- ضعف الثقة في حماية وسرية المعلومات والمعاملات الشخصية داخل البيئة الرقمية.
- ي- مقاومة العاملين لتطبيق التقنية وضعف الرغبة بها وعزوفهم عن إستخدامها وضعف القناعة لديهم بسبب مخاوف نفسية وصحية إضافة إلى ميل الإنسان إلى مقاومة التغيير.

4- معوقات مالية:

- أ- قلة الموارد المالية المخصصة لتنمية البنية التحتية الالزمه لتطبيق المشروع الرقمي وخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة.
- ب- قلة الموارد المتاحة لبعض المرافق العامة بسبب الإرتباط بميزات ثابتة ومحددة للإنفاق.
- ج- قلة المخصصات المالية الموجهة لعمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق المشاريع الرقمية.
- د- التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية.

5- التهديدات الأمنية: تتمثل هذه التهديدات فيما يلي [عشور، 2009، 2010، ص 40]:

التخوف من التقنية وعدم الإلتقاء بالمعاملات الإلكترونية خوفاً عن ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصر الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية، ويمثل فقدان الاحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية: مثل التحويلات الإلكترونية والمعاملات المالية عن طريق بطاقات الإنتمان، أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حفظها أو تدميرها وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يركز على ثلات عناصر أساسية هي:

أ- **العنصر المادي**: من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.

ب- **العنصر التقني**: باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.

ج- **العنصر البشري**: بالعمل على تربية مهارات ورفع قدرات وخبرات العاملين في هذا المجال.

خلاصة:

بعد دراستنا لهذا الفصل إستنتجنا بأن الجماعات المحلية من بين أهم القطاعات التي تسير بخطى ثابتة حنون تكرس معالم الرقمنة، وأنها الوحدات الالامركزية التي تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية. ضرورة استخدام الرقمنة في الجماعات المحلية حيث تعتبر هذه التقنية تحولا أساسيا في أساليب تنظيمها وعملها مما يجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكيف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنساب.

ويرغم من إيجابيات رقمنة الجماعات المحلية التي تتمتع بها إلا أنها لا تخلو من معوقات من بينها: المعوقات التقنية، المالية، البشرية...الخ.

من بين الخدمات المعنوية بالرقمنة في الجماعات المحلية : رقمنة الحالة المدنية، رقمنة الشباك التسجيل الإلكتروني للحج...الخ.

الفصل الثاني: أساسيات حول جودة

الخدمة العمومية

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمة العمومية

تمهيد:

يتصدر تحسين جودة الخدمة العمومية والتكفل الفعلي بقضايا المواطن حاليا قائمة إنشغالات الحكومة وأجهزتها المختلفة بصفة خاصة، والمجتمع بمختلف مؤسساته بصفة عامة وإدراج هذا الموضوع في برنامج عمل الحكومة وتأسيس هيكل حكومي لهذا الغرض، إلا دليل على سعي الحكومة للتصدي لظاهرة تراجع الخدمة العمومية التي بدأت تشكل مصدر عدم رضا المواطن وإنزعاجه مما يحتم ضرورة وأهمية إستعادة ثقته في الإدارة التي يجب عليها أن تعمل في إدارة الشفافية الكاملة وتجنب المحاكاة والأساليب السلبية في إدارة شؤونها إتجاهه، مما جعل الأمر يستدعي ضرورة وجود منظمات عامة.

وقد تطرقنا في هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية.

المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمة العمومية.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية.

مع التقدم السريع للعلم أصبح قطاع الخدمات يشغل إهتمام العديد من المنظمات نظراً للدور الذي يلعبه في دعم الاقتصاد كونه مورد هام لدخل الدولة، وتعتبر الخدمة العمومية من خصوصيات السياق العمومي، هذا الأخير الذي أصبح يحظى باهتمام الباحثين والدارسين فيما يخص مردودية القطاع العام ودراسة الجدوى للمشروعات العامة.

ومن هذا المنطلق ونظراً لأهمية الخدمات العمومية سنحاول التطرق لعرض مفهوم الخدمة وخصائصها، ومفهوم الخدمة العمومية وأهدافها، وأهميتها ومبادئها الأساسية، وأنواعها وأنظمتها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة وخصائصها:

أولاً- مفهوم الخدمة: يمكن تعريفها كما يلي:

1- الخدمة: هي منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستفيد نتيجة لاستخدام جهد بشري أولي ولا ينتج عن تلك المنافع حيازة شيء مادي ملموس [كورتل، 2009، ص 66].

2- الخدمة: تعرف الخدمة بأنها مجموعة من الأنشطة الاقتصادية التي تولد المنافع الزمنية والمكانية والشكلية والنفسية [معلا، 2010، ص 13].

ثانياً- خصائص الخدمات:

تنقسم الخدمات بعدد من السمات والخصائص المتفق عليها من قبل الباحثين المتخصصين ومن أبرز هذه الخصائص ما يلي [معراج وأخرون، 2013، ص 76-77] :

1- عدم ملموسة الخدمة: تعتبر هذه الميزة من أهم العناصر التي نستعملها للتفرق بين المنتج المادي والخدمة فالخدمات ليس لها تجسيد مادي وبالتالي لا يمكن إدراكتها بالحواس كالمس أو الشم أو التذوق... وبناء على ذلك فإنه لا يمكن نقلها أو تخزينها أو تعبئتها أو فحصها قبل الشراء.

2- عدم قابلية التجزئة: إن الخدمة تنتج وتستهلك في نفس الوقت وهذا عكس المنتجات الملموسة وعليه فالخدمة لا يمكن فصلها عن الشخص الذي يقدمها.

فإن كان نوع الخدمة ذات طابع إنساني فالمسؤول عن أدائها يعتبر جزء منها، ولا يمكن إستبدالها بشخص آخر لأن قدرة الإنتاج محدودة بقدرة ومهارة الشخص المسؤول عن أدائها مثلاً: صيانة سيارة تتوقف على مهارة الميكانيكي وجودة الإستشارة القانونية تتلاعماً مع مهارة المحامي، إذن فالخدمة تتلازم مع مقدمها على عكس ذلك فإن إنتاج السلع المادية منفصل عن من يقوم بتوزيعها.

3- قابلة للتلف: بما إن إنتاج الخدمة غير منفصل إستهلاكها ينتج عن ذلك عدم قابليتها للتخزين وبيعها مستقبلا وبالتالي فإن الكميات غير المستخدمة خلال فترة العرض والتي لم يتم بيعها تختفي للأبد وتشكل خسارة للمؤسسة.

4- التلازمية: ونعني بالتلازمية درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها فنقول أن درجة الترابط أعلى بكثير في الخدمات قياسا إلى السلع، وقد يترتب على ذلك في كثير من الخدمات ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها كما هو الحال في الإتصال المباشر العالي حيث تكون الخدمة موجهة إلى جسم المستفيد من الخدمة، مثل الخدمات الطبية، أو خدمات الحلاقة والتجميل وغيرها [العلاق، 2009، ص 48-49].

5- عدم التماثل أو عدم التجانس التغيرية: يعني بهذه الخاصية البالغة الصعوبة أو عدم القدرة على كثير من الحالات على تنميط الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير واضح وهذا يعني ببساطة أنه يصعب على مورد الخدمة أن يتعهد بأن يكون خدماته متماثلة أو متجانسة على الدوام وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لها مثلاً يفعل منتجو السلع، وبذلك يصبح من الصعوبة على طرفى التعامل المورد والمستفيد التنبؤ بما ستكون عليه الخدمات قبل تقديمها والحصول عليها [العلاق، 2009، ص 50].

6- تذبذب الطلب: يتميز الطلب على بعض الخدمات بالتذبذب وعدم الاستقرار، فهو لا يتذبذب بين فصول السنة فحسب بل يتذبذب أيضاً من يوم لأخر من أيام الأسبوع بل من ساعة إلى أخرى في اليوم الواحد [العلاق و الطائي، 2013، ص 43].

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية

ليس هناك تعريف موحد لمفهوم الخدمة العمومية بل هناك عدة تعاريف ومن بين هذه التعاريف نجد:

أولاً- الخدمة العمومية: توحى إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة [جلام، 2017، ص 5].

ثانياً- الخدمة العمومية: يركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريسي في تعريفه للخدمة العمومية على محوريين [مهدي و يحياوي، العدد 3، 2017، ص 265]:

1- مفهوم الخدمة العمومية كعملية: يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المؤسسات الحكومية على أنها عمليات ذات طابع تكاملی تتضمن على مدخلات وتشغيل ومخرجات.

2- مفهوم الخدمة العمومية كنظام: إنطلاقاً من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المؤسسات العمومية كنظام تتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

أ- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

ب- نظام تسليم الخدمة: وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي لها وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

ج- أشكال مفهوم الخدمة كنظام [مهدي و يحياوي، العدد 3، 2017، ص 265] :

* **خدمة عامة مرئية:** أو منظورة لطالب الخدمة مثل تقديم وثائق طلب تسجيل سيارة أو تسجيل مولود على مستوى مكاتب الخدمة العمومية، لأن المواطن يري المكتب والموظفين والآلات والمعدات.

* **خدمة عامة غير مرئية:** ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني، وهي العمليات التي تجري على مستوى مكاتب الخدمة مثل البحث عن تسجيل السيارة سابقاً، أو سجلات الحالة المدنية دون أن يلاحظها طالب الخدمة.

وعليه يمكن تعريف الخدمة العمومية بأنها: الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والإلتزام على توفيرها.

المطلب الثالث: الأهمية والمبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية

أولاً- أهمية الخدمة العمومية:

يعتبر موضوع الخدمات العمومية من الموضوعات الهامة والحيوية التي نالت ومازالت تناول إهتماماً من قبل العديد من الاقتصاديين والكتاب المختصين في هذا المجال، مما لا شك فيه أن مستوى الرفاهية التي ينعم بها الأفراد في أي مجتمع من المجتمعات بغض النظر عن الفلسفة الاقتصادية التي يؤمن بها وبغض النظر عن درجة النمو الاقتصادي سوف تتوقف على حجم الخدمات العامة المقدمة ومستوى جودة تلك الخدمات والذي يتوقف بدوره على حجم الموارد الاقتصادية المخصصة لذلك مستوى الأداء داخل هذا القطاع .

ولا شك أن العمل على تحسين حجم وجودة هذه الخدمات سوف يساهم مساهمة فعالة في زيادة معدل النمو الاقتصادي ورضا المواطن وتعلقه بقيادتها ولكي يتم ذلك يجب على تطبيق وظائف الإدارة العامة بفعالية في مجال الخدمات العمومية بهدف توفير الخدمة المطلوبة في المكان والوقت المناسبين ومراعاة مدى حاجة المواطن لها، من ثم كان التخطيط الواقعي والإستراتيجي لها أمراً أساسياً للدولة الوظيفية والإقتصادها فعندما يصبح ذاك التقديم مكلفاً وغير ناجحاً فان ذلك يؤثر على جودة مستوى معيشة المواطنين وعلى تنمية الوطن.

حيث بالإضافة إلى التكلفة الإقتصادية فإنه كثير الدول خصوصاً النامية لم تكن هذه الخدمات ملائمة بما يكفل تحقيق التقدم الإقتصادي والتطور الإجتماعي اللذان يفتحان الباب أمام فرص أكبر لخلق ثروات وتحسين مستويات المعيشة ولذلك فإن أهمية الخدمة العمومية تتلخص فيما يلي [نزل، 2016، ص183]:

1- أن الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومرتكزات التقدم للمجتمع:

فالفرد يحتاج إلى الصحة، التعليم، الماء، الكهرباء والسكن، محيط نظيف لكي يكون إنسان ذو تأثير إيجابي في المجتمع، حيث كلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية والنوعية المناسبة كلما دل ذلك على مستوى التنمية الإقتصادية والإجتماعية والبشرية حيث تعتبر جوانب حيوية للتنمية الشاملة.

2- الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن:

حيث أن الحكومات سواء على المستوى المركزي أو المحلي تلتزم ببعض الإنجازات والمشروعات التي تمثل متطلبات المواطنين وكلما جسدت هذه الأخيرة كان هناك وفاء للالتزامات من قبل الحكومة وينعكس ذلك على كسب ثقة الجمهور.

3- تحقيق الاستقرار الإجتماعي والإقتصادي والسياسي:

إن الاستقرار بكل أشكاله له تأثير على تطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج ويساهم في تسريع الإنجاز التنموي في كافة أبعاده، والسلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الاستقرار وتجلى أهم محددات الاستقرار في تأمين الخدمات العمومية: العمل، السكن، الرفاهية الإجتماعية، الأمن بكل أبعاده إلى العدالة الإجتماعية والتوزيعية وإستمرارها في تقديمها لعامة المجتمع.

4- مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع:

كانت مؤشرات التنمية الإقتصادية والإجتماعية سابقاً ترتكز على مستوى الدخل والنتاج القومي ومعدل دخل الفرد وأصبحت اليوم مؤشرات جديدة هي التي يتم بها قياس مدى تقدم المجتمعات وهي مؤشرات التنمية البشرية من صحة، تعليم، سكن .

كما أن الحكم النهائي على أي حكومة يكون من خلال فعالية الخدمات التي يقدمها فالدول وهي تصارع لنطبية الطلبات المتزايدة للمجتمع كثيراً ما تجد نفسها عاجزة عن التعاطي مع المهام الراهنة وهو ما أدى بها إلى البحث عن ترتيبات جديدة للشراكة مع هيئات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص بغية الرفع إلى أقصى حد من مستويات الخدمات المقدمة لمواطنيها.

ثانياً- المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية:

ترتكز عملية تسيير نشاطات الخدمة العمومية على مجموعة من القيم والمبادئ الأساسية وتمثل في [مرizq, 2015، ص 17-18]

1- معيار الإستمارية: من الناحية النظرية نجد أن مبدأ الإستمارية للخدمة العمومية يرتكز على المصلحة العامة التي تعتبر ضرورية لإنشاء خصوصية المؤسسة الإدارية وإرساء شرعيتها على أساس ممتن وعلى إشباع حاجات المواطنين، ومن واجب الدولة ضمان السير المنظم للخدمة العمومية.

وهذا يعني ضرورة الحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض نشاطات الخدمة العمومية في حالات الإضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي.

2- معيار المساواة: يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة بالمرفق العام بأن تؤدي خدماتها لكل من تتوافر فيهم شروط الإستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي.

ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العالمية وإعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة أمام القانون وذلك أمام المرافق العمومية، وهذا المبدأ لا يتعلق بتسيير المرافق فقط بل هو قاعدة تحكم القانون بصفة عامة فالمساواة أمام المرافق هي نتيجة للمبدأ العام والذي يمثل حقاً من حقوق الإنسان.

كما يمكن إضافة المعايير التالية [مرizq ، 2015، ص 19-20]:

1- معيار التطور: يسمح هذا المعيار بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقني من جهة وإحتياجات المستفيدين من جهة أخرى.

2- معيار المجانية النسبية: إمتداداً لمعايير المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباعدة (من حيث مستوى الدخل) يتم إعتماد سلم يبيّن هذا التباين بحيث يندرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانياً للجميع، مثلاً خدمة الصحة والأمن...الخ، ثم ترتيب الخدمات تنازلياً حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التسعيرات وتدرج إلى غاية أسفل السلم، أين يقتضي معيار المساواة في التعامل الحصول على الخدمة العمومية ذات الصيغة الصناعية والتجارية :السكن، التأمين، الترفيه...الخ ويكون هذا التسعير خاضعاً لثمن تقريري للمراجعة دورياً.

3- معيار الشمولية: إنطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الإستفادة منها مكفولاً لكل المواطنين لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان، ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.

4- **معيار الفعالية:** الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي ثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الإستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل، والكهرباء، والغاز والاتصالات، والتعليم والأمن، وشق الطريق في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، يسهم في خلق التوازن الجهوي، والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.

5- **معيار التضامن:** الخدمة العمومية ما هي إلا تعبيرا عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا من خلال ممارسة ظاهرة الفقر والحرمان، بالمساهمة في تقليل الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية لذا فالخدمة العمومية تصنف مهامها إلى ثلاثة أصناف وفق معيار التضامن الاجتماعي والمتمثلة في:

أ- مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش.

ب- مهام تهدف إلى المحافظة على الإنسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة.

ج- مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الإستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة.

المطلب الرابع: أنواع وأنظمة الخدمات العمومية

أولا- أنواع الخدمات العمومية:

تنقسم الخدمات العمومية إلى [رابحي، 2018، 2019، ص 46-47]:

1- **حسب مجال الخدمة :** يمكن تقسيمها حسب مجال الخدمة إلى:

أ- **خدمات إدارية:** وهي الخدمات التي تتعلق بالحياة الإدارية للمواطنين مثل: إسترجاع وثائق الحالة المدنية بالبلديات، وإصدار وتسليم مختلف الوثائق الإدارية.

ب- **خدمات إجتماعية وثقافية:** وتمثل في مختلف الخدمات ذات الطابع الاجتماعي والثقافي والتي تطورت بشكل ملحوظ وتخدم المواطن من الناحية الإجتماعية، والثقافية: كالتعليم، والصحة، والإعلام المساعدات الاجتماعية.

ج- **خدمات صناعية وتجارية:** وظهرت مع تطور دور الدولة وتدخلها في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال إحتياجاته الأساسية كخدمات النقل، والكهرباء، والغاز.

2- حسب التكلفة: تقسم إلى:

أ- **الخدمات المجانية:** وهي خدمات تقدم دون مقابل حيث تتحمل الدولة تكفلتها كالأمن العمومي الإنارة العمومية.

ب- **الخدمات بمقابل:** وهي خدمات يتحمل المستفيد منها تكفلتها كلياً وبشكل مباشر مثل: الكهرباء، الهاتف، الماء الشرب.

3- حسب المنفعة: وتقسم إلى:

أ- **خدمات ذات نفع عام:** وهي الخدمات التي تقدمها الإدارة المحلية بهدف الصالح العام مثل: الصرف الصحي، صيانة الطرق والحدائق.

ب- **خدمات ذات نفع فردي:** وهي الخدمات التي ينفع بها كل فرد على حدٍ متَّلٍ: خدمات الصحة، الرفاهية الإجتماعية.

ج- **خدمات ذات صلة بتطوير البنية التحتية:** تتضمن الأراضي، إنشاء المباني العامة، حماية البيئة.

د- **خدمات متعلقة بالسيادة والأمن الداخلي:** وهي الخدمات التي ترتبط عموماً بالدور التقليدي للدولة كخدمات العدل، والقضاء، والأمن.

ثانياً - أنظمة الخدمة العمومية

يمكن تقسيم نظم الخدمة العمومية إلى نظام المفتوح ونظام الخدمة المغلق [حرشاوى، 2015-2016، ص 41-42]:

1- **نظام الخدمة العمومية المفتوح:** حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة على أنها مثُل أي مهمة مجتمعية يتم إعداد الفرد لها ويترغب لممارستها طول حياته العملية وتقوم المؤسسات العمومية وفق هذا النظام بإستقطاب عدد من العاملين وفقاً لنوع الخدمة، حيث يتم تعيين العاملين تبعاً لمتطلبات العمل الحقيقة بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية ويمتاز نظام الخدمة العمومية المفتوح بمجموعة من الخصائص تتمثل فيما يلي:

أ- البساطة:

ويظهر ذلك من خلال :

* لا تبذل المؤسسات العمومية أي جهداً في إعداد الموظفين الذي يتوجب عليهم إعداد أنفسهم وتحمل نفقات هذا الإعداد.

* لا مسؤولية الإدارة عن تدريب العمال أثناء العمل سواء في دورات تدريبية أو غيرها بل الموظف هو المسؤول عن تحسين مستواه بنفسه.

ب- مرونة النظام:

تترجم حرية الإدارة في التخلّي وإلغاء أي وظيفة معينة لم تعد الحاجة إليها قائمة، كما يمنح هذا النظام هامش حرية الموظف كي يبحث عن وظيفة أخرى تتناسب مع ميوله وإستعداداته.

ج- إقتصادية النظام:

يتم التعيين في الوظيفة وفق احتياجات العمل، بالإضافة إلى الإنفتاح على المجتمع وعدم تمييز العاملين الحكوميين عن غيرهم من العمال في القطاعات الأخرى.

أما عن عيوب النظام المفتوح للخدمة فتكمّن في أنه يتطلب العمل بالمنظمات العامة نظام معين وذهنية خاصة ومهارات تختلف عن المهارات المطلوبة في القطاعات الخاصة، إضافة إلى إفتراضية وجود أنظمة تعليمية تشمل مختلف التخصصات وتقوم بإعداد موظفين مؤهلين وتضمن توفيرهم للمنظمة العامة وبالتالي هناك حاجة لوجود قطاع خاص متطور يتداول الخبرات في إطار متكامل في القطاع العام بهدف نقل الخبرة وتنمية المهارات [عشور، 2009-2010، ص44].

2- نظام الخدمة العمومية المغلقة:

وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالباً بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، وإستمرار التدريب بغية رفع مستويات المهنية وتنمية القدرات وإكتشاف الإستعدادات، كما أن القاعدة العامة للنظام المغلق في الخدمة العامة هي إستمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات ويرتكز نظام الخدمة العامة المغلقة على محوريين هما:

أ- قانون الموظفين:

هو مجموعة قواعد قانونية محددة لأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية يجعلهم يتميزون عن الموظفين في القطاعات الأخرى، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة تتعلق بالتعيين والمعاملة المالية والإجازات والمنافع المعنوية المختلفة، كما يحدد أيضاً كل المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظف ومخالف الإجراءات الجزائية الخاصة بإهمال أي شروط العمل في الخدمة العامة.

ب- حياة وظيفية متميزة:

إذا كان النظام المفتوح للخدمة العامة يتم التحاق الفرد فيه من أجل شغل وظيفة محددة فان النظام المغلق يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل إستناداً إلى العديد من الإعتبارات تتعلق بما ينتظره أثناء تواجده في خدمة المنظمة وما يمكن أن يقدمه طول حياته من خلال أدائه لوظائف كثيرة يقوم نظام الخدمة العامة المغلقة على بعض المميزات وهي:

* إمكانية الحصول على الموظفين القادرين على التجاوب مع الإدارة وتقدير أهدافها.

- * رعاية الموظفين، وتنمية الحس الوظيفي لديهم أي الشعور والإلتزام بالمصلحة العامة.
- * الإعداد والتدريب لدى الإدارة يجعلها تحصل على كل إحتياجاتها من العناصر البشرية، دون الاعتماد على عناصر خارجية مثل: سوق العمل ونظام التعليم السائد.

أما عن عيوب هذا النظام فتتمثل في:

- * صعوبة قيام الإدارة بعمليات ترتيب الوظائف والترقيات والعلاقات، بما يضفي التعقيد في الهياكل الإدارية.
- * إشكالات قياس حجم الإنتاجية ومقارنتها بين القطاع العام والخاص وإنتاجية الموظف.
- * كثرة الحقوق والإمتيازات للعاملين تؤدي في العادة إلى كثرة الخمول والإتكالية والقضاء على عنصر التجديد والإبتكار مع إشكالات الرواتب وإمكانية إستقطابها للكفاءات والخبرات التي تحتاجها الإدارة.

المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمة العمومية

لقد أصبح من الضروري تبني مفاهيم جديدة تستطيع من خلالها المؤسسات الصمود أمام هذه التغيرات وفي هذا الإطار يعتبر تبني الجودة كضمان للحصول على مميزات في مجال المنافسة، وتمكن المؤسسات من مسيرة المؤسسات المنافسة والإقليمية والعالمية من خلال زيادة الإنتاجية وتلبية توقعات العملاء وتخفيض تكاليف الإنتاج والتحسين المستمر للخدمة.

وستنطرب في هذا المبحث إلى مفهوم جودة الخدمة العمومية، وأهميتها وأبعادها، ونماذج قياس جودة الخدمة.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة العمومية

قبل التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة العمومية يجدر بینا الإشارة إلى مفهوم الجودة.

أولاً- مفهوم الجودة: تعني خصائص المنتجات التي تلبي إحتياجات ورضا الزبائن وهي تختلف باختلاف نوع المنتجات والخدمات وطرق إستخدامها [النعميمي وآخرون، 2013، ص 31].

1- كما يعرفها (Feigenbaum, 1991) أن الجودة هي إحتياجات الزبون وليس إحتياجات المصممين ولا إحتياجات رجال السوق ولا إحتياجات الإدارة العامة، فهي تستند إلى الخبرة الفعلية للزبون مع المنتج أو الخدمة [المسعودي، 2010، ص 23].

2- الجودة هي القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضا تام عن السلعة أو الخدمة الذي تقدم اليه [الزامل وآخرون، 2012، ص 131].

ثانياً- مفهوم جودة الخدمة :

1- **جودة الخدمة:** هي تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية [الدراركة، 2006، ص 17].

2- **جودة الخدمة** معيار درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة [الحداد، 1999، ص 336].

ثالثاً- مفهوم جودة الخدمة العمومية:

1- **جودة الخدمة العمومية:** هي مقياس لمدى تطابق مستوى الجودة العقلية المقدمة للزبون مع الجودة المتوقعة من الزبون [الزغبي، 2015، ص 400].

2- **جودة الخدمة العمومية:** هي قدرة الخدمة المقدمة لعموم الجمهور على إرضاء متطلباتهم الضمنية والمعبر عنها، أي تحقيق المنافع التي يتوقعها المواطنون. [حططاش، العدد 3، ص 439]

3- جودة الخدمة العمومية: تقييم معرفي على المدى الطويل للخدمة المقدمة من قبل المؤسسة، وأنها الدرجة التي يمكن إبتداء منها إرضاء الزبون بتلبية حاجاته ورغباته وتوقعاته باستمرار [بوعبد الله 2013-2014، ص 46].

المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة

تشكل أهمية جودة الخدمة مصدر الصدارة لدى كافة المنظمات، ويمكن توضيح أهمية جودة الخدمة في أربع أسباب رئيسية هي [رقاد، 2007-2008، ص 18، 20]:

أولاً- نمو مجال الخدمة: إن أحد أبرز التحولات التي شهدتها الاقتصاد العالمي هو تنامي الاهتمام بقطاع الخدمات، حيث أضحت مكانة هامة في النشاط الاقتصادي، وموردا هاما لمداخل الدولة علاوة على ذلك أصبح الاهتمام المتتامي بصناعة الخدمات يرتبط أساسا بمستوى معيشة أفراد المجتمع.

ثانياً- إزدياد حدة المنافسة: تعد جودة الخدمة من بين أهم المؤشرات التنافسية التي تعتمد عليها المؤسسات في تدعيم مركزها التنافسي، من أجل ضمان البقاء والإستمرارية في وسط المحيط التنافسي الذي تنشط فيه.

ثالثاً- الفهم الأكبر للعملاء: إهتمت معظم المنظمات الناجحة بالعمل على معرفة ما هو الشيء الذي يريده العملاء حتى تضمن إستمرار التفوق و النجاح، فلا يكفي تقديم خدمات ذات جودة وسعر معقول بدون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

رابعاً- المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل: يجب أن لا تسعى المؤسسات إلى جذب زبائن جدد فقط، ولكن يجب عليها أيضاً أن تحافظ على العملاء الحاليين وتكتسب ولائهم. وفي هذا الصدد تشير الدراسات على أن تكلفة جذب عميل جديد تعادل في المتوسط خمسة أضعاف تكلفة الحفاظ على ولاء عميل واحد.

المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة

هناك خمسة أبعاد لجودة الخدمة العمومية وتمثل في [الصميدعي وعثمان يوسف، 2010، ص 94-95]:

أولاً- الأشياء الملموسة: هي تشمل على المستلزمات المادية الداعمة لتقديم الخدمة (الأجهزة والمعدات والأفراد).

ثانياً- الإعتمادية: تشير على دقة إنجاز مقدم الخدمة بكل دقة وفقاً لما هو مطلوب ودرجة الإعتماد على هذا الأداء أو الإنجاز من قبل المستفيد.

ثالثاً- الإستجابة: إستعداد مورد الخدمة وقدرته على تقديم الخدمة بالسرعة الممكنة وإنجاز عالي وإضافة مستوى المساعدة التي يقدمها المستفيد.

رابعاً- الضمان: يشير إلى إمكانية وقدرات ومعلومات مقدم الخدمة والتي توزع الثقة والأمان في دهن المستفيد.

خامساً- الغاية: وتعود إلى الرعاية والتركيز من قبل مقدم الخدمة على أساس فردي من خلال تلبية حاجات المستفيدين المتعاملين مع المنظمة الخدمية.

المطلب الرابع: نماذج قياس جودة الخدمة

تتمثل نماذج قياس جودة الخدمة فيما يلي [ثاًث، العدد 1، ص 13 - 15]:

أولاً- نموذج الفجوة: تشير الدراسات السابقة إلى أن هناك أسلوبين رئيسيين لقياس جودة الخدمة ينسب أولهما إلى 1985 parasuraman et al، وهو الذي يستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكاتهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة أو التطابق بين هذه التوقعات والإدراكات، وذلك باستخدام الأبعاد الخمسة الممثلة لمظاهر جودة الخدمة والمشار إليها من قبل. وأطلق على هذا الأسلوب في قياس جودة الخدمة إسم مقياس الفجوة أو مقياس gronroos و Lewis and booms 1983 حول مفهوم جودة الخدمة كتغير لمطابقة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات العملاء. وقد توصلت الدراسة التي أجرتها parasuraman et al 1985 إلى أن المحور الأساسي في نموذج قياس جودة الخدمة هو الفجوة بين إدراك العميل لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول جودة هذه الخدمة، ولكن هذه الفجوة تعتمد من ثم على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم الخدمة وتسويقها وتقديمها، أي بالإضافة إلى فجوة الإدراكات/ التوقعات للعملاء هناك أربع فجوات أخرى تلخص فيما يلي :

الفجوة رقم (1): وتنتج عن الاختلاف بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وبين إدراك الإدارة لتوقعات العملاء، أي عجز الإدارة لتوقعات العملاء، أي عجز الإدارة عن معرفة احتياجات ورغبات العملاء المتوقعة.

الفجوة رقم (2): وتنتج عن الاختلاف بين الموصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بالفعل وبين إدراكات الإدارة لتوقعات العملاء، بمعنى أنه حتى لو كانت حاجات العملاء المتوقعة ورغباتهم معروفة للإدارة فإنه لن يتم ترجمتها إلى موصفات محددة في الخدمة المقدمة، بسبب قيود تتعلق بموارد المنظمة أو التنظيم، أو عدم قدرة الإدارة على تبني فلسفة الجودة.

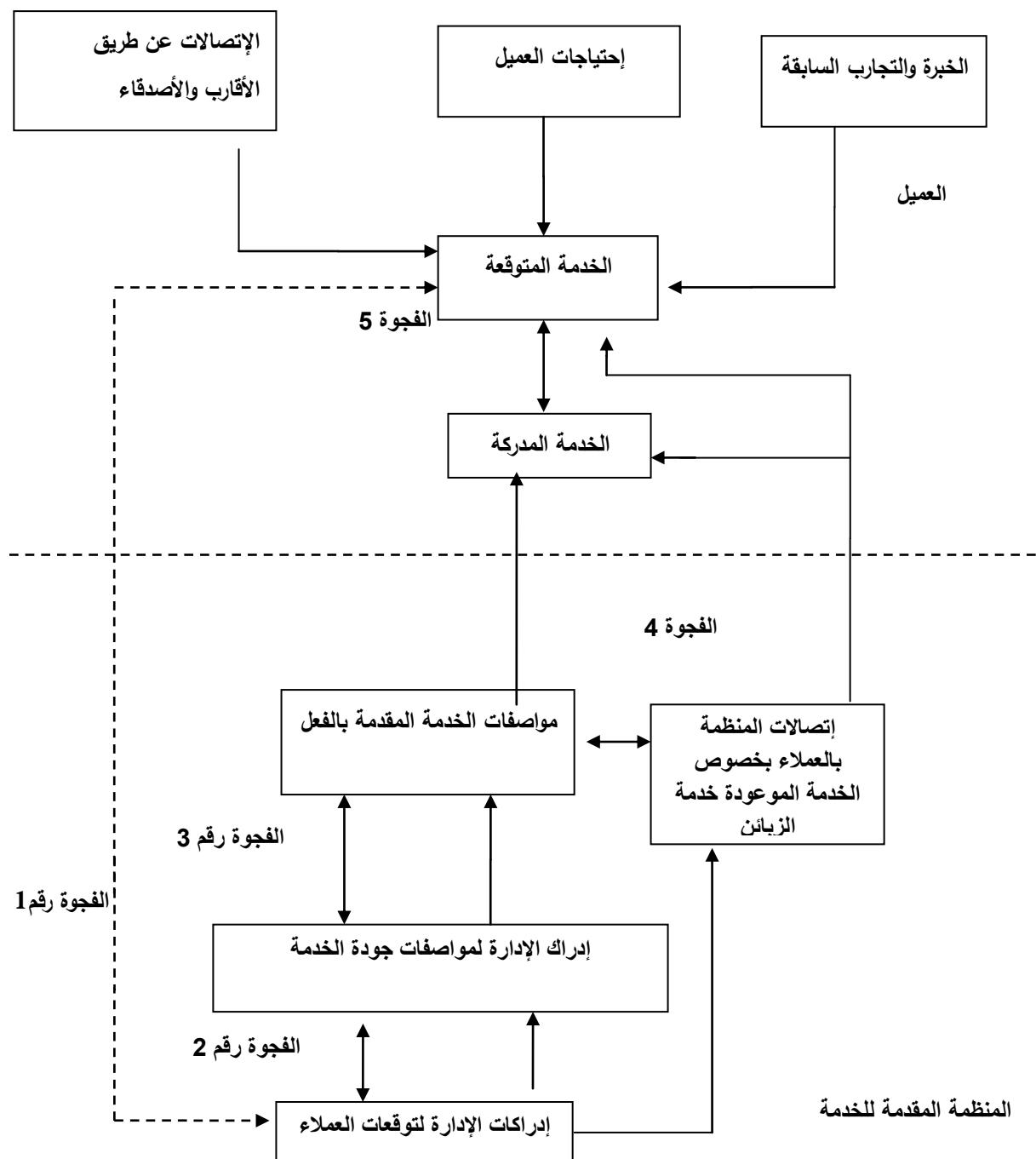
الفجوة رقم (3): وتنظر بسبب كون موصفات الخدمة المقدمة بالفعل لا تتطابق مع ما تدركه الإدارة بخصوص هذه الموصفات، وقد يرجع ذلك إلى تدني مستوى مهارة القائمين على أداء والذي يرجع بدوره إلى ضعف القدرة والرغبة لدى هؤلاء العاملين.

الفجوة رقم (4): وتنتج عن الخلل في مصداقية منظمة الخدمة، بمعنى أن الوعود التي تقدمها المنظمة حول مستوى الخدمة من خلال الإتصال بالعملاء (البيع الشخصي والمجهودات الترويجية الأخرى) تختلف عن مستوى الخدمة المقدمة ومواصفاتها بالفعل.

الفجوة رقم (5): وتمثل فجوة الإدراكات / التوقعات للعملاء الفجوة الخامسة في النموذج .

ويمكن تبيان الفجوات السابقة من خلال الشكل رقم (01) أدناه:

الشكل رقم (01): نموذج الفجوات :



المصدر: [ثابت، العدد 1، ص 15]

ثانياً- نموذج الأداء الفعلي: تمكن cronin and taylor من تطوير نموذج الأداء الفعلي أو نموذج الإتجاه حيث يقوم على فكرة مبسطة وهي أن جودة الخدمة يجب قياسها بطريقة لا تختلف عن قياس الإتجاهات ومن ثم فإن القياس يجب أن ينصب فقط على إتجاهات المستفيدين من الخدمة المقدمة نحو مستوى الأداء الفعلي لهذه الخدمة [ابوزيان، العدد 6، 2014، ص66].

خلاصة:

بعد دراستنا لهذا الفصل إستنتجنا بأن جودة الخدمة العمومية مثلت رهانا ومسعى لدى السلطات العمومية في الجزائر على مدار السنوات الأخيرة، إستجابة للمطالب الشعبية المتزايدة الناتجة عن إمتداد المرحلة التي عانى المواطن فيها من رداءة في مستوى الخدمات التي تقدمها الهيئات العمومية لفترة طويلة.

جودة الخدمة تعني مدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة وتوقعات المواطنين، ويتم تقييمها بالإعتماد على مجموعة من المعايير والمتمثلة في: الإعتمادية، الإستجابة، الضمان، والعناية.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية

حول بلدية زغالية

المبحث الأول: مدخل لتقديم البلدية

المبحث الثاني: الإطار القانوني لرقمنة بلدية زغالية

المبحث الثالث: الإسقاط ومجال الدراسة

المبحث الرابع: عرض وتحليل إجابات موظفي البلدية

المبحث الخامس: اختبار الفرضيات

تمهيد:

تشكل البلدية في الجزائر الخلية الأولى والأساسية للجماعات المحلية، نظراً للدور الهام الذي تلعبه كموقع إحتكاك بين الإدارة والمواطنين في تجسيد لصورة الالامركزية والإدارية إذ يشترك في تسييرها جميع المواطنين.

ونظراً لأهمية البلدية والدور الذي تلعبه في المجتمع، وحسب نوعية الخدمات المقدمة للمواطن وعصرنة الإدارة بها، وهذا ما أدى بالسلطات إلى التوجه نحو تطبيق الرقمنة في البلديات.

ولتطبيق الرقمنة يستوجب تجنب العديد من معوقاتها، وهذا ما سنحاول معرفته من خلال دراستنا هذه حيث ستركز الدراسة على معوقات الرقمنة في الجماعات المحلية وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية في بلدية زغایة.

وفي هذا الفصل سنتطرق إلى دراسة تطبيقية حول بلدية زغایة، والذي ينطوي على مباحثين نظريين الأول مدخل لتقديم البلدية والثاني تحت عنوان والإطار القانوني لرقمنة البلدية، بالإضافة إلى مبحث تطبيقي بعنوان الإستبيان وعينة الدراسة وتحليل البيانات.

المبحث الأول: مدخل لتقديم البلدية

البلديات في الجزائر عبارة عن مؤسسات يترأسها رئيس المجلس الشعبي البلدي الذي يعكس رغبات المواطنين فيها ويقوم بتنسيقها موظفيها بالإشتراك مع مواطنيها، حيث يسعون كلهم وجماعيا إلى تحقيق أهداف مشتركة تسير كلها إلى تحقيق المصالح العامة وتلبية إحتياجات المواطن وحتى يتم التعرف أكثر على هذا النوع من الهيئات المحلية سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى التعرف بها وبهياطها وصولا إلى هيكلها التنظيمي.

المطلب الأول: تعريف بلدية زغایة

أولا- لمحـة فـنية عن بلـدية زـغـایـة:

هي مجموعة ثانوية من بلدية وادي النجاء ولاية جيجل سابقا، تمت ترقيتها كبلدية أشاء التقسيم الإداري الأخير سنة 1984، وتعد زغایة من أقدم بلديات ولاية ميلة وتعتبر اليوم أكبر منطقة تجارية في الولاية وساعدتها على ذلك الموقع الإستراتيجي، وزغایة مدينة وبلدية تابعة إلى دائرة وادي النجاء ولاية ميلة، تقع في الشمال الشرقي للجزائر على ضفاف وادي الكبير وتعتبر إحدى أكبر التجمعات الحضرية في ولاية ميلة يحدها من الشمال بلدية ترعي بابيان ومن الجنوب بلدية وادي النجاء ومن الشرق ولاية ميلة تترفع على مساحة تقدر بـ 5455 هكتار يبلغ عدد سكانها 38872 نسمة، وهي أكبر المناطق زيادة في السكان في ولاية ميلة، حيث تمتاز بلدية زغایة بالطابع الفلاحي والتجاري حيث أن جل أراضيها صالحة للزراعة ومركز زغایة يعد النقطة الأساسية في تزويد المناطق المجاورة بالضروريات وتحتوي زغایة على عدة مراافق منها المركز الجامعي الذي يقع في الطريق الرابط بين مدينة ميلة وزغایة [مقابلة مع رئيس مصلحة الحالة المدنية، 2021].

ثانيا- تعريف المؤسسة المستقبلة:

هي الجماعة الإقليمية الأساسية تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي وتحدد بموجب القانون (المادة 1 من قانون البلدية) وتصيف المادة 2 من نفس القانون: البلدية إقليم إسم ومركز أي أن البلدية مجموعة إقليمية لامركزية أنشأت وفقا للقانون ومكان لممارسة المواطنـة وتشكل إطار مشاركة المواطنـ في تسيير الشؤون العمومية وكذلك تمارس صلاحياتها في كل مجالـات الإـختصاصـات المخولـ لها بموجب القانونـ، تـساهمـ معـ الـدولـةـ بـصـفـةـ خـاصـةـ فيـ إـدـارـةـ وـتـهـيـئـةـ الإـقـلـيمـ وـالـتـمـيـةـ الإـقـتـصـادـيـةـ وـالـإـجـتمـاعـيـةـ وـالـقـافـيـةـ وـالـأـمـنـ وـكـذاـ الحـفـاظـ عـلـىـ الإـطـارـ المـعـيـشـيـ لـلـمـوـاـطـنـ وـتـحـسـيـنـهـ.

فـيـ بلـديـةـ زـغـایـةـ 144ـ مـسـتـخـدـمـ مـوزـعـينـ حـسـبـ المـهـامـ الـوـاجـبـ الـقـيـامـ بـهـاـ يـشـتـغـلـ بـإـدـارـتـهـاـ 54ـ مـسـتـخـدـمـ دـائـمـ وـ90ـ مـسـتـخـدـمـ مـتقـاعـدـ، وـتـعـتـمـدـ فـيـ مـاـدـخـلـهـاـ السـنـوـيـةـ عـلـىـ إـسـتـغـلـالـ المـيـاهـ الصـالـحةـ لـلـشـرـبـ، وـالـضـرـائـبـ، وـالـمـبـاـشـرـةـ، وـنـتـائـجـ الـأـمـلـاـكـ الـعـوـمـيـةـ [ـ مقابلـةـ معـ رئيسـ مـصلـحةـ الحـالـةـ المـدنـيـةـ، 2021ـ].

المطلب الثاني: هيئات البلدية ومهامها وهيكلها

تتمثل هيئات البلدية في [مقابلة مع رئيس مصلحة الحالة المدنية، 2021]:

أولاً- هيئة مداولة: يدخل المجلس الشعبي البلدي في تشكيل هذه الهيئة وهو جهاز منتخب لمدة خمس سنوات (05 سنوات) يمثل الإدارة الرئيسية للبلدية ويعتبر الأسلوب الأمثل لقيادة الجماعية، كما يعتبر أقدر الأجهزة على التعبير على المطالب المحلية، كما أنه يشرف على شؤون البلدية المختلفة ويمتلك سلطة القرار، وتتمثل مهامها فيما يلي:

يخضع المجلس الشعبي البلدي مخططه الخاص بالتنمية المحلية في حدود مواردها والوسائل الموجودة تحت تصرفه كما يعمل على حماية المحيط وتحسينه وحفظ المسائل المرتبطة بالأمن والمحافظة على النظام العام.

ثانياً- الهيئة التنفيذية للبلدية: يدخل رئيس المجلس الشعبي البلدي في تشكيل هذه الهيئة مع بعض الأعضاء وتتمثل مهامها فيما يلي:

- 1- مراقبة الأموال والحقوق التي تتكون منها ثروات البلدية.
- 2- إبرام المناقصات والمزايدات الخاصة بأشغال البلدية.
- 3- رفع الدعاوى لدى القضاء باسم البلدية.
- 4- توظيف عمال البلدية وتعيينهم وتسيرهم وفقاً للقانون.

ثالثاً- ديوان الرئيس:

وهنا تجدر الإشارة إلى أن مكتب ديوان الرئيس يتولى إستقبال المواطنين والنظر في مشاكلهم اليومية وإعطاء حلول لها، كما تتم به إجتماعات لجان البلدية قصد تسوية الأوضاع والنشاطات القائمة عبر تراب البلدية ويعقد هذا الديوان أيضاً إجتماعات مماثلة، وتتمثل مهام رئيس المجلس الشعبي البلدي فيما يلي:

- 1- يمثل البلدية في القضايا العادلة والمنازعات الإجتماعية مع الهيئات الأخرى في الدائرة والولاية.
- 2- يمثل الدولة على مستوى البلدية ويمثل أعلى سلطة على تراب البلدية.
- 3- له صفة ضابط الحالة المدنية وصفة ضابط الشرطة.
- 4- يسهر على حسن سير مصالح البلدية ومؤسساتها.
- 5- تقديم تقرير منظم حول الوضعية العامة للبلدية ومدى تنفيذ المداولات.

رابعاً- أمانة رئيس المجلس الشعبي البلدي: تقوم أمانة المجلس الشعبي البلدي بالمهام التالية:

- 1- إعداد الإستدعاءات لأعضاء المجلس الشعبي البلدي وكذا مختلف لجانه.

- 2- تحرير محاضر إجتماعات المجلس الشعبي البلدي.
- 3- تدوين المحاضر والمداولات في السجلات الخاصة والمحافظة عليها .
- 4- نشر القرارات والمداولات.
- 5- تبليغ القرارات الفردية للمعنيين.
- 6- السهر على المحافظة لأسرار أعمال المجلس الشعبي البلدي.
- 7- القيام بمهام أخرى يمكن أن تسند إليه من طرف رئيس المجلس الشعبي البلدي أو الأمين العام للبلدية.

خامسا- أمانة الأمين العام: تقوم أمانة الأمين العام تحت إشراف الأمين العام للبلدية بالمهام التالية:

- 1- إستقبال المكالمات الهاتفية وتسجيلها.
- 2- تسجيل البريد الصادر والوارد وتوزيعه على المصالح بعد الإطلاع عليه من طرف الأمين العام للبلدية.
- 3- تنظيم إستقبالات ومواعيد الأمين العام والسهور على السير الحسن لأمانة الأمين العام.

سادسا- مصلحة التنظيم والشؤون العامة: وتضم المكاتب التالية:

- 1- مكتب المنازعات والشؤون القانونية: يقوم هذا المكتب بالمهام التالية:
 - أ- متابعة نزاعات البلدية بكل أشكالها أمام القضاء.
- ب- تبليغ الرئيس والأمين العام بتطورات قضايا البلدية المرفوعة أمام القضاء، والعمل بالتنسيق مع المحضر فيما يتعلق بتنفيذ الأحكام القضائية جمع المعلومات الخاصة بالقضايا المتنازع فيها، وتحرير الدعاوى القضائية و العمل بالتنسيق مع الأمين العام.

2- مكتب التنظيم والشؤون العامة: ويضم هذا المكتب فرع الانتخابات والخدمة الوطنية، وفرع التنظيم والشؤون العامة، وتمثل مهام هذا المكتب فيما يلي:

- أ- إعداد بطاقات التعريف الوطنية والبطاقات الرمادية.
- ب- شهادة السيارة المصادق عليها، وثائق السجل التجاري، وبطاقة الحرفيين، الحج، الفلاحة.
- ج- المتابعة المستمرة لقوائم الانتخابات، المراجعة العادية والإستثنائية لها، توزيع البطاقات للناخبين مسک دفاتر التسجيلات والشطب، جرد عتاد الانتخابات السهر على تحضير عملية الانتخابات بالتنسيق مع الأمين العام، تنظيم وتحديث الفهرس الانتخابي.
- د- شهادات الإقامة.
- ه- الإحصاء السنوي للشباب البالغين سن التجنيد، تحضير ملفات طلبات الإحصاء وتسليمها إلى مكتب التجنيد، تحضير ملفات طلبات الإعفاء من الخدمة الوطنية، توجيه إستدعاء الفحص الطبي للخدمة.

3- **مكتب الشؤون الإجتماعية:** ويضم هذا المكتب فرع الشبكة الإجتماعية والمعوقين والتحقيقات الإجتماعية، وفرع تشغيل الشباب، ويقوم هذا المكتب بالمهام التالية:

أ- ملف الشبكة الإجتماعية بنوعيها المنحة الجغرافية للتضامن ومنحة النشاطات ذات المنفعة العامة.

ب- ملف المعوقين والتحقيقات الإجتماعية.

ج- ملف تشغيل الشباب بنوعية التشغيل المكثف بمبادرات محلية والتشغيل عن طريق المؤسسات المصغرة.

4- **مكتب الحالة المدنية:** يضم هذا المكتب فرع إستخراج وتسليم وثائق الحالة المدنية، وفرع تسجيل الإزديادات، الزواج والطلاق والوفيات، ويقوم هذا المكتب بالمهام التالية:

أ- تسجيل الإزديادات، عقود الزواج، الوفيات.

ب- متابعة تسجيل الهاوامش.

ج- تسجيل أحكام الحالة المدنية وإيداع سجلات الحالة المدنية عند نهاية كل سنة لدى كاتب الضبط بال مجلس القضائي، إستخراج وتسليم الوثائق الخاصة بالحالة المدنية والمحافظة على مختلف السجلات وصيانتها والرد على بريد المواطنين.

سابعا- **مصلحة الإدارة والوسائل العامة:** وتضم المكاتب التالية:

1- **مكتب تسيير المستخدمين:** يقوم هذا المكتب بالمهام التالية:

أ- تسيير الحياة المهنية للمستخدمين بالبلدية.

ب- إنجاز إستمارات التقدير للعمال وملفات نهاية الترخيص.

ج- إنجاز جداول الترقية في الدرجات وعن طريق الإنقاء والتأهيل للمستخدمين حسب النسب الخاصة بذلك.

د- تنظيم المسابقات سواء عن طريق الإختبار أو الشهادات أو النصوص المهنية لتعيين المستخدمين بالبلدية حسب المناصب المالية الشاغرة والنسب الخاصة بالتعيين.

هـ- عقد جلسات اللجان المتساوية الأعضاء المختلطة لدراسة مختلف القضايا الإدارية للمستخدمين.

و- تأمين المستخدمين.

2- **مكتب الميزانية والمحاسبة:** يضم هذا المكتب: فرع إعداد رواتب المستخدمين، وفرع إعداد وتحضير الميزانيات والحسابات، وفرع تحديد الفوترة والوضعيات والتحصيلات ويقوم هذا المكتب بالمهام التالية:

أ- إعداد رواتب المستخدمين.

ب- تحضير وإعداد الميزانية والحسابات وتسديد الفواتير والوضعيات والتحصيلات.

3- مكتب الصفقات العمومية والبرامج: يقوم هذا المكتب بالمهام التالية:

أ- إعداد الصفقات العمومية وملحقاتها.

ب- متابعة تنفيذ الوضعية المالية لمختلف المشاريع لضمان أمانة اللجنة البلدية للصفقات.

4- مكتب التوثيق والأرشيف والإعلام الآلي: يضم هذا المكتب: فرع التوثيق والأرشيف، وفرع الإعلام الآلي، ويقوم هذا المكتب بالمهام التالية:

أ- تنظيم وترتيب أرشيف البلدية و القيام بعملية التوثيق وهذا بإنجاز نشريات لمختلف النصوص القانونية.

ب- السهر على ترتيب الجريدة الرسمية والمحافظة عليها.

ج- جمع مختلف النصوص القانونية والبحث عنها وتقديمها إلى مختلف المصالح عند الحاجة لتعزيز استخدام الإعلام الآلي على كافة مصالح البلدية، والقيام بعملية الإحصاء في جميع المجالات والسهر على جمع وتخزين المعلومات الخاصة بالبلدية وتبنيها وتحديثها.

5- مكتب الممتلكات والوسائل العامة: ويقوم هذا المكتب بالمهام التالية:

أ- توفير وسائل التسيير لمصالح البلدية، إقتناء عتاد المكاتب، قطع الغيار، الوقود، ومختلف التجهيزات.

ب- مسح دفاتر الجرد، دفاتر الممتلكات، تسيير الممتلكات ودفاتر الشروط، والعقود والمزايدات.

سابعا- مصلحة البناء والتعهير والتجهيز والصيانة: وتحت إشراف هذه المصلحة المكاتب التالية:

1- مكتب التسيير والبناء والتجهيز: يقوم هذا المكتب بالمهام التالية:

أ- رخص البناء والتعهير والهدم، متابعة مطابقة الإنجازات.

ب- الدراسة الهندسية والتقنية، متابعة مخططات التهيئة والتعهير والبناء الفوضوي، البناء الذاتي والريفي.

ج- التنسيق مع الوكالة العقارية، متابعة ومراقبة إنجاز المشاريع، متابعة الاستثمار.

2- مكتب صيانة وتصليح ممتلكات البلدية: يضم هذا المكتب: فرع صيانة البناء، وفرع صيانة العتاد، ويقوم هذا المكتب بالمهام التالية:

أ- صيانة البناء المدرسي، الإدارية، المساجد، المقابر، المدابح، الأسواق، مساحات اللعب.

ب- صيانة العتاد الثابت (الأثاث المدرسي، المكاتب...الخ).

ج- صيانة العتاد المتحرك (الشاحنات، الآليات، السيارات).

ثامنا- مصلحة الوقاية وصيانة الطرق والشبكات المختلفة:

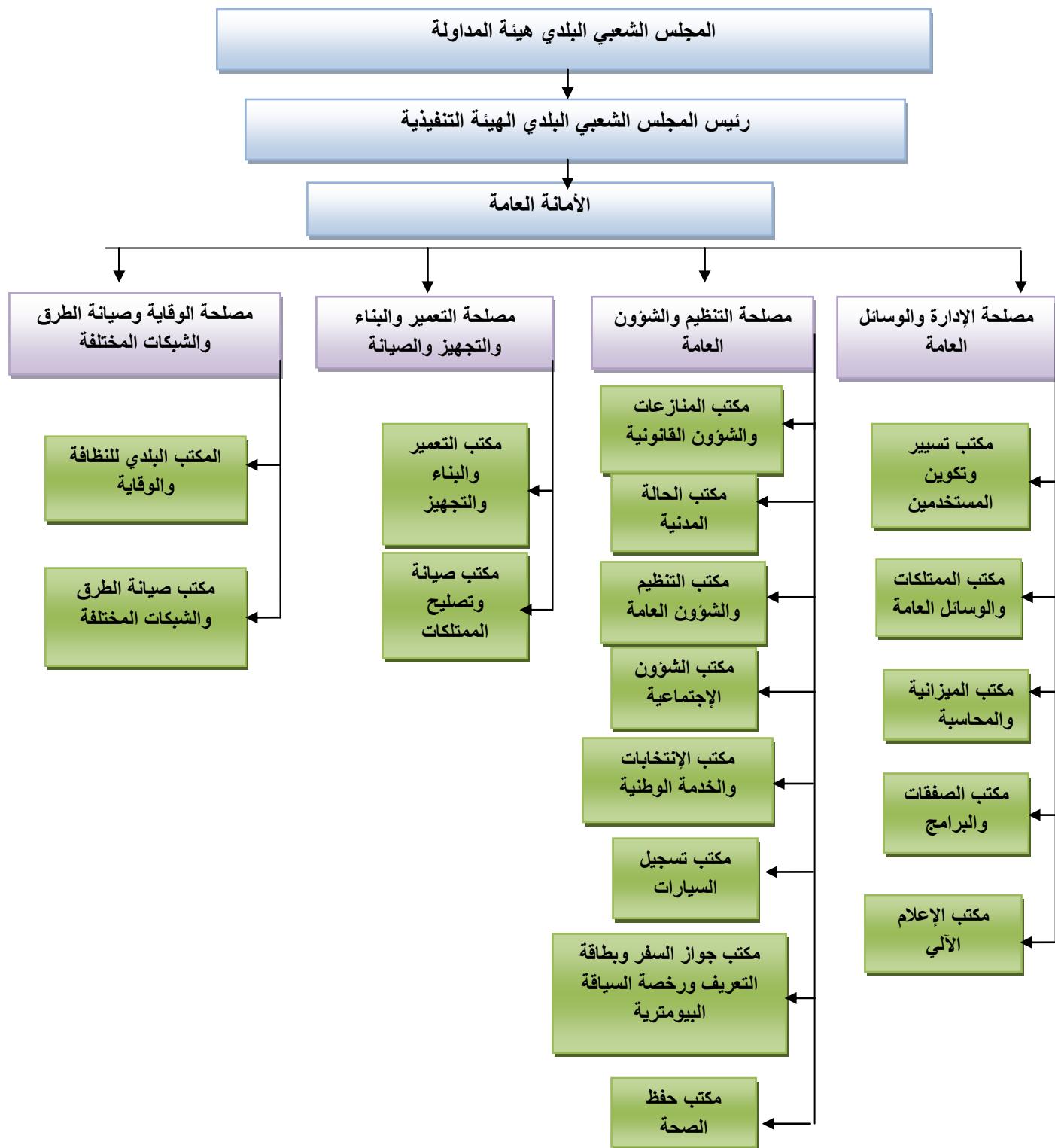
1- المكتب البلدي للنظافة والوقاية: يقوم هذا المكتب بالمهام التالية:

- أ- متابعة ومراقبة عملية تطهير الآبار والعيون العمومية والخزانات.
- ب- مراقبة اللحوم والأسماك والمذابح والأسواق العمومية، محاربة الأمراض المنتقلة عن طريق المياه والحشرات الضارة والحيوانات الضالة.
- ج- تسلیم شهادة المطابقة لقواعد النظافة.

2- مكتب صيانة الطرق والشبكات المختلفة: يضم هذا المكتب: فرع صيانة الطريق الريفيية والحضريّة، وفرع صيانة الشبكات المختلفة، كما يقوم هذا المكتب بالمهام التالية:

- أ- فتح ومتابعة إنجاز الطرق الريفيّة والحضريّة لفاك العزلة، صيانة الطرق والأرصفة، متابعة إنجاز الشبكات المختلفة الريفيّة والحضريّة، المياه الصالحة للشرب، قنوات صرف المياه، الإداره العمومية.
 - ب- صيانة مسالك مجاري المياه، صيانة الشبكات المختلفة الريفيّة والحضريّة.
- والشكل رقم (02) أدناه يوضح الهيكل التنظيمي لبلدية زغایة:

الشكل (02) يوضح الهيكل التنظيمي لبلدية زغaya



المصدر: [رئيس مصلحة الحالة المدنية، 2021]

المبحث الثاني: الإطار القانوني لرقمنة بلدية زغالية

في هذا المبحث يتم إعطاء صورة واقعية عن تطبيق الرقمنة، والإجراءات المتبعة لتخفيض الملفات الإدارية.

المطلب الأول: واقع تطبيق الرقمنة في بلدية زغالية

من خلال القيام بعدد من الزيارات الميدانية للبلدية وبعد الإطلاع على بعض الملاحق يتضح لنا أن البلدية لا تطبق الرقمنة إلا في جزء من أعمالها والمتمثل في مصلحة الحالة المدنية، ويتجسد في رقمنة سجل الحالة المدنية وأن مشروع الرقمنة لم يدخل حيز التنفيذ إلا في سنة 2010م، وذلك من خلال إستخراج شهادة الميلاد s12 [مقابلة مع المهندس في الإعلام الآلي بالبلدية، 2021].

ولتنفيذ هذا المشروع قام وزير الداخلية بإرسال عدة تعليمات لسير الحسن لهذا المشروع وأهمها:

أولاً- حفظ وتأمين قواعد المعلومات للبلديات لإنجاز شهادة الميلاد s12 [الملحق رقم 01].

ثانياً- إعداد واستعمال شهادة الميلاد s12 [الملحق رقم 02].

ثالثاً- متابعة عملية رقمنة تسجيلات الحالة المدنية [الملحق رقم 03].

رابعاً- الحفاظ على سلامة أجهزة الإعلام الآلي المخصصة لإصدار عقود الميلاد s12 [الملحق رقم 04].

ثم كان التحضير لمشروع السجل الوطني للحالة المدنية في سنة 2014 م [الملحق رقم 05].

وتم إنشاء السجل الوطني للحالة المدنية في فيفري 2014 م، كما تم إنشاء خلية رقمنة الحالة المدنية بمقر الولاية للمتابعة [الملحق رقم 06].

ويتم تسير وتسليم شهادات الميلاد للمواطنين من طرف ضباط الحالة المدنية على النحو التالي:

أولاً- إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية على مستوى وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

ثانياً- إنشاء قاعدة معطيات الحالة المدنية على مستوى الولاية.

ثالثاً- إنشاء قاعدة معطيات الحالة المدنية على مستوى البلديات.

رابعاً- الشبكة: حيث تم ربط 1541 بلدية عن طريق شبكة ذات تدفق عالي تابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية [الملحق 07].

خامساً- برمجيات تسير النظام: حيث وضعت ثلاثة برمجيات على مستوى البلدية تتعلق بما يلي:

1- برمجيات لتسليم الشهادات.

2- برمجيات نقل الشهادات والتعديلات.

3- برمجيات تبليغ عن أخطاء محتملة أثناء الحجز أو النقل.

وقد تم الشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية بتاريخ 15 فبراير 2014، وذلك تجسيداً لبرنامج عمل وزارة الداخلية والجماعات المحلية المتعلق بتحفيض الإجراءات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين وعصرنة الإدارة المركزية والجماعات الإقليمية [الملحق رقم 08].

للرقابة على العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية يتم إرسال قاعدة معطيات الحالة المدنية للبلدية إلى الولاية عبر موزع الملفات للولاية كل ثلاثة صباحاً [الملحق رقم 09]. وكل التعليمات السابقة تدخل في إطار القيادة والدعم الإداري للرقمنة.

المطلب الثاني: تخفيف الإجراءات الإدارية

أصدر وزير الداخلية والجماعات المحلية تعليمية وزارية بتاريخ 25 مايو 2011، تتعلق بتحفيض الملفات الإدارية والإجراءات وتحسين الخدمات الصادرة عن الإدارات المحلية ، وكان ذلك عقب إجتماع مجلس الوزراء المنعقد بتاريخ 3 فبراير 2011 والذي تضمن توصيات عدّة من طرف رئيس الجمهورية تتعلق بالتسهيل والتخفيف من حجم الملفات الإدارية والإجراءات المتعلقة بذلك [تعليمية وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1599 المؤرخة في 25 مايو 2011].

ومن خلال زيارة مصلحة الحالة المدنية على مستوى بلدية زغایة بدت مظاهر التخفيف والتسهيل في الإجراءات من جانبي، الأول يتعلق بتقليل عدد وثائق الحالة المدنية، والثاني يتعلق بالإجراءات الخاصة بتصحيح الأخطاء في عقود الحالة المدنية.

أولاً- التقليل من عدد وثائق الحالة المدنية

كانت قائمة مطبوعات الحالة المدنية التي تختص البلديات بإصدارها تضم عدد كبيراً من الوثائق بلغ عددها 36 وثيقة، ثم تم العمل على تقليلها في سنة 2010 إلى 28 وثيقة، وبعدها تم العمل على إلغاء بعضها ليصبح عددها الإجمالي 14 وثيقة، تستعمل 12 منها في البلديات وتستخرج من قبل المواطن في حين تستعمل وثقتين ما بين المصالح المختصة وهو ما سبب إرتياحاً لدى المواطن لتقليل وثائق الحالة المدنية المطالب بها في كل مرة فضلاً عن إستصداره لجميع هذه الوثائق بطريقة إلكترونية كما ذكرنا [مقابلة مع متصرف إداري، 2021].

ثانياً- الإجراءات الخاصة بتصحيح الأخطاء

تتمثل هذه الإجراءات في طلبات تصحيح الأخطاء الواقعة في مختلف عقود الحالة المدنية (ميلاد، زواج، وفاة) والتي كانت قبل سنة 2014 تشمل على إجراءات مرهقة نوعاً ما للمواطن، قبل أن تمسها آليات التحسين وتحفيض العبء على المواطن، وفي هذا الفرع نتعرّف على إجراءات تصحيح الأخطاء الواقعة في عقود الميلاد كعينة أو كنوع من أنواع عقود الحالة المدنية.

1- الوضع قبل سنة 2014

نص قانون الحالة المدنية 70-20 على إجراء تصحيح الأخطاء في عقود الحالة المدنية للميلاد المتمثلة في إستخراج المعنى لوثيقة من وثائق الحالة المدنية وتدعى شهادة إثبات الشخصية والتي تستوجب حضور شاهدين لإثبات شخصيته [الملحق رقم 10].

2- الوضع بعد سنة 2014

لقد تم تدارك الوضع الخاص بإجراءات تصحيح الأخطاء الواقعة بعقود الميلاد ضمن إطار مسعي السلطات العمومية بتحفيض وتسيير الأمور على المواطن، وكان ذلك عن طريق إلغاء وثيقة شهادة إثبات الشخصية من قائمة وثائق الحالة المدنية بموجب المرسوم التنفيذي 14-75، وإختصار إجراءات التصحيح في وثيقة واحدة تسمى طلب تصحيح خطأ في وضع الحالة المدنية، والتي تسحب من مصلحة الحالة المدنية وتملاً من طرف المعنى، لتنتولى بعد ذلك الإدارة البلدية التأكيد من وجود الخطأ بسجل الحالة المدنية وترسل الطلب المودع لديها إلى المحكمة مباشرة لاستصدار حكم القاضي بتصحيح الخطأ دون أن يت ked المواطن عناء التنقل بين المحكمة والإدارة البلدية وإيداع عريضة وإحضار الشهود وإلى غير ذلك من الإجراءات المعقدة [الملحق رقم 11].

المبحث الثالث: الإستبيان ومجال الدراسة

تيسر القيام بهذا البحث العلمي من خلال المساعدة والتي تم الحصول عليها من خلال:

أولاً- المصادر والمراجع النظرية التي تم الحصول عليها.

ثانياً- المقابلات التي أجريت مع موظفي البلدية ورؤساء المصالح التي تخدم الدراسة.

ثالثاً- الوثائق والسجلات التي أمكن الإطلاع عليها وأخذ نسخة منها.

رابعاً- الإستبيان: الذي كان أداة الدراسة المساعدة في الحصول على البيانات والمعلومات الازمة لإكمال الدراسة. ويتضمن الاستبيان ما يلي:

1- **الصفة التعريفية:** وتتضمن تعريف بموضوع الدراسة باختصار مع طمأنة للمبحوثين حول سرية المعلومات وتخصيصها للبحث العلمي فقط، وإرشادات لملئ الإستماراة والإجابة على الأسئلة.

2- **المحور الأول:** ويشمل البيانات العامة المتعلقة بعينة الدراسة، وتمثل تلك البيانات في الجنس العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، مدى استخدام الحاسوب في المهام الإدارية.

3- **المحور الثاني:** ويتضمن أسئلة تتعلق برقمنة الجماعات المحلية ومختلف معوقاتها في بلدية زغایة، وقد كانت خيارات الإجابة مركبة وفق مقياس ليكرت ذو الخمس أبعاد (أوافق بشدة- أوافق- محابد- لا أوافق- لا أوافق بشدة).

4- **المحور الثالث:** يتضمن هذا المحور مؤشرات تتعلق بجودة الخدمة العمومية المقدمة من طرف بلدية زغایة. وقد كانت خيارات الإجابة مركبة أيضاً وفق مقياس ليكرت ذو الخمس أبعاد.

ومن خلال هذه المحاور تم جمع البيانات الضرورية المساعدة على معرفة معوقات الرقمنة في الجماعات المحلية وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية.

المطلب الأول: حدود الدراسة وتصميم الإستبيان

الفرع الأول: حدود الدراسة

إقتصرت هذه الدراسة على محاولة معرفة مدى معوقات الرقمنة في الجماعات المحلية وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية ببلدية زغایة، أما أفراد مجتمع الدراسة فيتمثل في الموظفين، والعينة المستهدفة هي موظفي مصلحة الحالة المدنية والتي تمثل حوالي 37% من مجتمع الدراسة، حيث يتكون مجتمع الدراسة الكلي من 54 فرد وبالتالي تكون العينة كما يلي:

$$20 = \%37 \times 54$$

الفرع الثاني: تصميم الاستبيان

تم ضبط محاور الاستبيان ثم تم وضع الأسئلة الازمة لكل محور في شكل عبارات واضحة وملائمة وفي شكل مختصر وذلك من أجل الإجابة عن التساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها، حيث تضمن الاستبيان تعريفا بموضوع الدراسة، وتحت أفراد العينة على التعاون المدرك والوعي لملأ الاستبيان بدقة وموضوعية من أجل أن تكون هذه الدراسة صادقة وذات موضوعية [الملحق 12].

حيث تضمن المحور الأول أسئلة حول البيانات العامة المتعلقة بأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في: الجنس، العمر، المستوى العلمي، المستوى الوظيفي، الخبرة العلمية، بالإضافة إلى مؤشر مدى استخدام الحاسب الآلي في الأعمال الإدارية.

أما المحور الثاني فيحتوي على مجموعة من المؤشرات لقياس الرقمنة في الجماعات المحلية ومختلف معوقاتها في بلدية زغایة وهي:

أولاً- المعوقات التشريعية والتنظيمية والتي شملت عبارتين (02).

ثانياً- المعوقات التقنية والتي شملت ثلاثة عبارات (03).

ثالثاً- المعوقات البشرية وهي الأخرى شملت ثلاثة عبارات (03).

رابعاً- المعوقات المالية والتي تضم ثلاثة عبارات (03).

خامساً- التهديدات الأمنية والتي تضم ثلاثة عبارات (03).

أما المحور الثالث والمتمثل في جودة الخدمة العمومية المقدمة من طرف بلدية زغایة فقد تضمن أربع (04) مؤشرات وهي:

أولاً- الإعتمادية ونظم ثلاثة عبارات (03).

ثانياً- الإستجابة ونظم ثلاثة عبارات (03).

ثالثاً- الضمان ويضم عبارتين (02).

رابعاً- العناية هي الأخرى تضم عبارتين (02).

وقد تم تركيب خيارات الإجابة على عبارات الاستبيان وفق مقياس ليكرت ذو الخمس درجات، الذي تدرج أوزانه بين (دائم: 5+) و (أبداً: 1+) كما يلي:

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5+	4+	3+	2+	1+

ويتم استخراج المدى وفق الطريقة التالية:

المدى: وهو الفرق بين أعلى وأقى درجة بالقياس، ويساوي: $5 - 1 = 4$.

طول الفئة = المدى / عدد الفئات وتساوي $5/4 = 0.8$

وعليه يمكننا تحديد فئات القياس على النحو التالي:

أولاً- لا أوفق بشدة: تتراوح درجتها بين 1 - 1.8 وتدل على ندرة وقوع الحادث.

ثانياً- لا أوفق: تتراوح درجتها بين 1.81 - 2.60 وتدل على أنه أحياناً ما يقع الحادث.

ثالثاً- محايد: تتراوح درجاتها بين 2.61 - 3.4 وتدل هي الأخرى على أنه أحياناً ما يقع الحادث.

رابعاً- موافق: تتراوح درجتها بين 3.41 - 4.20 وتدل على وقوع الحادث دائمًا.

خامساً- موافق بشدة: تتراوح درجتها بين 4.21 - 5 وتدل هي الأخرى على وقوع الحادث دائمًا.

المطلب الثاني: اختبار الاستبيان

الفرع الأول: الصدق الظاهري للاستبيان

بعد إتمام الخطوة الأولى من إعداد الاستبيان وتطويره أصبح جاهزاً لعرضه في صورته الأولية عندما تم عرضه على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص والمعرفة في مجال البحث العلمي حيث تم توزيع نسخ مطبوعة من الاستبيان عليهم، وطلب منهم إبداء الرأي في مدى وضوح العبارات ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت لأجله وكفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة وكذا حذف أو إضافة أو تعديل أي عبارة من العبارات وفي ظل التوجيهات التي أبدواها المحكمون تم إجراء التعديلات أو حذف العبارات التي إنقق عليها أكثر من ثلاثة أرباع عدد المحكمين الآتية أسماؤهم [الملحق 13]:

أولاً- حيم حمودي أستاذ بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسويق.

ثانياً- ليصير فاطمة أستاذة بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسويق.

ثالثاً- مشرى فريد أستاذ بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسويق.

رابعاً- قبالي أمال أستاذة بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسويق.

خامساً- دراعو عز الدين أستاذ بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسويق.

وبعد التعديل أصبح الاستبيان في صورته النهائية، وذلك بعد حذف واختصار وتعديل لعبارات المحاور الثلاثة وذلك لتجنب الوقوع في مشكل مع المبحوثين مثلاً نتيجة كثرة الأسئلة التي من شأنها إرهاقهم وبالتالي عدم الإجابة سواء كلياً أو جزئياً، وهكذا تحصلنا على الاستماراة في صورتها النهائية.

الفرع الثاني: الصدق البنائي للاستبيان

وبعد التصميم النهائي لأداة الدراسة والتأكد من الصدق الظاهري لها، يتم التأكيد من الصدق البنائي وذلك من خلال تحديد ثبات الاستبيان من خلال توزيع نسخ من الاستبيان على عينة الدراسة بعدما تم الحصول سابقاً على الموافقة بإجراء الدراسة التطبيقية ببلدية زغایة، والتي كان عددها (20) استماراة وتم استرجاع (17) استماراة واتصفت بكامل البيانات وتم حساب معامل الثبات ألفاكرونباخ لـ (17) استماراة والمترضمنة (23) سؤال كما يوضحه الجدول أدناه.

الجدول رقم (01) يبين قيمة معامل الثبات الفاكرونباخ ومعامل الثبات على أساس التوزيع الطبيعي

عدد الأسئلة	معامل الثبات	معامل الثبات على أساس التوزيع الطبيعي
23	0.761	0.755

المصدر: [من اعداد الطالبین باعتماد إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج الـ spss]

ولتسهيل اختبار فرضيات الدراسة والقيام بالحسابات الازمة ومعالجة البيانات بسرعة ودقة تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية spss وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختيارات الإحصائية تدرج من الاحصاء الوصفي كالتكرار والمتوسط والانحراف المعياري إلى الاحصاء الاستدلالي الأكثر تعقيداً مثل تحليل التباين والانحدار.

كما تم استخدام الاحصاءات التالية:

أولاً- النسبة المئوية: وهذا لمعرفة نسبة أفراد العينة الذين اختاروا كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان ويحسب بقسمة عدد التكرارات الموافقة لعبارة ما على عدد أفراد العينة، وقد استخدمت النسبة التراكمية والتي تحسب بجمع كل نسبة مع ما بعدها حتى النهاية.

ثانياً- الوسط الحسابي: وهو القيمة التي تقع في منتصف البيانات بحيث يكون مجموع القيم الواقعة قبله مساوياً لمجموع القيم التي تقع بعده.

وهي كلها إحصاءات مساعدة على اختبار ثبات أداة الدراسة في البداية، ومن تم اختبار الفرضيات من خلال البيانات التي يتم تفريغها وتتبوبتها وترتيبها بمساعدة البرنامج الإحصائي (spss) [الملحق 14].

المطلب الثالث: وصف عينة الدراسة

يتم وصف عينة الدراسة من خلال عرض البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد العينة، وتوضح خصائصهم من حيث الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة، ومدى استخدام الحاسوب في الأعمال الادارية. وذلك فيما يلي:

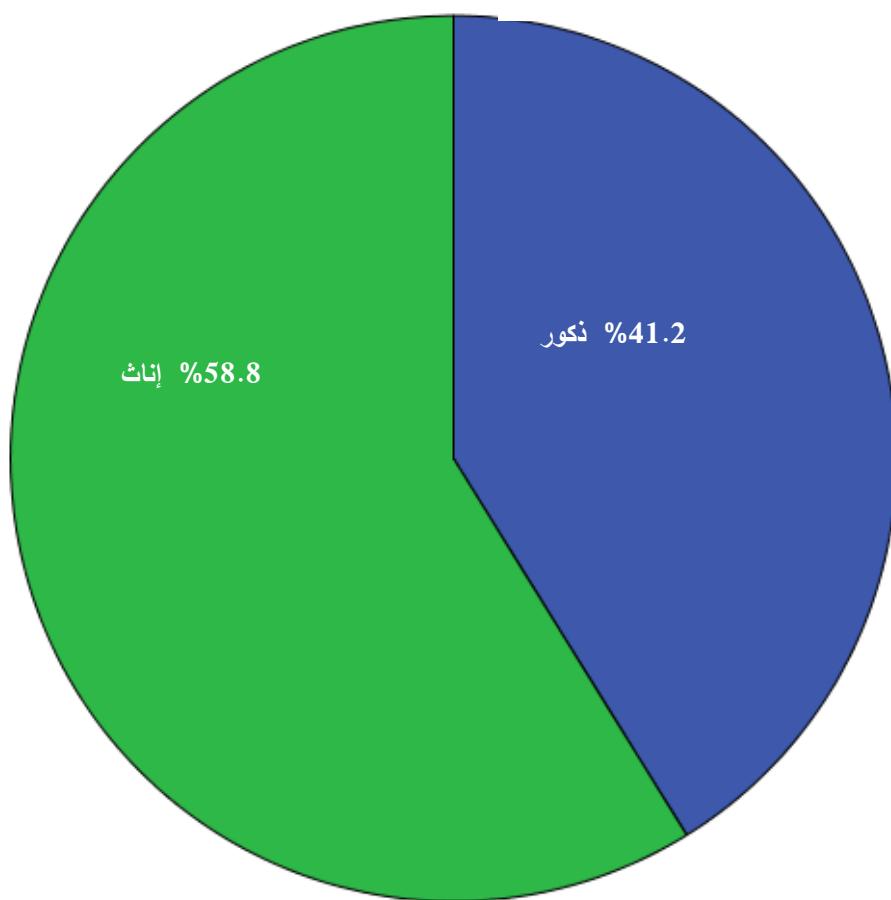
أولاً- الجنس: فيما يلي سيتم عرض توزيع موظفي البلدية حسب الجنس مع توضيح النسب المئوية والنسب التراكمية.

الجدول رقم(02): توزيع موظفي البلدية حسب الجنس

الجنس	المجموع	النكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
ذكر	17	07	%41.2	%41.2
إناث	10	10	%58.8	%100
المجموع			%100	

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج spss]

الشكل رقم(03): ترتيب موظفي البلدية حسب الجنس



المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج spss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (02) والشكل رقم (03) أن نسبة الإناث قدرت بـ 58.8% أما نسبة الذكور قدرت بـ 41.2%， وبالتالي فإن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور، مما يعني أن فئة الإناث هي الفئة الغالبة على العمل بمصلحة الحالة المدنية في البلدية.

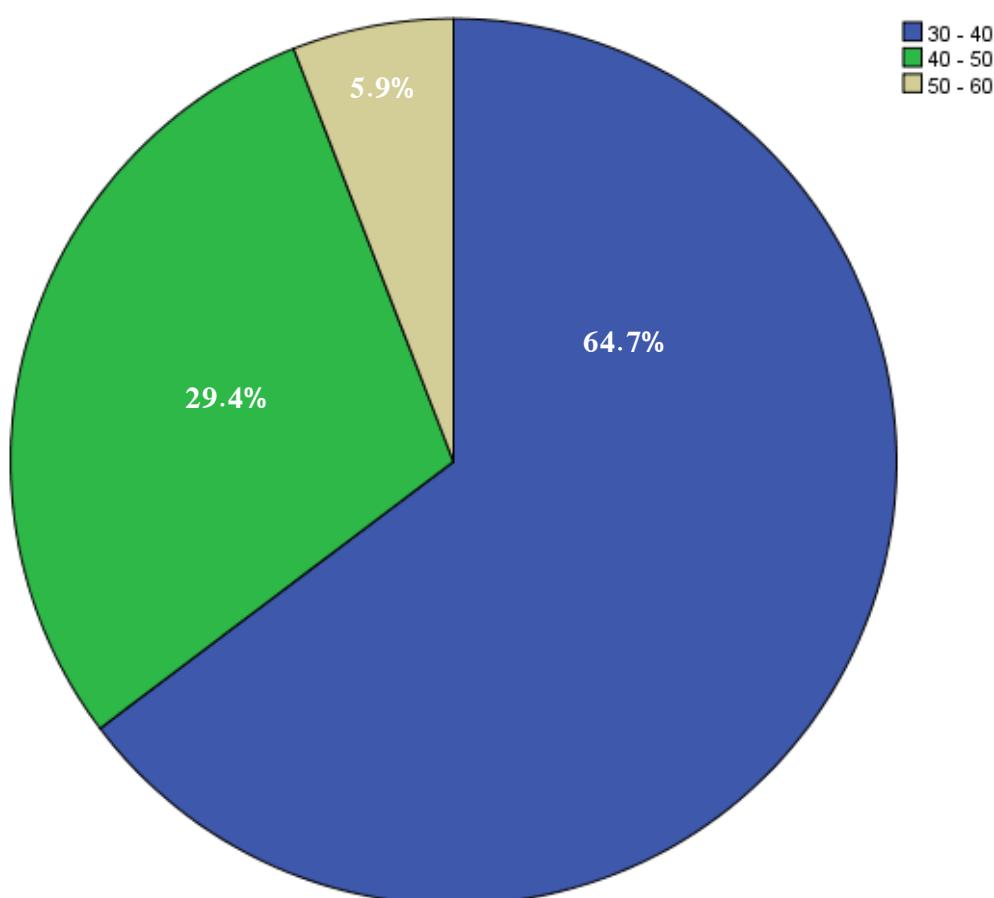
ثانياً - العمر: وهنا نستعرض توزيع موظفي البلدية حسب فئات العمر مع توضيح النسب المئوية والتراتيمية.

الجدول رقم (03) : توزيع موظفي البلدية حسب العمر

العمر	المجموع	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
40-30	11	%64.7	%64.7
50-40	5	%29.4	%94.1
60-50	1	%5.9	%100
المجموع	17	%100	

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج الـ spss]

الشكل رقم (04): ترتيب موظفي البلدية حسب العمر



المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج الـ spss]

التعليق: يتضح من الجدول رقم (04) والشكل رقم (04) أن نسبة الفئة العمرية من 30-40 وهي النسبة الأكبر من الفئات الأخرى، لتليها الفئة من 40-50 بنسبة 29.4%， ثم تليها فئة من 50-60 بنسبة 5.9% وهذا يعني أن الفئة العاملة المستخدمة للرقمنة في البلدية هي فئة شابة.

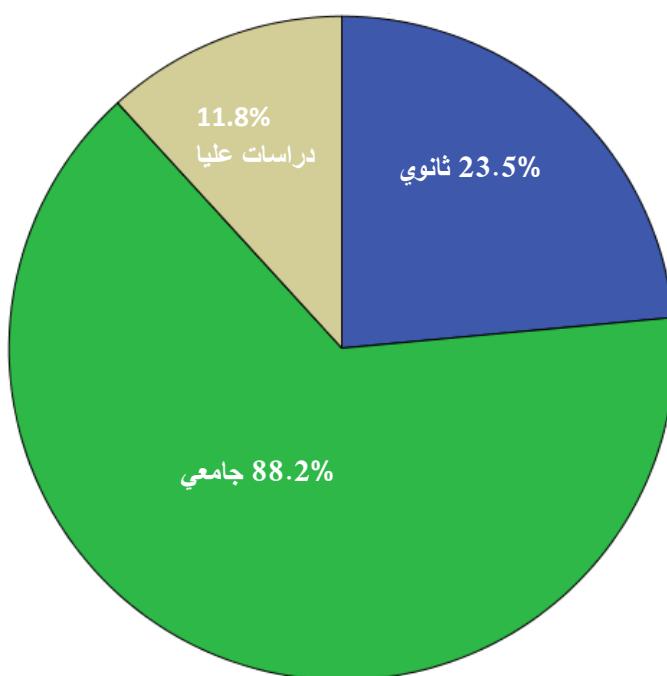
ثالثا- المؤهل العلمي: ويتضمن عرض توزيع موظفي البلدية حسب المؤهل العلمي مع توضيح النسب المؤوية والنسب التراكمية.

الجدول رقم(04) توزيع موظفي البلدية حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	النسبة المئوية	النسبة التراكمية	النكرار
ثانوي	%23.5	%23.5	4
جامعي	%88.2	%88.2	11
دراسات عليا	%11.8	%100	2
المجموع	%100		17

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج الـspss]

الشكل رقم(05) ترتيب موظفي البلدية حسب المؤهل العلمي:



المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج الـspss]

التعليق: من خلال الجدول رقم (04) والشكل رقم (05) يتضح أن عدد الحاصلين على الشهادات الجامعية قدر بـ 11 جامعي أي ما نسبته 88.2% وهي أكبر نسبة ثم يليها المستوى الثانوي بـ 23.5% ثم الدراسات العليا بنسبة 11.8% مما يدل على أن غالبية العاملين في مصلحة الحالة المدنية هم من مستوى جامعي و الأقل هم من ذوي الشهادات العليا فهي شبه منعدمة.

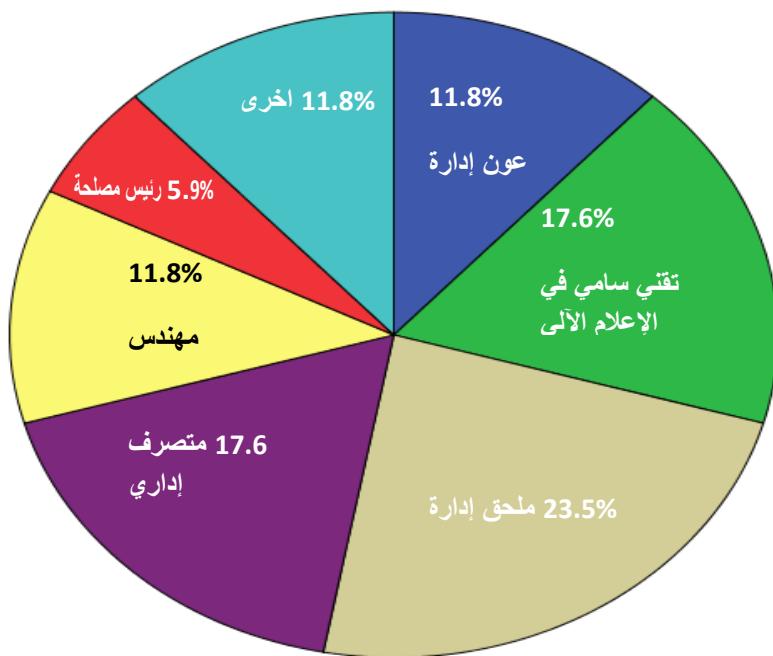
رابعاً- المستوى الوظيفي: ويشمل على توزيع موظفي البلدية حسب الوظيفة مع توضيح النسب المئوية والنسب التراكمية.

الجدول رقم يوضح(05) توزيع موظفي البلدية حسب المستوى الوظيفي

الوظيفة	النكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
عون إدارة	02	% 11.8	%11.8
تقني سامي في الاعلام الآلي	03	%17.6	%29.4
ملحق إدارة	04	%23.5	%52.9
متصرف إداري	03	%17.6	%70.6
مهندس	02	%11.8	%82.4
رئيس مصلحة	01	%5.9	%88.2
أخرى	02	%11.8	%100
المجموع	17	%100	

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج الـ [spss]

الشكل رقم(06) ترتيب موظفي البلدية حسب المستوى الوظيفي



المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج spss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم(05) والشكل رقم(06) أن فئة العاملين في إطار ملحق إدارة تمثل أكبر نسبة من العينة بعدد 04 أفراد وهو ما يقابل نسبة 23.5% أما نسبته 17.6% من العينة يمثل تقني سامي في الإعلام الآلي ومتصرف إداري ما يعادل 03 أفراد، أما عون إدارة ومهندس ووظائف أخرى نسبتها 11.8% ما يعادل 02 أفراد، أما رئيس مصلحة نسبته المئوية 5.9% ما يقابل فرد واحد وتمثل أصغر نسبة من عينة الدراسة.

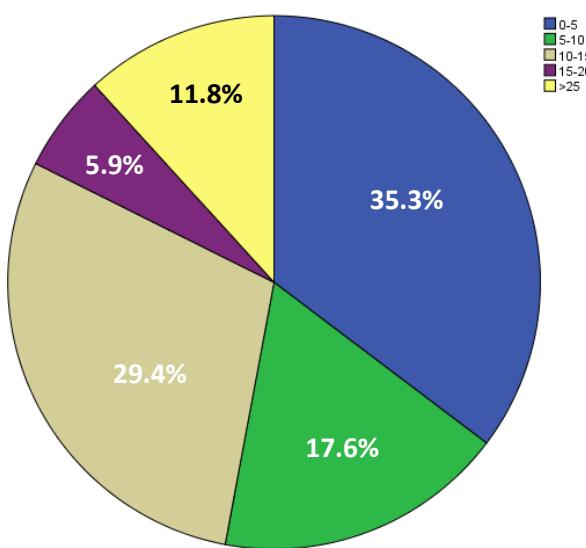
خامسا- عدد سنوات الخبرة: فيما يلي سيتم عرض توزيع موظفي البلدية حسب عدد سنوات الخبرة مع توضيح النسب المئوية والنسب التراكمية.

الجدول رقم(06) توزيع موظفي البلدية حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	النسبة التراكمية	النسبة المئوية	النكرار
5-0	%35.3	%35.3	06
10-5	%52.9	%17.6	03
15-10	%82.4	%29.4	05
20-15	%88.2	%5.9	01
>25	%100	%11.8	02
المجموع		%100	17

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج spss]

الشكل رقم (07) ترتيب موظفي البلدية حسب عدد سنوات الخبرة



المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج spss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (06) والشكل رقم (07) أن موظفي البلدية الذين أقدميتهم من 5-0 سنة يمثلون أكبر نسبة والمقدرة ب 35.3%， أما فئة من 10-15 سنة مقدرة ب 29.4%， تليها عدد سنوات الخبرة من 5 - 10 سنوات والمقدرة ب 17.6% أما فئة >25 فمثلت ما نسبته 11.8% وفي الأخير تأتي فئة من 15 - 20 سنة والتي مثلت أصغر نسبة من عينة الدراسة والتي قدرت ب 5.9%.

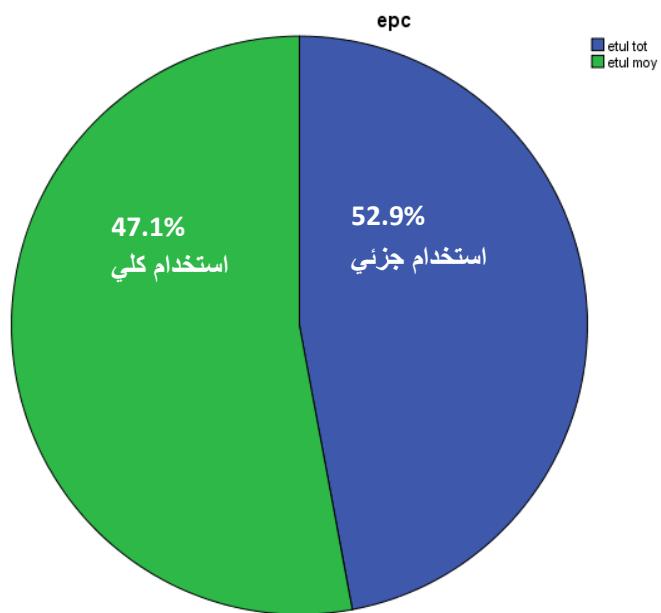
سادساً- يبين مدى استخدام الحاسوب في المهام الإدارية: وهنا نستعرض توزيع موظفي البلدية حسب مدى استخدام الحاسوب في المهام الإدارية مع توضيح النسب المئوية والتراكمية.

الجدول رقم (07) يوضح مدى استخدام الحاسوب في المهام الإدارية:

الاستخدام	النكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
استخدام كلي	08	%47.1	%47.1
استخدام جزئي	09	%52.9	%100
المجموع	17	%100	

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج spss]

الشكل رقم (08): يوضح مدى استخدام الحاسوب في المهام الادارية



المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج الـspss]

التعليق: من خلال الجدول رقم (07) والشكل رقم (08) يتضح لنا أن ما نسبته 52.9 من موظفي البلدية يستعملون الحاسب الآلي في العمل الإداري إستعمال جزئي وهو ما يقابل 09 أفراد، أما نسبة 47.1 من موظفي البلدية أي ما يقابل 08 أفراد فيستعملونه إستعمال كلي.

المبحث الرابع: عرض وتحليل إجابات موظفي البلدية

سيتم من خلال هذا المبحث عرض إجابات موظفي البلدية حول محاور الدراسة كما يلي:

المطلب الأول: عرض وتحليل إجابات موظفي البلدية على أسئلة المحور الثاني

وفيه سيتم عرض إجابات موظفي البلدية حول أسئلة المحور الثاني المتعلق بالرقمنة في الجماعات المحلية ومختلف معوقاتها ببلدية زغالية، والعمل يكون من خلال مخرجات البرنامج الاحصائي (spss) إنطلاقاً من المدخلات المستمدة من إجابات موظفي البلدية المحصلة عن طريق الاستبيان والتحليل كما يلي:

الفرع الأول: المعوقات التنظيمية والتشريعية

الجدول رقم (08): يوضح المعوقات التنظيمية والتشريعية للرقمنة في الجماعات المحلية

الرقم	العبارات	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التبالين
01	ببلديتنا لا توجد تشريعات تتناسب والعمل الرقمي	17	3.17	0.72	0.52
02	ببلديتنا هناك انعدام في التخطيط والتسيير على مستوى الادارة العليا لبرامج التحول الرقمي	17	3.11	0.69	0.48
	جميع العبارات	17	3.14	0.70	0.5

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج spss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (08) أن الوسط الحسابي لإجابات موظفي البلدية حول المعوقات التنظيمية والتشريعية للرقمنة والتي تم قياسها بالعبارات من 01 إلى 02 عبارات قد بلغت قيمته (3.17، 3.11، 3.14) بالتالي، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي الكلي لمؤشر المعوقات التنظيمية والتشريعية ب (0.5) ذات الانحراف المعياري (0.70) وتبالين (0.48)، وهذا يعني أن التشريعات الموجودة حالياً أحياناً غير كافية والعمل الرقمي بالبلدية، وهذا يدل على أن البلدية مازالت في حاجة إلى إصدار المزيد من التشريعات والتنظيمات التي تنظم والعمل الرقمي.

الفرع الثاني: المعوقات التقنية

الجدول رقم (09) يوضح المعوقات التقنية للرقمنة في الجماعات المحلية

الرقم	العبارات	عدد الاجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التبالين
01	تعاني بلديتنا من تقادم أجهزة وبرامج الحاسب الآلي المستخدمة	17	3.11	1.26	1.61
02	تعاني بلديتنا ضعف شبكة الانترنت	17	4.05	0.89	0.80
03	تعاني بلديتنا من عدم توفر البرمجيات اللازمة لتطبيق الرقمنة	17	3.23	0.97	0.94
	جميع العبارات	17	3.46	1.04	1.11

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج spss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (09) أن الوسط الحسابي لإجابات موظفي البلدية حول المعوقات التقنية للرقمنة في الجماعات المحلية والتي تم قياسها بالعبارات من 1 إلى 3 قد بلغت قيمته (3.11، 4.05، 3.23) بالتالي، في حين بلغت قيمة الوسط الحسابي الكلي المتعلقة بالمؤشرات التقنية (3.14) ذات الانحراف المعياري (1.04)، والتبالين (1.11)، وهذا يعني أن موظفي البلدية يجمعون على معانات البلدية دائماً من المعوقات التقنية المتمثلة في تقادم الأجهزة وعدم وجود الشبكة وعدم توفر البرمجيات اللازمة لتطبيق الرقمنة، وهذا يدل على أن البلدية مازالت إلى حد اليوم تعاني من نقص الأجهزة والبرمجيات مع ضعف في الشبكة.

الفرع الثالث: المعوقات البشرية

الجدول رقم (10) يوضح المعوقات البشرية للرقمنة في الجماعات المحلية

الرقم	العبارات	عدد الاجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التبالين
01	لا تتوفر بلديتنا عمليات التكوين والتدريب في مجال البرمجيات والتكنولوجيا	17	3.76	1.03	1.06
02	تعاني بلديتنا من نقص الكوادر البشرية المتخصصة في تطبيق الرقمنة	17	3.64	1.16	1.36
03	لا تتوفر بلديتنا على العدد الكافي من التقنيين السامين في الاعلام الآلي	17	4.29	0.98	0.97
	جميع العبارات	17	3.89	1.05	1.13

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد موظفي البلدية ومخرجات برنامج spss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (10) أن الوسط الحسابي لإجابات موظفي البلدية حول المعوقات البشرية للرقمنة في الجماعات المحلية والتي تم قياسها بالعبارات من 01 إلى 03 قد بلغت قيمته (3.76، 3.64، 4.29) بالتالي، في حين بلغت قيمة الوسط الحسابي الكلي المتعلق بمؤشر المعوقات البشرية (3.89) ذات الانحراف المعياري (1.05) والتبالين (1.13)، وهذا يعني أن موظفي البلدية يجمعون دائماً على نقص الكوادر البشرية مع نقص التدريب في مجال البرمجيات والتكنولوجيا، وهذا يدل على أن البلدية حالياً ما زالت تعاني من نقص الكوادر البشرية.

الفرع الرابع: المعوقات المالية

الجدول رقم (11) يوضح المعوقات المالية للرقمنة في الجماعات المحلية

الرقم	العبارات	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التبالين
01	لا تتوفر بلديتنا على الميزانية الكافية لاقتناء العتاد	17	4.23	0.90	0.81
02	لا تتوفر بلديتنا على الميزانية الكافية لصيانة الحواسيب	17	3.76	1.03	1.06
03	لا تمتلك بلديتنا القدرة على اقتناء وسائل الاتصالات المرتبطة بشبكة الاتصالات العالمية	17	3.94	1.14	1.30
	جميع العبارات	17	3.97	1.02	1.05

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج spss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (11) ان الوسط الحسابي لإجابات موظفي البلدية حول المعوقات المالية للرقمنة في الجماعات المحلية والتي تم قياسها بالعبارات من 01 إلى 03 قد بلغت قيمته (4.23، 3.94، 3.76) بالتالي، في حين بلغت قيمة الوسط الحسابي الكلي لمؤشر المعوقات المالية (3.97) ذات الانحراف المعياري (1.02) والتبالين (1.05)، وهذا يعني أن البلدية في الوقت الحالي ما زالت تعاني من المعوقات المالية، وهذا يدل على عدم توفر الميزانية الكافية لاقتناء العتاد والتجهيزات.

الفرع الخامس: التهديدات الأمنية

الجدول رقم(12) يوضح التهديدات الأمنية للرقمنة في الجماعات المحلية

الرقم	العبارات	عدد الاجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التبالين
01	وجود إمكانية تعرض الحواسيب للفيروسات في بلديتنا	17	3.94	0.96	0.93
02	توجد إمكانية تعرض الحواسيب إلى الجوسسة الالكترونية في بلديتنا	17	3.52	0.94	0.89
03	لا تتوفر الحواسيب ببلديتنا على برامج مكافحة الفيروسات	17	3.29	1.21	1.47
	جميع العبارات	17	3.58	1.03	1.09

المصدر: [من إعداد الطالبين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج spss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم(12) أن الوسط الحسابي لإجابات موظفي البلدية حول مؤشر التهديدات الأمنية للرقمنة في الجماعات المحلية والتي تم قياسها بالعبارات من 01 إلى 03 والذي بلغت قيمته (3.94، 3.52، 3.29) بالتالي، في حين بلغت قيمة الوسط الحسابي الكلي لمؤشر التهديدات الأمنية (3.58) ذات الانحراف المعياري (1.03)، والتبالين (1.09)، وهذا يعني أن البلدية دائماً تعاني من التهديدات الأمنية خاصة من حيث تعرض الحواسيب للفيروسات والجوسسة.

المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات موظفي البلدية على أسئلة المحور الثالث

وفيه سيتم عرض إجابات موظفي البلدية حول أسئلة المحور الثالث المتعلقة بجودة الخدمة العمومية المقدمة من طرف بلدية زغية، والعمل يكون من خلال مخرجات البرنامج الإحصائي spss إنطلاقاً من المدخلات المستمدة من إجابات أفراد العينة والمحصلة عن طريق الاستبيان والتحليل كما يلي:

الفرع الاول: الاعتمادية

الجدول رقم (13) يوضح جودة الخدمة العمومية بالبلدية من ناحية مؤشر الاعتمادية

الرقم	العبارة	عدد الاجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التبالين
01	تفى بلديتنا بالتزاماتها فيما يتعلق بتقديم الخدمات الإلكترونية	17	3.43	1.12	1.26
02	تتميز بلديتنا بسلامة المعاملات من الخطأ عند تقديم الخدمات الإلكترونية	17	3.23	0.97	0.94
03	تحظى بلديتنا بثقة المستفيدين من خدماتها الإلكترونية	17	3.52	1.00	1.01
	جميع العبارات	17	3.40	1.03	1.07

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية وخرجات برنامج spss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (13) أن الوسط الحسابي لإجابات موظفي البلدية حول مؤشر الاعتمادية التي تم قياسها بالعبارات من 01 إلى 03 قد بلغت قيمته (3.43، 3.23، 3.52) بالتالي في حين بلغت قيمة الوسط الحسابي لجميع العبارات المتعلقة بمؤشر الاعتمادية (3.40) ذات الانحراف المعياري(1.03) وتبالين(1.07)، وهذا يعني أن موظفي البلدية يجمعون أحياناً عن ثقة المستفيدين من خدماتها الإلكترونية والالتزاماتها فيما يتعلق بتقديم الخدمة الإلكترونية، وهذا يدل على أن المستفيدين ما زالوا لا يثقون بالخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البلدية.

الفرع الثاني: الاستجابة

الجدول رقم(14) يوضح جودة الخدمة العمومية بالبلدية من ناحية مؤشر الاستجابة

الرقم	العبارة	عدد الاجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التبالين
01	العاملون ببلديتنا على استعداد دائم للتعاون مع المواطن الإلكتروني	17	3.29	1.04	1.09
02	تهم إدارة بلديتنا بتدوين المعلومات الإلكترونية الخاصة بالمواطنين بشكل دقيق	17	3.29	1.26	1.59
	جميع العبارات	17	3.29	2.03	1.34

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية وخرجات برنامج spss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن الوسط الحسابي لإجابات موظفي البلدية حول مؤشر الاستجابة والتي تم قياسها بالعبارات من 01 إلى 02 قد بلغت قيمته (3.29،3.29) بالتالي، وقد بلغت

قيمة الوسط الحسابي لجميع العبارات (3.29) ذات الانحراف المعياري (2.3) والتبالين (1.34)، وهذا يعني أن موظفي البلدية أحياناً على إستعداد للتعاون مع المواطنين إلكترونياً، مما يدل على عدم إستعدادهم الدائم لتعامل مع المواطنين الكترونياً.

الفرع الثالث: الضمان

الجدول رقم (15) يوضح جودة الخدمة العمومية بالبلدية من ناحية مؤشر الضمان

الرقم	العبارة	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التبالين
01	يشعر المواطنين بالأمان في التعامل الإلكتروني مع بلديتنا	17	3.29	1.10	1.22
02	تتميز بلديتنا بسرية المعلومات الإلكترونية الخاصة بالمواطن	17	3.47	1.23	1.51
	جميع العبارات	17	3.38	1.16	1.36

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج spss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن الوسط الحسابي لإجابات موظفي البلدية حول مؤشر الضمان والتي تم قياسها بالعبارات من 01 إلى 02 قد بلغت قيمته (3.29، 3.47) بالتالي، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي لجميع العبارات (3.38) ذات الانحراف المعياري (1.16) والتبالين (1.36)، وهذا يعني أن موظفي البلدية أحياناً ما يوافقون على شعور المواطنين بالأمان والسرية في التعامل الإلكتروني، مما يدل على عدم شعور المواطنين بالأمان والسرية في التعامل الإلكتروني.

الفرع الرابع: العناية

الجدول رقم (16) يوضح جودة الخدمة العمومية بالبلدية من ناحية مؤشر العناية

الرقم	العبارة	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التبالين
01	تضع بلديتنا مصالح المواطنين في مقدمة اهتماماتها	17	3.64	1.36	1.86
02	تفهم بلديتنا الاحتياجات الإلكترونية للمواطنين	17	3.52	1.17	1.39
	جميع العبارات	17	3.58	1.26	1.62

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج spss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (16) أن الوسط الحسابي موظفي البلدية حول مؤشر العناية والتي تم قياسها بالعبارات من 01 إلى 02 قد بلغت قيمته (3.64، 3.64) بالتالي، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي لجميع العبارات (3.58) ذات الانحراف المعياري (1.26) والتبالين (1.62)، وهذا يعني أن موظفي

البلدية أحياناً يضعون مصالح المواطن في مقدمة اهتماماتهم ونفهمهم لاحتياجات الالكترونية للمواطنين وهذا يدل على أن موظفي البلدية لا يضعون مصالح المواطنين في مقدمة اهتماماتهم.

المبحث الخامس: اختبار الفرضيات

من خلال إختبار فرضيات الدراسة بناءاً على البيانات التي تم تفريغها، ثم تحليلها للتوصل إلى النتائج وذلك كما يلي:

المطلب الأول: اختبار الفرضية الأولى

تنص الفرضية الأولى على أنه: توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند 0.05 بين المعوقات التشريعية والتنظيمية وجودة الخدمة العمومية.

الجدول رقم (17) يوضح علاقة المعوقات التشريعية والتنظيمية بمؤشر الإستجابة

رقم العبارة	العبارة (18)	العبارة (19)
العبارة (01)	-0.237	-0.264
العبارة (02)	-0.308	-0.61**

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج الـ spss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (17) الذي يوضح علاقة المعوقات التشريعية والتنظيمية بمؤشر الاستجابة أنه توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند 0.01 قوية سالبة بلغت قيمتها -0.61 بين العبارتين (02) المتعلقة بالمعوقات التنظيمية و (19) المتعلقة بمؤشر الإستجابة أي بين عبارة "بليديتنا هناك إنعدام في التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج التحول الرقمي" ، وعبارة " تهتم إدارة بلديتنا بتدوين المعلومات الإلكترونية الخاصة بالمواطنين بشكل دقيق" ، وهذا يدل على وجود علاقة قوية سالبة بين المعوقات التشريعية والتنظيمية وجودة الخدمة العمومية فيما يتعلق بمؤشر الإستجابة. وعليه فإن الفرضية الأولى مرفوضة لأن الإرتباط مع مؤشر واحد من أصل أربعة مؤشرات غير كافي للحكم على العلاقة.

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الثانية

تنص الفرضية الثانية على أنه : توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند 0.05 بين المعوقات التقنية وجودة الخدمة العمومية.

الجدول رقم (18) يوضح علاقة المعوقات التقنية بمؤشر الإستجابة

العبارة (19)	العبارة (18)	رقم العبارات
0.055	0.255	العبارة (03)
-0.126	-0.086	العبارة (04)
-0.519*	-0.319	العبارة (05)

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج الـspss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (18) الذي يوضح علاقة المعوقات التقنية بمؤشر الإستجابة أن هناك علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند 0.05 متوسطة سالبة بلغت قيمتها -0.519 بين العبارتين (05) المتعلقة بالمعوقات التقنية و(19) المتعلقة بمؤشر الإستجابة، أي بين عبارة " تعاني بلديتنا من عدم توفر البرمجيات اللازمة لتطبيق الرقمنة "، وعبارة " تهتم إدارة بلديتنا بتدوين المعلومات إلكترونيا الخاصة بالمواطنين بشكل دقيق "، وهذا يدل على وجود علاقة متوسطة سالبة بين المعوقات التقنية وجودة الخدمة العمومية فيما يتعلق بمؤشر الإستجابة، ومن خلال ما سبق نرفض الفرضية الثانية لأن الإرتباط مع مؤشر واحد من أصل أربعة مؤشرات غير كافي للحكم على العلاقة.

المطلب الثالث: اختبار الفرضية الثالثة

تنص الفرضية الثالثة على أنه: توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند 0.05 بين المعوقات البشرية وجودة الخدمة العمومية.

الجدول رقم (19) يوضح علاقة المعوقات البشرية بمؤشرات الاعتمادية والضمان

العبارة (21)	العبارة (20)	العبارة (17)	العبارة (16)	العبارة (15)	رقم العبارات
-0.301	-0.374	-0.293	-0.503*	-0.491*	العبارة (06)
-0.485*	-0.543*	-0.309	-0.583*	-0.294	العبارة (07)
-0.327	-0.429	-0.419	-0.469	-0.358	العبارة (08)

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج الـspss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (19) الذي يوضح علاقة المعوقات البشرية بمؤشر الإعتمادية والضمان أن هناك علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند 0.05 متوسطة سالبة بلغت قيمته -0.491- عند العبارتين (06) المتعلقة بالمعوقات البشرية و (15) المتعلقة بمؤشر الإعتمادية، أي بين عبارة " لا توفر بلديتنا عمليات التكوين والتدريب في مجال البرمجيات والتكنولوجية "، وعبارة " تفي بلديتنا بالتزاماتها فيما يتعلق بتقديم الخدمات الإلكترونية "، في حين بلغت قيمتها -0.503- بين العبارتين (06) المتعلقة بالمعوقات البشرية والعبارة (16) المتعلقة هي الأخرى بمؤشر الإعتمادية أي بين عبارة " لا توفر بلديتنا عمليات التكوين والتدريب في مجال البرمجيات والتكنولوجية "، وعبارة " تتميز بلديتنا بسلامة المعاملات من الخطأ عند تقديم الخدمات الإلكترونية "، كما بلغت قيمة -0.543- بين العبارتين (07) المتعلقة بالمعوقات البشرية و (16) المتعلقة بمؤشر الإعتمادية أي بين عبارة " تعاني بلديتنا من نقص الكوادر البشرية المتخصصة في تطبيق الرقمنة "، وعبارة " تتميز بلديتنا بسلامة المعاملات من الخطأ عند تقديم الخدمات الإلكترونية "، في حين بلغت قيمة -0.543- بين العبارتين (07) المتعلقة بالمعوقات البشرية و (20) المتعلقة بمؤشر الضمان، وقيمة -0.485- بين العبارتين (07) المتعلقة بالمعوقات البشرية و (21) المتعلقة بمؤشر الضمان أي بين عبارة " تعاني بلديتنا من نقص الكوادر البشرية المتخصصة في تطبيق الرقمنة "، وعبارة " يشعر المواطنين بالأمان في التعامل الإلكتروني مع بلديتنا "، وبين عبارة " تعاني بلديتنا من نقص الكوادر البشرية المتخصصة في تطبيق الرقمنة "، وعبارة " تتميز بلديتنا بسرية المعلومات الإلكترونية الخاصة بالمواطنين " وهذا يدل على وجود علاقة متوسطة سالبة بين المعوقات البشرية وجودة الخدمة العمومية فيما يتعلق بمؤشر الإعتمادية والضمان. **وعليه فإن الفرضية الثالثة مقبولة.**

المطلب الرابع: اختبار الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على أنه: توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند 0.05 بين المعوقات المالية وجودة الخدمة العمومية.

الجدول رقم (20) يوضح علاقة المعوقات المالية بمؤشر العناية

رقم العبارات	العبارة (22)	العبارة (23)
العبارة (09)	-0.485*	-0.418
العبارة (10)	-0.284	-0.251
العبارة (11)	-0.174	-0.161

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج الـspss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (20) الذي يوضح علاقة المعوقات المالية بمؤشر العناية أن هناك علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند 0.05 ضعيفة سالبة بلغت قيمته -0.485- بين العبارتين

(09) المتعلقة بالمعوقات المالية و (22) المتعلقة بمؤشر العناية، أي بين عبارة " لا تتوفر بلديتنا على الميزانية الكافية لافتقاء العتاد "، وعبارة " تضع بلديتنا مصالح المواطنين في مقدمة إهتماماتها "، وهذا يدل على وجود علاقة ضعيفة سالبة بين المعوقات البشرية وجودة الخدمة العمومية فيما يتعلق بمؤشر الإعتمادية والضمان. **وعليه فإن الفرضية الرابعة مرفوضة لأن الإرتباط مع مؤشر واحد من أصل أربعة مؤشرات غير كافي للحكم على العلاقة.**

المطلب الخامس: اختبار الفرضية الخامسة

تنص الفرضية الخامسة على أنه: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند 0.05 بين التهديدات الأمنية وجودة الخدمة العمومية.

الجدول رقم (21) يوضح علاقة التهديدات الأمنية بمؤشر الإعتمادي

رقم العبارات	العبارة (15)	العبارة (16)	العبارة (17)
العبارة (12)	-0.260	-0.318	-0.223
العبارة (13)	-0.426	-0.554*	-0.313
العبارة (14)	-0.154	-0.222	-0.187

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج الspss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (21) الذي يوضح علاقة التهديدات الأمنية بمؤشر الإعتمادية أن هناك علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند 0.05 متوسطة سالبة بلغت قيمته -0.554- بين العبارتين (13) المتعلقة بالتهديدات الأمنية و (16) المتعلقة بمؤشر الإعتمادي، أي بين عبارة " توجد إمكانية تعرض الحواسيب الى الجوسسة الالكترونية في بلديتنا "، وعبارة " تتميز بلديتنا بسلامة المعاملات من الخطأ عند تقديم الخدمات الالكترونية "، وهذا يدل على وجود علاقة متوسطة سالبة بين التهديدات الأمنية وجودة الخدمة العمومية فيما يتعلق بمؤشر الإعتمادي. **وعليه فإن الفرضية الخامسة مقبولة**

الجدول رقم (22) يوضح علاقة التهديدات الأمنية بمؤشر الإستجابة

رقم العبارات	العبارة (18)	العبارة (19)
العبارة (12)	-0.229	-0.446
العبارة (13)	-0.357	-0.506*
العبارة (14)	-0.275	-0.519*

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج الspss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (22) الذي يوضح علاقة التهديدات الأمنية بمؤشر الإستجابة أن هناك علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند 0.05 متوسطة سالبة بلغت قيمته -0.506- بين العبارتين (13) المتعلقة بالتهديدات الأمنية و (19) المتعلقة بمؤشر الإستجابة، أي بين عبارة " توجد إمكانية تعرض الحواسيب إلى الجوسسة الإلكترونية في بلديتنا "، وعبارة " لا تهتم إدارة بلديتنا بتدوين المعلومات الإلكترونية الخاصة بالمواطنين بشكل دقيق "، كما بلغت قيمة -0.519- بين العبارتين (14) المتعلقة بالتهديدات الأمنية و (19) المتعلقة بمؤشر الإستجابة أي بين عبارة " لا تتوفر الحواسيب ببلديتنا على برامج مكافحة الفيروسات "، وعبارة " تهتم إدارة بلديتنا بتدوين المعلومات الإلكترونية الخاصة بالمواطنين بشكل دقيق "، وهذا يدل على وجود علاقة متوسطة سالبة بين التهديدات الأمنية وجودة الخدمة العمومية فيما يتعلق بمؤشر الإستجابة. **وعليه فإن الفرضية الخامسة مقبولة**

الجدول رقم (23) يوضح علاقة التهديدات الأمنية بمؤشر الضمان

رقم العبارات	العبارة (21)	العبارة (22)
العبارة (12)	-0.275	-0.291
العبارة (13)	-0.519*	-0.551*
العبارة (14)	-0.395	-0.350

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج spss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (23) الذي يوضح علاقة التهديدات الأمنية بمؤشر الضمان أن هناك علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند 0.05 متوسطة سالبة بلغت قيمته -0.519- بين العبارتين (13) المتعلقة بالتهديدات الأمنية و (21) المتعلقة بمؤشر الضمان، أي بين عبارة " توجد إمكانية تعرض الحواسيب إلى الجوسسة الإلكترونية في بلديتنا "، وعبارة " تتميز بلديتنا بسرية المعلومات الإلكترونية الخاصة بالمواطنين بشكل دقيق "، كما بلغت قيمة -0.551- بين العبارتين (13) المتعلقة بالتهديدات الأمنية و (22) المتعلقة بمؤشر الضمان أي بين عبارة " توجد إمكانية تعرض الحواسيب إلى الجوسسة الإلكترونية في بلديتنا وعبارة " تضع بلديتنا مصالح المواطنين في مقدمة اهتماماتها ، وهذا يدل على وجود علاقة متوسطة سالبة بين التهديدات الأمنية وجودة الخدمة العمومية فيما يتعلق بمؤشر الضمان . **وعليه فإن الفرضية الخامسة مقبولة.**

الجدول رقم (24) يوضح علاقة التهديدات الأمنية بمؤشر العناية

رقم العبارات	العبارة (23)	العبارة (22)
العبارة (12)	-0.190	-0.301
العبارة (13)	-0.493*	-0.428
العبارة (14)	-0.247	-0.273

المصدر: [من إعداد الطالبتين باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج الـspss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (24) الذي يوضح علاقة التهديدات الأمنية بمؤشر العناية أن هناك علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند 0.05 متوسطة سالبة بلغت قيمته -0.493 - بين العبارتين (13) المتعلقة بالتهديدات الأمنية و (23) المتعلقة بمؤشر العناية، أي بين عبارة " توجد إمكانية تعرض الحواسيب الى الجوسسة الالكترونية في بلديتنا "، وعبارة " تتفهم بلديتنا الإحتجاجات الإلكترونية للمواطنين وهذا يدل على وجود علاقة متوسطة سالبة بين التهديدات الأمنية وجودة الخدمة العمومية فيما يتعلق بمؤشر العناية . وعليه فإن **الفرضية الخامسة مقبولة**.

خلاصة:

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية بلدية زغالية حول معوقات الرقمنة في الجماعات المحلية وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية، حيث تم التطرق فيها إلى مفهوم بلدية زغالية والمهام التي تقوم بها، بالإضافة إلى هيئاتها، كما تم فيها عرض نتائج الدراسة الميدانية التي إقتصرت على 17 إستبيان صالح للتحليل الإحصائي، ثم قمنا بتقريغ هذه الاستبيانات باستخدام الأساليب الإحصائية بالإستعانة ببرنامج spss من أجل إختبار فرضيات الدراسة وبعدها قمنا بتفصير ومناقشة نتائج الإستبيان وذلك بغية الإجابة على فرضيات الدراسة.

ومن خلال هذا الفصل إستنتجنا أن التهديدات الأمنية هي الأكثر تهديدا لجودة الخدمة العمومية، وأن البلدية لحد اليوم لا زالت تعاني من مختلف معوقات الرقمنة.

الخاتمة

الخاتمة:

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن الرقمنة في الجماعات المحلية لها دور فعال في تحسين جودة الخدمة العمومية، حيث ساهمت بشكل ملحوظ في تطوير الخدمة المقدمة للمواطنين، فقد شكلت عملية رقمنة الجماعات المحلية المتمثلة في البلدية إحدى أولى اهتمامات الدولة الجزائرية لعصرنة الخدمات العمومية المقدمة للمواطن ويتجلّى ذلك من خلال تحويل الوثائق الإدارية إلى وثائق الكترونية.

وبالرغم من أن هذه العملية ساهمت في تحسين جودة الخدمة العمومية الالكترونية إلا أنها تبقى تعاني من بعض النقصان والعيوب خاصة فيما يتعلق بالتهديدات الأمنية، بالإضافة إلى عدم مواكبة المستجدات في مجال التقنية، وقلة البرامج التدريبية وضعف الميزانية المالية وغيرها من الصعوبات التي تؤدي إلى عرقلة الخدمة العمومية.

أولا- نتائج الدراسة:

1- بالنسبة للجانب النظري:

- أ- تساهُم الرقمنة بتقليل الضغوط على مستوى شبابيك الخدمة وتقليل أجال الانتظار .
- ب- تساهُم الرقمنة بتقليل التراكم الورقي وذلك بـاستبدال الوثائق الورقية بالوثائق الالكترونية.
- ج- تبسيط الإجراءات الإدارية مما أدى ذلك إلى زيادة جودة الخدمة العمومية.
- د- تمكّن الرقمنة بالبلدية المواطنين من إستخراج وثائق الحالة المدنية في أي مكان دون الرجوع إلى مكان الإزدياد مما وفر الراحة والوقت للمواطنين والسرعة في إنجاز أشغالهم.
- هـ- رقمنة الجماعات المحلية هي البديل الذي يفرض نفسه في وقتنا الحاضر نتيجة التسارع التكنولوجي.

2- بالنسبة للجانب التطبيقي:

- أ- لا تتوفر بلدية زغالية على العدد الكافي من الحواسيب والتي تعتبر أساس العملية الرقمية.
- ب- يوجد نقص في البرامج التدريبية بالبلدية وهذا ما يؤدي إلى عرقلة جودة الخدمة العمومية.
- ج- لا تتوفر بلدية زغالية على العدد الكافي من العنصر البشري الذي يقوم بإدخال وإخراج المعلومات بشكل صحيح.
- د- وجود عجز في ميزانية الدولة

ثانياً- التوصيات:

- 1- ضرورة تطبيق الرقمنة في الجماعات المحلية.
- 2- تكثيف الدورات التدريبية للعاملين تماشياً مع التطورات التكنولوجيا الحديثة.
- 3- أن تعمل البلدية على جلب واستقطاب الكفاءات البشرية المتميزة والمدرية في مجال الرقمنة.
- 4- توفير مخصصات مالية كافية لاقتناء الملحقات والتجهيزات.

ثالثاً-أفاق الدراسة:

رغم الجهود المبذولة لإتمام هذا البحث إلا أنه لا يخلو من النقصان بسبب ضيق الوقت حيث أننا لم نستطع تغطية عدة جوانب، إلا أن هذا البحث يمكن أن يكون تمهدًا لمواضيع أخرى يمكن إنجازها فيما بعد حيث تكون دراسة مستقبلية مكملة من أجل الوقوف على نقاط الضعف لهذا البحث، ويمكن تحديد هذه الأفاق فيما يلي:

- 1- إستكمال الدراسة ببلدية زغالية لمعرفة ما إذا كانت البلدية لا تزال تعاني من مختلف معوقات الرقمنة.
- 2- الرقمنة كآلية لتحسين الخدمة العمومية بالجامعات.
- 3- تقييم جودة الخدمة العمومية في الجماعات المحلية.
- 4- دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.
- 5- تحديات الرقمنة التي تواجه بلدية زغالية مستقبلاً.



قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع:

أولاً- الكتب:

- 1- أحمد الزامل وآخرون: تسويق الخدمات المصرفية، دار إنشاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2012.
- 2- بشير العلاق: ثقافة الخدمة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة العربية، 2009.
- 3- بشير العلاق و حميد الطائي: تسويق الخدمات مدخل إستراتيجي وظيفي - تطبيقي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة العربية، 2013.
- 4- حيدر علي السعودي: ادارة تكاليف الجودة إستراتيجيا، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة العربية، 2010.
- 5- علي فلاح الزغبي: ادارة التسويق الحديث، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، الطبعة الأولى، 2015.
- 6- عوض بدیر الحداد: تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة والنشر، مصر، 1999.
- 7- فريد كورتل: تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.
- 8- مأمون سليمان الدراركة: ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2016.
- 9- محمد عبد العال النعيمي آخرون: ادارة الجودة المعاصرة- مقدمة في ادارة الجودة المعاصرة- مقدمة في ادارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع الأردن، الطبعة العربية، 2013.
- 10- محمود جاسم الصميدعي وريينة عثمان يوسف: تسويق الخدمات، دار مسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، الطبعة الأولى، 2016.
- 11- مرزيق عدمان: التسير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والإتجاهات الحديثة، دار جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2015.

- 12- معراج هواري وآخرون: تسويق خدمات التأمين - واقع السوق الحالي وتحديات المستقبل، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2013.
- 13- ناجي معلا: خدمة العملاء - مدخل اتصالي سلوكى متكمال، زمزم ناشرون ومبدعون، الأردن الطبعة الأولى، 2010.
- ثانيا- الرسائل والاطروحات:
- 1- سالم باشيوة: الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007-2008.
- 2- سهام رابحي: تحسين الخدمة العمومية على مستوى الادارة المحلية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، 2018-2019.
- 3- سهيلة مهري: المكتبة الرقمية في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية جامعة منتوري قسنطينة، 2005-2006.
- 4- صالح بو عبد الله: نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 2013-2014.
- 5- صالح ساكري: المعوقات التنظيمية وأثرها على الجماعات المحلية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والاسلامية، جامعة باتنة، 2007-2008.
- 6- صليحة رقاد: تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبائن، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2007-2008.
- 7- عبد الرزاق سويقات: دور رقمنة الادارة المحلية في تحسين الحكم الرشيد، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018-2019.
- 8- عبد القادر لمير: الضرائب المحلية ودورها في تمويل ميزانية الجماعات المحلية، رسالة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المدرسة الدكتورىة للاقتصاد وإدارة الاعمال، 2013-2014.
- 9- عشور عبد الكرييم: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010.

10- فوزية فاطمة ختير: رقمنة الارشيف في الجزائر - الإشكالية والتنفيذ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية، جامعة وهران- السانية، 2007-2008.

11- مفتاح حرشاو: تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مراح، ورقلة، 2015-2016.

12- نور الدين بلقليل: أثر آليات تدخل الجماعات المحلية في تحقيق التنمية المحلية، أطروحة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018-2019.

13- نسرين سليمان: تسخير الخدمات العامة المحلية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2017-2018.

ثالثا- **المجلات والمؤتمرات والملتقيات:**

1- أحمد دعاش: الجماعات المحلية والتمويل المحلي لتحقيق التنمية المستدامة، تجارب دولية الهند مصر، الجزائر، مجلة مدارس السياسية، العدد 1، المجلد 1، جامعة قسنطينة 3، الجزائر، جوان، 2017.

2- إيمان حمي جليلة و محمد ياسين بوراري: واقع الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، العدد 2، المجلد 3، 2020.

3- بقاسيم بوعزة وكمال العقيرب: الخدمة العمومية الإلكترونية في الجماعات المحلية الواقع والمأمول مجلة أفق علمية، العدد 2، المجلد 12، المركز الجامعي مرسلی عبد الله، تيارت، 2020.

4- بهجة بومعراطي وبن نازير مريم: إشكالية معالجة الحروف العربية ضمن مشاريع الرقمنة بالمكتبات الرقمية، المؤتمر الدولي الخامس للغة العربية.

5- بوزيان حسان، أثر جودة الخدمة العمومية على رضا الزبائن، رأي إقتصادي، العدد 6، جامعة قسنطينة 2 جوان، 2014.

6- رابح الوافي وصلاح الدين شريط: استخدام الادارة الالكترونية في الجماعات المحلية بين الواقع والمأمول، معارف مجلة علمية دولية محكمة، العدد 23، ديسمبر، 2017.

7- عبد الحق فدمه: ماهية الجماعات المحلية والتنمية المحلية المستدامة، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 1، جامعة الجزائر، جوان، 2012.

8- عبد الرحمن ثابت ادريس، قياس جودة الخدمة العمومية باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات، المجلة العربية للعلوم الادارية، العدد 1، المجلد 4، الكويت، 2016.

رابعا - القوانين والتعليمات:

1- وزارة الشؤون المحلية والبيئة، قانون أساسي يتعلق بمجلة الجماعات المحلية، الهيئة العامة للاستشراف ومرافقه مسار اللامركزية، تونس، 2018.

2- تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1599، مورخة في 25 ماي 2011، تتعلق بتخفيف الملفات الإدارية والإجراءات وتحسين الخدمات الصادرة عن الإدارات المحلية.

خامسا - المقابلات

1- مقابلة مع رئيس مصلحة الحالة المدنية، بلدية زغایة، تاريخ المقابلة 2021/06/07.

2- مقابلة مع مهندس في الإعلام الآلي لبلدية زغایة، تاريخ المقابلة 2021/06/07.

3- مقابلة مع متصرف إداري لبلدية زغایة، تاريخ المقابلة 05/06/2021.

٥

الملاحق

الملحق رقم (01): برقية حفظ وتأمين قواعد المعلومات للبلديات لإنجاز شهادة الميلاد 12S

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية		المديرية العامة للمواصلات	
برقية		الملكية واللائكية الوطنية	
رسالة			
ساعة و تاريخ التسلیم	عدد السطور	رقم الإرسال	ملاحظات المصلحة
1500 18:00	100 - 47	8135/47	الأصل ٥٦٦
المرسل: والى ولاية ميلة (م ت ش ع) المرسل إليه: السادة/ رؤساء الدوائر بالإتصال مع السادة/ رؤساء المجالس الشعبية البلدية المرسل إليه للإعلام: السيد/ والي ولاية ميلة - الديوان رقم النص: 1171/2010 م ت ش ع / م ت ا 15 نوفمبر 2010			
الموضوع: ف/ي حفظ و تأمين قواعد المعلومات للبلديات لإنجاز شهادات الميلاد 12S قف المرجع: البرقية رقم 128 المؤرخة في 01 جوان 2010 قف			
تطبيقاً للبرقية المذكورة في المرجع أعلاه للسيد/ وزير الداخلية و الجماعات المحلية قف المتعلقة بحفظ و تأمين قواعد المعلومات الخاصة بإنجاز شهادات الميلاد 12S قف يشرفني أن أطلب منكم موافتي كل عشرين يوماً ابتداء من 05 نوفمبر 2010 بقرص مضغوط يتضمن شهادات الميلاد 12S المنجزة وفق البرنامج المعد لهذا الغرض قف إشعار جد مستعجل قف إمضاء مدير التنظيم و الشؤون العامة قف و انتهي.			
يجب على المرسل أن يوقع البرقية مع الختم لإداري			

الملحق رقم (02): برقية إرسال إعداد واستعمال شهادة الميلاد 12s

05 JAN 2011	الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية	المديرية العامة للمواصلات		
برقية	السلكية واللاسلكية الوطنية			
الرقم: ٢٠١١/١٦٩٥٥	الاصل	رقم الإرسال	عدد السطور	ساعة و تاريخ التسلیم
الرسائل	ملاحظات المصلحة	١٣٧٤٩	١	١٦٩٥٥
المرسل: والي ولاية ميلة (م.ش.ع)				
المرسل إليه: السادة/ رؤساء المجالس الشعبية البلدية تحت إشراف السادة/ رؤساء الدوائر.				
المرسل إليه للإعلام: ٠٤ ٢٠١١				
رقم النص: ٢٠١٠/١٢٥ م.ش.ع / م.ش.				
١٤٧	١٤٧	١٤٧	١٤٧	١٤٧
٠٥ JAN 2011	التاريخ	٠٥ JAN 2011	التاريخ	٠٥ JAN 2011

الموضوع: ف/اي إعداد و استعمال شهادة الميلاد 12s

لقد سجل في الفترة الأخيرة وقوع أخطاء عديدة في إصدار شهادة الميلاد 12s قف الأمر الذي حتم إلغاء بعضها و عدم استطاعة مستخرجى هذه الشهادات من استعمالها في المحالات المخصصة لها قف إضافة إلى ذلك وجود احتجاجات من بعض المواطنين عن الأخطاء التي تضمنتها بعض من هذه الشهادات المسلمة لهم قف وبعية وضع حد لمثل هذه التفاصيل والإعترافات الصادرة من طرف مواطنين قف يشرفني أن أطلب منكم اتخاذ الإجراءات و التدابير الضرورية لتدارك كل اشكال الغموض و الأخطاء قف

- 1- تعين أعيان مؤهلين للقيام بإصدار هذه الشهادات قف
- 2- يجت أن يتأكد العون المكلف بالعملية و قبل تحرير المعلومات الخاصة بالشهادة من صحة المعطيات و ذلك مع المعنى و مدى مطابقتها للمعلومات المدونة في السجل قف قبل تسليمها قف
- اما بالنسبة للشهادات التي تحرر ثم تكتشف بها أخطاء قف يحرر بشانها محاضر إلغاء او إتلاف و ترسل هذه المحاضر مرفقة بالشهادات الملغات الى مصالحي فورا قف
- و بخصوص صياغ شهادات الميلاد 12s فيبني التصريح لدى مصالح الأمن المختصة قف إمضاء مدير التقطيم و الشؤون العامة قف و انتهى

يجب على المرسل أن يوقع البرقية
مع الختم الإداري

الملحق رقم (03): برقية إرسال متابعة عملية رقمنة تسجيلات الحالة المدنية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
12 AVR 2010

ال مديرية العامة للمواصلات
السلكية واللاسلكية الوطنية

ساعة و تاريخ التسلیم	عدد السطور	رقم الارسال	الاصل	ملحوظات المصنحة
11:00 18/11/15	100	1114 23/11/23	OFF	

المرسل : والى ولاية ميلة
المرسل إليه : المسادة/ رؤساء الدوائر بالإتصال مع المسادة رؤساء المجالس الشعبية
المرسل إليه للإعلام:
رقم النص: ٦٨ / ٢٠١٠/ م ت ش ع / م ت أ ١١ / ٢٠١٠

الموضوع : ف/ي متابعة عملية رقمنة تسجيلات الحالة المدنية قف

في إطار متابعة عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية قف يشرفني أن أطلب منكم إفادتي كل يوم قبل الظهر ببيان وضعية حول إجراء هذه العملية خلال اليوم السابق قف المعلومات المطلوبة تتعلق بالنقاط التالية قف

- عدد العقود EC 12 S الصادرة إبتداء من 04/04/2010 قف
- الصعوبات المعترضة قف
- الاقتراحات قف

أولى أهمية لهذه المعلومات التي ترسل إلى رقم الفاكس : 14-51-57-031 قف
إمضاء مديرية التنظيم والشؤون العامة قف وانتهى .

عمر الوالي ويتغيب عن مكتب
الوزير رئيس مجلس الوزراء
الحادي والعشرين من العاشر

برقية

العام
الرجمان

الملحق رقم (04): برقية إرسال الحفاظ على سلامة أجهزة الاعلام الآلي المخصصة لإصدار عقود الميلاد

s12

الملحق رقم (06): برقية إرسال إنشاء السجل الوطني للحالة المدنية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

انواع آن

مِنْهُ

رقم: 1624 2014

النمسا (1)

نَسِي الْمَسَادَةِ

رؤساء المجالس الشعبية البلدية

لبلديات الدانة

٢٠١٦/٥/٢	١٣٤٥	٢٠١٦/٥/٢	١٣٤٥
٢٠١٦/٥/٢	١٣٤٥	٢٠١٦/٥/٢	١٣٤٥

الموضوع : ف/ب/ي السجل الوطني للحالة المدنية .

المرفقات : يرفرفة رقم 19 بتاريخ 28/01/2014

الإماراتية عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية

المديرية العامة للمواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية

تبعاً للبرقية الصادرة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية (المديرية العامة للمواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية) المتعلقة بالتحضير لمشروع المسجل الوطني للحالة المدنية.

يشرفني أن أطلب منكم حث مهندس الإعلام الآلي المكلف بالأرضية التقنية لحالات المدنية على مستوى مصالحكم بوضع أجهزة التدفق العالمي لوزارة الداخلية في الخدمة 24 ساعة على 24 ساعة (خزانة أجهزة ، وزارة الداخلية) بالإضافة إلى جهاز الإعلام الخاص بالبريد الإلكتروني وكىدى جهاز بموزع الملفات (client FTP) وذلك لتسهيل لوزارة لمرافقية شبكة التدفق العالمي عن بعد .

..... ميله في ٥٤

الملحق رقم (07): التعليمية الوزارية رقم 1435

الجم - جمهورية الجزائر - الدّيمقراطية الشّعبيّة
وزارة الداخلية والجماعات المحلية
الرقم 1436

الى السيدة والصادرة الولاية:
بالاتصال مع السيدات والصادرة:
الولاية المنتدبون.
رؤساء الدوائر
رؤساء المجالس الشعبية البلدية

الموضوع: ف/ي الإجراءات العملية للمشروع في استغلال السجل الوطني
الآلي للحالة المدنية
المرجع: التعليمية الوزارية رقم 1435 الموزرخة في 13 فبراير 2014

في إطار عصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية وتحمين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين،
وضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية سجلاً وطنياً آلياً للحالة المدنية.
و عليه فإنه تم الترخيص لجميع ضباط الحالة المدنية للبلديات على مستوى القطر الوطني بامضاع
و تسليم شهادات الميلاد للمواطنين غير المولودين بالبلدية بالاعتماد فقط على السجل الوطني الآلي للحالة
المدنية بواسطة التعليمية الوزارية المنوّه عنها في المرجع أعلاه.
تهدف هذه المذكورة إلى توضيح الإجراءات التطبيقية لتبسيير و تسليم هذه الشهادات من طرف ضباط
الحالة المدنية وذلك على النحو التالي:

- إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية على مستوى وزارة الداخلية والجماعات المحلية:
يتكون السجل الوطني الآلي للحالة المدنية من تجميع قاعدة معلومات 1541 بلدية على مستوى التراب
الوطني و التي تتضمن صورة رقمية (العطيات ممحورة و صور ممسوحة ضوئياً من طرف بلديات مكان
الميلاد للشهادات التي تتضمنها جميع مجلدات الحالة المدنية للميلاد).
- إنشاء قاعدة معلومات الحالة المدنية للولاية على مستوى الولاية:
تتماشاً قاعدة معلومات الحالة المدنية للولاية عن طريق تجميع قاعدة معلومات البلديات التابعة لها.

1

-3

إنشاء قاعدة معلومات الحالة المدنية على مستوى البلديات:

تتكون قاعدة معلومات بكل بلدية من رقمها (المعلومات المحفوظة و الصور الممسوحة ضوئيا) لجميع شهادات الحالة المدنية للمسجلات البلدية.

-4 الشبكة:

تمربط 1541 بلدية و 48 ولاية عن طريق شبكة ذات التردد العالي (RHD) التابع لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية.

-5 برمجيات تسيير النظم:

وضعت 3 برمجيات على مستوى كل بلدية ، يتعلق الأمر بما يلي :

* برمجيات تسليم الشهادات

* برمجيات نقل الشهادات و التعديلات

* برمجيات تبليغ عن أخطاء محتملة أثناء الحجز أو النقل

5.1.1 : برمجيات نقل الشهادات :

ترسل البلدية ، كل أسبوع كل ما استحدث في قاعدة البيانات المحفوظة (ولادات جديدة و بيانات هامشية) إلى السجل الوطني الآلي للحالة المدنية عبر الولاية عن طريق برمجيات نقل الشهادات.

-1 برمجيات تسليم الشهادات :

يجب على كل بلدية أن تخصص شبابكا (01) مزودا بحاسوب (01) للشروع في العملية (يزداد هذا العدد عند الحاجة) يقوم خصيصا بتسليم شهادات الميلاد للمواطنين غير المولودين بالبلدية .

تنصح برمجيات وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بتسليم شهادات الميلاد بال بالنسبة للمواطنين المولودين بهذه البلدية فإن شهادات الميلاد الخاصة بهم يستمر تسليمها عن طريق النظام المعلوماتي الخاص بهذه البلدية .

تطلع البلدية مباشرة على السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في جزءه المتضمن المعلومات المحفوظة .

تطبع شهادة الميلاد المطلوبة من طرف المواطن و تسلم لهذا المواطن للتحقق من محتواها قبل إمضائتها . في حالة عدم وجود أخطاء يمضي ضابط الحالة المدنية للبلدية هذه الشهادة و يسلّمها للمعنى بالأمر فورا

*معلومات عملية :

في حالة كون عنوان شهادة الميلاد المسلمة بجهاز الإعلام الآلي لا يتطابق مع مكان ميلاد المستفيد الذي ولد في بلدية أخرى تابعة لولاية أخرى، فإنه من المنتظر إضافة بعد مكان الميلاد بيان رمز بلدية الميلاد على شهادة الميلاد .

مثال:

تتضمن شهادة الميلاد المسلمة من طرف بلدية عين كرشة (ولاية أم البواقي) عنوان ولاية أم البواقي و كذلك بلدية عين كرشة .

إذا كان المواطن المستفيد مولودا بإدرار فإن بيان مكان الميلاد سيتبع برمز بلدية أدرار (0101)

و بفرض تأمين المعطيات التي تتضمنها شهادة الميلاد المسماة، فإن رمزا مشفرا يوضع آليا في أسفل الصفحة على اليمين من طرف البرمجيات، في حالة الشك فإنه يمكن السلطة المعنية من التحقق من صحة الوثيقة لدى المصلحة الموزعة بوزارة الداخلية و الجماعات المحلية.

يسمح إجراء التسليم هذا إذن من أن يستفيد بكل مواطن جزائري بشهادة ميلاد على مستوى أي بلدية من إقليم الوطن عن طريق الإطلاع على السجل الوطني للحالة المدنية.

ب- برمجيات التبليغ عن الأخطاء المحتملة :

توضع على مستوى البلديات برمجيات تبلغ عن الأخطاء في حالة تبليغ المواطن عن خطأ أو عدة أخطاء:

- يرسل عن الشباك المعلومة إلى السجل الوطني للحالة المدنية باستعمال برمجيات التبليغ عن الأخطاء.

- يطلب من المواطن الانتظار لمدة 24 ساعة ليتقدم إلى هذه البلدية أو أي بلدية أخرى ابتداء من الساعة الخامسة يخصي السجل الوطني للحالة المدنية بكل الأخطاء المبلغ عنها من طرف جميع بلديات الوطن و يعالج تبليغات الأخطاء على المستوى الوطني عن طريق مقارنة الصور المسحوبة ضوئيا للشهادات المعنية المخزنة بالقاعدة المركزية.

- توضع بطاقة فرعية للأخطاء على مستوى القاعدة المركزية لضمان تتابع مسار العمليات في حالة الخطأ يمكن حدوث 03 حالات :

• الحالة الأولى :

سمحت معالجة الخطأ بإبراز أن الأمر يتعلق بخطأ مادي

في هذه الحالة يجرى تصحيح الخطأ بصفة آلية على مستوى القاعدة المركزية خلال الليل ابتداء من الساعة الخامسة لليوم الذي تم فيه إبراز الخطأ (و هو توقيت غلق مكاتب عمل البلديات) و هكذا فإن السجل الوطني للحالة المدنية يصبح مهيأا في اليوم الموالي وبالتالي يستطيع المواطن طلب شهادة الميلاد من أي بلدية (أجل 24 ساعة) .

فيما يتعلق ببلدية مكان الميلاد فإن التغييرات التي حدثت في قاعدة المعطيات المركزية تبلغ لها أوتوماتيكيا عن طريق الشبكة لكي تسمح لها بتصحيح القاعدة المحلية للمعطيات المحجوزة .
يسمح نظام تتابع مسار السجل الوطني للحالة المدنية من التأكد بأن الخطأ قد تم تصحيحه من طرف هذه البلدية .

• الحالة الثانية :

محظى معالجة الخطأ المكتشف بأن الأمر يتعلق بخطأ واقع في سجل الحالة المدنية :

عندما يكتشف السجل الوطني للحالة المدنية بأن الخطأ يوجد في سجل الحالة المدنية من خلال المقارنة مع الصور المسحوبة ضوئيا للسجل :

- ترسل المعلومة إلى البلدية التي أبرزت الخطأ و البلدية المسئولة عنها سجل الميلاد :

- دور البلدية الأولى :

تعلم البلدية الأولى المواطن بأن يتصل بلدية مقر ميلاده لكي يقوم بإجراءات التصحيح القضائية المعمول بها

- دور بلدية مكان الميلاد :

يجب على بلدية مكان الميلاد أن تتخذ الترتيبات الالزمة لمساعدة المواطن المعنى مع الهيئات القضائية من أجل الحصول على التصحيحات في أقرب الأجال .

عندما يحصل على التصحيحات يوضع البيان على سجل الميلاد بهذه البلدية و يبلغ السجل الوطني للحالة المدنية في إطار التحرين الأسبوعي

- الحالة الثالثة :

محكنت معالجة الخطأ من إظهار أن الأمر يتعلق بخطأ مرتبط بالنقل إلى العربية لسجلات الحالة المدنية المدونة بالفرنسية (السجلات السابقة لسنة 1980) .

في حالة ما إذا اكتشف السجل الوطني للحالة المدنية بأن الخطأ يتعلق بنقل معلومات الحالة المدنية بالعربية (من الفرنسية) .

- يبلغ السجل الوطني للحالة المدنية البلدية التي بلفت عن الخطأ و بلدية مكان الميلاد .

- دور البلدية الأولى :

يعلم المعنى بالأمر من طرف البلدية الأولى بأنه يجب عليه طلب تصحيح عن طريق القضاء بمساعدة بلدية مكان الميلاد

- دور بلدية مكان الميلاد :

يجب أن تتخذ بلدية مكان الميلاد الترتيبات الضرورية لمساعدة المواطن المعنى لدى الهيئات القضائية من أجل الحصول على التصحيح في أقرب الأجال .

عندما يتم الحصول على التصحيح القضائي يوضع بيان التصحيح في سجل الميلاد بهذه البلدية و يبلغ إلى السجل الوطني للحالة المدنية في إطار التحرين الأسبوعي .

أولى أهمية بالغة للتطبيق الصارم للإجراءات التي تتضمنها هذه المذكرة.



4

الملحق رقم (08): التعليمية الوزارية لمشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية

الجمهورية الجزائرية (البريسقراطية الشعبية)
وزارة الداخلية والجماعات المحلية
الوزير

التعليمية الوزارية رقم 1435
مؤرخة في 13 فبراير 2014

الى السيدة في السادة الولاية
بالاتصال مع السيدات و النساء:
- الولاية المنتدبة.
- رؤساء الدوائر.
- رؤساء المجالس الشعبية البلدية.

الموضوع: المشروع في بداية العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية.

في إطار تجسيد برنامج عمل وزارة الداخلية والجماعات المحلية المتعلقة بتحفييف الإجراءات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين وحصرنة الإدارة المركزية والجماعات الإقليمية، ونظرًا لما يعانيه المواطنون من مشاكل وأعباء التقليل الملياد لاستخراج وثائق الحالة المدنية التي تخصهم على أساس السجلات، فإنه تبين من الضروري إنشاء السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية.

وقد اعتمدت هذه العملية كأحد أهم الأولويات المعنية بالعصرنة، لأنها ترمي إلى تجسيد عدة مهام أساسية، منها:

الملحق رقم 08
الموافق 13/02/2014

الملحق رقم (09): برقية رسمية إرسال قاعدة معطيات الحالة المدنية للبلدية

الديمقراطية الشعبية

المديرية العامة للمواصلات السلكية
واللاسلكية الوطنية



الجمهورية الجزائرية

وزارة الداخلية
و الجماعات المحلية

ولاية ميلة

برقية رسمية

مراجع مركز الاستقبال	مراجع مركز الارسال
رقم التسجيل: ١٨ ٢٠١٤ فبراير	رقم الارسال: ٣٣٩٩ الاصل: ميلة ساعة و تاريخ التسلیم: ٢٠١٤/١٥

مراجع المرسل			
رقم النص	عدد الصفحات	درجة الاستعمال	صناعة العمل
١٧١	٠١	١٧١	

المرسل: مديرية المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية لولاية ميلة.

المرسل إليه: السادة رؤساء الدوائر

بالتواصل مع

السادة رؤساء المجالس الشعبية البلدية

رقم النص: 171 / م.م.س.ل.و/ 2014

الموضوع: ف/ي إرسال قاعدة معطيات الحالة المدنية.

من أجل تحيين قاعدة معطيات الحالة المدنية الوطنية **قف** يشرفني أن أطلب منكم دعوة المهندسين و التقنيين للإعلام الآلي على مستوى كل بلدية إرسال قاعدة معطيات الحالة المدنية للبلدية (BASE DE DONNEES D'ETAT CIVIL DE LA COMMUNE) إلى الولاية عبر موزع الملفات للولاية كل يوم ثلاثة صباحاً قف إمضاء مدير المواصلات الوطنية قف و التهى (SERVEUR FTP/IP 10.43.0.29)

جاءكم: ١٩/٠٢/٢٠١٤
الدريدار
م. بوشند
الولاية لولاية ميلة
الوطني للهاتف: ١٦٦٩٢

الملحق رقم (10): الوضع قبل سنة 2014

قائمة وثائق الحالة المدنية قبل سنة 2014:

المرجع	التصمية	بيان الوفاة
ح. م. 1	مستخرج من سجلات الحالة المدنية، للزواج (النسخ)	مستخرج من سجلات الحالة المدنية، ح. م. 19
ح. م. 2	مستخرج من سجلات الحالة المدنية، للزواج (بالتفصيل)	شهادة إثبات الوفاة، ح. م. 20
ح. م. 3	الرضا بالزواج	رخصة الدفن، ح. م. 21
ح. م. 4	شهادة عدم الاعتراض عن الزواج	بيان المعلومات عن الوفاة، ح. م. 22
ح. م. 5	إشهار الزواج	بطاقة العائلية للحالة المدنية، ح. م. 23
ح. م. 6	شهادة عدم الزواج	بطاقة الشخصية للحالة المدنية، ح. م. 24
ح. م. 7	شهادة عدم الطلاق	شهادة شخصية، ح. م. 25
ح. م. 8	الدفتر العائلي	شهادة الحياة - الحماية، ح. م. 26
ح. م. 9	إعلان بالبيان	شهادة التكفل العائلي، ح. م. 27
ح. م. 10	إعلان بيان الزواج والطلاق	شهادة الزواج، ح. م. 28
ح. م. 11	شهادة الطلاق	
ح. م. 12	شهادة الميلاد	
ح. م. 12. خ	مستخرج عقد الميلاد الخاص ببطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر	
ح. م. 13	مستخرج من سجلات الحالة المدنية	
ح. م. 14	مستخرج من الأحكام الجماعية المصرحة بالولادة	
ح. م. 15	بيان الميلاد	
ح. م. 16	مستخرج من السجل الأصلي	
ح. م. 17	شهادة الوفاة	

الملحق رقم (11): الوضع بعد سنة 2014

قائمة وثائق الحالة المدنية بعد سنة 2014:

المرجع	التسمية
ح. م. 1	عقد الزواج (نسخة كاملة-مستخرج)
ح. م. 2	الدفتر العائلي
ح. م. 3	البطاقة العائليّة للحالة المدنية
ح. م. 4	شهادة عدم الزواج ، عدم الطلاق وعدم إعادة الزواج
ح. م. 5	مستخرج من الأحكام الجماعية المصرحة بالولادة
ح. م. 6	مستخرج من السجل الأصلي
ح. م. 7	شهادة الميلاد (نسخة كاملة- مستخرج)
ح. م. 12- خ	مستخرج عقد الميلاد الخاص
ح. م. 8	بيان الوفاة
ح. م. 9	شهادة الوفاة (نسخة كاملة- مستخرج)
ح. م. 10	رخصة الدفن
ح. م. 11	شهادة الحياة - الحماية
ح. م. 13	إعلان بيان الزواج والطلاق
ح. م. 14	إعلان بيان الوفاة

الملحق رقم (12): إستبيان الدراسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استماراة بحث مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

نتقدم لكم بهذا الاستبيان الذي صمم خصيصاً للحصول على بعض البيانات التي تخدم مباشرةً أهداف البحث العلمي حيث يتم حالياً إجراء دراسة ميدانية لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماستر من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من المركز الجامعي ميلة بعنوان:

"معوقات الرقمنة في الجماعات المحلية وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية" - دراسة حالة بلدية زغایة.

نأمل منكم التكرم بالإجابة على العبارات التي يتضمنها هذا الاستبيان علماً أن المعلومات التي ستدركونها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

نشكركم جزيل الشكر على حسن التعاون والتجاوب معنا.

الأستاذ المشرف: بوالريحان فاروق من إعداد الطالبتين:

- سباعي مفيدة
- بن لوصيف سمحة

إرشادات لملئ الاستمارة:

- لا تكتب الاسم واللقب. ✓
- ضع إشارة (X) داخل المربع الذي يمثل رأيك في جميع محاور الاستبيان. ✓
- حدد بصراحة رأيك في الإجابة عن الأسئلة المقترحة. ✓
- تأكد من الإجابة على كافة الأسئلة ✓

المحور الأول: البيانات العامة:

1- الجنس:

أنثى

ذكر

2- العمر:

] 50 -40]

] 40- 30]

أقل من 30 سنة

] 60 – فما فوق [

] 60 – 50 [

دراسات عليا

جامعي

ثانوي

متوسط

إبتدائي

أخرى

عون إدارة

تقني سامي في الإعلام آلي

ملحق إدارة

موظفين في إطار عقود المساعدة على الادماج المهني

متصرف إداري

أخرى

رئيس مصلحة

مهندس

5- عدد سنوات الخبرة:

] 20 -15]

]15 -10]

]10-5]

] 5 -0]

] 25 – فما فوق [

] 25 -20 [

6- مدى استخدام الحاسوب في المهام الإدارية:

عدم استخدام

استخدام جزئي

استخدام كلي

المotor الثاني: الرقمنة في الجماعات المحلية و مختلف معوقاتها في بلدية زغایة

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق	لا أوافق بشدة	محايد	أوافق بشدة	أوافق	أوافق بشدة
معوقات تشريعية وتنظيمية									
01	ببلديتنا لا توجد تشريعات تتناسب والعمل الرقمي								
02	ببلديتنا هناك انعدام في التخطيط والتنسيق على مستوى الادارة العليا لبرامج التحول الرقمي								
معوقات تقنية									
03	تعاني بلديتنا من تقادم أجهزة وبرامج الحاسوب الآلي المستخدمة								
04	تعاني بلديتنا ضعف شبكة الانترنت								
05	تعاني بلديتنا من عدم توفر البرمجيات اللازمة لتطبيق الرقمنة								
معوقات بشرية									
06	لا تتوفر بلديتنا عمليات التكوين والتدريب في مجال البرمجيات والتكنولوجيا								
07	تعاني بلديتنا من نقص الكوادر البشرية المتخصصة في تطبيق الرقمنة								
08	لا تتوفر بلديتنا على العدد الكافي من التقنيين السامين في الاعلام الآلي								
معوقات مالية									
09	لا تتوفر بلديتنا على الميزانية الكافية لاقتناء العتاد								
10	لا تتوفر بلديتنا على الميزانية الكافية لصيانة الحواسيب								
11	لا تمتلك بلديتنا القدرة على اقتناء وسائل الاتصالات المرتبطة بشبكة الاتصالات العالمية								
التهديدات الأمنية									
12	وجود امكانية تعرض الحواسيب للفيروسات في بلديتنا								
13	توجد امكانية تعرض الحواسيب إلى الجوسسة الالكترونية في بلديتنا								
14	لا تتوفر الحواسيب ببلديتنا على برامج مكافحة الفيروسات								

المحور الثالث: جودة الخدمات العمومية المقدمة من طرف بلدية زغالية

الرقم	العبارة	لا أوافق بشدة	ممايد	أوافق بشدة	أوافق	أوافق بشدة
الاعتمادية						
01	تفى بلديتنا بالتزاماتها فيما يتعلق بتقديم الخدمات الإلكترونية					
02	تتميز بلديتنا بسلامة المعاملات من الخطأ عند تقديم الخدمات الإلكترونية					
03	تحظى بلديتنا بثقة المستفيدين من خدماتها الإلكترونية					
الاستجابة						
04	العاملون ببلديتنا على استعداد دائم للتعاون مع المواطن إلكترونيا					
05	تهتم إدارة بلديتنا بتدوين المعلومات الإلكترونية الخاصة بالمواطنين بشكل دقيق					
الضمان						
06	يشعر المواطنون بالأمان في التعامل الإلكتروني مع بلديتنا					
07	تتميز بلديتنا بسرعة المعلومات الإلكترونية الخاصة بالمواطن					
الغاية						
08	تضع بلديتنا مصالح المواطنين في مقدمة اهتماماتها					
09	تتقىم بلديتنا الاحتياجات الإلكترونية للمواطنين					

الملحق رقم 13: أسماء محكمي الاستبيان

الرقم	اللقب والاسم	الوظيفة
01	حيمر حمودي	أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي ميلة
02	لبصير فاطمة	أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي ميلة
03	مشري فريد	أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي ميلة
04	قبابيلي امال	أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي ميلة
05	دراugo عز الدين	أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي ميلة

المصدر: [من إعداد الطالبتين]

الملاحق رقم (14): نتائج برنامج الحزمة الإحصائية spss لمجتمع الدراسة (موظفي البلدية)

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	home	7	41,2	41,2
	famme	10	58,8	58,8
	Total	17	100,0	100,0

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	30 - 40	11	64,7	64,7
	40 - 50	5	29,4	94,1
	50 - 60	1	5,9	5,9
	Total	17	100,0	100,0

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	sec	4	23,5	23,5
	univ	11	64,7	88,2
	autres	2	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0

المستوى الوظيفي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	agents	2	11,8	11,8	11,8
	TS	3	17,6	17,6	29,4
	atta adm	4	23,5	23,5	52,9
	admin	3	17,6	17,6	70,6
	inge	2	11,8	11,8	82,4
	chef serv	1	5,9	5,9	88,2
	autres	2	11,8	11,8	100,0
Total		17	100,0	100,0	

عدد سنوات الخبرة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0-5	6	35,3	35,3	35,3
	5-10	3	17,6	17,6	52,9
	10-15	5	29,4	29,4	82,4
	15-20	1	5,9	5,9	88,2
	>25	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

مدى استخدام الحاسوب في المهام الادارية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	etul tot	8	47,1	47,1	47,1
	etul moy	9	52,9	52,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

العبارة 1: ببلديتنا لا توجد تشريعات تتناسب والعمل الرقمي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NA	3	17,6	17,6	17,6
	neon	8	47,1	47,1	64,7
	A	6	35,3	35,3	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

العبارة 2: ببلديتنا هناك انعدام في التخطيط والتنسيق على مستوى الادارة العليا لبرامج التحول الرقمي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NA	3	17,6	17,6	17,6
	neon	9	52,9	52,9	70,6
	A	5	29,4	29,4	100,0
Total		17	100,0	100,0	

العبارة 3: تعاني بلديتنا من تقادم أجهزة وبرامج الحاسب الآلي المستخدمة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NAT	1	5,9	5,9	5,9
	NA	7	41,2	41,2	47,1
	A	7	41,2	41,2	88,2
	AT	2	11,8	11,8	100,0
Total		17	100,0	100,0	

العبارة 4: تعاني بلديتنا ضعف شبكة الانترنت

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NA	2	11,8	11,8	11,8
	A	10	58,8	58,8	70,6
	AT	5	29,4	29,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

العبارة 5: تعاني بلديتنا من عدم توفر البرمجيات اللازمة لتطبيق الرقمنة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NA	5	29,4	29,4	29,4
	neon	4	23,5	23,5	52,9
	A	7	41,2	41,2	94,1
	AT	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

العبارة 6: لا نوفر بلديتنا عمليات التكوين والتدريب في مجال البرمجيات والتكنولوجيا

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NA	3	17,6	17,6	17,6
	neon	2	11,8	11,8	29,4
	A	8	47,1	47,1	76,5
	AT	4	23,5	23,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

العبارة 7: تعاني بلديتنا من نقص الكوادر البشرية المتخصصة في تطبيق الرقمنة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NA	4	23,5	23,5	23,5
	neon	3	17,6	17,6	41,2
	A	5	29,4	29,4	70,6
	AT	5	29,4	29,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

العبارة 8: لا تتوفر بلديتنا على العدد الكافي من التقنيين السامين في الاعلام الالى

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NA	2	11,8	11,8	11,8
	A	6	35,3	35,3	47,1
	AT	9	52,9	52,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

العبارة 9: لا تتوفر بلديتنا على الميزانية الكافية لاقتناء العتاد

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NA	1	5,9	5,9	5,9
	neon	2	11,8	11,8	17,6
	A	6	35,3	35,3	52,9
	AT	8	47,1	47,1	100,0
Total		17	100,0	100,0	

العبارة 10 : لا تتوفر بلديتنا على الميزانية الكافية لاقتناء العتاد

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NA	3	17,6	17,6	17,6
	neon	2	11,8	11,8	29,4
	A	8	47,1	47,1	76,5
	AT	4	23,5	23,5	100,0
Total		17	100,0	100,0	

العبارة 11 : لا تمتلك بلديتنا القدرة على اقتناء وسائل الاتصالات المرتبطة بشبكة الاتصالات العالمية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NA	3	17,6	17,6	17,6
	neon	2	11,8	11,8	29,4
	A	5	29,4	29,4	58,8
	AT	7	41,2	41,2	100,0
Total		17	100,0	100,0	

العبارة 12: وجود امكانية تعرض الحواسيب للفيروسات في بلديتنا

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NA	2	11,8	11,8	11,8
	neon	2	11,8	11,8	23,5
	A	8	47,1	47,1	70,6
	AT	5	29,4	29,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

العبارة 13: توجد امكانية تعرض الحواسيب الى الجوسسة الالكترونية في بلديتنا

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NA	3	17,6	17,6	17,6
	neon	4	23,5	23,5	41,2
	A	8	47,1	47,1	88,2
	AT	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

العبارة 14: لا تتوفر الحواسيب ببلديتنا على برامج مكافحة الفيروسات

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NA	6	35,3	35,3	35,3
	neon	4	23,5	23,5	58,8
	A	3	17,6	17,6	76,5
	AT	4	23,5	23,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

العبارة 15: نفي بلديتنا بالتزاماتها فيما يتعلق بتقديم الخدمات الإلكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NAT	2	11,8	11,8
	NA	1	5,9	5,9
	neon	2	11,8	29,4
	A	11	64,7	94,1
	AT	1	5,9	100,0
Total		17	100,0	100,0

العبارة 16: تميز بلديتنا بسلامة المعاملات من الخطأ عند تقديم الخدمات الإلكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NAT	1	5,9	5,9
	NA	3	17,6	17,6
	neon	4	23,5	47,1
	A	9	52,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0

العبارة 17: تحظى بلديتنا بثقة المستفيدين من خدماتها الإلكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NAT	1	5,9	5,9
	NA	2	11,8	11,8
	Neon	2	11,8	11,8
	A	11	64,7	94,1
	AT	1	5,9	100,0
Total		17	100,0	100,0

العبارة 18: العاملون ببلديتنا على استعداد دائم للتعاون مع المواطن الكترونيا

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NAT	2	11,8	11,8
	NA	1	5,9	5,9
	Neon	4	23,5	23,5
	A	10	58,8	58,8
	Total	17	100,0	100,0

العبارة 19: تهتم ادارة بلديتنا بتدوين المعلومات الكترونيا الخاصة بالمواطنين بشكل دقيق

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NAT	3	17,6	17,6
	NA	1	5,9	5,9
	neon	2	11,8	11,8
	A	10	58,8	58,8
	AT	1	5,9	5,9
	Total	17	100,0	100,0

العبارة 20: يشعر المواطنين بالأمان في التعامل الإلكتروني مع بلديتنا

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NAT	2	11,8	11,8
	NA	2	11,8	11,8
	neon	2	11,8	11,8
	A	11	64,7	64,7
	AT			
	Total	17	100,0	100,0

العبارة 21: تتميز بلديتنا بسرية المعلومات الإلكترونية الخاصة بالمواطنين

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NAT	2	11,8	11,8
	NA	2	11,8	11,8
	neon	1	5,9	5,9
	A	10	58,8	58,8
	AT	2	11,8	11,8
	Total	17	100,0	100,0

العبارة 22: تضع بلديتنا مصالح المواطنين في مقدمة اهتماماتها

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NAT	3	17,6	17,6
	neon	1	5,9	5,9
	A	9	52,9	52,9
	AT	4	23,5	23,5
	Total	17	100,0	100,0

العبارة 23: تفهم بلدتنا الاحتياجات الالكترونية للمواطنين

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	NAT	2	11,8	11,8
	NA	1	5,9	17,6
	neon	2	11,8	29,4
	A	10	58,8	88,2
	AT	2	11,8	100,0
	Total	17	100,0	

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات الرقمنة في الجماعات المحلية وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية وذلك من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي: كيف تؤثر علاقة معوقات الرقمنة في الجماعات المحلية بجودة الخدمة العمومية؟

وقد تم معالجة هذا الموضوع من خلال ثلاث فصول فصلين نظريين وفصل تطبيقي، حيث تضمن الفصل الأول الإطار النظري للرقمنة والجماعات المحلية والفصل الثاني أساسيات حول قطاع جودة الخدمة العمومية، أما الفصل الثالث فكان دراسة تطبيقية حول بلدية زغایة، وذلك لمعرفة الرقمنة في الجماعات المحلية ومختلف معوقاتها في بلدية زغایة وعلاقتها بجودة الخدمة العمومية المقدمة من طرف بلدية زغایة.

وقد تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي وإستخدام الاستبيان كأداة للدراسة، وفي الأخير وبعد إختبار الفرضيات تم التوصل إلى بعض النتائج التالية: أن هناك علاقة إرتباط بين المعوقات البشرية وجودة الخدمة العمومية وبين التهديدات الأمنية وجودة الخدمة العمومية وعليه تم رفض الفرضية الأولى و الفرضية الثانية والفرضية الرابعة، وقبول الفرضية الثالثة والخامسة.

وقد تم التوصل إلى أن معوقات الرقمنة تؤثر سلبا على جودة الخدمة العمومية خاصة فيما يتعلق بالتهديدات الأمنية.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الجماعات المحلية، رقمنة الجماعات المحلية، الخدمة العمومية، جودة الخدمة العمومية.

Summary:

This study aimed to identify the obstacles to digitization in local communities and their relationship to a quality of public service, by answering the main question: How obstacles to digitization affect on quality of public service of local communities?

This study was addressed through three chapters, two theoretical chapters; the third is an applied chapter, where first chapter included theoretical framework for digitization in local communities; and the second chapter was basics about the public service quality in municipality of Zaghaya and its relationship to quality of public service that provided.

Descriptive analytical approach was followed with questionnaire that was used as a tool to collect data. After testing hypotheses, some of following results were reached: There is a correlation between human obstacles and the quality of the public service, and between security

threats and the quality of the public service. Therefore, first, second and fourth hypothesis are rejected. but we accepting third and fifth hypotheses.

It was found that the obstacles of digitization negatively effect on quality of public service, especially with regard to security threats.

Keywords: Digitization, local authorities, digitization of local authorities, public service, quality of public service.