



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



المرجع :/2021

المهيدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

فروع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة بعنوان:

أثر اعتماد السجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية
على جودة الخدمة العمومية

دراسة حالة : بلدية زغاية

مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير (ل.م.د)

تخصص " إدارة أعمال "

تحت إشراف:

د/ بوالريحان فاروق

إعداد الطلبة:

- لبصير رحمة

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	محمد هبول
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	عمار قرني
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	فاروق بوالريحان

السنة الجامعية 2021/2020

شكر وعرفان

الشكر أولاً لله سبحانه جل جلاله لوافر نعمه وعظيم كرمه أن أغدق علينا من بحر جوده، ووقفنا لارتقاء هذا المقام ويسر لنا انجاز هذا العمل.

الشكر لمن أحب بصدق وأدب برفق، نصح فأحسن الارشاد والتوجيه، وأثنى فأحسن التحفيز والتتويه
الشكر للوالدين الكريمين على ثقتهما في وحبهما لي وتعبيهم علي.

الشكر للأستاذ بو الريحان فاروق تقديراً له لإشرافه على إنجاز هذا العمل وعلى كل توجيه أو نصيحة وكل ما بذله من جهد.

الشكر لكل من أسدى نصيحة أو أعان بجهد، أو تذكرنا بدعاء، لكل من حمل لنا أملاً أو أمنية بالنجاح عن حسن نية....

الشكر لمن قدم لنا انتقدنا فكان تصحيحاً وتسديد لآرائنا ومعلوماتنا، أو أثنى بمدح فاستحق رداً منا عليه بالشكر والعرفان.

لبصير رحمة

الاهداء

- التهادي محبة..... ووفاء لعهد المحبة أهدي:
- إلى وطن أحبه وكفى دون تفسير أو مبررات.....
- إلى قلب أم لا يعرف سوى المحبة والرحمة.....
- إلى شخص أب يستحق الامتنان والبر.....
- إلى أخواتي وأخاي بكل ما يجمعنا في تفاصيل الحياة.....
- إلى كل من استقى من مناهل العلم بأمانة وضمير.....
- إلى كل من اجتهد متعلما وامتهن صدق العطاء معلما.....
- إلى كل من عرفت وعرفني ذات صدفة عابرة، أو حين موقف مقدر.....
- إلى كل من خصنا بأمنية أو دعاء، أو أهدانا نصيحة، أو تحمل شكوى، أو فرح لابتنسامة.....
- إلى من أحب وطنه بإخلاص، وكان شجاعا بالحق، رسولا للمحبة، وفيها للعهد.....

إلى كل هؤلاء تحية ذكرى ومحبة

لبصير رحمة

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الشكر والعرفان
	الإهداء
I	فهرس المحتويات
IV	قائمة الصور
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
	نموذج الدراسة
أ-و	مقدمة
أ	أولاً- الإشكالية
أ	ثانياً- الأسئلة الفرعية
أ	ثالثاً- فرضيات الدراسة
ب	رابعاً- أهداف الدراسة
ب	خامساً- أهمية الدراسة
ب	سادساً- أسباب اختيار الموضوع
ج	سابعاً- حدود الدراسة
ج	ثامناً- منهج الدراسة
ج	تاسعاً- صعوبات الدراسة
د	عاشراً- الدراسات السابقة
هـ	الحادي عشر- هيكل الراسة
الفصل الأول: الإطار النظري للسجل الوطني الأتوماتيكي	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مفاهيم وأساسيات حول السجل الوطني الأتوماتيكي
3	المطلب الأول: أسباب انشاء السجل الوطني الأتوماتيكي ومفهومه
4	المطلب الثاني: مهام السجل الوطني الأتوماتيكي
5	المبحث الثاني: تقييم السجل الوطني الأتوماتيكي
5	المطلب الأول: أهداف وتطلعات السجل الوطني الأتوماتيكي

6	المطلب الثاني: مزايا، معوقات وسلبيات السجل الوطني الأتوماتيكي
11	المبحث الثالث: رقمنة الجماعات المحلية
11	المطلب الأول: الإطار القانوني لرقمنة الجماعات المحلية
11	المطلب الثاني: أهمية وخصائص رقمنة الجماعات المحلية
13	المطلب الثالث: والخدمات المرتبطة برقمنة الجماعات المحلية ومتطلباتها
22	المطلب الرابع: خطوات رقمنة الجماعات المحلية
25	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: أساسيات حول قطاع جودة الخدمة العمومية في الجزائر	
27	تمهيد
28	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية
28	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
29	المطلب الثاني: أهمية وخصائص الخدمة العمومية
31	المطلب الثالث: المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية
32	المطلب الرابع: أهداف وأنواع الخدمة العمومية
34	المطلب الخامس: أنظمة ومعايير الخدمة العمومية
38	المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمة لعمومية
38	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة العمومية
39	المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة العمومية
40	المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة العمومية
40	المطلب الرابع: نماذج قياس جودة الخدمات
44	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: دراسة تطبيقية حول بلدية زغاية	
46	تمهيد
47	المبحث الأول: تقديم عام للبلدية
47	المطلب الأول: التعريف بالبلدية
48	المطلب الثاني: دور البلدية في تقديم الخدمات العمومية
49	المطلب الثالث: بعض الإجراءات التي اتخذتها بلدية زغاية للرفع من مستوى الخدمة العمومية
50	المطلب الرابع: شرح الهيكل التنظيمي لبلدية زغاية

55	المبحث الثاني: خدمات السجل الوطني الأتوماتيكي
55	المطلب الأول: البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي في بلدية زغاية
58	المطلب الثاني: الخدمات الالكترونية لبلدية زغاية
59	المبحث الثالث: استبيان وعينة الدراسة
59	المطلب الأول: حدود الدراسة وتصميم الاستبيان
61	المطلب الثاني: اختبار الاستبيان
63	المطلب الثالث: وصف عينة الدراسة
72	المبحث الرابع: عرض وتحليل البيانات ومناقشة الفرضيات
72	المطلب الأول: عرض وتحليل إجابات موظفي البلدية حول محور السجل الوطني الأتوماتيكي
74	المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات المواطنين حول جودة الخدمة العمومية
79	المبحث الخامس: اختبار الفرضيات
79	المطلب الأول: اختبار الفرضية الأولى
80	المطلب الثاني: اختبار الفرضية الثانية
80	المطلب الثالث: اختبار الفرضية الثالثة
84	خلاصة الفصل
86	خاتمة
89	المراجع
95	الملاحق

قائمة الصور:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	بطاقة التعريف الوطنية التقليدية	14
02	بطاقة التعريف البيومترية	15
03	جواز السفر التقليدي	15
04	جواز السفر البيومتري	16
05	رخصة سياقة تقليدية	17
06	رخصة سياقة بيومترية	17
07	بطاقة رمادية تقليدية	18
08	بطاقة تقليدية بيومترية	18

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجداول	الرقم
62	قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ	01
63	توزيع موظفي البلدية حسب الجنس	02
64	توزيع موظفي البلدية حسب العمر	03
65	توزيع موظفي البلدية حسب المستوى التعليمي	04
66	توزيع موظفي البلدية حسب المستوى الوظيفي	05
67	توزيع موظفي البلدية حسب عدد سنوات الخبرة	06
68	توزيع موظفي البلدية حسب استخدام الحاسوب	07
69	توزيع المواطنين حسب الجنس	08
70	توزيع المواطنين حسب العمر	09
71	توزيع المواطنين حسب المستوى التعليمي	10
72	الوسط الحسابي لوظائف السجل الوطني الأتوماتيكي	11
73	الوسط الحسابي للبنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي	12
74	الوسط الحسابي لملائمة البرامج المستخدمة	13
75	الوسط الحسابي للملموسية	14
76	الوسط الحسابي للاعتمادية	15
76	الوسط الحسابي للاستجابة	16
77	الوسط الحسابي للعناية	17
77	الوسط الحسابي للضمان	18
79	علاقة وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي باللملموسية	19
80	علاقة وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي بالاستجابة	20
80	علاقة وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي بالعناية	21
81	علاقة البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي باللملموسية	22
82	علاقة البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي بالاعتمادية	23
82	علاقة البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي بالعناية	24
83	علاقة ملائمة البرامج المستخدمة للسجل الوطني الأتوماتيكي بالاستجابة	25

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
42	نموذج الفجوات	01
50	الهيكل التنظيمي لبلدية زغاية	02
63	ترتيب موظفي البلدية حسب الجنس	03
64	ترتيب موظفي البلدية حسب العمر	04
65	ترتيب موظفي البلدية حسب المستوى التعليمي	05
66	ترتيب موظفي البلدية حسب المستوى الوظيفي	06
67	ترتيب موظفي البلدية حسب عدد سنوات الخبرة	07
68	ترتيب موظفي البلدية حسب استخدام الحاسوب	08
69	ترتيب المواطنين حسب الجنس	09
70	ترتيب المواطنين حسب العمر	10
71	ترتيب المواطنين حسب المستوى التعليمي	11

قائمة الملاحق:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الشروع في بداية العمل بالسجل الوطني الأتوماتيكي (المهام)	95
02	الوضع قبل 2014	97
03	الوضع بعد 2014	98
04	استبيان المتعلق بالموظفين	100
05	استبيان متعلق بالمواطنين	104
06	نتائج برنامج الحزمة الإحصائية لمجتمع الدراسة (الموظفين في البلدية)	107
07	نتائج برنامج الحزمة الإحصائية لمجتمع الدراسة (المواطنين)	110

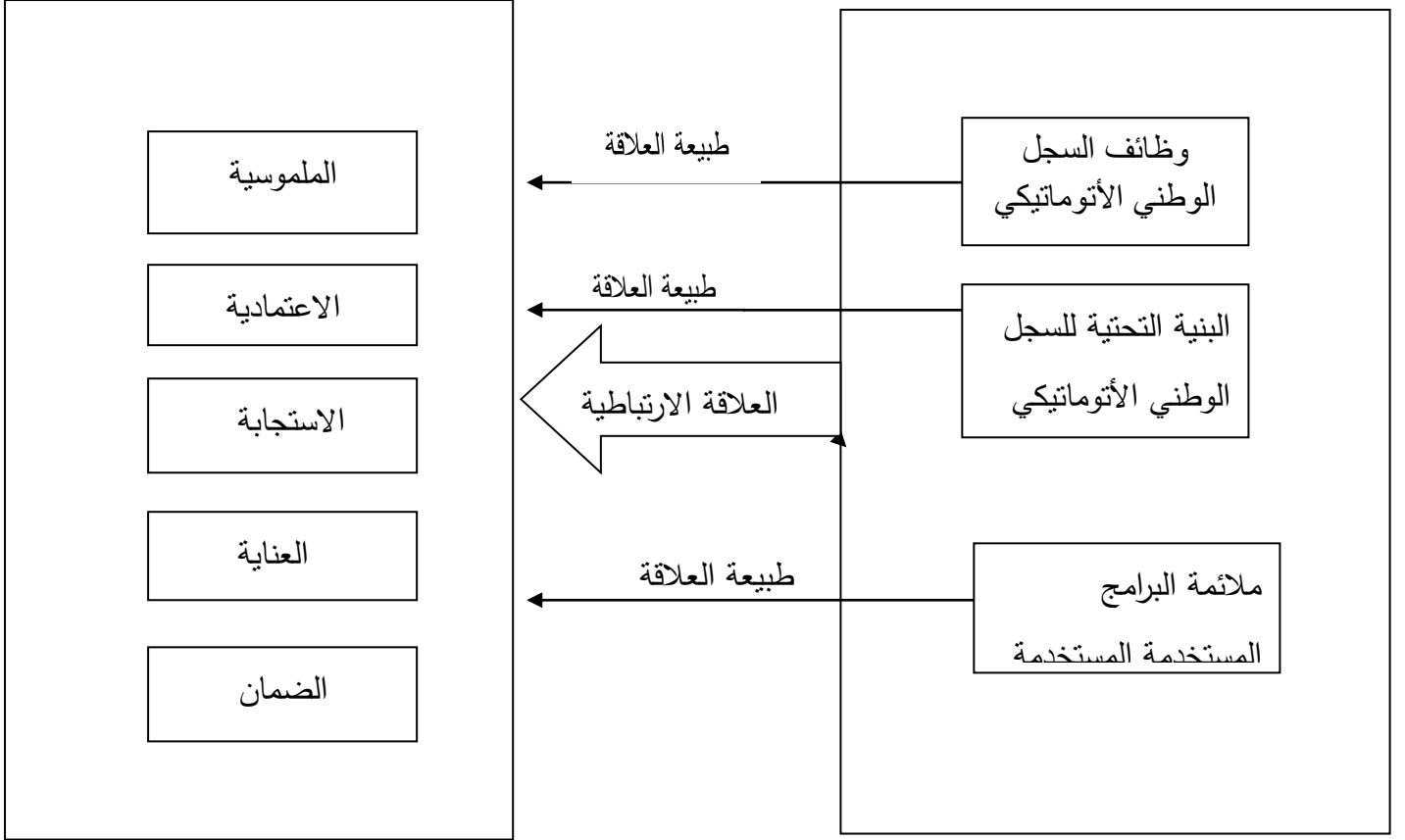
نموذج الدراسة

المتغير التابع

جودة الخدمات العمومية

المتغير المستقل

السجل الوطني الأتوماتيكي



المصدر: [من اعداد الطالبة]

مقدمة

مقدمة:

عرف العالم في السنوات الأخيرة ملامح جديدة التي أسهم بها التطور التكنولوجي تطورا تقني متسارعا في جل المجالات العلمية، والتي أحدثت تغييرا في الحياة اليومية وأصبحت من الركائز لإحداث تنمية اقتصادية واجتماعية وبعد تبني نظام التعددية السياسية في الجزائر وفتح الساحة أمام مختلف البرامج والمخططات، شكل ذلك عاملا داخليا تولدت عنه القناعة لدى السلطات العمومية لاتخاذ كافة السبل الهادفة إلى كسب ود المواطن الذي يعد طرفا هاما في معادلة العقد الاجتماعي، كما ساهمت في ذلك عوامل خارجية تمثلت في ضغوطات المنظمات الدولية على كافة أطراف المجتمع الدولي لاهتمام بأداء المنظمات الخدمة العمومية والنهوض بها وتحسينها.

وصار بذلك موضوع الخدمة العمومية انشغالا ومسعى ترمي السلطات العمومية إلى تحقيقه وبلغت الجهود المبذولة في سبيل ذلك إلى إحداث وزارة منتدبة لدى الوزير الأول المكلفة بتحسين الخدمة العمومية ونجد أن الدولة الجزائرية قد راهنت على الإدارة المحلية وعلى وجه الخصوص الجماعات المحلية في جل الجهود المبذولة في سبيل تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن، على اعتبار أنها تمثل الوحدة أساسية في الجزائر وتشكل الوسيط بين المواطن الجماعات المحلية، لدى اعتمدت على السجل الوطني الأتوماتيكي من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة.

أولا- الإشكالية:

هل يؤثر اعتماد السجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية على جودة الخدمة العمومية؟

ثانيا- الأسئلة الفرعية:

- 1- هل تؤثر وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي على جودة الخدمة العمومية؟
- 2- هل تؤثر البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي على جودة الخدمة العمومية؟
- 3- هل تؤثر ملائمة البرامج المستخدمة على جودة الخدمة العمومية؟

ثالثا- فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

تؤثر وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي إيجابيا على جودة الخدمة العمومية ؛

الفرضية الثانية:

تؤثر البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي إيجابيا على جودة الخدمة العمومية ؛

الفرضية الثالثة:

تؤثر ملائمة البرامج المستخدمة سلباً على جودة الخدمة العمومية.

رابعاً - أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي في التحقيق في فرضياته والتوصل إلى نتيجة معينة بشأن التساؤلات إشكالية الموضوع ولتحقيق الهدف الرئيسي تم تقسيمه إلى عدة أهداف فرعية:

- 1- الإطار النظري للسجل الوطني الأتوماتيكي ؛
- 2- أساسيات حول جودة الخدمة العمومية ؛
- 3- معرفة تأثير وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي على جودة الخدمة العمومية ؛
- 4- معرفة تأثير البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي على جودة الخدمة العمومية؛
- 5- معرفة تأثير البرامج المستخدمة الملائمة على جودة الخدمة العمومية.

خامساً - أهمية الدراسة:

- 1- تستمد أهمية الدراسة من الأهمية التي تكتسبها البلدية باعتبارها تقدم خدمة عمومية وباعتبارها أقرب إدارة للمواطن ولا يمكن الاستغناء عنها، حيث تسعى لتعميم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومنه فإن نتائج هذه الدراسة تمثل أهمية لهذه الإدارة وتمثل إضافة لحقل المعرفة.
- 2- حداثة موضوع السجل الوطني الأتوماتيكي في الجماعات المحلية مع قلة الدراسات حول موضوع السجل الوطني الأتوماتيكي وعلاقته بجودة الخدمة العمومية.

سادساً - أسباب اختيار الموضوع:

1- أسباب ذاتية:

تتمحور أسباب اختيار الموضوع على اعتبارات ذاتية التي تنطلق من الرغبة الشخصية في الاطلاع على نظام السجل الوطني الأتوماتيكي، إضافة إلى الميل الشخصي إلى معرفة أساسيات حول جودة الخدمة العمومية.

2- أسباب موضوعية:

- أ- اعتبار الموضوع من أهم المواضيع الحديثة الذي يفرض نفسه على الساحة العملية لأنه يواكب التطورات الحديثة وأهميته في المؤسسة محل الدراسة.
- ب- إبراز قيمة ووزن الخدمة العمومية، وضرورة معرفة الإضافة التي يقدمها السجل الوطني الأتوماتيكي

لجودة الخدمة العمومية.

ج- علاقة الموضوع بتخصص إدارة الأعمال.

سابعا- حدود الدراسة:

1- الحدود الموضوعية:

اقتصرت هذه الدراسة على معرفة أثر اعتماد السجل الوطني الأتوماتيكي ببلدية زغاية على تقديم خدمات العامة للمواطنين من خلال وثيقتي جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية الإلكترونيين، وكذا وثائق الحالة المدنية البيومترية.

2- الحدود المكانية:

تم القيام بالدراسة في بلدية زغاية.

3- الحدود الزمنية : من شهر مارس إلى شهر ماي 2021.

ثامنا- منهج الدراسة:

1- المنهج الوصفي التحليلي :

نظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف عن تأثير اعتماد السجل الوطني الأتوماتيكي على سير المرفق العمومي، وبالتالي تحسين الخدمة العمومية من خلال تحديد الإمكانيات المادية والبشرية والمتطلبات المختلفة للاعتماد على السجل الوطني الأتوماتيكي والاستفادة من إيجابياته والمعوقات التي تحول دون تطبيقه تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد للحصول على نتائج عملية دقيقة بطريقة موضوعية، من خلال السرد ووصف وتحليل أهم التعاريف والمزايا المميزة للسجل الوطني الأتوماتيكي، وكذا تحسين الخدمة العمومية أي برصد الظاهرة في مختلف أبعادها مع محاولة القيام باستنتاجات عامة بعد ذلك.

2- دراسة الحالة :

هو الذي يهدف إلى جمع المعطيات والبيانات حول الحالة المدروسة ويظهر توظيف هذا المنهج في البحث عن آليات عمله وانجازاته ومحاولة تقييمه، كما تم الاعتماد على أساسيات هذا المنهج عند التطرق إلى تجربة اعتماد السجل الوطني الأتوماتيكي في الجزائر ومحاولة جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول السجل الوطني الأتوماتيكي في بلدية زغاية .

تاسعا- صعوبات الدراسة:

1- نقص الوعي بمفهوم السجل الوطني الأتوماتيكي لحدثة الموضوع.

2- عدم تفرغ الموظفين لملا استثمارات الاستبيان وهذا راجع لكثرة مشاغلهم مما أدى إلى عدم ملا بعض الاستثمارات وإلغاء البعض الآخر لعدم جديتها.

عاشرا- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: الدراسة التي قامت بها رانيا هدار للحصول على شهادة الدكتوراه، بعنوان " دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، جامعة باتنة، 2018، 2017، حيث لخصت الدراسة أن الإدارة الالكترونية تعد أسلوب إداري حديث أفرزته ثورة المعلومات والاتصالات، وأحد أهم الآليات الفعالة والسريعة في تقديم الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن، حيث تمثل ثورة تحول ونقلة نوعية في نمط تقديم الخدمة العمومية، من خلال عرض وتحليل الدراسة وإستقراء معطياتها ونتائجها توصلنا الى أن هذه الدراسة تفيدنا في إتمام باحثنا في الجانب النظري.

الدراسة الثانية: الدراسة التي قامت بها طواهرية نخلة باحثة دكتوراه، بعنوان "عصرنة المرفق العمومي كآلية لتزقية الخدمة العمومية وتقوية علاقة الإدارة بالمواطن في الجزائر"، جامعة الجزائر3، 2019، وهذه الدراسة تهدف إلى محاربة كل أشكال البيروقراطية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطن على المستوى المحلي والوطني من حيث النوعية والآجال، وذلك باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومواصلة تكوين الموارد البشرية العامة في الإدارة، كذلك الاعتماد على استراتيجية إعلامية وتحسينه لفائدة المواطن والسهر على التكفل بمختلف انشغالاتهم مع الحرص على سلامة البيانات الخاصة بالفرد وحمايته من شتى أنواع القرصنة أو الجرائم الالكترونية، من خلال عرض وتحليل الدراسة وإستقراء معطياتها ونتائجها توصلنا الى أن هذه الدراسة تفيدنا في إتمام بحثنا بالنسبة للجانب النظري.

الدراسة الثالثة: الدراسة التي قام بها عبد الكريم عاشور للحصول على شهادة الماجستير، بعنوان " دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، حيث تطرق الباحث من خلال دراسته إلى مختلف مفاهيم الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية، كما حول دراسة تجربة الإدارة الالكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر واستنتج في الأخير أن تطبيق الإدارة الالكترونية تمثل آلية هامة لعصرنة المرفق العام والخدمة العمومية وتطوير الخدمة الالكترونية، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي إضافة الى منهج تحليل المضمون ومنهج دراسة الحالة، كما اعتمدت على المنهج التاريخي واعتمدت على الملاحظة كأداة لجمع البيانات، من خلال عرض وتحليل الدراسة وإستقراء معطياتها ونتائجها توصلنا الى أن هذه الدراسة تفيدنا في إتمام باحثنا في الجانب النظري.

الدراسة الرابعة: الدراسة التي قامت بها سهام رابحي من خلال أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تحت عنوان " تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر"، جامعة باتنة1، 2018، 2019، حيث تناولت هذه الدراسة نظرية تحليلية حول تحسين الخدمة العمومية على مستوى الادارة العمومية

في الجزائر من خلال التطرق الى تنظيم الخدمة العمومية، من حيث مفهومها وأنواع الخدمات العمومية ونظمها وأنواعها ومبادئها، كما يتناول الموضوع المشاكل والمعوقات التي تحول دون تقديم الإدارة المحلية للخدمات في المستوى المطلوب، من خلال عرض وتحليل الدراسة واستقراء معطياتها ونتائجها توصلنا إلى أن هذه الدراسة تفيدنا في إتمام بحثنا في الجانب النظري.

الدراسة الخامسة: الدراسة التي قامت بها الدكتورة موساوي فاطمة، تحت عنوان " الإدارة الالكترونية مدخل لتحسين الخدمة العمومية"، جامعة محمد بوضياف- المسيلة، 2019، حيث تناولت هذه الدراسة مساهمة الادارة الالكترونية في تجسيد معاني الشفافية والتخفيف من الإجراءات التي أتعبت المواطن، كما أسهمت في التقليل من البيروقراطية وتعسف الادارة، وهذا النوع من الادارة ليس وليد الصدفة بل هو نتاج لإصلاحات عميقة عرفتها المنظومة الادارية على المستوى الوطني كدرجة ثانية، وبالتالي فقد استفادت جميع القطاعات من هذه الخدمة، من خلال عرض وتحليل الدراسة واستقراء معطياتها ونتائجها توصلنا إلى أن هذه الدراسة تفيدنا في إتمام بحثنا في الجانب النظري.

الدراسة السادسة: الدراسة التي قام حرشاو مفتاح من خلال مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تحت عنوان " تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر"، دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة جامعة قاصدي مرباح، 2015، 2016، حيث لخصت الدراسة ابراز كيفية تأثير البيروقراطية على الخدمة العمومية في الجزائر، من خلال دراسة حالة الادارة المحلية لولاية ورقلة، وتعرضت الدراسة إلى حالة بلدية ورقلة نموذجا في محاولة، وقد لخصت الدراسة الا أنه بغية تطوير مسار الخدمة العمومية داخل الادارة المحلية والدفع بها نحو الأحسن وجب تخفيض الاجراءات البيروقراطية عن طريق اصلاح إداري شامل يأخذ بعين الاعتبار كل ظروف وإمكانيات بيئة الادارة المحلية حتى لا يحدث تعارض بينها وبين قرارات السلطة المركزية وحتى تتمكن الادارة من تقديم الخدمات العامة للمواطنين في مستوى الرهانات والتحديات التي تنتظرها، من خلال عرض وتحليل الدراسة واستقراء معطياتها ونتائجها توصلنا إلى أن هذه الدراسة تفيدنا في إتمام باحثنا في الجانب النظري.

الحادي عشر- هيكل الدراسة

لدراسة أثر اعتماد السجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية على جودة الخدمة العمومية وللإجابة على الاشكالية المطروحة تم تقسيم الدراسة الى جزأين ، الجزء الأول مكون من فصلين بينما الجزء الثاني فهو تطبيقي.

الفصل الأول : تم التطرق من خلاله للإطار النظري للسجل الوطني الأتوماتيكي، إذ تناولنا فيه ثلاث مباحث خصصنا المبحث الأول لمفاهيم وأساسيات حول السجل الوطني الأتوماتيكي من خلال التطرق لأسباب إنشاء السجل الوطني الأتوماتيكي أما المطلب الثاني فقد خصص لمفهوم السجل الوطني الأتوماتيكي، في حين خصصنا المطلب الثالث لمهام السجل الوطني الأتوماتيكي، أما فيما يخص المبحث

الثاني فقد خصص لتقييم السجل الوطني الأتوماتيكي من خلال التطرق لأهداف وتطلعات السجل الوطني الأتوماتيكي، أما المطلب الثاني فتمحور حول مزايا، معوقات وسلبيات السجل الوطني الأتوماتيكي، فيما خصص المبحث الثالث لرقمنة الجماعات المحلية من خلال التطرق للاطار القانوني للجماعات المحلية فيما خصصنا المطلب الثاني لأهمية وخصائص رقمنة الجماعات المحلية أما المطلب الثالث فقد تمحور حول الخدمات المعنية برقمنة الجماعات المحلية ومتطلباتها، أما المطلب الرابع فقد خصص لخطوات رقمنة الجماعات المحلية.

الفصل الثاني: تم التطرق من خلاله إلى أساسيات حول قطاع جودة الخدمة العمومية في الجزائر، إذ تناولنا فيه مبحثين خصصنا المبحث الأول للاطار المفاهيمي للخدمة العمومية من خلال التطرق الى مفهوم الخدمة العمومية، فيما خصص المطلب الثاني لأهمية وخصائص الخدمة العمومية أما المطلب الثالث فتمحور حول المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية، أما المطلب الرابع فقد تضمن أهداف وأنواع الخدمة العمومية، وأخيرا المطلب الخامس تناولنا فيه أنظمة ومعايير الخدمة العمومية فيما خصص المبحث الثاني للاطار النظري لجودة الخدمة العمومية من خلال التطرق الى مفهوم جودة الخدمة العمومية، فيما خصص المطلب الثاني لأهمية جودة الخدمة العمومية أما المطلب الثالث فتضمن أبعاد جودة الخدمة وأخيرا المطلب الرابع تناولنا فيه نماذج قياس جودة الخدمات العمومية.

الفصل الثالث:

كان عبارة عن دراسة حالة بلدية زغاية حيث تناولنا فيه خمسة مباحث يحتوي المبحث الأول على تقديم عام لبلدية زغاية من خلال التعريف بالبلدية ودورها في تقديم الخدمات العامة والاجراءات التي اتخذتها البلدية للرفع من مستوى الخدمة العمومية بالإضافة الى شرح الهيكل التنظيمي لبلدية زغاية، أما المبحث الثاني يحتوي على خدمات السجل الوطني الأتوماتيكي لبلدية زغاية، والبنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي، أما المبحث الثالث فقد خصص للاستبيان وعينة الدراسة، فيما خصص المبحث الرابع عرض وتحليل البيانات، أما المبحث الأخير فقد خصص لاختبار الفرضيات.

الفصل الأول: الإطار النظري للسجل الوطني الأتوماتيكي

المبحث الأول: مفاهيم وأساسيات حول السجل الوطني الأتوماتيكي

المبحث الثاني: تقييم السجل الوطني الأتوماتيكي

المبحث الثالث: رقمنة الجماعات المحلية

تمهيد:

أصبحت قوة الدول وتطورها يقاس بمدى استعمالها للتكنولوجيا الحديثة، التي تطورت بسرعة كبيرة وغزت مختلف الميادين وبمدى تمتع المواطن بهذه التقنيات التي قلصت المسافة بين مختلف شرائح المجتمع وساهمت في تقريب الإدارة من المواطن.

والجزائر كغيرها من سائر الدول، سارعت الى ادخال التكنولوجيا الحديثة في مختلف الميادين لاسيما على مستوى البلديات، تطبيقا للبرنامج الوزاري المسطر والمتضمن تقريب الإدارة من المواطن وعصرنة الإدارة الذي شرع تطبيقه في عدة بلديات.

وكان أهمها السجل الوطني الأتوماتيكي باعتباره وسيلة رقمية تساعد المواطنين في استخراج ما يحتاجونه من وثائق كعقود الزواج والوفيات عن بعد دون التوافد الى البلدية. فهذه الاجراءات التي جاءت للقضاء على البيروقراطية، هدفها أيضا تقديم خدمات عمومية ذات جودة والوصول إلى إدارة شفافة تخدم المواطنين بكل نزاهة.

لذا سنتطرق في هذا الفصل الى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: مفاهيم وأساسيات حول السجل الوطني الأتوماتيكي.

المبحث الثاني: تقييم السجل الوطني الأتوماتيكي.

المبحث الثالث: رقمنة الجماعات المحلية.

المبحث الأول: أساسيات حول السجل الوطني الأتوماتيكي

في إطار تجسيد عمل وزارة الداخلية والجماعات المحلية المتعلقة بتخفيف الإجراءات و تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين، وعصرنة الإدارة المركزية والجماعات الإقليمية ونظرا لما يعانيه المواطنين من المشاكل وأعباء التنقل الى مكان الميلاد لاستخراج وثائق الحالة المدنية على أساس سجلاتهم أصبح من الضروري إنشاء سجل آلي للحالة المدنية. وسوف نتطرق في هذا المبحث الى أسباب و مفهوم ومهام السجل الوطني الأتوماتيكي.

المطلب الأول: أسباب إنشاء السجل الوطني الأتوماتيكي ومفهومه

أولا- أسباب إنشاء السجل الوطني الأتوماتيكي

ترجع أسباب انشاء السجل الوطني الأتوماتيكي إلى [عبد الرازق، 2019، ص5]:

- 1- توجه الدولة نحو عصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية.
- 2- المعاناة المستمرة للمواطنين من مشاكل وأعباء التنقل كل مرة الى مكان الميلاد لاستخراج وثائق الحالة المدنية.
- 3- إنشاء قاعدة معطيات وطنية تسمح بتجسيد متطلبات الإدارة الالكترونية وتقديم خدمات معلوماتية للمواطنين.
- 4- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به.
- 5- وجوب الوصول الى الكفاءة والجودة في تقديم الخدمات العامة بتقديم خدمات جديدة ومتطورة.
- 6- زيادة مساهمة المواطنين من خلال إعطائهم الشعور بالمشاركة في اتخاذ القرار.
- 7- تدعيم ثقة المواطن بالبلدية بتعزيز الشفافية من خلال القضاء أو التقليل من الفساد.
- 8- تعقيد الإجراءات وأثرها السلبي على زيادة تكلفة الأعمال المقدمة.
- 9- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- 10- ضرورة توحيد البيانات على مستوى البلدية.

ثانيا- تعريف السجل الوطني الأتوماتيكي: هو وسيلة رقمية تعمل على تركيز كافة عقود الميلاد وعقود الزواج والوفيات وكذا التعديلات والتسجيلات أو التصحيحات التي يتم تدوينها [يحيوي، 2020، ص45،46].

يرتبط هذا التسجيل بالبلديات وملحقاتها الادارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر والقنصلية، كما سيربط أيضا بالمؤسسات العمومية لاسيما المصالح المركزية لوزارة العدل وتم إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية لدى وزارة الداخلية من خلال التعديلات التي أدخلها المشرع سنة 2014 بواسطة القانون من المادة 25 مكرر من القانون 14-8 المؤرخ في 13 شوال عام 1435، الموافق ل 9 أوت 2014 المعدل والمتمم للأمر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 الموافق ل 19 فيفري 1970 المتعلق بالحالة المدنية (يحدث لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية سجل وطني آلي للحالة المدنية يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية) [الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2014، ع ، ص04].

يساهم السجل الوطني الاتوماتيكي في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطن من خلال اعفائه من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة فيه، وهذا طبقا للمادة 2 من المرسوم التنفيذي 15-204 المؤرخ في 11 شول عام 1436 الموافق ل 27 جويلية 2015، المتضمن اعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بنصها: (يتعين على الادارات العمومية والسلطات الادارية والجماعات المحلية المرتبطة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية في اطار الإجراءات الإدارية التي تدرسها ألا تشتت على المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية التي يمكنها الاطلاع عليها مباشرة على مستوى ذات السجل الوطني [الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2014، ع ، ص4].

المطلب الثاني: مهام السجل الوطني الاتوماتيكي

إن اعتماد عملية انشاء السجل الآلي للحالة المدنية تهدف إلى تجسيد مهام أساسية منها:

أولاً- ضمان تقريب الادارة من المواطنين عن طريق فتح ملحقات ادارية جديدة للحالة المدنية، وربطها بواسطة ألياف البصرية مع مقر البلدية المركزية [كحل الراس و شوابدية ، 2021، ص244] [الملحق رقم 1].

ثانيا- تحسين نوعية العلاقة بين الادارة والمواطنين عن طريق الاسراع في التكفل بطلباتهم

ثالثا- إنشاء قاعدة بيانات ومعطيات وطنية تتكون من مختلف أحداث الحالة المدنية المسجلة مع جميع البلديات وكل الأحداث الجديدة والتعديلات المحتملة التي تشكل السجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية [طواهرية، 2019، ص7].

رابعا- المعالجة النهائية للمشاكل التي يعيشها المواطن نتيجة اجبارهم على التنقل الى مكان ميلادهم لاستخراج شهادة الميلاد التي تخصهم، ما يترتب لهم عن ذلك من النتائج السلبية والمادية وهذا حسب المادة [الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 2014، ع، ص4].

المبحث الثاني: تقييم السجل الوطني الأتوماتيكي

سعى من السلطات العامة في الدولة لتحقيق ما يسمى بالإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية تم إنشاء السجل الآلي للحالة المدنية الذي حقق العديد من الأهداف والنتائج المرضية بالنسبة للمواطن والادارة على السواء، ورغم أنه أبان على العديد من المعوقات وأظهر الكثير من النقائص والسلبيات التي لا بد من تجنبها في المستقبل للوصول الى نتائج مرضية، سوف نتطرق في هذا المبحث الى أهداف وتطلعات ومعوقات ومزايا السجل الوطني الأتوماتيكي.

المطلب الأول: أهداف وتطلعات السجل الوطني الأتوماتيكي

تتمثل أهداف وتطلعات السجل الوطني الأتوماتيكي فيما يلي [طحطاح، 2017، ص4، 8]:

أولاً- أول بلدية متمثلة في ذاكرة الشعب الجزائري هي الحالة المدنية حيث باشرت فيها المصالح بعملية ضخمة لجمع وحفظ كل المعطيات المتوفرة لدى مصالح الحالة المدنية 1541 بلدية، واليوم لدينا حالة مدنية واحدة وموحدة حيث سمحت هذه العملية بحفظ ذاكرتنا، حيث يتم تسجيل 20 مليون وثيقة مسجلة بذاكرة الشعب أما السجلات القديمة فقد ألغيت ويتم حفظ السجلات كأرشيف للذاكرة.

ثانياً- تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود الى بداية 1800 وقد تنوعت هذه الأخطاء في الأسماء بين الأب والإبن والجد والأحفاد، ورغم الإصلاحات والتصحيحات التي حصلت في السابق إلا أنها تطل الدفاتر والسجلات القاعدية والأساسية ليستمر الخطأ، ولا يزال العمل متواصلا علما أنه تم حفظ نسخة قاعدية إلكترونية في إدارة المركزية ويتم اللجوء إليها أثناء الضرورة.

ثالثاً- شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بداية من 2017 عام في رقمنة البلديات والولايات وفق ما يسمى ب(البلدية والولاية الالكترونية)، العملية حضر لها بشكل جيد وتهدف الى فرض الشفافية ومتابعة آنية في التسيير المحلي بإخضاع كل من المصالح لتسيير الي من ميزانية الى صفقات ومشاريع الى السياسة الاجتماعية، وغيرها في إنتظار تجهيزات بلديات الوطن ب(سيت وات) بداية عام 2018، عصرنة ممثلة في رقمنة إدارتها.

رابعاً- طلب نسخة طبق الأصل من العقود الرقمية من البلدية سواء بلدية محل الإقامة أو أي بلدية أو ملحقة إدارية أخرى أو الدائرة القنصلية محل الإقامة وهذا حسب المادة 65 مكرر 3.

خامساً- إستخراج كل وثائق الحالة من المدنية بصفة آنية، من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل وكذا تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من تقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 خ مباشرة عبر خدمة الانترنت والحصول عليه من الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

سادسا- إرسال نسخة رقمية للسجلات كل سنة الى وزارة الداخلية وهذا إلزامي في نظرنا يفيد ضرورة إنشاء سجل محلي رقمي للحالة المدنية سواء على مستوى البلديات أو البعثات، فلا يمكن إرسال السجل إلا بعد إنشائه وهذا ما نصت عليه المادة 6/3 من قانون الحالة المدنية وفقا لتعديل 2014.

سابعا- توقيع نسخ شهادة الوفاة عقود الزواج لضباط الحالة المدنية للبلديات والملحقات الإدارية والدوائر القنصلية، شرط أن تكون موجودة ضمن السجل الوطني الأتوماتيكي إذا كانت تخرج عن إطار إختصاصهم البلدي أو القنصلي بطبيعة الحال.

ثامنا- وضع إختصاص وطني لضباط الحالة المدنية يعد آلية حقيقية لتسهيل على المواطنين، وهو تقريب حقيقي للإدارة من المواطن وأيضا خطوة ممتازة نحو تحسين الخدمة العمومية في هذا القطاع ونأمل أن يواكب الواقع ما توصل إليه القانون على المستوى النظري.

المطلب الثاني: مزايا، معوقات وسلبيات السجل الوطني الأتوماتيكي

لاشك أن إنشاء السجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية عاد بالكثير من النفع سواء على المواطن أو حتى على الجماعات المحلية بذاتها، غير أن له العديد من المعوقات وكثير من السلبيات:

أولا- مزايا السجل الوطني الأتوماتيكي

للسجل الوطني الأتوماتيكي عدة مزايا أهمها:

1- تخفيف عبأ التنقل على المواطن: بعد إنشاء السجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية والذي يتوفر على قاعدة بيانات وطنية، تشمل جميع العقود المدونة في سجلات الحالة المدنية لكافة بلديات الوطن أصبح من الممكن للمواطن أن يستخرج نسخ طبق الأصل لهذه العقود الرقمية، لدى أي بلدية من بلديات الوطن ولم يشترط استخراجها من بلدية الميلاد [الجريدة الرسمية، 2016، ص6].

هذه العملية لاقت ترحيب كبير من طرف المواطنين، الذين يعانون من مشقة التنقل الى بلديات محل تسجيل العقود الخاصة بالوثائق المطلوبة.

2- إعفاء المواطن من تقديم الوثائق المسجلة ضمن السجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية:

كنتيجة حتمية لإنشاء السجل الوطني للحالة المدنية، ألزم المشرع الإدارات والمؤسسات العمومية والجماعات المحلية المرتبطة بهذا السجل ألا تشترط على المواطن تقديم الوثائق التي يمكنها أن تطلع عليها مباشرة على ذات السجل، تأتي هذه الخطوة ضمن إطار تنفيذ الاجراءات المتعلقة بالإدارة الالكترونية في الجزائر.

لقد جسد هذا الأمر على مستوى مصلحة بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر بالإدارة البلدية حيث تكفل موظفي هذه المصلحة باستكمال ملفات الطلبات التي تنقصها وثيقة أو أكثر من وثائق الحالة المدنية الواجب توافرها في الملف وذلك بالاعتماد على السجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية.

كما جسد الأمر أيضا على مستوى إدارة الجامعة وذلك على مستوى مصلحة التسجيلات الجامعية حيث نجد أن إدارة الجامعة قد نابت عن الطالب في إستخراج عدة وثائق مطلوبة بالاعتماد على قاعدة بيانات السجل الوطني للأتوماتيكي للحالة المدنية [بن زيان و حاحة ، 2018، ص210].

3- تمديد صلاحية بعض وثائق الحالة المدنية: لقد عدل المشرع من مدة صلاحية بعض الوثائق الحالة المدنية لإعفاء المواطن من تجديدها كل مرة وهي كالتالي: عقد الميلاد مدة الصلاحية 10 سنوات مالم يحدث تغيير في الحالة المدنية للشخص المعني، بعدما كانت مدة الصلاحية عبارة عن سنة واحدة قبل تعديل سنة 2014، ولقد تم تجسيد هذا الأمر على مستوى بلديات الوطن في بداية الأمر باستعمال طابع بلون الأحمر على الجانب الأيمن لوثيقة عقد الميلاد بكتابة "صالحة لمدة 10 سنوات، أما عقد الوفاة أصبحت مدة صلاحيته غير محدد وهو أمر معقول جدا، بحيث لن تتغير الحالة الشخصية للمتوفي لأن أجله قد انتهى هو الأمر الذي سبب تدمير أغلب المواطنين سابقا قبل التعديل الذي تم سنة 2014.

4- الإجراءات الخاصة بتصحيح الأخطاء: تتمثل هذه الإجراءات في طلبات تصحيح الأخطاء الواقعة في مختلف عقود الحالة المدنية (شهادة الميلاد، الوفاة، الزواج)، والتي كانت قبل سنة 2014 تشتمل على إجراءات أقل ما يقول عنها بالنسبة للمواطن أنها مرهقة جدا، قبل أن يمسهما التعديل والتحسين والتخفيف. وسنحاول أن نقارن بين ما كانت عليه إجراءات تصحيح الأخطاء في عقود الحالة المدنية للميلاد مثلا كالاتي:

أ- الوضع قبل سنة 2014

كان ينص قانون الحالة المدنية على إجراءات تصحيح الأخطاء في عقود الحالة المدنية للميلاد كالاتي:

* إستخراج المعني لوثيقة تدعى شهادة إثبات الشخصية، والتي تستوجب حضور شاهدين لمصلحة الحالة المدنية لاستخراجها.

* إيداع عرضة متمثلة في طلب مكتوب على ورق عادي لدى وكيل الدولة مرفقة بشهادة إثبات الشخصية، ليقوم هذا الأخير برفع طلب إلى رئيس محكمة الدائرة القضائية للمكان الذي حرر أو سجل فيه العقد، والذي يصدر بدون أي شكليات على هامش سجلات الحالة المدنية المقيد فيها العقد الذي تناوله التصحيح.

مع العلم أن هذه الإجراءات كانت ترهق كاهل المواطن، من ذهاب ومجيء بين الحالة المدنية والمحكمة، لتصحيح خطأ لم يرتكبه هو بل حدث على إثر سهو من العون المكلف بتحرير العقد.

ب- الوضع بعد سنة 2014

لقد تدارك المشرع وضع تصحيح الأخطاء في عقود الحالة المدنية، في مسعى منه لتخفيف وتسيير الأمر على المواطن ، فلمسنا ذلك من خلال الإجراءات التالية:

* إلغاء وثيقة شهادة إثبات الشخصية من قائمة وثائق الحالة المدنية، واختصار إجراءات التصحيح في وثيقة تسمى طلب تصحيح خطأ في عقد الحالة المدنية، والتي تسحب من مصلحة الحالة المدنية وتملاً من طرف المعني، وتسهيلاً للعملية فإن عملية التصحيح تتم من خلال التنسيق بين البلدية والمحكمة. [الملحق رقم 2]

وبالتالي أصبح المواطن في غنى عن الذهاب للمحكمة ودفع عريضة التصحيح مما يساهم في تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن ويشكل ارتياحاً كبيراً لدى هذا الأخير بتخفيف حدة البيروقراطية التي لطالما عانى منها ولفترات طويلة.

مع العلم أنه هناك ثلاثة أنواع من الأخطاء تتعلق بتلك التي ترتكب في عملية الرقن وأخرى في الهامش تتم على مستوى البلدية فقط أما بالنسبة للأخطاء التي تقع في السجل هي التي تتطلب تدخل العدالة.

وبخصوص أخطاء الهامش أوضح مدير عام عصرنة الوثائق والأرشيف أنها تتمثل في "عدم ورود بيانات حالات الزواج والوفاة في شهادات الميلاد"، وأوضح في هذا الجانب أنه "تم تسجيل نحو 3 ملايين حالة وفاة غير مسجلة في الهامش"، على مستوى 1541 بلدية عبر الوطن.

أما بالنسبة للمغتربين فقد وضعت القنصلية الجزائرية بالخارج في موقعا الإلكتروني نموذج طلب تصحيح الأخطاء الكترونياً، يملأ ويقدم من طرف المعني مع الوثائق الثبوتية المطلوب تصحيحها، ويقوم مسؤولو القنصلية بتحويل الطلب إلى الجهات القضائية الجزائرية المهنية من أجل تصحيح الأخطاء.

5- تقليص الوثائق المطلوبة في الملفات الإدارية: لقد كانت قائمة مطبوعات الحالة المدنية التي تختص البلدية بإصدارها تشمل عدداً كبيراً من الوثائق، حيث كان يبلغ 36 وثيقة قلص إلى 28 وثيقة تستعمل 12 منها في البلديات وتستخرج من قبل المواطن، بينما تستعمل وثيقتين منها ما بين المصالح المختصة وهذا التقليص للوثائق المطالب بها في كل مرة، شكل ارتياحاً كبيراً لدى المواطنين فضلاً عن إمكانية إصدارها إلكترونياً الشخصية من قائمة وثائق الحالة المدنية [الملحق رقم 3].

6- إنشاء ذاكرة وطنية تتعلق بالحالة المدنية لكل المواطنين، كما أنها قربت الهيئات المركزية بالهيئات للمركزية.

7- يعد هذا السجل تجربة رائدة نحو رقمنة مصالح البلدية الأخرى بل مصالح الادارية عموماً: ذلك أن هذه التجربة ستكتشف من خلالها السلطات العامة للدولة رؤى وخبرات تعتمد عليها في السير قدماً نحو المرفق الإلكتروني والحكومة الإلكترونية.

8- ربط مختلف مصالح المدنية سواء البلديات أو حتي القنصليات ببعضها البعض.

ثانيا- معوقات السجل الوطني الأتوماتيكي:

للسجل الوطني الأتوماتيكي العديد من المعوقات من بينها:

- 1- تأخر استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة الى أخرى اضافة الى ذلك فان الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية بين المناطق وهو ما يطرح مشكلا كبيرا [فرطاس، 2016، ص320].
- 2- العوائق التقليدية التي أصبحت بمثابة عرقا من الأعراف الادارية في معظم الادارات فالبيروقراطية في مجمل الادارات لها جذور عميقة في مصالح الادارة، وهو ما ينتج عنه عرقلة عملية عصرنة المرافق العامة وتردي الخدمات المقدمة من طرفها.
- 3- عدم اقتناع الموظفين والمواطنين في التعامل مع الأنظمة المستحدثة على مستوى المرفق وقلة الدافعية للتغيير عند بعض الموظفين.
- 4- محدودية استخدام الانترنت على المستوى المحلي.
- 5- نقص الدورات التدريبية للموظفين في مجال الرقمنة.
- 6- المخاوف المتعلقة بالأمن المعلوماتي بسبب امكانية اختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها وكذلك التزوير والتلاعب والتخريب المقصود للشبكات.
- 7- نقص التخصص النوعي للموظفين في المجالات التقنية [طحطاح، 2017، ص14].
- 8- ضعف كفاءة المجالس الشعبية التي تؤدي في كثير من الأحيان الى عرقلة المشاريع وتأخيرها عن التنفيذ.
- 9- تصادم المشاريع على الواقع بذهنية المواطنين الذين يصرون على تنفيذها وفق ما يريدون وليس حسب الدراسة المنجزة من المختصين.
- 10- نقشي الأمية لدى العديد من المواطنين وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- 11- انخفاض الدخل الفردي مما أدى الى صعوبة التواصل عبر شبكات الادارة الالكترونية.
- 12- إشكالات البطالة التي تنجم عن تطبيق الادارة الرقمية هذه التقنية التي قد يرفضها العامل خوفا من فقدان امتيازاته فضلا عن منصب.
- 13- قلة البرامج التدريبية للموارد البشرية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.
- 14- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الادارة الرقمية اضافة الى ارتفاع تكاليف الصيانة التقنية لبرامج الادارة الالكترونية .

- 15- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الرقمية الأمر الذي من تقدم مشاريع التحول الرقمي .
- 16- ارتفاع تكاليف الاستفادة من خدمات شبكات الانترنت مما يحول الى الوصول المتكافئ لمستخدمي هذه الشبكة.
- 17- صعوبات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة [بوادي، 2017، ص 262].

ثالثا- سلبيات السجل الوطني الأتوماتيكي.

من سلبيات السجل الوطني الأتوماتيكي [دراجي و موساوي، 2018، ص 35]:

- 1- استعمال التكنولوجيا ووسائل الاعلام الآلي قد يؤدي الى الاستغناء عن بعض الموظفين مما يؤدي انتشار البطالة خاصة في المستويات الدنيا والوسطى.
- 2- اختراق الخصوصية المجتمعية.
- 3- عدم القدرة على الابداع والابتكار في أساليب العمل بسبب الوسائل المتطورة والحديثة.
- 4- انتشار الجرائم الالكترونية.
- 5- ضعف شبكة الاتصالية وكثرة أعطابها.
- 6- تكثيف زيارات عمل وتفقد لجان الاتصال وتكنولوجيا الاعلام بالمجلس الشعبي الولائي لمصالح الحالة المدنية التابعة للبلديات لمعاينة ما تتوافر عليه كل بلدية من امكانات مادية وبشرية قصد إنجاز مشروع التحول من البلدية الكلاسيكية الى البلدية المركزي.

المبحث الثالث: رقمنة الجماعات المحلية

ان إسناد مهمة تطوير الجماعات المحلية عن طريق تفعيل الرقمنة يعد أمرا ضروريا يقتضي مرافقتها بجملة من الآليات، بدءا بالتأطير القانوني والتنظيمي خاصة فيما يتعلق بتحسين الخدمة العمومية وتحقيق التنمية أين يتقاطع دورها مع باقي القطاعات، سوف نتطرق في هذا المبحث الى الإطار القانوني وخدمات وخطوات رقمنة الجماعات المحلية.

المطلب الأول: الإطار القانوني لرقمنة الجماعات المحلية

لقد صدر القانون الذي يتبنى بصفة رسمية لتوقيع والتصديق الالكتروني حتى يمكن التأثير القانوني للإدارة الالكترونية في الجزائر ومنها الجماعات الاقليمية، فأما عن التوقيع الالكتروني فقد تبنته المادة(323) من القانون المدني المعدل والمتمم قبل صدور القانون المذكور سلفا، بما لا يدع مجالا للشك غير أن المادة (7) من هذا القانون حددت له شروطا ومتطلبات حتى يكون صحيحا وناجحا أما عن المصادقة فقد أسندها هذا القانون لثلاثة أنواع من السلطة حسب التدرج والتخصص:

أولا للسلطة الوطنية للتصديق الالكتروني طبقا لأحكام المواد (16) و(18) من القانون المذكور وأسند الاشراف عليها للوزير الأول ثم السلطة الحكومية للتصديق الالكتروني، والتي وضعت تحت سلطة وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال وفي الأخير السلطة الاقتصادية تحت اشراف السلطة المكلفة بضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية [سلامة، 2018، ص 69، 70].

المطلب الثاني: أهمية وخصائص رقمنة الجماعات المحلية

أولا- أهمية رقمنة الجماعات المحلية: لرقمنة الجماعات المحلية أهمية بالغة تتمثل في: [السالمي، 2008، ص 37، 38].

- 1- تبسيط الاجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.
- 2- إختصار وقت انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- 3- الدقة والموضوعية في العمليات داخل المؤسسات.
- 4- تسهيل إجراء الإتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.
- 5- التقليل من إستخدام الورق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة ويعالج مشكلة الحفظ والتوثيق والتي تعاني منها أغلب المؤسسات، وهذا يؤدي الى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين وإستغلالها في أمور أخرى.
- 6- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن الغموض والمحسوبية والبيروقراطية وتعقيدها [موفق، 2019، ص 4].
- 7- خلق مجتمع قادر على التعامل والتحكم في مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة.

- 8- تساهم في تحسين فعالية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلية المتوفرة [أبو أمونة، 2009، ص34].
- 9- تساعد المستفيد من الجول الى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتوجب فيه القيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه.
- 10- تعمل على تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها.
- 11- تسيير عملية وصول التعليمات والمعاملات الادارية للعاملين في المؤسسة والمستفيدين من خدماتها.
- 12- القدرة على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق الثورة المعلوماتية المستمرة.
- ثانيا- خصائص رقمنة الجماعات المحلية**
- لرقمنة الجماعات المحلية خصائص نذكر منها [بو الريحان، 2017، ص138]:
- 1- تراجع بيروقراطية الإدارة: الكثير من المعوقات والعقبات الإدارية التي ترسخت وبقيت لسنوات في إطار الإدارة التقليدية، بسبب البيروقراطية يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضيا بفعل تبني الرقمنة هذه الأخيرة التي أتاحت الخدمة للمواطن 24 /24 ساعة 7/7 أيام بكل شفافية.
- 2- الهيكل التنظيمي الشبكي: لا تقوم رقمنة الجماعات المحلية على مثل تلك الهياكل التنظيمية الأفقية أو العمودية ولا حتى المصفوفة، ولا تعرف التسلسل الوظيفي المعمول به في الإدارات التقليدية بل تعمل في إطار الهيكل الشبكي الذي يهدف إلى ربط المصالح بشكل يسهل توريد الخدمة للمواطن في أقل وقت ممكن وبدقة عالية.
- 3- إدارة بدل أرشفة: تهتم بإدارة الملفات وليس الإحتفاظ بها وتكديسها في الأرشيف.
- 4- إدارة بلا مكان ولازمان: يمكن للمواطن الاستفادة من خدمات الرقمنة يوميا بلا حدود زمانية والولوج من أي مكان مرتبط بالشبكة.
- 5- المرونة: الرقمنة مرنة بحيث تعمل من خلال تقنياتها وشبكاتنا على الإستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها.
- 6- الرقابة المباشرة والصادقة: إذا كانت الرقابة التقليدية تأتي بعد عملية التخطيط والتنفيذ فإن الرقابة الإلكترونية الحديثة تسمح بالتأكد على المراقبة تكون في أغلب الأحيان آنية وذاتية من خلال شبكتها الداخلية، الأمر الذي يؤدي إلى تقليص الفجوة الزمنية القائمة بين وقت إكتشاف الخلل أو الإنحراف وبين عملية معالجته وتصحيحه، لذا فإن هذه الرقابة تضمن المحاسبة الدورية والمستمرة على كل ما يقدم من خدمات [موفق، 2019، ص5].

7- المحافظة على السرية والخصوصية في أداء الخدمة الإدارية:

وذلك من خلال إخفاء معاملتها وسرية بياناتها بحيث لا يمكن الإطلاع عليها إلا من طرف المعني بها دون غيره معتمدة في ذلك على كل ما لديها من أنظمة وقواعد خاصة بحماية هذه البيانات ومنع اختراقها مما يجعل مهمة الولوج الى ملفاتها وأسرارها المحجوبة أمر في غاية الصعوبة.

8- تخفيض التكاليف: إذا كانت رقمنة الجماعات المحلية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع

عملية التحول فإن إنتهاج نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك يوفر ميزانيات مالية ضخمة حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل للبيد العاملة.

9- تبسيط الاجراءات: أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال

المعلومات إلى مصالحها، وحرصت على إستخدامها الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

المطلب الثالث: الخدمات المعنية بالرقمنة في الجماعات المحلية ومتطلباتها**أولاً- الخدمات المعنية برقمنة الجماعات المحلية**

تتمثل هذه الخدمات فيما يلي [شاهد و آخرون، 2016، ص133]:

1- مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية:

يتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية، وحفظها ليتم استرجاعها لاحقاً سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها. وهي تقنية تجسد أيضاً إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية، وتستطيع أيضاً إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج والوفاة والسعي لتمديد العملية الى كافة الوثائق.

وكانت أول بلدية طبق فيه مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة بتاريخ 14 مارس 2010 وأصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني.

2- جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتري:

في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومترية أصدرت وزارة الداخلية ممثلة في شخص الوزير عدة قرارات نذكر منها:

أ- قرار مؤرخ 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق 17 أكتوبر 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص بإصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.

ب- قرار المؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر 2012، بداية يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيومتري الإلكتروني.

ويهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر، حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطن القيام بكافة الإجراءات اليومية .

وفيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني والبيومتري فهو وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا ومطابق للمعايير المملدة من طرف الدولة للطيران المدني.

ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية وقعه الوزير بضبط كافة الوثائق الخاصة ببطاقة التعريف وجواز السفر البيومتري، مع إمكانية تحميل الإستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الإنترنت وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة لإرساء مشروع الجزائر الإلكترونية في المعاملات الإدارية، والصور رقم (01، 03، 02، 04) توضح ذلك

الصورة رقم (1): بطاقة التعريف الوطنية التقليدية



المصدر: [من خلال البحث في شبكة الانترنت]

الصورة رقم (02): بطاقة التعريف الوطنية البيومترية



المصدر: [من خلال البحث في شبكة الانترنت]

التعليق: من خلال الصورتين (01) و (02) نلاحظ: أنه قد تم تحويل بطاقة التعريف الوطنية من الشكل التقليدي إلى الشكل البيومتري، حيث تتميز هذه الأخيرة بصغر الحجم، وتحمل شريحة إلكترونية، وتحتوي على رقم سري خاص.

الصورة رقم(03): جواز السفر التقليدي



المصدر: [من خلال البحث في شبكة الانترنت]

الصورة رقم(04): جواز السفر البيومتري



المصدر: [من خلال البحث في شبكة الانترنت]

التعليق: من خلال الصورتين (03) و (04) نلاحظ: أنه قد تم تحويل جواز السفر من الشكل التقليدي إلى الشكل البيومتري، حيث يتميز هذا الأخير بصغر الحجم، ورقم خاص بجواز السفر البيومتري، ورقم تعريف وطني.

3- التسجيل الإلكتروني للحج: [الوافي ، شريط ، 2017، ص375].

شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عملية التسجيل الإلكتروني للحج سنة 2016 وذلك عبر كافة بلديات الوطن، وساهم هذا الإجراء في تخفيف العبء على المواطنين في التنقل واستخراج الوثائق والانتظار لدى شبك البلدية.

4- مشروع البطاقة الرمادية ورخصة السياقة الإلكترونيين:

يتم حاليا دراسة المشروع الخاص بترقيم وإعادة ترقيم المركبات والحصول على البطاقة الرمادية الكترونيا لتجنب الغش المتزايد في ترقيم المركبات وتزوير خصوصيتها، كما تسعى وزارة الداخلية والجماعات المحلية الى استحداث رخصة السياقة الالكترونية لتصبح أكثر ملائمة وسهولة على ماهي عليه الآن والصور (05، 06، 07، 08) توضح ذلك:

الصورة رقم (05) توضح: رخصة سياقة تقليدية



المصدر: [من خلال البحث في شبكة الانترنت]

الصورة رقم (06): رخصة سياقة بيومترية



المصدر: [من خلال البحث في شبكة الانترنت]

التعليق: من خلال الصورتين (5) و (6) نلاحظ: أنه قد تم تحويل رخصة السياقة من الشكل التقليدي إلى الشكل البيومتري، حيث أصبحت هذه الأخيرة تتميز بمعلومات الكترونية حول السيارة، وبشريحة الكترونية كما ساهمت في القضاء على تزوير وثائق المركبات.

الصورة رقم(07): بطاقة رمادية تقليدية

DZ WILAYA DE MILA		رقم التسجيل 04		ولاية ميلة بنية: دجلات	
DATE	19.12.2018	الرقم	2016/78702	السيد قوميدي الاسم واللقب	
GOU MIDI		IMAD		المنطقة	
PROFESSION				العنوان	
ADRESSE				البلدية	
COMMUNE					
النوع مركب	الاصنف دايو	الطرار KLA685VE	رقم التتبع في الطراز XM292448	N° DANS LA SERIE DU TYPE	
الهيكل قذ	الطاقة بنزين	القوة 7	عدد المقاعد 5	حجم الحمولة 0	الحمولة الكلية 0
CARROSSIERE	ENERGIE	PUISSANCE	PLACES ASSISES	POIDS TOTAL EN CHARGE	CHARGE UTILE
رقم التسجيل	الرقم السابق		سنة اول استعمال 1999		
	PRECEDENT NUMERO		ANNEE DE PREMIERE MISE EN CIRCULATION		

المصدر: [من خلال البحث في شبكة الإنترنت]

الصورة رقم (08): بطاقة رمادية بيومترية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية		شهادة ترقيم السيارة	
CERTIFICAT D'IMMATRICULATION DE VEHICULE		VEHICLE REGISTRATION CERTIFICATE	
Numero du certificat	15/03/16	VA 000000000	DZ
Delivre le	14/03/26	رقم الترخيص	تاريخ الترخيص
Expire le		تاريخ الترخيص	تاريخ الترخيص
Autorites de delivrance		ميتي امحمد	
D1. Marque du vehicule	RENAULT	العلامة	العلامة
D2. Dénomination Commerciale	MEGANE	العلامة التجارية	العلامة التجارية
D3. Type	UU15SDEBG	نوع اول استعمال	نوع اول استعمال
D4. Energie du vehicule	ESSENCE	طاقة الترخيص	طاقة الترخيص
A. Numero d'immatriculation	A33F6B	عدد المقاعد	عدد المقاعد
B. Année de premiere mise en circulation	2015	رقم الترخيص	رقم الترخيص
C. Numero d'identification du vehicule	UU15SDEBG52863704	عدد المقاعد	عدد المقاعد

المصدر: [من خلال البحث في شبكة الانترنت]

التعليق: من خلال الصورتين (7) و (8) 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.

5- الشبكات الإلكترونية:

يعتبر من أهم الإجراءات التي إستحدثتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية للقضاء على الإختلالات المتسببة 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 السياقة) وتسجيلها بصفة أنية في قاعدة معطيات مركزية، وذلك بإستغلال الربط المباشر مع قاعدة معطيات الوثائق البيومترية وكذا السجل الألي للحالة المدنية إضافة للوثائق البيومترية سوف يتم توزيع هذا الشباك بصفة تدريجية إلى وثائق أخرى [حمدي جليلة و بورايو، 2020، ص، 343، 344].

ثانيا- متطلبات رقمنة الجماعات المحلية

من أهم متطلبات رقمنة الجماعات المحلية نجد:

1- المتطلبات التقنية (الفنية) والمالية:

أ- **المتطلبات التقنية (الفنية):** وتتمثل في توفير البنية التحتية لرقمنة الجماعات المحلية والتي تشمل عناصر مترابطة ومتكاملة لا يمكن ن تقوم أحدها الا على توافر الأخرى وعلى العموم هي كتالي [لعمارة ، 2019، ص5]:

ب- **عتاد الحاسوب ولواحقه:** أو كما يطلق عليه بالبنية التحتية الصلبة للأعمال الالكترونية ومن الأفضل للمنظمة مهما كانت طبيعتها، أن تمتلك أحدث ما توصل اليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة وكذا ملائمة العتاد لما هو حاصل من تطورات للبرمجيات المتعلقة بنظم المعلومات.

ج- **برمجيات النظم وبرمجيات التطبيقات:** أو كما يطلق عليها بالبنية التحتية الناعمة للأعمال الالكترونية وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات ومختلف برمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتمن خلالها إنجاز وظائف الأعمال الالكترونية.

د- **شبكات الاتصال:** ولعل هذا العنصر يعتبر هو الأهم من الناحية الفنية فهي تتضمن مجموعة من الحسابات تنظم معا وترتبط بخطوط إتصال، بحيث يمكن لمستخدميها نقل وتبادل المعلومات فيما بينهم وأهم هذه الشبكات هي شبكة الإنترنت، والشبكة الداخلية أو الانترنت، والشبكة الخارجية أو الإكسترانت.

وما يجب الإشارة إليه هو أن شبكتي الانترنت والاكسترانت تستخدم تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمؤسسة إلى مستوى العمل بالإدارة الالكترونية في بيئتها الداخلية وفي إدارة علاقتها مع بيئتها الخارجية

ففي الوقت الذي تربط شبكة الانترنت أوصال المؤسسة في الداخل فان شبكة الاكسترنانت تستخدم لبناء روابط إتصالات إلكترونية مباشرة وفورية مع الزبائن من جهة والمجهزين من جهة اخرى.

هـ - **صناع المعرفة:** والمقصود هنا الخبراء والمختصين والمديرون والمحللون وهم العنصر الأهم في المؤسسة فيعتبرون رأس مال المؤسسة الفكري ويمثلون البنية الانسانية والوظيفية لمنظومة الادارة الالكترونية.

2- المتطلبات المالية: ومن بين هذه المتطلبات نذكر:

أ- ضرورة التخطيط المالي الرشيد.

ب- رصد مبالغ مالية كافية لإقامة بنية تحتية وتكوين الموظفين في مجال الادارة.

ج- رصد ميزانية مستقلة بغرض ديمومة التمويل وسهولة الرقابة عليها [بوقلاشي، 2011، ص101].

د- الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية.

هـ- الموارد المالية اللازمة لصيانة الأجهزة والبرامج الالكترونية.

و- الدعم المالي اللازم لتحديث الحاسبات والبرمجيات [عوض الحسنات، 2011، ص60].

3- المتطلبات الإدارية والبشرية:

أ- **المتطلبات الإدارية:** توجد عدة متطلبات إدارية تتمثل في:

* **وضع إستراتيجيات وخطط تأسيس:** يلزم قبل تعميم تطبيق التقنية وضع تصور كامل لعناصر الإدارة ومكوناتها ووضع مقترح أو تصور لهيكل تنظيمي معين يتم تبادل المعلومات داخل دوائر الإدارية وتحديد نقاط الإدارة الإلكترونية وصلاحيه كل نقطة ووضع برامج لتداول المعلومات داخل هذا الهيكل الإداري وسلطاته وجهاته الإدارية المختلفة ووظائفها، وتشمل برامج التأسيس وخطته تحديد منافذ الإدارة سواء المنافذ التي تحدها الإدارة في مباني أو أماكن معينة أو منافذها عبر شبكة الانترنت.

يلزم هذا الإستعانة بالجهات الإستشارية المتخصصة في تطبيقات التقنية وكذلك الجهات البحثية التي ستكون مرجع للإدارة في عملية التحول، كما لا بد من وجود رؤية إستراتيجية عامة حول مشروع التحول من الأسلوب التقليدي الى الأسلوب الإلكتروني، كما ينبغي الوقوف على تفاصيل تنفيذ خطة التحول من حيث الزمن اللازم للتطبيق والامكانيات المادية والبشرية ومعايير الإنجاز [الحسن، 2011، ص128].

* **القيادة والدعم الإداري:** من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منهما، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله كما أن إلتزام القيادة يعتبر أمرا ضروريا لدعم كل نقطة من نقاط إستراتيجيات الإدارة، كذلك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطوره كما أن قناعة

وإهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح رقمنة الجماعات المحلية.

* **الهيكل التنظيمي:** أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائماً لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الالكترونية حيث نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الالكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الإتصالات.

* **تهيئة الأوضاع والتكيف العام:** وذلك بتهيئة أجواء العمل بنشر الثقافة الإلكترونية وغرس الوعي التقني في البيئة وتهيئة أوضاع الأفراد والقيادات من خلال تدريبهم وتنقيتهم للتماشى مع متطلبات العمل الجديدة، وجدير بالذكر أن فكرة التدريب والتنقيف لا تخص العاملين في الإدارة بل تتعداها الى فئة المجتمع والمستهدفة بتلقي الخدمة وهذا حتى تضمن عدم النفور.

ب- **المتطلبات البشرية:** تعد الموارد البشرية من أهم المتطلبات والتي من دونها لن تتمكن الإدارة من تحقيق أهدافها، وتشمل هذه المتطلبات [سعد غالب، 2011، ص306]:

* **الكفاءات والمهارات المتخصصة:** وهي الكفاءات الجوهرية القادرة على الابتكار والتحديث وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة.

* **التدريب وبناء القدرات:** وشمل تدريب العاملين في الإدارة على طرق إستخدام أجهزة الحاسوب وإدارة الشبكات، وقواعد البيانات والمعلومات ومختلف العمليات بشكل سليم.

* **توفر الكوادر والكفاءات:** من محللين وفنيين ومختصين في تقنية الإتصالات وفي تشغيل الأجهزة وصيانتها.

4- المتطلبات التشريعية والأمنية:

أ- **المتطلبات التشريعية:** يجب على أي دولة وقبل البدء بالتعاملات الالكترونية لأعمالها أن تراعي ضرورة خلق بيئة تشريعية ملائمة، ومناخ قانوني يستجيب لمتطلبات الإدارة الإلكترونية ويسهل معاملاتها ويضعها موضع الإعتراف الوطني والدولي إضافة الى القضايا الخاصة بتدابير الأمن والحماية السرية ولذلك يجب على المؤسسات أن تقوم بعملية مسح وتمحيص شامل لكل الأنظمة والقوانين لديها وذلك لتحقيق الأهداف التالية [الحسن، 2011، ص156]:

* **إعطاء مشروعية للأعمال الالكترونية الخاصة برقمنة الجماعات المحلية، وتحديد المسموح منها والممنوع منها والعقوبات المفروضة.**

* **تحقيق سهولة الوصول الى المعلومات ووضوح الإجراءات التي تحكم هذه العملية.**

* **تحقيق الأمن الوثائقي وخصوصية وسرية المعلومات.**

* وضع الأطر التشريعية اللازمة وتحديثها وفقا للمستجدات.

ب- المتطلبات الأمنية:

* وضع السياسات الأمنية لتقنية المعلومات بما فيها خدمة الانترنت.

* وضع القوانين واللوائح التنظيمية والعقوبات الأمنية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات.

* يجب أن توكل مسؤولية أمن نظم المعلومات لأشخاص محددين.

* إستخدام برامج الحماية وتطبيق أنظمتها في كل المستويات الإدارية مع الاستعانة بالخبراء في المجال القانوني والتقني إذا إستلزم الأمر.

* تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة.

* تطوير أدوات التشفير في البرمجيات للمحافظة على الخصوصية وخاصة في البرمجيات المتعلقة

بخدمات الإنترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصيته وتعاملاته عبر الشبكة [عبان، 2016، 2015، ص77].

5- **المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:** إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول لرقمنة الجماعات المحلية، وعلى دارية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية مع الاستعانة بوسائل الاعلام وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الرقمنة في الجماعات المحلية وبرمجة حصص تدريبية على إستعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية وثقافة تكنولوجية مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع رقمنة الجماعات المحلية [عبان 2016، 2015، ص74].

المطلب الرابع: خطوات رقمنة الجماعات المحلية:

إن رقمنة الوثائق الالكترونية تمر بمراحل التالية [ختير، 2007، 2008، ص61-64]:

أولاً- عملية الرقمنة(التصوير):

هي تحويل الوثيقة الورقية إلى ملف رقمي فيما يخص الأرشيف الموجود مسبقا على الشكل العادي وبصفة عامة على الورقي، وهو أول مرحلة في تحويل الوثائق الى وثائق رقمية من أجل الأرشفة على الشكل الالكتروني.

ثانيا- التعرف البصري على الأحرف:

عند رقمنة الوثائق الأرشيفية تنتج عنها وثائق رقمية في شكل صور حيث يكون النص المكتوب نفسه على شكل الصور لا يمكن القيام بعملية بحث عن معلومة معينة فيها ومن أجل تحويله الى نص كتابي قابل للتغيير أو استقبال 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 المرقمة غير أنها قد تحدث عيوب أو أخطاء إذا كانت الكتابة غير واضحة.

ثالثا- شكل الوثائق المرقمة:

وهي إعطاء قياسات (أشكال) مختصرة من أجل الحفظ وهذا لأن الملفات الناتجة عن رقمنة الوثائق الأرشيفية يكون حجمها كبيرا وتتطلب 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 بأرشفات كانت أصلا إلكترونية أو تم تحويلها إلى الصورة الرقمية.

رابعا- التكشيف:

هو الطريقة التي تسمح بالتعرف على الوثيقة المصورة أو المرقمة من أجل إقامة ربط بين البطاقة الفهرسية والملف الموافق لهذه الصورة، وهذا بإعطاء كاشف وحيد يتم تدوينه على الوثيقة المرقمة وعلى بطاقة التكشيف ويتم التكشيف بطريقتين:

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

2- الطريقة التي توظف كشاف مركب الذي يعالج مجموعات مصطلحات تؤدي الى انتاج كشافات متخصصة.

خامسا- التخزين (الحفظ):

هناك ثلاثة أنواع من الحوامل المخصصة للحفظ يمكن ذكرها وهي:

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

2- الحوامل الرقمية: كالأقراص اللينة التي تصل سعتها 600 ميغا أوكيت والتي تعتبر الأكثر إستعمالا نظرا لانخفاض أثمانها ولتوفير العتاد اللازم لقراءتها في كل مكان.

3 - الحوامل المغناطيسية: الأقراص المغناطيسية حفظ 200 ميغا أوكيت.

سادسا- الإيصال (البث): إيصال الوثائق الأرشيفية أو الاطلاع يتم بطريقتين:

1- على الخط: وذلك باستعمال بقات داخلية، أو خارجية بواسطة أجهزة اعلام ألي مرتبطة مع بعضه أو على الانترنت وهذا حسب الأهداف المسطرة من طرف كل هيئة.

2- خارج الخط: ونعني به الاطلاع بعين المكان، وأيضا 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.

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

خلاصة الفصل:

من خلال هذا نستخلص أن السجل الوطني الأتوماتيكي يمثل تحولا شاملا في المفاهيم والإجراءات التي تقوم عليها الجماعات المحلية من خلال تحقيقه العديد من الأهداف ونتائج الإيجابية بالنسبة للمواطن والجماعات المحلية على السواء من حيث الوقت والجهد والتكاليف، إلا أنه أبان على الكثير من المعوقات وأظهر العديد من السلبيات.

الفصل الثاني: أساسيات حول قطاع

جودة الخدمة العمومية في الجزائر

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمة العمومية

تمهيد :

تلعب جودة المنتج دورا هاما في انتاج الخدمة بحيث نجد ذات أهمية سواء سلعة أو خدمة، وقد ازداد ادراك المؤسسات الخدمية هي الأخرى لأهمية ودور تطبيق مفهوم الجودة في الخدمات المقدمة لتحقيق الميزة التنافسية، كما أصبح المستفيدون من الخدمات أيضا أكثر ادراكا واهتماما بجودة الخدمات لذلك أصبح التركيز على جودة لزاما لكونها المؤشر المباشر على طلب الخدمة باعتبارها الوسيلة التي تصنع المكانة التنافسية للمؤسسة.

وعليه سوف نتطرق في هذا الفصل الى مبحثين على النحو التالي:

المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمة العمومية

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

يعتبر موضوع الخدمة العمومية من أهم المواضيع التي تستحوذ على اهتمام صناع القرار والسياسيين وادراكهم بمسؤولية الدولة في توفير الخدمة للمواطنين، وقد تطور هذا الدور بتطور مفهوم الدولة ووظائفها حيث أصبحت الدول تستمد مشروعيتها من فاعلية وجودة وسرعة توفيرها للخدمات المختلفة وتقديمها للمواطنين وقبل الحديث عن مفهوم الخدمة العمومية يمكن تحديد مفهوم الخدمة أولاً.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

من أجل التطرق الى مفهوم الخدمة العمومية أولاً نشير الى مفهوم الخدمة

أولاً- مفهوم الخدمة:

هي النشاط غير الملموس الذي يهدف أساساً الى اشباع رغبات ومتطلبات العملاء، حيث لا يرتبط هذا النشاط ببيع سلعة أو خدمة أخرى ووفقاً لهذه التعريف تتضمن الخدمات كلا من الخدمات المهنية مثل: الحمامة، المحاسبة، الخدمات الصحية، وكذلك الخدمات المالية مثل: خدمات البنوك، النقل، الإسكان النظافة، الخدمات التعليمية [كورتل، 2009، ص39].

ثانياً- تعريف الخدمة العمومية

1- التعريف الأول: الخدمة العمومية

اختلفت التعاريف والمفاهيم السائدة حول تحديد المدلول الشامل للخدمة العمومية، وذلك بالنظر إلى الزاوية التي ينظر منها إلى الخدمة على أنها عملية إدارية أو نظام فإذا قلنا أنه يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المؤسسات والإدارات العمومية، على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات تتراوح مدخلاتها بين الأفراد وخدمات وموارد المعلومات، فتصبح عمليات الخدمة (المخرجات) التي يتم إجؤها على الأشياء، وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة مثل: خدمات رخص المرور السيارات، والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية ويتسع مجالها ليشمل عمليات تشغيل المعلومات وينعكس هذا النوع من الجانب الحديث للخدمة العامة كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل: خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات [علي، 2019، ص5].

2- التعريف الثاني: الخدمة العمومية: هي جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن إستغلالها إلا

في الإطار الجماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري إستغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث الأداء ومراقبتها [حمدي حليلة، 2020، ص334].

3- التعريف الثالث: الخدمة العمومية: يركز الدكتور ثابت عبد الرحمان ادريسي في تعريفه للخدمة

العمومية على محورين:

أ- مفهوم الخدمة العمومية عملية: يمكن إعتبار الخدمة التي تقدمها المؤسسات الحكومية على أنها عمليات ذات طابع تكاملي تتطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات [مهدي و يحيوي، 2017، ص 265].

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

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

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

ويتضمن مفهوم الخدمة كنظام شكلين هما [العلاق و الطائي، 2013، ص 43]:

أ- 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.

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

المطلب الثاني: أهمية وخصائص الخدمة العمومية

أولا- أهمية الخدمة العمومية

يعتبر موضوع الخدمات العمومية من الموضوعات الهامة والحيوية التي نالت ومازالت تنال إهتماما من قبل العديد من الإقتصاديين والكتاب المختصين في هذا المجال، مما لاشك فيه أن مستوى الرفاهية التي ينعم بها الأفراد في أي مجتمع من المجتمعات بغض النظر عن الفلسفة الإقتصادية 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.

ولاشك أن العمل على تحسين حجم وجودة هذه الخدمات سوف يساهم مساهمة فعالة في زيادة معدل النمو الإقتصادي ورضا المواطن وتعلقه بقيادته، 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 أمرا أساسيا للدولة الوظيفية ولإقتصادها فعندما يصبح ذاك التقديم مكلفا وغير ناجحا فإن ذلك يؤثر على جودة مستوى معيشة المواطنين وعلى تنمية الوطن.

حيث بالإضافة إلى التكلفة الإقتصادية فإنه كثير الدول خصوصا 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 فان أهمية الخدمة العمومية تتلخص فيما يلي [نزلي، 2016، ص183]:

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

فالفرد يحتاج الى 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 تنمية 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 الإستقرار الإجتماعي والإقتصادي والسياسي:

إن الإستقرار بكل أشكاله له تأثير على وتطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والانتاج ويساهم في تسريع الانجاز التنموي في كافة أبعاده، والسلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الإستقرار وتتجلى أهم محددات الإستقرار 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 سابقا تركز على مستوى الدخل والنواتج القوميين 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 لتلبية الطلبات المتزايدة للمجتمع كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن التعاطي مع المهام الراهنة وهو ما

أدى بها الى البحث عن ترتيبات جديدة للشراكة مع هيئات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص بغية الرفع إلى أقصى حد من مستويات الخدمات المقدمة لمواطنيها.

ثانيا- خصائص الخدمة العمومية

وتتمثل هذه الخصائص في [موساوي، 2019، ص3]:

- 1- **عدم الملموسية:** أي أن الخدمة ليس لها كيان مادي، كما أنها تفقد ملتقي الخدمة القدرة على اصدار قرارات وأحكام بناء على تقييم محسوس من خلال إسمها، أو تذوقها أو رؤيتها عند حصوله عليه.
- 2- **التلازمية:** وتعني وجود علاقة مهمة بين الخدمة وبين مانع الخدمة مما ينتج ضرورة حضور المستفيدين من الخدمة إلى أماكن تقديمها مثل: الخدمات الطبية.
- 3- **التباين:** تتصف الخدمة بعدم التجانس وصعوبة التتميط وتعني هذه الخاصية عدم القدرة في كثير من الحالات على تتميط الخدمات خاصة تلك يعتمد تقديمه على الانسان بشكل كبير وواضح، فيصعب على مورد الخدمة أن يتعهد بأن تكون خدماته متماثلة ومتجانسة على الدوام وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لها وبصعب على طرفي التعامل التنبؤ بما ستكون عليه الخدمات المقدمة .
- 4- **الفنائية(عدم القابلية للتخزين):** إن الخدمة هي ذات طبيعة قابلة للتخزين فلا يمكن الإحتفاظ بها لفترة معينة وهذا راجع لعدم ملموسيتها فبعض مؤسسات الخدمات وخصوصا في القطاع الخاص تلحق بها خسارة كبيرة في حالة عدم الإستفادة منها، وبالتالي فهذه الخاصية لا تؤثر إذا كان الطلب مستمرا إلا أن التباين في الطلب وعدم إستمراره بوتيرة منظمة يحدث إضطراب في المؤسسات المقدمة للخدمة.
- 5- **عدم إنتقال الملكية:** إن هذه الخاصية تميز بين الناتج المحلي والإنتاج الخدمي، كون أن ملتقي الخدمة له الحق فقط إستعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها.

المطلب الثالث: المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية

ترتكز عملية تسيير نشاطات الخدمة العمومية على مجموعة من القيم والمبادئ الأساسية تتمثل في:

أولاً- مبدأ الإستمرارية: من الناحية النظرية نجد أن مبدأ الإستمرارية للخدمة العمومية يرتكز على المصلحة العامة التي تعتبر ضرورية لإنشاء خصوصية المؤسسة الإدارية وإرساء شرعيتها على أساس متين وعلى إشباع حاجات المواطنين، من واجب الدولة ضمان السير المنتظم للخدمة العمومية.

وهذا يعني ضرورة الحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض نشاطات الخدمة العمومية في حالات الإضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي [عدمان، 2015، ص17].

ثانيا- مبدأ المساواة: هو مبدأ أساسي في تقديم الخدمة العامة كما أنها عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية مضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العامة وأن تشابه الضريبة

أو الرسم في المواقع المتشابهة ، وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصلوا على جميع الضمانات هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العامة دون أي عوائق واثحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة [سليمان، 2018، ص31].

ثالثا- مبدأ الموائمة: إن المنفعة العامة ومن ثم الخدمة العامة تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات ومن ثم فمن الضروري وفقا لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة، وأن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن (الزبون) على اعتبار أن هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن خاصة أن المحيط بجميع مجالاته يتميز بالتغير وعدم الثبات.

المطلب الرابع: أهداف وأنواع الخدمة العمومية.

أولا- أهداف الخدمة العمومية [وفاء العمروسي، 2008].

هناك مجموعة من الأهداف نلخصها فيما يلي:

- 1- القيام بالمشروعات والبرامج المختلفة التي تحتاجها البيئة المحيطة.
- 2- التدريب على حسن التصرف في مواقف القيادة والتبعية.
- 3- التدريب على تحمل المسؤولية والاعتماد على النفس.
- 4- تقدير قيمة الوقت واستثمار أهميته في الحياة من خلال ما يفيد من نشاط اتجاه المجتمع.
- 5- الاحساس بالرضا عن النفس.
- 6- معرفة النظم والقوانين واحترامها والعمل بمقتضاها.
- 7- النقد المثمر البناء.
- 8- الايمان بالأهداف العامة والاسهام في تحقيقها.
- 9- الميل الى التعاون مع الغير.
- 10- تحقيق النمو والتقدم من خلال المشاريع الخدمة العامة .
- 11- احترام وتقدير العمل المنتج مهما تنوعت مادته واختلفت وسائله.
- 12- التعود على الأخذ والعطاء والعمل على تحقيقها.
- 13- القدرة على تفهم مشكلات المجتمع ودراسة موارده واحتياجاته واكتساب الخبرات ومهارات في أعمال اللجان ومناقشة وممارسة الديمقراطية.
- 14- المساواة والتعاون بين أفراد المجتمع .
- 15- تحقيق النمو والتقدم للمجتمع من خلال مشاريع الخدمة العامة.

ثانيا- أنواع الخدمة العمومية:

تتباين وتختلف الخدمات العمومية حسب معيار المستخدم والمعتمد في التصنيف والذي ينظر اليه من خلاله حيث تقدم الدولة (السلطة العامة) جملة من الخدمات العمومية في إطار منتظم يمكن تقسيمها الى:

1- حسب مجال الخدمة: تقسم إلى [بن قادة بن عبد الله و سيتي، 2014، ص9]:

أ- **خدمات ادارية:** وهي التي تتعلق بالحياة الادارية للمواطنين مثل: إستخراج وثائق الحالة المدنية بالبلديات، إصدار وتسليم مختلف الوثائق الادارية.

ب- **خدمات اجتماعية وثقافية:** وتتمثل في مختلف الخدمات ذات الطابع الإجتماعي والثقافي والتي تطورت بشكل ملحوظ، وتخدم المواطن من الناحية الإجتماعية والثقافية كالتعليم، الصحة، المساعدات الإجتماعية.

ج- **خدمات صناعية وتجارية:** وظهرت مع تطور دور الدولة وتدخلها في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية كخدمات النقل، الكهرباء، الغاز، الإتصالات.

2- حسب التكلفة: وتقسم إلى [بن قادة بن عبد الله و سيتي، 2014، ص9].

أ- **الخدمات المجانية:** وهي الخدمات التي تقدم دون مقابل تتحمل الدولة تكلفتها(تمولها الدولة) مثل: الأمن العمومي، الإنارة العمومية، حملات التلقيح.

ب- **الخدمات بمقابل:** وهي خدمات يتحمل المستفيد منها تكلفتها كليا وبشكل مباشر مثل: الكهرباء الهاتف، الماء الشروب.

3- حسب المنفعة: تنقسم الخدمات العمومية [رابحي، 2019- 2018، ص47-48]:

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

ب- **خدمات ذات نفع فردي:** وهي الخدمات التي ينتفع بها كل فرد على حدى مثل: خدمات الصحة التعليم، الرفاهية الاجتماعية.

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

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

4- حسب موضوع الخدمة ومحلها: تقسم الخدمات العمومية الى [رابحي، 2018- 2019، ص47،48]:

- أ- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته: كخدمات التعليم، الصحة وهي خدمات تقدمها الدولة وتتضمن استمراريتها مهما كانت تكلفتها.
- ب- خدمات ضرورية لأفراد المجتمع: وهي خدمات لا يمكن الاستغناء عنها وهي خدمات تقدم لأفراد المجتمع على إختلاف مستوياته وقطاعاته، كخدمات التموين بالكهرباء، الغاز، الماء، النقل.
- ج- خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية: تعود بالفائدة على أفراد المجتمع لكن قد لا تكون ذات فائدة وأهمية كبيرة بالنسبة لبعضهم كخدمات المكتبات العامة، المتاحف، المتنزهات العامة.
- د- خدمات اجتماعية: وهي خدمات يمكن للأفراد تأديتها بأنفسهم اذا توفرت الامكانيات إلا أن القصور في تلبيتها على المجتمع مما يقود الى تدخل السلطة العمومية لتوفير هذا النوع من الخدمات مثل: السكن.
- هـ- خدمات رأسمالية مكلفة مستمرة: تمتد أثارها مستقبلا مثل: بناء المدارس، المشفيات، الجامعات المعاهد.

المطلب الخامس: أنظمة ومعايير الخدمة العمومية

أولا- أنظمة الخدمة العمومية

يمكن تقسيم نظم الخدمة العمومية إلى نظام المفتوح ونظام الخدمة المغلق.

1- نظام الخدمة العمومية المفتوح [حرشاو، 2015-2016، ص41-42]:

حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة على أنها مثل أي مهمة مجتمعية يتم إعداد الفرد لها ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية وتقوم المؤسسات العمومية وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة، حيث يتم تعيين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقية 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 جهدا في إعداد الموظفين الذي يتوجب عليهم إعداد أنفسهم وتحمل نفقات هذا الإعداد.

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

ب- مرونة النظام:

تترجم حرية الادارة في التخلي والغاء أي وظيفة معينة لم تعد الحاجة اليها قائمة، كما يمنح هذا النظام هامش حرية الموظف كي يبحث عن وظيفة أخرى تتناسب مع ميوله واستعداداته.

ج- اقتصادية النظام:

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

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

2- نظام الخدمة العمومية المغلقة [عاشور، 2009- 2010، ص44]:

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

أ- قانون الموظفين:

هو مجموعة قواعد قانونية محددة لأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية تجعلهم يتميزون عن الموظفين في القطاعات الأخرى، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة تتعلق بالتعيين والمعاملة المالية والإجازات والمنافع المعنوية المختلفة، كما يحدد أيضا كل المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظف ومختلف 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 المقفل يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على إستخدام عامل إستنادا الى 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 الادارة وتفهم أهدافها.

- * رعاية الموظفين، وتنمية الحس الوظيفي لديهم أي الشعور والالتزام بالمصلحة العامة.
- * الإعداد والتدريب لدى الإدارة يجعلها تحصل على كل إحتياجاتها من العناصر البشرية، دون الإعتماد على عناصر خارجية مثل: سوق العمل ونظام التعليم السائد.
- أما عن عيوب هذا النظام:
- * صعوبة قيام الادارة بعمليات ترتيب الوظائف والترقيات والعلاقات، بما يضيف التعقيد في الهياكل الإدارية.

- * إشكالات قياس حجم الانتاجية ، 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 وامكانية استقطابها للكفاءات والخبرات التي تحتاجها الادارة.

ثانيا- معايير الخدمة العمومية:

من خلال نتائج الأعمال والدراسات التي توصل إليها معظم العلماء والباحثين في مجال علم الادارة أكدوا أن كل عملية تسيير النشاطات الخدمة العمومية ينبغي أن تستخدم قواعد مشتركة تعد بمثابة قيم تستمد منها مشروعيتها والمتمثلة في المعايير التالية [هدار، 2017-2018، ص80-82]:

1- معيار المساواة: يعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الإجتماعي أو الإقتصادي، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة.

2- معيار الاستمرارية: هذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان إستمرارية الرفاهية الإجتماعية والرقي العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية لهم، وهذا ما يتعين على الدولة حماية المؤسسات والادارات العمومية من حالات الفشل والافلاس.

3- معيار التطور: هذا المعيار يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الإجتماعي والتقدم التقني من جهة وإحتياجات المستفيدين من جهة أخرى مثل: إدخال البطاقات البيومترية في الحالة المدنية ومعالجة العمليات الجارية الحاسوبية بالنظم الآلية الحديثة، وتحديث وسائل النقل الجماعي كالميترو والقطار الكهربائي.

4- معيار المجانية النسبية: إمتداد لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة اذا كانت وضعياتهم متباينة(من حيث مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول اليها مجانيا للجميع مثل: خدمة الصحة، الأمن، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد بحيث تتعدد التسعيرات وتندرج الى غاية أسفل السلم أين

يقتضي معيار المساواة في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل: الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية، السكن، السياحة ويكون هذا التسعير خاضعا لثمن تقريبي قابل للمراجعة دوريا.

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

6- معيار الفعالية: الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين المناطق الوطن(خلق الفوارق الجهوية)، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل والكهرباء والتعليم والصحة والاتصالات والغاز وشق الطرق في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يساهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الإقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى وعليه فإن هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.

7- معيار التضامن: الخدمة العمومية ماهي إلا تعبيراً عن التضامن الإجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا، من خلال ظاهرة محاربة الفقر والحرمان بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الاعاقة الصحية والمادية، لذا فالخدمة العمومية تصنف مهامها الى ثلاثة أصناف وفق معيار التضامن الاجتماعي والمتمثلة في:

أ- مهام تهدف الى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المدين بالفقر والتهميش (الفئات المعوزة) .

ب- مهام تهدف الى المحافظة على الانسجام الإجتماعي والشعور بالمواطنة.

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

المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمة العمومية.

لقد أصبح من الضروري تبني مفاهيم جديدة تستطيع المؤسسة من خلالها الصمود أمام التغيرات وفي هذا الإطار يعتبر تبني الجودة كضمان للحصول على مميزات في مجال المنافسة، تمكن المؤسسة من مسايرة المؤسسات المنافسة الاقليمية والعالمية من خلال زيادة الانتاجية وتلبية توقعات العملاء وتخفيض تكاليف الانتاج (الخدمة) والتحسين المستمر. وسنحاول في هذا المبحث، التعرف على مفهوم الجودة وأبعادها ونماذج قياسها.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة العمومية:

سننطلق في هذا العنصر الى استعراض بعض المفاهيم الخاصة بالجودة كمدخل لتوضيح مفهوم جودة الخدمة العمومية.

أولاً- مفهوم الجودة:

تباينت وتعددت الآراء والتعريفات التي أوردها المختصون بالجودة سواء كانوا جمعيات أم معاهد أم كتاب.

- 1- **التعريف الأول:** يعرفها معهد المعايير الوطنية الأمر (AB/SI) وجمعية ضبط الجودة الأمريكية (ASOC) على أنها "المزايا والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تشتمل على قدرتها في تلبية الاحتياجات" [النعيمي وآخرون، 2008، ص31].
- 2- **التعريف الثاني:** كما يعرفها (Feigenbaum، 1991، 3) أن الجودة هي إحتياجات الزبون وليست إحتياجات المصممين ولا إحتياجات رجال السوق ولا إحتياجات الإدارة العامة، فهي تستند الى الخبرة الفعلية للزبون مع المنتج أو الخدمة [حيدر، 2010، ص23].
- 3- **التعريف الثالث:** الجودة هي القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضا التام عن السلعة أو الخدمة الذي تقدم اليه [الزامل وآخرون، 2012، ص131].

ثانياً- مفهوم جودة الخدمة :

- 1- **التعريف الأول:** عرف خضير كاظم حمود جودة الخدمة على أنها "تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين" [خضير، 2000، ص215].
- 2- **التعريف الثاني:** تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية [الدراركة، 2006، ص17].
- 3- **التعريف الثالث:** معيار درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة [الحداد، 199، ص336].

ثالثا- مفهوم جودة الخدمة العمومية:

1- التعريف الأول: هو قدرة الخدمة المقدمة لعموم الجمهور على إرضاء متطلباتهم الضمنية والمعبر عنها، أي تحقيق المنافع التي يتوقعها المواطنون [حطاش، 2017، ص43].

2- التعريف الثاني: هي مقياس لمدى تطابق مستوى العقلية المقدمة للزبون مع الجودة المتوقعة للزبون [الزغبي، 2015، ص400]

المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة العمومية

لجودة الخدمة العمومية أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات وذلك من أجل تحقيق النجاح والإستقرار فإن على الزبون والموظفين أن يتعاملوا معا، من أجل خلق الخدمة وتقديمها أعلى مستوى وعلى المؤسسات الإهتمام بالموظفين والزبائن معا لذلك تكمن أهمية الجودة فيما يلي [رقاد، 2007- 2008، ص33- 34]:

أولاً- نمو مجال الخدمة:

إن أحد أبرز التحولات التي شهدتها الاقتصاد العالمي هو تنامي الاهتمام بقطاع الخدمات حيث أضحى يحتل مكانة هامة في النشاط الاقتصادي، وموردا هاما لمداخل الدولة وعلاوة على ذلك أصبح الاهتمام المتنامي بصناعة الخدمات يرتبط أساسا بمستوى معيشة أفراد المجتمع ففي ظل ارتفاع مستويات المعيشة تضاغت حاجة الأفراد الى مختلف أنواع الخدمات من سياحة، تعليم، بنوك، تأمينات وغيرها لذلك ازداد على مستوى الاقتصاد الكلي للدول الدور الذي تلعبه الخدمات، خاصة فيما يتعلق بمدى مساهمتها في اجمالي الناتج الداخلي الخام وفي عدد الأفراد العاملين في هذا القطاع.

ثانيا- ازدياد 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.

ثالثا- الفهم الأكبر للعملاء [ريزان و نور محمود، 2016، ص422]:

إهتمت معظم المنظمات الناجحة بالعمل على معرفة ما هو الشيء الذي يريده العملاء حتى تضمن استمرار التفوق والنجاح، فلا يكفي تقديم خدمات ذات جودة وسعر معقول دون توفر المعاملة الجيدة.

ومراد هذا راجع الى أن الزبائن لا يكونون دائما واعين بكل متطلباتهم، وحتى ان كانوا واعين فانهم لا يعبرون عنها دائما أما عندما يحددون متطلباتهم فإنهم لا يقدمون عنها دائما معلومات مفصلة.

رابعاً- المدلول الاقتصادي:

يجب ألا تسعى المؤسسات إلى جذب زبائن جدد فقط، ولكن يجب عليها أيضا أن تحافظ على العملاء الحاليين وتكسب ولأهم ، وفي هذا الصدد تشير الدراسات الى أن تكلفة جذب عميل جديد تعادل في المتوسط خمسة أضعاف تكلفة الحفاظ على ولاء عميل واحد.

المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة العمومية

لجودة الخدمة العمومية أبعاد نذكر منها [شعشاعة، 2004، ص94-95].

أولاً- الأشياء الملموسة: ويقصد بالأشياء الملموسة المظهر الخارجي للتجهيزات، والمعدات والأفراد العاملين، وأجهزة الاتصال المستخدمة.

ثانياً- الاعتمادية: يقصد بالاعتمادية القدرة على تقديم الخدمات بكفاءة عالية وبشكل دقيق بحيث يمكن الاعتماد عليه.

ثالثاً- الاستجابة: استعداد مورد الخدمة وقدرته على تقديم الخدمة بالسرعة الممكنة وإنجاز عالي وإضافة المساعدة التي يقدمها للمستفيد [الصميدعي وآخرون، 2010، ص94،95].

رابعاً- الضمان: تشير إلى إمكانية وقدرات ومعلومات مقدم الخدمة التي توزع الثقة والأمان في ذهن المستفيد.

خامساً- العناية: وتعود الى الرعاية والتركيز من قبل مقدم الخدمة على أساس فردي من خلال تلبية حاجياته للمستفيدين والمتعاملين مع المنظمة الخدمية.

المطلب الرابع: نماذج قياس جودة الخدمة العمومية

تتمثل نماذج قياس جودة:

أولاً- نموذج الفجوة: تشير الدراسات السابقة إلى أن هناك أسلوبين رئيسيين لقياس جودة الخدمة ينسب أولهما إلى parasuraman et al 1985، 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 اسم 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 أجراها 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 تتلخص فيما يلي [ثابت ادريس، 2005، ص13-14]:

الفجوة(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 المواصفات 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 مواصفات محددة في الخدمة المقدمة بسبب قيود تتعلق بموارد المنظمة أو التنظيم، أو عدم قدرة الإدارة على تبني فلسفة الجودة.

الفجوة رقم(3):

وتظهر بسبب كون مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل لا تتطابق مع ما تدركه الإدارة بخصوص المواصفات، وقد يرجع ذلك إلى تدني مستوى مهارة القائمين على أداء الخدمة والذي يرجع بدوره إلى ضعف القدرة والرغبة لدى هؤلاء العاملين.

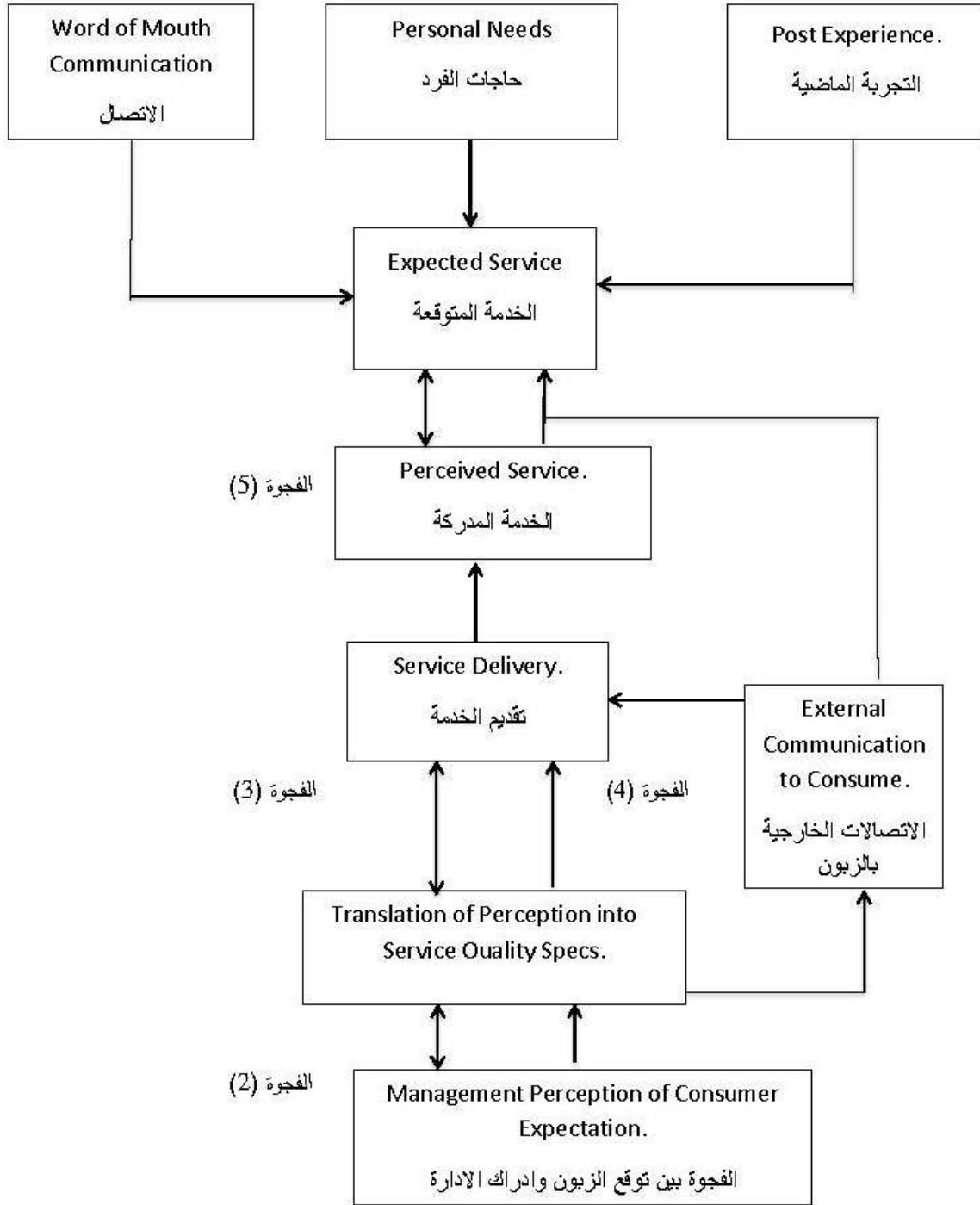
الفجوة رقم(4): وتنتج عن الخلل في مصداقية منظمة الخدمة، بمعنى أن الوعود التي تقدمها المنظمة حول مستوى الخدمة المقدمة من خلال الاتصال بالعملاء (البيع الشخصي والمجهودات الترويجية الأخرى) تختلف عن مستوى الخدمة المقدمة ومواصفاتها.

الفجوة رقم (5):

تمثل فجوة الإدراكات والتوقعات للعملاء.

والشكل رقم(1): يوضح نموذج الفجوات

الشكل رقم (01): نموذج الفجوات :



المصدر: [الصميدعي، 2010، 101]

ثانيا- 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 [بوزيان، 2014، ص66].

ويعرف الإتجاه على أنه "تقييم الأداء الفعلي على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة " أي يقوم نموذج الاتجاه على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بالزبون فقط ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات وهي دالة لإدراكات الزبائن السابقة وخبرات وتجارب التعامل المؤسسة ومستوى الرضا على الأداء الحالي للخدمة [مراد اسماعيل و عبدوس، 2017، ص6].

خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم ذكره في هذا الفصل نستنتج أن مفهوم الجودة يكتسي أهمية كبيرة في كافة المنظمات الخدمية عامة والعمومية خاصة لما لها دور في تحسين سمعة المؤسسة وكذا كسب ثقة العملاء من خلال ما تقدمه من خدمات تتصف بالجودة المطلوبة.

كما يعد تبني مفهوم الجودة في قطاع الخدمات العمومية عنصرا هاما لما له من دور فاعل في تحسين الخدمات المقدمة للمواطن، فجودة الخدمة العمومية هي مدى تحقيق الخدمة العمومية المقدمة لمستوى الاشباع المطلوب لدى الجمهور بما يحقق احتياجاتهم ومتطلباتهم ويضمن توفير الرضا لديهم، ولجودة الخدمة العمومية أبعاد تعكس مظهر المنتج(الخدمة العمومية)، بالإضافة الى قدرة ودقة مقدم الخدمة على انجاز وسرعة الاستجابة، كما تأخذ الخدمة العمومية عدة أنواع قد تكون خدمات إدارية، صناعية إجتماعية أو يتم تقديمها للفرد أو الجماعة بالمجان أو بالمقابل.

كما تساعد نماذج قياس جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، إدارة المؤسسة في التعرف على مدى قدرة الخدمة المقدمة على الوفاء باحتياجات ورغبات الزبون بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم ويحقق رضاهم.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية

بلدية زغاية

المبحث الأول: تقديم عام لبلدية زغاية

المبحث الثاني: خدمات السجل الوطني الأتوماتيكي لبلدية زغاية

المبحث الثالث: الإستبيان وعينة الدراسة

المبحث الرابع: عرض وتحليل إجابات أفراد الدراسة حول أسئلة

المحاور

المبحث الخامس: اختبار الفرضيات

تمهيد:

بعدها تم التطرق في الفصلين السابقين للإطار النظري للسجل الوطني الأتوماتيكي وأساسيات حول قطاع جودة الخدمة العمومية في الجزائر، سيتم في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري للدراسة على الواقع العلمي وذلك من خلال القيام بدراسة حالة بلدية زغاية بحيث كان الجزء الأكبر من الدراسة مخصص لدراسة حالة المصلحة البيومترية ومصلحة الحالة المدنية اللتان تعتبران أكبر المصالح التي تتعامل مع الجمهور.

وبناء على ما تقدم سيتم التطرق في هذا الفصل إلى أربعة مباحث رئيسية:

المبحث الأول: تقديم عام للبلدية.

المبحث الثاني: خدمات السجل الوطني الأتوماتيكي لبلدية زغاية .

المبحث الثالث: استبيان وعينة الدراسة.

المبحث الرابع: عرض وتحليل إجابات أفراد الدراسة حول أسئلة المحاور

المبحث الخامس: اختبار الفرضيات.

المبحث الأول : تقديم عام لبلدية زغاية

تعتبر الخدمة العمومية هي الغاية التي وجدت من أجل البلديات خصوصا والمرافق العامة عموما والتي بدورها أصبحت وسائل لتقديمها وفي سبيل ذلك كانت البلدية دائما ما تتخذ تدابير واجراءات تعمل على تحسين في الخدمة كما ونوعا في ظل نهاية ما يعرف بالإدارة العامة التقليدية وولوج الخدمة الالكترونية في مجال الخدمات والمعاملات، وفي هذا المبحث سوف نتطرق الى تعريف البلدية ودورها في تقديم الخدمات والاجراءات المتخذة في رفع مستوى الخدمة

المطلب الأول: التعريف بالبلدية

أولا- تعريف البلدية: تعرف البلدية بأنها " هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب القانون " كما أنها تعرف بأنها " القاعدة الإقليمية اللامركزية، ومكان لممارسة المواطنة، وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية" [الجريدة الرسمية، 2011، ص7].

ثانيا- التعريف ببلدية زغاية: هي مجموعة ثانوية من بلدية واد النجاء ولاية جيجل سابقا، تمت ترقيتها كبلدية أثناء التقسيم الإداري الأخير سنة 1984، وتعد زغاية من أقدم بلديات ولاية ميلة وتعد اليوم أكبر منطقة تجارية في الولاية، وساعدها على ذلك الموقع الاستراتيجي، وزغاية مدينة وبلدية تابعة الى دائرة وادي النجاء ولاية ميلة، تقع في الشمال الشرقي للجزائر على ضفاف وادي الكبير وتعتبر احدى أكبر تجمعات الحضرية في ولاية ميلة يحدها من الشمال بلدية ترعي باينان ومن الجنوب بلدية وادي النجاء ومن الشرق ولاية ميلة على مساحة تقدر ب5455 هكتار يبلغ عدد سكانها 38872 نسمة، وهي أكبر المناطق زيادة في السكان في ولاية للزراعة ومركز زغاية يعد النقطة الأساسية في تزويد المناطق المجاورة بالضروريات وتحتوي زغاية على عدة مرافق منها المركز الجامعي الذي يقع في الطريق الرابط بين مدينة ميلة زغاية [رئيس مصلحة الحالة المدنية، 2021].

ثالثا- تعريف المؤسسة المستقبلية: هي الجماعة الإقليمية الأساسية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتحدث بموجب القانون (المادة1من قانون البلدية)، وتضيف المادة2 من نفس القانون: البلدية إقليم إسم ومركز أي أن البلدية مجموعة إقليمية لامركزية أنشأت وفقا للقانون ومكان لممارسة المواطنة وتشكل اطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية، وكذلك تمارس صلاحياتها في كل مجالات الاختصاصات المخول لها بموجب القانون، تساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الإقتصادية والثقافية والأمن وكذا الحفاظ على الاطار المعيشي للمواطن وتحسينه.

ففي بلدية زغاية 144 مستخدم موزعين حسب المهام الواجب القيام بها يشتغل بإدارتها 54 مستخدم دائم و90 مستخدم متعاقد، وتعتمد في مداخيلها السنوية على استغلال المياه الصالحة للشرب، الضرائب المباشرة ونتائج الأملاك العمومية [مقابلة مع رئيس مصلحة الحالة المدنية لبلدية زغاية، 2021].

المطلب الثاني: دور البلدية في تقديم الخدمات العمومية

تعدد الخدمات التي تقدمها البلدية على حسب حاجات المواطن والتي تنتوع حسب ما يلي [مقابلة مع متصرف إداري لبلدية زغاية، 2021]:

أولاً- خدمات إدارية: وهي الخدمات التي تتعلق بالحياة الإدارية للمواطنين ومن أمثلة ذلك:

1- استخراج وثائق الحالة المدنية بالبلديات.

2- إصدار وتسليم مختلف الوثائق الادارية.

ثانياً- خدمات إجتماعية: وتتمثل في مختلف الخدمات ذات الطابع الإجتماعي والتي تطورت بشكل ملحوظ وتخدم المواطن من الناحية الاجتماعية ومن أمثلة ذلك:

1- حصر الفئات الاجتماعية المحرومة أو الهشة أو المعوزة وتنظيم التكفل بها في اطار السياسات العمومية الوطنية المقررة في مجال التضامن والحماية الاجتماعية.

2- إنجاز وتسيير المطاعم المدرسية .

3- التزويد بالمياه الصالحة للشرب وصرف المياه المستعملة.

ثالثاً- خدمات ثقافية وتعليمية: وتتمثل في مختلف الخدمات ذات الطابع الثقافي والتي تطورت بشكل ملحوظ وتخدم المواطن من الناحية الثقافية ومن أمثلة ذلك:

1- المساهمة في صيانة المساجد والمدارس القرآنية المتواجدة على ترابها وضمان المحافظة على الممتلكات الخاصة بالعبادة .

رابعاً- خدمات صناعية وتجارية: وتتمثل في الخدمات التي تهدف دائما الى تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية ومن أمثلة ذلك:

1- السهر على ضمان توفير وسائل النقل التلاميذ.

2- صيانة الانارة العمومية.

3- صيانة طرقات البلدية وكذا اشارات المرور .

خامساً- خدمات صحية وبيئية: تتمثل في عمل البلدية عبر مختلف مكاتبها التقنية والصحية ومن أمثلة ذلك:

1- مكافحة نواقل الأمراض المتنقلة .

2- الحفاظ على صحة الأغذية والأماكن والمؤسسات المستقبلية للجمهور .

3- إنجاز وتهيئة المساحات الخضراء.

سادسا - خدمات النظافة وتسيير النفايات:

1- جمع النفايات الصلبة.

2- نقل النفايات ومعالجتها.

المطلب الثالث: بعض الإجراءات التي إتخذتها بلدية زغاية للرفع من مستوى الخدمة العمومية:

قامت البلدية في سبيل تحسين وترقية الخدمة العمومية في [مقابلة مع متصرف إداري لبلدية زغاية 2021]:

أولا- تحسين مستوى الموظفين:

تعمل بلدية زغاية بصورة دورية ومستمرة على تكوين الموظفين المخولين بتقديم الخدمة العمومية لدى مراكز التكوين لتحسين وتطوير الخدمة وبالأخص ما تعلق بطريقة الاتصال وايصال المعلومة للمواطن.

ثانيا- عصنة الخدمات العمومية:

إن بلدية زغاية كغيرها من بلديات الجمهورية عملت على إستخدام أساليب الكترونية تتم بالكفاءة والفعالية والسرعة وذلك من أجل تحسين أداء العمل الإداري من جهة ومن جهة أخرى تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيده وتخفيف الأعباء على المواطن بمعنى تبسيط الإجراءات الإدارية حيث عملت على:

1- رقمنة سجلات الحالة المدنية وتقديم خدمات شبك الحالة المدنية وتقديم الوثائق بأقل وقت ممكن وبالتالي القضاء على الطوابير إنتظار المواطنين .

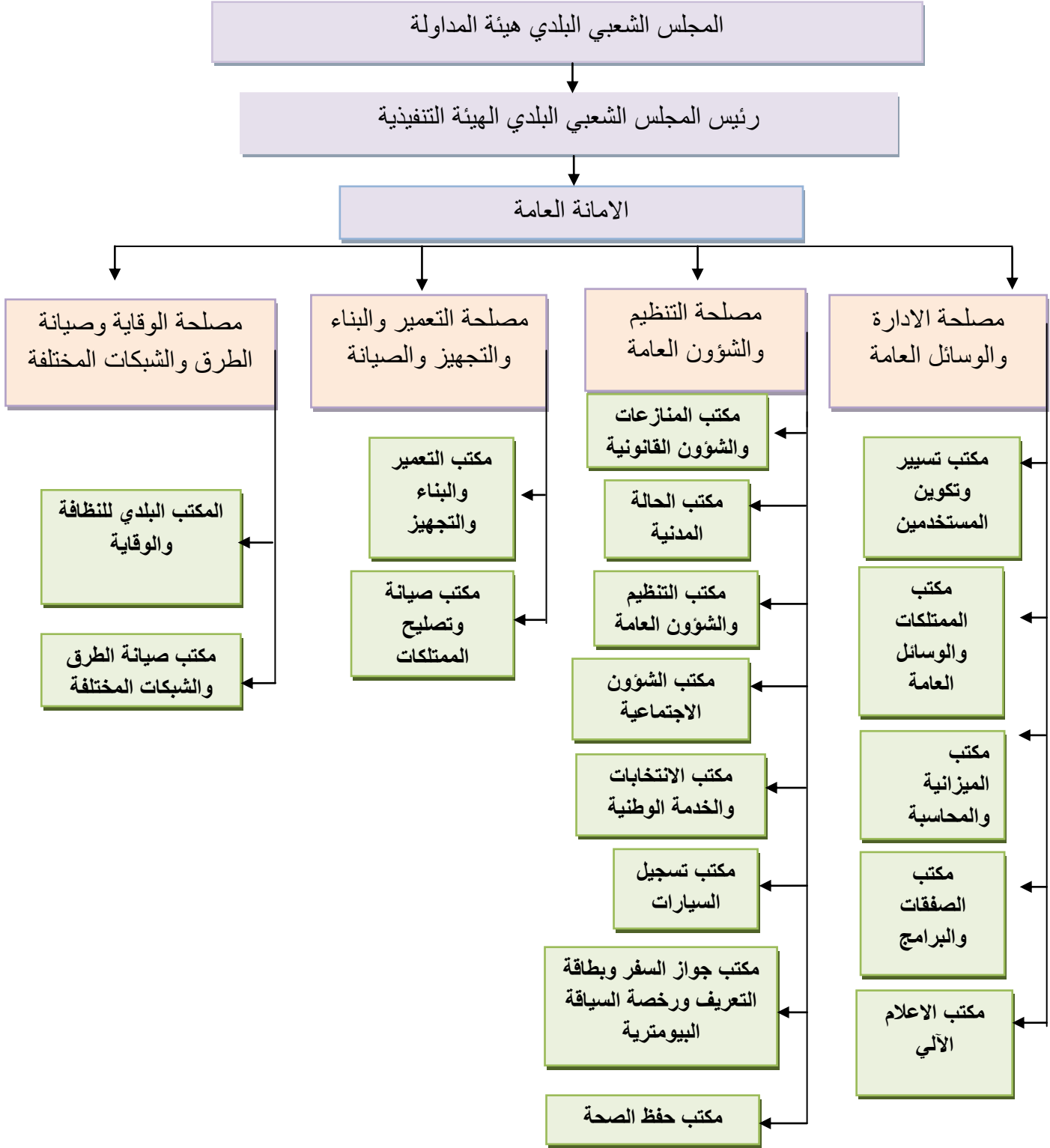
2- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات والذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات لترقيم المركبات دون عناء التنقل الى ولاية التسجيل.

ثالثا- النشر والإعلام:

لقد عملت البلدية من أجل قيامها من تقريب الإجراءات الإدارية سواء المتعلقة بالتنفيذ أو التوعية أو حتى تمكين المواطنين المشاركة في مختلف المزيادات والمناقصات على نشر الإعلانات التجارية والتوعوية عبر الصفحة الرسمية للبلدية على مواقع التواصل الإجتماعي والتي كان الهدف من إنشائها هو تقريب المواطنين من البلدية من خلال طرح مختلف الإنشغالات والانتقادات وحتى الشكاوي.

المطلب الرابع: شرح الهيكل التنظيمي لبلدية زغاية

بما أن المؤسسة تنظيم إداري وخدماتي لذا فهي تعتمد في أداء وظائفها على تنظيم هيكل خاص بها ويمكن عرضه كما يلي:



المصدر: [رئيس مصلحة الحالة المدنية لبلدية زغاية، 2021]

أولاً- المجلس الشعبي البلدي هيئة المداول

- 1- يتألف من أعضاء يتم إختيارهم عن طريق الإقتراع السري والمباشر.
- 2- قاعدة لامركزية ومكان مشاركة المواطنين في تسيير شؤون العامة.
- 3- يجتمع المجلس في دورات عادية كل ثلاثة أشهر كما يمكن أن يجتمع في دورة غير عادية إن اقتضت شؤون البلدية وذلك بطلب من رئيس أو ثلث أعضائه.
- 4- يضع المجلس الشعبي البلدي مخططه الخاص بالتنمية المحلية في حدود مواردها والوسائل الموجودة تحت تصرفه.

5- حماية المحيط وتحسينه وحفظ المسائل المرتبطة بالأمن والمحافظة على النظام العام.

ثانياً- رئيس المجلس الشعبي البلدية الهيئة التنفيذية

- 1- يمثل البلدية في القضايا العادية والمنازعات الاجتماعية 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- يقوم بالمصادقة على ميزانية البلدية.
- 5- يسهر على حسن سير مصالح البلدية ومؤسساتها.
- 6- تقديم تقرير منظم حول الوضعية العامة للبلدية ومدى تنفيذ المداولات.

ثالثاً- الأمانة العامة:

- 1- إعداد الإستدعاءات لأعضاء المجلس الشعبي البلدي.
- 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.

رابعاً- أمانة الأمين العام

- 1- استقبال المكالمات الهاتفية وتسجيلها.
- 2- تسجيل البريد الصادر والوارد وتوزيعه على المصالح بعد الاطلاع عليه من طرف الأمين العام للبلدية.

3- تنظيم استقبالات ومواعيد الأمين العام والسهر على السير الحسن لأمانة الأمين العام.

خامسا- مصلحة التنظيم والشؤون العامة**1- مكتب المنازعات والشؤون القانونية:**

- أ- متابعة نزاعات البلدية بكل أشكالها.
- ب- تبليغ الرئيس الأمين العام بتطور قضايا البلدية المرفوعة أمام القضاء.
- ج- العمل بالتنسيق مع المحضر يتعلق بتنفيذ الأحكام القضائية وجمع المعلومات الخاصة بالقضايا. المتنازع فيها، تحرير الدعاوى القضائية والعمل بالتنسيق مع الأمين العام.

2- مكتب الحالة المدنية:

- أ- تسجيل الازدياد، عقود الزواج، الوفيات، متابعة أحكام الحالة المدنية.
- ب- سجلات الحالة المدنية عند نهاية كل سنة لدى كاتب الضبط بالمجلس القضائي.
- ج- إستخراج وتسليم الوثائق الخاصة بالحالة المدنية والمحافظة على مختلف السجلات وصيانتها والرد على بريد المواطنين.

3- مكتب التنظيم والشؤون العامة:

- أ- إعداد بطاقات التعريف الوطنية، البطاقات الرمادية، شهادة السياقة المصادق عليها، وثائق السجل التجاري، بطاقة الحرفيين، الحج، الفلاحة، المتابعة المستمرة للقوائم الإنتخابية، المراجعة العادية والإستثنائية لها، توزيع البطاقة للناخبين، سك دفاتر التسجيلات والشطب، جرد عتاد الانتخابات، السهر على تحضير عملية الانتخابات بالتنسيق مع الأمين العام وغيرها من المهام.

4- مكتب الشؤون الاجتماعية:

- أ- ملف الشبكة الإجتماعية بنوعها المنحة الجرافية للتضامن ومنحة النشاطات ذات المنفعة العامة.
- ب- ملف المعوقين والتحقيقات الإجتماعية.
- ج- ملف تشغيل الشباب بنوعية التشغيل المكلف بمبادرات محلية والتشغيل عن طريق المؤسسات الصغيرة.

سادسا- مصلحة الادارة والوسائل العامة**1- مكتب الميزانية والمحاسبة:**

- أ- إعداد رواتب المستخدمين.
- ب- تحضير وإعداد الميزانية والحسابات.
- ج- متابعة تنفيذ الصفقات.
- د- متابعة الوضعية المالية لمختلف المشاريع.
- هـ- ضمان أمانة اللجنة البلدية.

2- مكتب الصفقات والبرامج:

- أ- متابعة تنفيذ الصفقات.

- ب- إعداد الصفقات العمومية وملحقاتها.
- ج- متابعة الوضعية المالية لمختلف المشاريع.
- د- ضمان أمانة اللجنة البلدية.
- 3- مكتب الممتلكات والوسائل العامة:**
- أ- توفير وسائل التسيير لمصالح البلدية.
- ب- اقتناء عتاد المكاتب، قطاع الغير، الوقود، مختلف التجهيزات.
- ج- مسك دفاتر الجرد، دفاتر الممتلكات، العقود والمزيدات.
- 4- مكتب تسيير المستخدمين:**
- أ- تسيير الحياة المهنية للمستخدمين بالبلدي.
- ب- إنجاز استمارات التنقيط للعمال وملفات نهاية الترخيص.
- ج- إنجاز جداول الترقية في الدرجات عن طريق الانتقاء والتأهيل للمستخدمين حسب النسب الخاصة لذلك.
- د- تنظيم المسابقات سواء عن طريق الاختيار أو الشهادات أو الفحوص المهنية لتعيين المستخدمين حسب المناصب المالية الشاغرة والنسب الخاصة بالتعيين.
- هـ- عقد جلسات اللجان المتساوية الأعضاء المختلطة لدراسة مختلف القضايا الإدارية.
- و- تأمين المستخدمين.
- 5- مكتب التوثيق والأرشيف:**
- أ- تنظيم وترتيب أرشيف البلدية والقيام بعملية التوثيق وهذا بإنجاز نشرات لمختلف النصوص القانونية.
- ب- السهر على ترتيب الجريدة الرسمية والمحافظة عليها.
- سابعاً- مصلحة البناء والتعمير والتجهيز والصيانة**
- 1- مكتب التعمير والبناء والتجهيز**
- أ- رخص البناء والتعمير والهدم، متابعة مطابقة الإنجازات.
- ب- الدراسة الهندسية والتقنية، ومتابعة مخططات التهيئة والتعمير، البناء الفوضوي والريفي.
- ج- التنسيق مع الوكالة العقارية لمتابعة ومراقبة انجاز المشاريع، متابعة الاستثمار.
- 2- مكتب صيانة وتصلح الممتلكات:**
- أ- صيانة البنايات المدرسية، الإدارية، المساجد، المقابر، المذابح، الأسواق، مساحات اللعب.
- ب- صيانة العتاد الثابت مثل: مثل: الأثاث المدرسي، المكاتب.
- ج- صيانة العتاد المتحرك مثل الشاحنات، الآليات والسيارات.

ثامنا - مصلحة الوقاية وصيانة الطرق والشبكات المختلفة:

1- المكتب البلدي للنظافة والوقاية:

أ- متابعة ومراقبة تطهير الآبار والعيون العمومية والخزانات.

ب- مراقبة اللحوم والأسماك والمذابح العمومية ومحاربة الأمراض المتنتقلة عن طريق المياه والحشرات الضارة والحيوانات الضالة.

ج- تسليم شهادة المطابقة لقواعد النظافة.

2- مكتب صيانة الطرق والشبكات المختلفة:

أ- فتح ومتابعة إنجاز الطرقات الريفية والحضرية لفك العزلة.

ب- صيانة الطرقات والأرصفة، متابعة إنجاز الشبكات المختلفة الريفية والحضرية، المياه الصالحة للشرب، قنوات صرف المياه، الإنارة العمومية.

المبحث الثاني: خدمات السجل الوطني الأتوماتيكي لبلدية زغاية

في هذا المبحث سوف نتطرق الى البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي في بلدية زغاية ثم بعدها سوف نتطرق إلى الخدمات الالكترونية ببلدية زغاية.

المطلب الأول: البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي في بلدية زغاية

تم التركيز على مصلحتين رئيسيتين تحاول إرساء السجل الوطني الأتوماتيكي في مختلف معاملاته وهي مصلحة الحالة المدنية وبالضبط مكتب الحالة المدنية البيومترية، والمصلحة البيومترية وبالتحديد في جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية ومكتب ترقيم المركبات.

أولاً- مكتب رقمنة الحالة المدنية [مقابلة مع مهندسة في الإعلام الآلي لبلدية زغاية، 2021]:

1- مهام مكتب الحالة المدنية: يقوم المواطن باستخراج شهادة الميلاد العادية بالنسبة للمولودين بالبلدية فلهم شبك خاص والمولودين بخارج البلدية لهم شبك خاص بهم، وهناك شبك بالنسبة لتصحيح المعلومات الخاطئة، وكذا مسح التسجيلات الجديدة من ميلاد، وفاة، وعقود الزواج وإدخالها إلى الموزع خلال الأسبوع.

2- العقاد المتواجد بمكتب الحالة المدنية البيومتري:

أ- أجهزة الحاسوب: تم توفير 6 أجهزة كمبيوتر من نوع (CORE) و (DEL) بجميع لواحقها لاستخدامها في عملية مسح سجلات الحالة المدنية، وكذا لحجز بيانات المواطنين الذين يتوافدون على شبابيك الحالة المدنية لاستخراج وثائق الحالة المدنية.

ب- الماسح الضوئي: استعملت البلدية في عملية مسح سجلاتها مسح ضوئي واحد.

ج- شبكات الاتصال:

يتواجد بالبلدية شبكة محلية (LAN) تربط بين الموزع (SWITCH) و 3 أجهزة كمبيوتر (الخادم) بواسطة 2 لوحات وصل لشبكة الاتصال تستخدم لعمليتي المسح وإدخال البيانات، كما توجد شبكة خارجية (EXTRANET) مباشرة للولوج الى السجل الوطني الأتوماتيكي وكذا إرسال قاعدة البيانات الخاصة بالحالة المدنية.

هـ- البرمجيات: استعملت في عملية رقمنة الحالة المدنية لبلدية زغاية على غرار جميع البلديات الوطن 3 برامج أو تطبيقات تعمل حسب الخادم/ الموزع بحيث أن لكل برنامج قاعدة بيانات وتتمثل هذه البرامج في:

* برنامج إدخال بيانات سجلات عقود الميلاد.

* برنامج خاص بإدخال سجلات عقود الزواج.

* برنامج خاص بإدخال بيانات سجلات الوفاة.

كما تستعمل البلدية تطبيقات خاصة باستخراج وثائق الحالة المدنية والمتمثلة في:

* التطبيق الخاص بالسجل الوطني الأتوماتيكي.

* التطبيق الخاص بالسجل البلدي الأتوماتيكي للحالة المدنية.

ثانيا- المصلحة البيومترية: وتتكفل بما يلي: [مقابلة مع مهندسة في الإعلام الآلي لبلدية زغاية، 2021]

1- إصدار جواز السفر البيومتري.

2- إصدار بطاقة التعريف البيومترية وهي بطاقة إلكترونية بمعايير أمان متطورة تحمي المواطن من كل تزوير أو انتحال هويته.

3- إصدار رخصة السياقة البيومترية.

4- إصدار البطاقة الرمادية البيومترية.

ملاحظة: أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية بتاريخ 3 جويلية 2019 عن تعميم رخص السياقة البيومترية من أجل عصنة الإدارة وتخفيف الإجراءات الإدارية وتنفرع إلى:

* مكتب جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين.

* مكتب رخصة السياقة البيومترية.

* مكتب ترقيم المركبات.

1- مكتب جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية:

أ- الأجهزة المتوفرة داخل مكتب جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية بالبلدية:

* الموزع: تتوفر بلدية زغاية على موزع موجود في المكتب البيومتري يمتاز بالخصائص التالية:

* ذاكرة مركزية.

* مجموعة من الأقراص الصلبة.

* برنامج التشغيل Windows 2007 Server.

* قارئ الأقراص.

* مضاد الفيروسات Kaspersky .

* برنامج قاعدة البيانات Oracle Server.

ب- أجهزة الإعلام الآلي: يتوفر المكتب البيومتري على أجهزة إعلام آلي تحتوي على أقراص صلبة بها برامج تشغيل Windows 7 كل أعمالها تجمع في النهاية في الموزع، وهي مقسمة على عدة مهام الى غاية تسليم جواز السفر البيومتري كما يلي:

* **التدقيق:** بحلول الموعد المحدد للمواطن وعند قدومه مع ملفه، يقوم الموظف بمراجعة وتدقيق الملف قصد التأكد من صحة الوثائق المقدمة، ويحتوي الملف المقدم على الوثائق التالية:

- شهادة الجنسية الجزائرية
- شهادة الإقامة يقل تاريخ إصدارها على ستة أشهر
- شهادة العمل أو شهادة مدرسية بالنسبة للطلبة
- صورتان شمسيتان للهوية ملونة ورقمية وحديثة ومماثلة تماما ذات خلفية بيضاء
- قسيمة جبائية أو طابع جبائي ذو مبلغ يناسب نوع الوثيقة المطلوبة
- نسخة من بطاقة فصيلة الدم

* **التصوير:** بعد التدقيق تؤخذ صورة بيومترية للمعني محددة المعالم من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية وبعد الانتهاء من عملية التصوير يتم تسليم المعني وصل الاستلام

ج- **مجموعة التجهيزات الإلكترونية:** الطابعات والمساحات الضوئية، قارئ شريحة البطاقة البيومترية أخذ البصمات، لوحة الإمضاء، آلة التصوير، آلة الوميض.

ملاحظة: بطاقة التعريف الوطنية البيومترية تم البدء بها لسنة الثالثة ثانوي المقبلين على اجتياز شهادة البكالوريا ثم السنة الرابعة متوسط، والآن على عامة الشعب.

2- **مكتب ترقيم المركبات [مقابلة مع مهندسة في الإعلام الآلي لبلدية زغاية، 2021]**

أ- **الأجهزة المتوفرة داخل المكتب بالبلدية:**

* **أجهزة الإعلام الآلي والبرامج:** يتوفر مكتب ترقيم المركبات على جهاز إعلام آلي مثبت سعته به برنامج تشغيل Windows7 وطابعة.

* **مضادة الفيروسات Kaspersky**

داخل مقر بلدية زغاية يوجد مكتب استخراج ما يسمى بالبطاقات الرمادية ويرتبط هذا المكتب ارتباطا وثيقا بالمكتب الرئيسي بولاية زغاية، حيث يعمل الموظف داخل هذا المكتب وكأنه داخل الولاية بالضبط وذلك عن طريق الإدارة عن بعد.

ب- **مهام مكتب إصدار بطاقة ترقيم المركبات:** يقوم المواطن الذي يرغب باستخراج البطاقة الرمادية بإيداع ملفه داخل هذا المكتب حيث يقوم القائم بعملية التدقيق بالتأكد من صحة المعلومات للمركبة والمعني ويقوم بإدخال البيانات الخاصة بالمركبة ومقارنتها بالمعلومات الموجودة بقاعدة البيانات والمعطيات داخل

الموزع الرئيسي لولاية زغاية، ويتم هذا التفاعل البيئي عن طريق الموزع الرئيسي الموجود داخل المكتب البيومتري المذكور سالفًا.

د- شبكات الإعلام الآلي: بعد الانتهاء من عملية المصادقة وفي حالة عملية الشراء والبيع داخل ولاية زغاية دون تسجيل أي مشكل فأصدار البطاقة الرمادية وإرسال كل البيانات المتعلقة بالمركبة إلى ولاية زغاية التي بدورها تقوم بإرسالها إلى الولاية مكان الترقيم الأصلي.

وبعد الإنتهاء من عملية الإثبات في الولاية مكان الترقيم الأخير يقوم المكتب المكلف بإصدار البطاقات الرمادية داخل البلدية بإرسال شهادة الإثبات إلى الولاية مكان الترقيم الجديد، حيث تقوم المديرية الولائية للاتصالات السلكية واللاسلكية بإرسالها إلى بلدية زغاية أين يتم إصدار البطاقة الرمادية الجديدة.

المطلب الثاني: الخدمات الإلكترونية لبلدية زغاية

توفر بلدية زغاية العديد من الخدمات الإلكترونية ومن بين هذه الخدمات [مقابلة مع مهندسة في الإعلام الآلي لبلدية زغاية، 2021]:

أولاً- توفير وثائق إدارية على مستوى موقع البلدية الإلكتروني حتى يمكن المواطن من تحميلها وقت ما يشاء مثل: قائمة الوثائق المكونة لجواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين، رخصة قيادة السيارات، تصريح أبوي، تصريح شرفي، شهادة طبية قبل الزواج.

ثانياً- تخصيص رقم هاتفي للمواطنين من أجل الاستماع لانشغالاتهم وتلبية متطلباتهم

ثالثاً- نشر الإعلانات والمناقصات والصفقات على موقع البلدية حتى يطلع عليها جميع المواطنين

رابعاً- تخصيص بريد إلكتروني لطرح انشغالات المواطنين

خامساً- فتح صفحة في موقع التواصل الاجتماعي من أجل التقرب أكثر من المواطن والاستماع إلى انشغالاتهم وتكون النقاشات المتبادلة بين الموظفين بطريقة مباشرة من أجل تحسين العمل الإداري تنمية البلدية

سادساً- ربط موقع البلدية بمواقع إدارية أخرى من شأنها أن تساعد المواطن مثل : موقع الوكالة الوطنية لدعم الشباب وتشغيل الشباب

سابعاً- طباعة الأوراق الإدارية التي يحتاجها المواطن من خلال استخدام الحاسوب مثل: شهادة العمل، شهادة الميلاد، شهادة وبطاقة الإقامة، شهادة الزواج.

المبحث الثالث: استبيان وعينة الدراسة

تيسر القيام بهذا البحث الميداني من خلال البيانات 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 الاطلاع عليها وأخذ نسخة منها

رابعاً- الإستبيان: الذي كان أداة الدراسة المساعدة في الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة

لإكمال الدراسة ولهذا تم وضع استبيانين، الأول موجه للموظفين ببلدية زغاية والثاني موجه للمستفيدين من الخدمات المقدمة من طرف بلدية زغاية (المواطنين) وهذان الاستبيانين يتضمنان ما يلي:

1- الصفة التعريفية: وتتضمن تعريف بموضوع الدراسة بإختصار، مع طمأنة للمبحوثين حول سرية

المعلومات وتخصيصها للبحث العلمي فقط، وإرشادات لملى الاستمارة والإجابة على الأسئلة.

2- المحور الأول: ويشمل البيانات العامة المتعلقة بعينة الدراسة، فبالنسبة للبيانات العامة الخاصة

الموظفين فتتمثل في الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، مدى

استخدام الحاسوب في المهام الادارية هذا بالنسبة لاستبيان الموظفين، أما بالنسبة للبيانات العامة الخاصة

باستبيان المواطنين فتتمثل في: الجنس، العمر، المستوى التعليمي.

العمر، المستوى التعليمي

3- المحور الثاني: بالنسبة لاستبيان الموظفين ويتضمن أسئلة تتعلق بقياس اعتماد السجل الوطني

الاتوماتيكي للحالة المدنية في بلدية زغاية ، أما فيما يخص استبيان المواطنين فيتضمن أسئلة تتعلق بتقييم

جودة الخدمة العمومية ببلدية زغاية وقد كانت خيارات مركبة وفق مقياس ليكرت ذو الخمس أبعاد(موافق

بشدة، موافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

المطلب الأول: حدود الدراسة وتصميم الاستبيان

الفرع الأول- حدود الدراسة:

أولاً- حدود الدراسة للعينة الأولى(موظفي البلدية)

إقتصرت هذه الدراسة على محاولة معرفة أثر اعتماد السجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية على

جودة الخدمة العمومية ببلدية زغاية، أما أفراد مجتمع الدراسة فيتمثل في المواطنين والعينة المستهدفة هي

موظفي مصلحة الحالة المدنية والتي تمثل 37% من مجتمع الدراسة، حيث يتكون مجتمع الدراسة الكلي

من 54 فرد وبالتالي تكون العينة كما يلي :

$$54 \times 37\% = 20 \text{ فرد}$$

ثانيا- حدود الدراسة للعيينة الثانية

اقتصرت هذه الدراسة على محاولة معرفة أثر اعتماد السجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية على جودة الخدمة العمومية ببلدية زغاية، أما أفراد مجتمع الدراسة فيتمثل في المواطنين والتي تمثل 37% من مجتمع الدراسة، حيث يتكون مجتمع الدراسة الكلي من 54 فرد وبالتالي تكون العينة كما يلي :

$$20 = 37\% \times 54 \text{ فرد}$$

الفرع الثاني: تصميم الاستبيان

أولاً- تصميم استبيان العينة الأولى (موظفي البلدية)

تم ضبط محاور الاستبيان ثم تم وضع الأسئلة اللازمة لكل محور في شكل عبارات واضحة وملائمة وفي شكل مختصر وذلك من أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها، حيث تضمن الاستبيان تعريفاً بموضوع الدراسة، وحث أفراد العينة على التعاون المدرك والواعي لملأ الاستبيان بدقة وموضوعية من أجل أن تكون هذه الدراسة صادقة وذات موضوعية.

حيث تضمن المحور الأول أسئلة حول البيانات العامة المتعلقة بموظفي البلدية والمتمثلة في: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، مدى استخدام الحاسوب. أما المحور الثاني فيحتوي على مجموعة من المؤشرات لقياس اعتماد السجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية في بلدية زغاية وهي:

- 1- وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي والتي شملت ستة عبارات (6).
- 2- البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي والتي شملت أربع عبارات (4).
- 3- ملائمة البرامج المستخدمة وهي الأخرى شملت على أربع عبارات (4).

ثانيا- تصميم استبيان العينة الثانية (المواطنين):

تم ضبط محاور الاستبيان ثم تم وضع الأسئلة اللازمة لكل محور في شكل عبارات واضحة وملائمة وفي شكل مختصر وذلك من أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها، حيث تضمن الاستبيان تعريفاً بموضوع الدراسة، وحث أفراد العينة على التعاون المدرك والواعي لملأ الاستبيان بدقة وموضوعية من أجل أن تكون هذه الدراسة صادقة وذات موضوعية.

حيث تضمن المحور الأول أسئلة حول البيانات العامة المتعلقة بالمواطنين والمتمثلة في:

الجنس، العمر، المستوى التعليمي.

أما المحور الثاني فيحتوي على مجموعة من المؤشرات لتقييم جودة الخدمة العمومية المقدمة من طرف بلدية زغاية، ولقد تضمن خمسة مؤشرات وهي:

- 1- الملموسية وتضم أربعة عبارات (04).
- 2- الاعتمادية وهي الأخرى تضم خمسة عبارات (5).
- 3- الاستجابة وهي الأخرى تضم ثلاثة عبارات (3).

4- العناية وهي الأخرى تضم عبارتين (2).

5- الضمان وهو الأخرى تضم عبارتين (2).

وقد تم تركيب خيارات الإجابة على عبارات الاستبيان وفق مقياس ليكرت ذو الخمس درجات الذي تتدرج أوزانه بين (دائما+5) و(أبدا+1) كما يلي:

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

ويتم استخراج المدى وفق الطريقة التالية:

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

طول الفئة= المدى/ عدد الفئات، ويساوي $0.8=5/4$.

وعليه يمكننا تحديد فئات المقياس على النحو التالي:

- لا أوافق بشدة: تتراوح درجاتها بين 1-1.8 وتدل على ندرة وقوع الحادث.

- أوافق: تتراوح درجاتها بين 1.81-2.60 وتدل على أنه أحيانا ما يقع الحادث.

- محايد: تتراوح درجاتها بين 2.61-3.4 وتدل على أنه أحيانا ما يقع الحادث.

- موافق: تتراوح درجاتها بين 3.4-4.20 وتدل على وقوع الحادث دائما.

- موافق بشدة: تتراوح درجاتها بين 4.21-5 وتدل على وقوع الحادث دائما.

المطلب الثاني: اختبار الاستبيان

أولا- الصدق الظاهري للاستبيان

بعد اتمام الخطوة الأولى من إعداد الاستبيان وتطويرهما أصبح جاهزا لعرضه 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 ملائمتها لقياس ما وضعت لأجله وكفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة وكذلك حذف أو إضافة أو تعديل العبارات وفي ظل التوجيهات التي أبداها المحكمون تم إجراء التعديلات أو حذف العبارات التي عليها أكثر من ثلاثة أرباع عدد المحكمين الآتية أسمائهم:

الرقم	لقب واسم	الوظيفة
1	لبصير فطيمة	معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
2	حيمر حمودي	معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
3	مشري فريد	معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
4	دراعو عز الدين	معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
5	لطرش جمال	معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

ثانيا- الصدق البنائي للاستبيان

وبعد التصميم النهائي لأداة الدراسة والتأكد من الصدق الظاهري لها، يتم التأكد من الصدق البنائي وذلك من خلال تحديد ثبات الاستبيان، من خلال توزيع نسخ من الاستبيان على عينة (40 فرد)، وقد استرجاع (39) استمارة، وبالاعتماد على ذلك تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ كما سيوضحه الجدول أدناه.

الجدول رقم(1): يبين قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبيانين

عدد الأسئلة	معامل الثبات	معامل الثبات على أساس التوزيع الطبيعي
30	0.742	0.736

المصدر: [من إعداد الطالبة باعتماد إجابات موظفي البلدية والمواطنين ومخرجات spss]

ولتسهيل اختيار فرضيات الدراسة والقيام بالحسابات اللازمة، ومعالجة البيانات بسرعة ودقة أكبر، تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (spss)، وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية تدرج من الإحصاء الوصفي كالتكرار والمتوسط والانحراف المعياري الى الإحصاء الاستدلالي الأكثر تعقيدا مثل تحليل التباين والانحدار.

كما تم استخدام الإحصاءات التالية:

- 1- النسب المئوية: وهذا لمعرفة نسبة موظفي أفراد البلدية والمواطنين والمواطنين الذين اختاروا كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان، وبحسب بقسمة عدد التكرارات الموافقة لعبارة ما على عدد أفراد موظفي البلدية والمواطنين، وقد استخدمت النسبة التراكمية والتي تحسب بجمع كل نسبة مع ما بعدها حتى النهاية.
- 2- الوسط الحسابي: وهو القيمة التي تقع في منتصف البيانات بحيث يكون مجموع القيم الواقعة قبله مساويا لمجموع القيم التي تقع بعده. (الملحق 4+ الملحق 5)

المطلب الثالث: وصف عينة الدراسة

أولاً- وصف العينة الأولى (موظفي البلدية)

يتم وصف عينة الدراسة من خلال عرض البيانات الشخصية المتعلقة بموظفي البلدية وتوضيح خصائصهم من حيث الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة، مدى استخدام الحاسوب. [الملحق رقم 6]

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

الجدول رقم (2): توزيع موظفي البلدية حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
ذكر	8	42.1%	42.1%
أنثى	11	57.9%	100%
المجموع	19	100%	

المصدر: [من اعداد الطالبة باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج spss]

الشكل رقم (3): ترتيب موظفي البلدية حسب الجنس



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

التعليق: يتضح من الجدول رقم (2) والشكل رقم (3) أن النسبة الأكبر كانت نسبة الإناث والتي قدرت بـ 57.9%، أما نسبة الذكور فقدت بـ 42.1% وبالتالي فإن نسبة الإناث بلغت أكبر من نصف موظفي البلدية، مما يعني أن فئة الإناث هي الفئة الغالبة على العمل بمصلحة الحالة المدنية في البلدية.

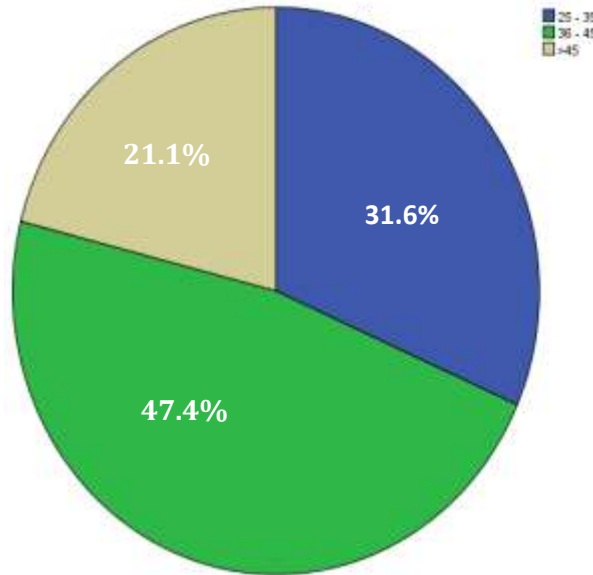
2- العمر: وهنا نستعرض توزيع موظفي البلدية حسب فئات العمر مع توضيح النسب المئوية والنسب التراكمية.

الجدول رقم (3): توزيع أفراد موظفي البلدية حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
35-25	6	%31.6	%31.6
45-36	9	%47.4	%78.9
>45	4	%21.1	%100
المجموع	19	%100	

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

الشكل رقم (4): ترتيب موظفي البلدية حسب العمر



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

التعليق: يتضح من الجدول رقم (3) والشكل رقم (4) أن نسبة الفئة العمرية من 36-45 سنة بلغت %47.4 وهي الأكبر تمثيلاً من الفئات الأخرى، لتليها فئة من 25-35 سنة بنسبة %31.6 لتليها فئة الأكبر من 45 سنة بنسبة %21.1، مما يبين أن ما نسبته في المجموع %78.9 من موظفي البلدية تتراوح أعمارهم 36-45 سنة، وهذا يبين أن الفئة العاملة بالمصلحة في البلدية هي فئة شابة.

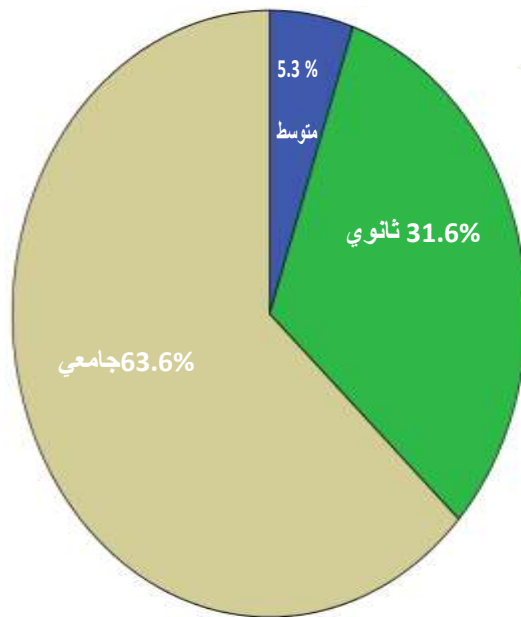
3- المستوى التعليمي: ويتضمن عرض توزيع موظفي البلدية حسب المستوى التعليمي مع توضيح النسب المئوية والنسب التراكمية.

الجدول رقم (4) : توزيع موظفي البلدية حسب المستوى التعليمي

النسبة التراكمية	النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
%5.3	%5.3	1	متوسط
%36.8	%31.6	6	ثانوي
%100	%63.6	12	جامعي
	%100	19	المجموع

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

الشكل رقم (5): ترتيب العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: [من اعداد الطالبة باعتماد اجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج spss]

التعليق: من خلال الجدول (4) والشكل رقم (5) يتضح أن عدد الحاصلين على الشهادات الجامعية قدر 12 جامعي أي ما نسبته 63.6% وهي أكبر نسبة، ليليها المستوى الثانوي بـ 31.6% ثم المستوى المتوسطي بـ 5.3%، مما يعني أن غالبية الموظفين في مصلحة الحالة المدنية هم من المستوى الجامعي .

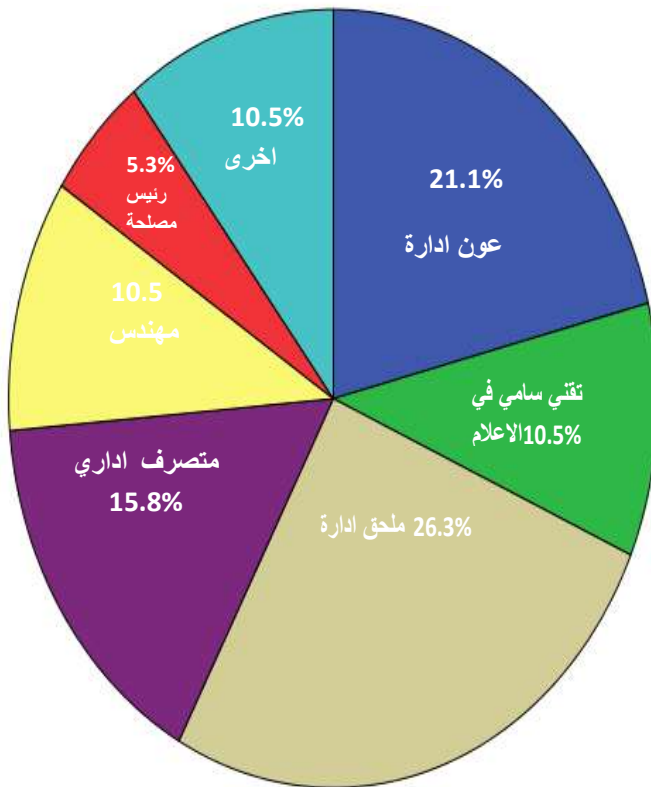
4- المستوى الوظيفي: وتشمل على توزيع موظفي البلدية حسب الوظيفة مع توضيح النسب المئوية والنسب التراكمية.

الجدول رقم (5) : توزيع موظفي البلدية حسب المستوى الوظيفي

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية	النسب التراكمية
عون إدارة	4	%21.1	%21.1
تقني سامي في الإعلام الآلي	2	%10.5	%31.6
ملحق إدارة	5	%26.3	%57.9
متصرف إداري	3	%15.8	%73.7
مهندس	2	%10.5	%84.2
رئيس مصلحة	1	%5.3	%89.5
أخرى	2	%10.5	%100
المجموع	19	%100	

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

الشكل رقم (6): ترتيب موظفي البلدية حسب المستوى الوظيفي:



المصدر: [من اعداد الطالبة باعتماد موظفي البلدية ومخرجات برنامج spss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (5) والشكل رقم (6) أن فئة ملحق إدارة تمثل أكبر نسبة من موظفي البلدية بعدد أفراد 5 وهو ما يقابل 26.3% أما نسبة 21.1% من العينة يمثلون عون إدارة ما يعادل 4 أفراد أما مانسبته 15.8% من العينة يمثلون متصرف إداري ما يعادل 3 أفراد، الفئات الثلاث تقني سامي في الإعلام ومهندس وأخرى فتعادلت نسبتهم المئوية المقدرة بـ 10.5% ما يقابل فردين أما ما نسبته 5.3% من عينة رئيس مصلحة ما يعادل 1 وهو أصغر نسبة في عينة الدراسة.

5- حسب مستوى الخبرة: سيتم عرض توزيع موظفي البلدية حسب مستوى الخبرة مع توضيح النسب

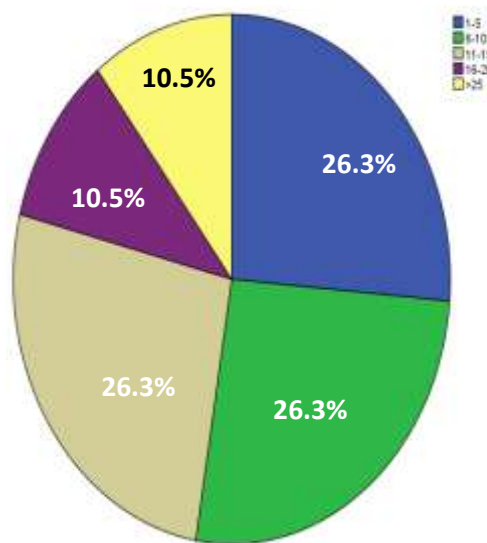
المئوية والتراكمية.

الجدول رقم (6): توزيع موظفي البلدية حسب مستوى الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
5-1	5	26.3	26.3
10-6	5	26.3	52.6
15-11	5	26.3	78.9
20-16	2	10.5	89.5
>25	2	10.5	100
المجموع	19	10.5	

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

الشكل رقم (7): ترتيب موظفي البلدية حسب الوظيفة



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

التعليق: من خلال الجدول رقم (6) والشكل رقم (7) نلاحظ تساوي الفئات الثلاث الذين أقدميتهم من 1-5 و 6-10 و 11-15 يمثلون أكبر نسبة والمقدرة ب 26.3% بعدد أفراد 5 وقد تساوت الفئتين اللتان أقدميتهم من 16-20 وأكثر من 25 سنة في عدد الأفراد 2 والتي قابلت نسبة 10.5% وهي أصغر نسبة من موظفي البلدية.

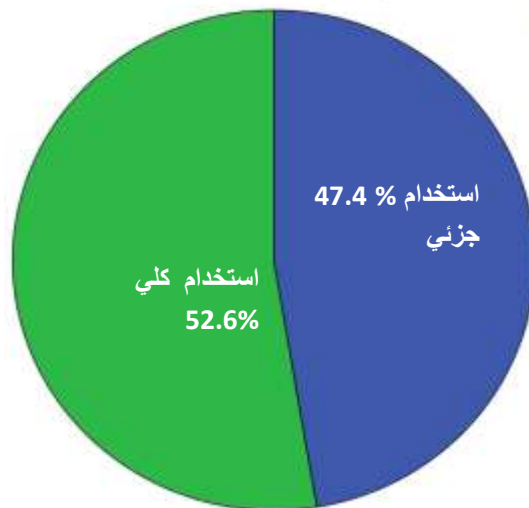
6- مدى استخدام الحاسوب

الجدول رقم (7): يبين مدى استخدام الحاسوب في المهام الإدارية

الاستخدام	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
استخدام كلي	9	47.4%	47.4%
استخدام جزئي	10	52.6%	100%
المجموع	19	100%	

المصدر: [من اعداد الطالبة باعتماد اجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج spss]

الشكل رقم (8) : يوضح مدى استخدام الحاسوب في المهام الإدارية



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

التعليق: من الجدول رقم (7) والشكل رقم (8) يتضح لنا أن ما نسبته 52.6% من موظفي البلدية يستعملون الحاسب الآلي في العمل الإداري استعمال جزئي وهو ما يقابل 10 أفراد، أما ما نسبته 47.4% من موظفي البلدية أي 9 أفراد فيستعملونه استعمال كلي.

ثانيا- وصف العينة الثانية (المواطنين)

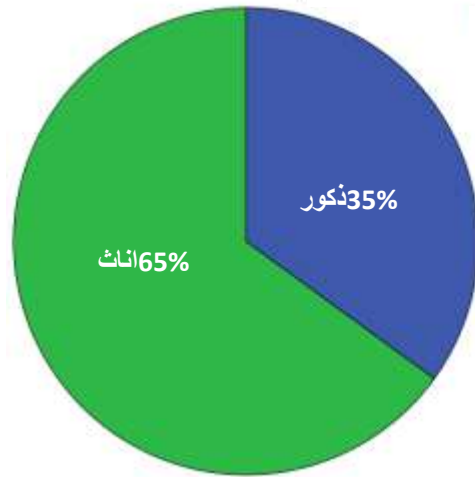
1- الجنس: وهنا نستعرض توزيع المواطنين حسب الجنس مع توضيح النسب المئوية والنسب التراكمية. [الملحق رقم]

الجدول رقم (8): توزيع المواطنين حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
ذكر	7	%35	%35
أنثى	13	%65	%100
المجموع	20	%100	

المصدر: [من إعداد الطالبة باعتماد على إجابات المواطنين ومخرجات spss]

الشكل رقم (9): ترتيب المواطنين حسب الجنس



المصدر: [من إعداد الطالبة باعتماد إجابات المواطنين ومخرجات برنامج SPSS]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (11) والشكل رقم (9) أن النسبة الأكبر كانت نسبة الإناث والتي قدرت 65%، أما نسبة الذكور فقد قدرت بـ 35% وبالتالي فإن نسبة الإناث بلغت أكبر من نصف أفراد العينة مما يعني أن فئة الإناث هي الغالبة على العمل بمصلحة الحالة المدنية في البلدية.

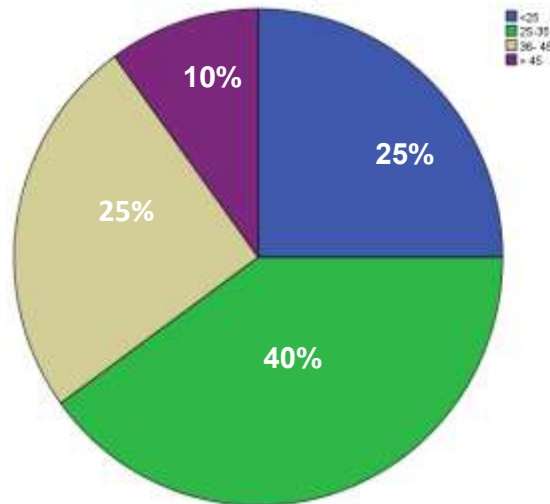
2- العمر: وهنا نستعرض توزيع المواطنين حسب فئات العمر مع توضيح النسب المئوية والنسب التراكمية.

الجدول رقم (9): توزيع المواطنين حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
<25	5	%25	%25
35 – 25	8	%40	%65
45 – 36	5	%25	%90
>45	2	%10	%100
المجموع	20	%100	

المصدر: [من إعداد الطالبة باعتماد إجابات المواطنين ومخرجات برنامج spss]

الشكل رقم (10): ترتيب المواطنين حسب العمر



المصدر: [من إعداد الطالبة باعتماد إجابات المواطنين ومخرجات برنامج spss]

التعليق: يتضح من الجدول رقم (12) والشكل رقم (10) أن نسبة الفئة العمرية من 35-25 سنة بلغت %40 وهي أكبر نسبة من الفئات الأخرى، أما الفئتين العمريتين أقل من 25 سنة ومن 45-36 سنة فتعادلت نسبتهما المئوية المقدرة بـ %25 ، لتليها الفئة العمرية الأكبر من 45 سنة، مما يبين أن ما نسبته في المجموع 65 % من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم 35-25 سنة، وهذا يبين أن الفئة العاملة بالمصلحة في البلدية في فئة شابة.

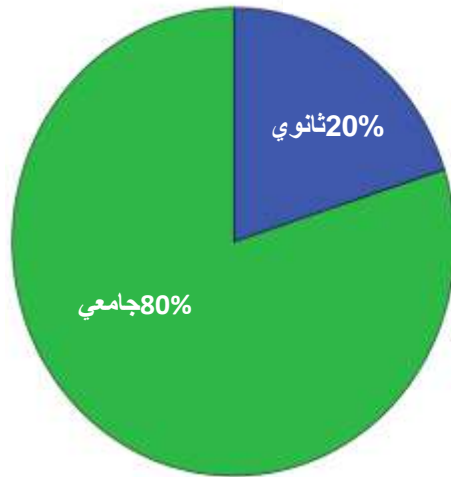
2- المستوى التعليمي: ويتضمن عرض توزيع المواطنين حسب المستوى التعليمي مع توضيح النسب المئوية والتراكمية.

الجدول رقم (10): توزيع المواطنين حسب المستوى التعليمي

النسبة التراكمية	النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
%20	%20	4	ثانوي
%100	%80	16	جامعي
	%100	20	المجموع

المصدر: [من إعداد الطالبة باعتماد على إجابات المواطنين ومخرجات برنامج spss

الشكل رقم(11): ترتيب المواطنين حسب المستوى التعليمي:



المصدر: [من إعداد الطالبة باعتماد على إجابات المواطنين ومخرجات برنامج spss

التعليق: من خلال الجول رقم (13) والشكل رقم (11) يتضح أن عدد الحاصلين على الشهادات الجامعية قدر ب 16 جامعي أي ما نسبته 80% وهي أكبر نسبة، ليلها المستوى الثانوي ب 20% مما يدل على اغلبية العاملين في مصلحة الحالة المدنية هم من مستوى الجامعي والأقل هم ذوي أقدمية في المهنة من المستوى الثانوي.

المبحث الرابع: عرض وتحليل إجابات أفراد الدراسة حول أسئلة المحاور

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

المطلب الأول: عرض وتحليل إجابات موظفي البلدية على أسئلة السجل الوطني الأتوماتيكي

وفيه سيتم عرض إجابات موظفي البلدية حول أسئلة المحور الثاني المتعلق باعتماد السجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية في بلدية زغاية، والعمل يكون من خلال مخرجات البرنامج الإحصائي (spss) انطلاقاً من المدخلات المستمدة من إجابات موظفي البلدية المحصلة عن طريق الاستبيان والتحليل كما يلي:

الفرع الأول: وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي

الجدول رقم (11): الوسط الحسابي لعبارة وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي

الرقم	العبرة	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
1	ساعد السجل الوطني الأتوماتيكي من التقليل من استخدام الأوراق والأقلام	19	4.68	0.47	0.22
2	ساهم السجل الوطني الأتوماتيكي في تحسين عملية حفظ الملفات واسترجاعها	19	4.52	0.51	0.26
3	القدرة على الاطلاع على البيانات والمعلومات في أي وقت ومن أي مكان باستخدام شبكات الإنترنت	19	4.26	0.65	0.42
4	خفف السجل الوطني الأتوماتيكي من ضغط العمل على الموظفين وجعله أكثر سرعة وسهولة	19	4.68	0.47	0.22
5	ساهم تطبيق السجل الوطني الأتوماتيكي في تبسيط الإجراءات الإدارية	19	4.57	0.50	0.25
6	يحقق السجل الوطني الأتوماتيكي تنظيم أكثر للمعلومات	19	4.42	0.50	0.27
جميع العبارات			4.52	0.51	0.27

المصدر: [من اعداد الطالبة باعتماد إجابات موظفي البلدية ومخرجات برنامج spss]

التعليق: يتضح من الجدول رقم (8) أن الوسط الحسابي لإجابات موظفي البلدية حول مؤشر وظائف

السجل الوطني الأتوماتيكي والتي تم قياسها على التوالي من 1- 6 عبارات قد بلغ

(4.68، 4.52، 4.68، 4.26، 4.57، 4.42) على التوالي، حيث أن الوسط الحسابي الكلي قدر

ب(4.52) وانحراف معياري(0.51) وتباين(1.02)، حيث احتلت المرتبة الأولى العبارتين (1) و(4) بمتوسط

حسابي(4.68) وانحراف معياري(0.22)، بينما احتلت العبرة (5) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي(4.57)

وانحراف معياري(0.50) واحتلت العبرة 2 المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي(4.52) وانحراف معياري(0.51)

وهذا يعني أن موظفي البلدية يجمعون على أن السجل الأتوماتيكي دائما يساهم في حفظ الملفات والتقليل من الأوراق .

الفرع الثاني: مؤشر البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي

الجدول رقم(12): يبين توفر البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي

الرقم	العبارة	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
1	تتوفر لدى البلدية موقع إلكتروني يستفاد منه في تقديم الخدمات الخاصة بالسجل الوطني الأتوماتيكي	19	3.84	1.12	1.26
2	أجهزة الحاسب الآلي المتوفرة لدى الموظفين كافية لتطبيق التعاملات الخاصة بالسجل الوطني الأتوماتيكي	19	3.52	1.12	1.26
3	تجري البلدية عملية صيانة لشبكات السجل الوطني الأتوماتيكي بصورة مستمرة	19	3.78	1.03	1.06
4	تتشارك البلدية مع البلديات الأخرى في قاعدة وطنية شاملة للمعلومات المتعلقة بالسجل الوطني الأتوماتيكي	19	4.21	0.71	0.50
	جميع العبارات		3.83	0.99	1.02

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

التعليق: يتضح من الجدول رقم (9) أن الوسط الحسابي لإجابات موظفي البلدية حول مؤشر البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي والتي تم قياسها بالعبارات 1- 4 قد بلغ (3.84، 3.52، 3.78، 4.21)، حيث أن الوسط الحسابي الكلي قدر ب(3.83) وانحراف معياري(0.99) وتباين(1.02)، حيث احتلت المرتبة الأولى العبارة(1) بوسط حسابي(3.84) وانحراف معياري(1.12) بينما احتلت العبارة (3) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي(3.78) وانحراف معياري(1.03) ، وهذا يعني أن موظفي البلدية يجمعون دائما على أن البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي في البلدية متوفرة وهذا يسمح باعتماد السجل الوطني الأتوماتيكي بشكل جيد.

الفرع الثالث: مؤشر ملائمة البرامج المستخدمة
الجدول رقم (13) : يوضح ملائمة البرامج المستخدمة

الرقم	العبرة	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
1	تطبق البلدية البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية المعلومات والبيانات الخاصة بالسجل الوطني الأتوماتيكي	19	4.42	0.60	0.36
2	تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية في حالة وجود خلل أو عطل في السجل الوطني الأتوماتيكي	19	4.10	0.73	0.54
3	يوجد مؤهلون للعمل على تطبيق السجل الوطني الأتوماتيكي	19	4.10	0.73	0.54
4	توفر البلدية الخبرات اللازمة لأمن البيانات لمنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات المتعلقة بالسجل الوطني الأتوماتيكي	19	4.05	0.77	0.60
	جميع العبارات		4.16	0.70	0.51

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

التعليق: يتضح من الجدول رقم (10) أن الوسط الحسابي لإجابات موظفي البلدية حول مؤشر ملائمة البرامج المستخدمة والتي تم قياسها بالعبارات من 1-4 قد بلغ، (4.42، 4.10، 4.05، 4.10) على التوالي حيث أن الوسط الحسابي الكلي قدر بـ (4.16) وانحراف معياري (0.70) وتباين (0.51)، حيث احتلت المرتبة الأولى العبرة (1) بوسط حسابي (4.42) وانحراف معياري (0.60)، بينما العبرة (2) و (3) احتلتا المرتبة الثانية بوسط حسابي (4.10) وانحراف معياري (0.73) بينما العبرة 14 احتلت المرتبة الثالثة بوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (0.77)، وهذا يعني أن موظفي البلدية يجمعون دائما على ملائمة البرامج المستخدمة للسجل الوطني الأتوماتيكي.

المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات المواطنين حول جودة الخدمة العمومية وفيه سيتم عرض إجابات أفراد العينة حول أسئلة المحور الثاني المتعلق بتقييم جودة الخدمة العمومية والعمل يكون من خلال مخرجات البرنامج الإحصائي (spss) انطلاقاً من المدخلات المستمدة من إجابات أفراد العينة المحصلة عن طريق الاستبيان والتحليل كما يلي:

الفرع الأول: مؤشر الملموسية

الجدول رقم(14): الوسط الحسابي لعبارات مؤشر الملموسية

الرقم	العبارة	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
1	تتمتع البلدية بموقع الكتروني خاص بالسجل الوطني الأتوماتيكي يسهل الوصول إليه بسرعة	20	3.65	0.98	0.97
2	يتمتع الموظفون القائمين على السجل الوطني الأتوماتيكي باللباقة مع المواطنين	20	2.60	1.14	1.30
3	نقص الطوابير في انتظار السجل الوطني الأتوماتيكي	20	3.65	1.13	1.29
4	توفر ارشادات تسهل طلب خدمات السجل الوطني الأتوماتيكي	20	3.80	0.61	0.37
	جميع العبارات		3.42	0.96	0.98

المصدر: [من إعداد الطالبة باعتماد إجابات المواطنين ومخرجات spss]

التعليق: يتضح من الجدول رقم (14) أن الوسط الحسابي لإجابات المواطنين حول مؤشر الملموسية والتي تم قياسها بالعبارات 1-4 قد بلغ (2.60، 3.65، 3.65، 3.80) على التوالي حيث أن الوسط الحسابي الكلي قدر ب (3.42) وانحراف معياري (0.96) وتباين (0.98)، حيث احتلت المرتبة الأولى العبارة (4) بوسط حسابي(3.80) وانحراف معياري (0.61)، بينما احتلت العبارتين (1) و(3) المرتبة الثانية حيث تعادلا في الوسط الحسابي المقدر(3.65) وانحراف معياري (0.98) والعبارة (3) ب(1.13) واحتلت المرتبة الثالثة العبارة(2) بوسط حسابي(2.60) وانحراف معياري(1.30) ، وهذا يعني أن المواطنون يجمعون على أن البلدية تتمتع دائما بموقع الكتروني يسهل الوصول اليه بسرعة.

الفرع الثاني: مؤشر الاعتمادية

الجدول رقم (15): الوسط الحسابي لعبارات الاعتمادية

الرقم	العبارة	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
1	تفي البلدية بالتزاماتها فيما يتعلق بتقديم الخدمات المتعلقة بالسجل الوطني الأتوماتيكي	20	3.50	1.14	1.31
2	ساهم السجل الوطني الأتوماتيكي بتقديم خدمات ذات درجة عالية من الدقة	20	3.40	1.23	1.51
3	تبدي البلدية اهتماما خاصا بمشاكل واستفسارات المواطنين بخصوص السجل الوطني الأتوماتيكي	20	2.85	0.93	0.87
4	تحتفظ البلدية بسجلات دقيقة وموثقة لدى السجل الوطني الأتوماتيكي	20	4	0.72	0.52
5	تحرص البلدية على تقديم الخدمات بطريقة إلكترونية	20	3.95	0.99	0.99
	جميع العبارات		3.54	1.002	1.04

المصدر: [من إعداد الطالبة باعتماد إجابات المواطنين ومخرجات SPSS]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن الوسط الحسابي لإجابات المواطنين حول مؤشر الاعتمادية والتي تم قياسها بالعبارات 1-5 قد بلغ (3.50، 3.40، 2.85، 4، 3.95) على التوالي ، حيث أن الوسط الحسابي الكلي قدر (3.54) وانحراف معياري (1.002) وتباين (1.04)، حيث احتلت المرتبة الأولى العبارة (4) بوسط حسابي(4) وانحراف معياري (0.72)، بينما العبارة (5) احتلت المرتبة الثانية بوسط حسابي (3.95) وانحراف معياري (0.99)، بينما العبارة (1) احتلت المرتبة الثالثة بوسط حسابي (3.50) وانحراف معياري (1.14) ، وهذا يعني أن المواطنون يجمعون دائما على ثقة المستفيدين من خدماتها والتزاماتها فيما يتعلق بتقديم الخدمات الإلكترونية.

الفرع الثالث: مؤشر الاستجابة

الجدول رقم (16): الوسط الحسابي لعبارات مؤشر الاستجابة

الرقم	العبارة	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
1	ساهم السجل الوطني الأتوماتيكي بتدوين المعلومات الخاصة بالمواطنين بشكل دقيق	20	3.70	0.92	0.85
2	تقوم البلدية بالرد الفوري على استفسارات وشكاوي المواطنين المتعلقة بالسجل الوطني الأتوماتيكي	20	2.15	0.48	0.23
3	الموظفون بالبلدية على استعداد دائم للتعاون مع المواطنين لتحسين الاستفادة من السجل الوطني الأتوماتيكي	20	2.80	1.19	1.43
	جميع العبارات		2.88	0.86	0.83

المصدر: [من إعداد الطالبة باعتماد إجابات المواطنين ومخرجات برنامج spss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (16) أن الوسط الحسابي لإجابات المواطنين حول مؤشر الاستجابة والتي قياسه بالعبارات 1- 3 قد بلغ (3.70، 2.80، 2.15) على التوالي حيث أن الوسط الحسابي الكلي قدر ب(2.88) وانحراف معياري وتباين (0.86) ، حيث احتلت المرتبة الأولى العبارة (1) بوسط حسابي (3.70) وانحراف معياري (0.92)، بينما احتلت العبارة (3) المرتبة الثانية بوسط حسابي (2.80) وانحراف معياري (1.19)، بينما العبارة (2) احتلت المرتبة الثالثة بوسط حسابي (2.15) وانحراف معياري (0.48) وهذا يعني أن المواطنون يجمعون أحيانا على تدوين المعلومات الخاصة بالمواطنين بشكل دقيق

الفرع الرابع: مؤشر العناية

الجدول رقم (17): الوسط الحسابي لعبارات مؤشر العناية

الرقم	العبارة	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
1	وضع مصالح المواطنين في مقدمة اهتمام بلديتكم	20	2.85	1.13	1.29
2	يرتاح المواطنون للخدمات الالكترونية المقدمة لكم	20	3.85	1.22	1.50
جميع العبارات					
			3.35	0.78	0.93

المصدر: [من إعداد الطالبة باعتماد إجابات المواطنين ومخرجات برنامج spss]

التعليق: يتضح من الجدول رقم (17) أن الوسط الحسابي لإجابات المواطنين حول مؤشر العناية والتي تم قياسها بالعبارات 1- 2 قد بلغ (3.85، 2.85) على التوالي، حيث أن الوسط الكلي للوسط الحسابي (3.35) وانحراف معياري (0.78) وتباين (0.93)، حيث احتلت المرتبة الأولى العبارة (2) بوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (1.22) بينما العبارة (1) احتلت المرتبة الثانية بوسط حسابي (2.85) وانحراف معياري (1.13)، وهذا يعني أن المواطنون يجمعون على وضع مصالح المواطنين في مقدمة اهتمامهم أحيانا.

الفرع الخامس: مؤشر الضمان

الجدول رقم (18): الوسط الحسابي لعبارات مؤشر الضمان

الرقم	العبارة	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
1	يشعر المواطن بالأمان من أخطر الجوسسة الالكترونية على معلوماتهم	20	3.15	1.53	2.34
2	ساهم السجل الوطني الأتوماتيكي في التقليل من عراقيل البيروقراطية	20	3.80	0.83	0.69
جميع العبارات					
			3.47	1.18	1.51

المصدر: [من إعداد الطالبة باعتماد إجابات المواطنين ومخرجات برنامج spss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (18) أن الوسط الحسابي لإجابات المواطنين حول مؤشر الضمان والتي تم قياسها بالعبارات 1- 2 قد بلغ (3.80، 3.15) على التوالي، حيث أن الوسط الحسابي الكلي قدر

ب(3.47) وانحراف معياري(1.18) وتباين (1.51)، حيث احتلت المرتبة الأولى العبارة (2) بوسط حسابي (3.80) وانحراف معياري (0.83) ، بينما احتلت العبارة (1) المرتبة الثانية بوسط حسابي (3.15) وانحراف معياري (1.53)، وهذا يعني أن المواطنين يجمعون دائما على مساهمة السجل الوطني الأتوماتيكي من التقليل من عراقيل البيروقراطية.

المبحث الخامس: اختبار الفرضيات

من خلال يتم اختبار الفرضيات الدراسة بناء على البيانات التي يتم تفريغها، ثم تحليلها للتوصل إلى النتائج وذلك كما يلي:

المطلب الأول: علاقة وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي بمؤشر الملموسية:

الجدول رقم (19): يوضح العلاقة بين وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي بمؤشر الملموسية

العبارات	العبارة 1	العبارة 2	العبارة 3	العبارة 4
العبارة 1	0.52	0.011	0.0111	0.233
العبارة 2	0.73	-0.278	0.015	0.18
العبارة 3	0.120	-0.109	0.630**	0.142
العبارة 4	0.072	-0.199	0.011	-0.417
العبارة 5	0.222	-0.349	0.045	0.55
العبارة 6	0.5999**	-0.146	-0.045	0.119

المصدر: [من اعداد الطالبة باعتماد إجابات موظفي ومواطني البلدية ومخرجات spss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول (19) الذي يوضح علاقة وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي

بمؤشر الملموسية أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند 0.01 موجبة قوية بلغت قيمتها 0.59 بين العبارتين (6) المتعلقة بوظائف السجل الوطني الأتوماتيكي و(1) المتعلقة بمؤشر الملموسية، أي بين العبارتين "يحقق السجل الوطني الأتوماتيكي تنظيم أكثر للمعلومات"، وعبارة "تتمتع البلدية بموقع خاص بالسجل الوطني الأتوماتيكي يسهل الوصول اليه بسرعة"، وهذا يدل على وجود علاقة قوية موجبة بين وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي وجودة الخدمة العمومية فيما يتعلق بمؤشر الملموسية ، وعليه فإن الفرضية الأولى مقبولة.

المطلب الثاني: علاقة وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي ومؤشر الاستجابة

الجدول رقم(20): يوضح العلاقة بين وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي ومؤشر الاستجابة

العبارات	العبارة 10	العبارة 11	العبارة 12
العبارة 1	0.136	-0.093	0.138
العبارة 2	0.018	-0.012	0.148
العبارة 3	0.120	0.088	0.592*
العبارة 4	0.5912	0.160	-0.154
العبارة 5	0.013	0.038	0.082
العبارة 6	0.293	-0.440	0.193

المصدر: [من اعداد الطالبة باعتماد إجابات موظفي ومواطني البلدية ومخرجات SPSS]

التعليق: يتضح من الجدول (20) الذي يوضح علاقة وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي ومؤشر الاستجابة أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند 0.05 قوية موجبة بلغت قيمتها 0.59 بين العبارتين (3) المتعلقة بوظائف السجل الوطني الأتوماتيكي و (12) بمؤشر الاستجابة، أي بين عبارة "القدرة على الاطلاع على البيانات والمعلومات في أي وقت ومن أي مكان باستخدام شبكات الانترنت"، وعبارة "الموظفون بالبلدية على استعداد دائم للتعاون مع المواطنين لتحسين الاستفادة من السجل الوطني الأتوماتيكي"، وهذا يدل على وجود علاقة قوية موجبة بين وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي وجودة الخدمة العمومية فيما يتعلق بمؤشر الاستجابة، وعليه فإن الفرضية الأولى مقبولة.

المطلب الثالث: علاقة وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي بمؤشر العناية:

الجدول رقم (21): يوضح العلاقة بين وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي ومؤشر العناية

العبارات	العبارة 13	العبارة 14
العبارة 1	0.128	-0.048
العبارة 2	0.097	0.308
العبارة 3	-0.058	0.526*
العبارة 4	0.074	0.05
العبارة 5	-0.246	-0.023
العبارة 6	0.043	0.197

المصدر: [من اعداد الطالبة باعتماد إجابات موظفي ومواطني البلدية ومخرجات برنامج spss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم(21) الذي يوضح علاقة وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي بمؤشر العناية أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند 0.05 متوسطة موجبة بلغت قيمتها 0.52 بين العبارتين (3) المتعلقة بوظائف السجل الوطني الأتوماتيكي و(14) المتعلقة بمؤشر العناية، أي بين عبارة "القدرة على الاطلاع على البيانات والمعلومات في أي وقت ومن أي مكان باستخدام شبكات الانترنت" وعبارة "يرتاح المواطنون للخدمات الالكترونية المقدمة لهم"، وهذا يدل على وجود علاقة متوسطة موجبة بين وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي وجودة الخدمة العمومية فيما يتعلق بمؤشر العناية ، وعليه فإن الفرضية الأولى مقبولة.

المطلب الرابع: علاقة البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي بمؤشر الملموسية

جدول رقم (22): يوضح العلاقة بين البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي بمؤشر الملموسية

العبارات	العبارة 1	العبارة 2	العبارة 3	العبارة 4
العبارة 7	0.0443	0.183	0.61	-0.172
العبارة 8	-0.178	0.07	-0.36	-0.384
العبارة 9	-0.003	0.133	0.546*	-0.413
العبارة 10	0.255	0.300	0.85	-0.267

المصدر: [من اعداد الطالبة باعتماد إجابات موظفي ومواطني البلدية و مخرجات برنامج SPSS]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (22) الذي يوضح علاقة البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي بمؤشر الملموسية، أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند 0.05 متوسطة موجبة بلغت قيمتها(0.54) بين العبارتين (9) المتعلقة بالبنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي و(3) المتعلقة بمؤشر الملموسية، أي بين عبارة " تجري البلدية عملية صيانة لشبكات السجل الوطني الأتوماتيكي بصورة مستمرة " وبين عبارة " نقص الطوابير في انتظار السجل الوطني الأتوماتيكي"، وهذا يدل على وجود علاقة متوسطة موجبة بين البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي وجودة الخدمة العمومية فيما يتعلق بمؤشر الملموسية وعليه فإن الفرضية الثانية مرفوضة.

المطلب الخامس: علاقة البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي بمؤشر الاعتمادية:

الجدول رقم (23): يوضح العلاقة بين البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي بمؤشر الاعتمادية

العبارات	العبارة 5	العبارة 6	العبارة 7	العبارة 8	العبارة 9
العبارة 7	-0.90	0.052	0.022	-0.457*	0.119
العبارة 8	0.138	-0.130	0.003	-0.244	-0.473*
العبارة 9	-0.143	0.101	0.148	-0.389	-0.115

المصدر: [من اعداد الطالبة باعتماد إجابات موظفي ومواطني البلدية ومخرجات SPSS]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (23) الذي يوضح علاقة البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي بمؤشر الاعتمادية، أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند 0.05 ضعيفة سالبة التي بلغت قيمتها (0.45) بين العبارتين (7) المتعلقة بالبنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي و(8) المتعلقة بمؤشر الاعتمادية ، أي بين العبارة " تتوفر لدى البلدية موقع الكتروني يستفاد منه في تقديم الخدمات الخاصة بالسجل الوطني الأتوماتيكي وعبارة " تبدي البلدية اهتماما بمشاكل واستفسارات المواطنين بخصوص السجل الوطني الأتوماتيكي"، وهذا يدل على وجود علاقة متوسطة سالبة بين البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي وجودة الخدمة العمومية فيما يتعلق بمؤشر الاعتمادية، وعليه فإن الفرضية الثانية مرفوضة

المطلب السادس: علاقة البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي بمؤشر العناية:

الجدول رقم (24): يوضح العلاقة بين البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي ومؤشر العناية

العبارات	العبارة 13	العبارة 14
العبارة 7	0.148	0.031
العبارة 8	-0.29	-0.035
العبارة 9	0.130	0.294
العبارة 10	0.476*	-0.172

المصدر: [من اعداد الطالبة باعتماد إجابات موظفي ومواطني البلدية ومخرجات برنامج SPSS]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (24) الذي يوضح علاقة البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي بمؤشر العناية أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند 0.05 ضعيفة موجبة بلغت قيمتها (0.47) بين العبارتين (10) المتعلقة بالبنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي و(13) المتعلقة بمؤشر العناية، اي بين عبارة " تشترك البلدية مع البلديات الأخرى في قاعدة وطنية شاملة للمعلومات المتعلقة بالسجل الوطني الأتوماتيكي" وعبارة " ساهم السجل الوطني الأتوماتيكي في تدوين المعلومات الخاصة بالمواطنين بشكل دقيق"، وهذا يدل على وجود علاقة ضعيفة موجبة بين ملائمة البنية

التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي وجودة الخدمة العمومية فيما يتعلق بمؤشر العناية، وعليه فإن الفرضية الثالثة مرفوضة.

المطلب السابع: علاقة ملائمة البرامج المستخدمة بمؤشر الاستجابة

الجدول رقم(25): يوضح العلاقة بين ملائمة البرامج المستخدمة بمؤشر الاستجابة

العبارات	العبارة 10	العبارة 11	العبارة 12
العبارة 11	1.48	0.31	0.085
العبارة 12	0.029	0.035	0.033
العبارة 13	0.130	0.294	-0.093
العبارة 14	0.476*	-0.172	0.254

المصدر: [من اعداد الطالبة باعتماد إجابات موظفي وموطني البلدية وبرنامح spss]

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم(25) الذي يوضح علاقة ملائمة البرامج المستخدمة بمؤشر الاستجابة، أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند 0.05 ضعيفة موجبة بلغت قيمتها (0.47) بين العبارتين (14) المتعلقة بملائمة البرامج المستخدمة والعبارة (10) المتعلقة بمؤشر الاستجابة، أي عبارة "توفر البلدية الخبرات اللازمة لأمن المعلومات لمنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات المتعلقة بالسجل الوطني الأتوماتيكي" وعبارة "ساهم السجل الوطني بتدوين المعلومات الخاصة بالمواطنين بشكل دقيق" وهذا يدل على وجود علاقة ضعيفة موجبة بين ملائمة البرامج المستخدمة وجودة الخدمة العمومية المتعلقة بمؤشر الاعتمادية، وعليه فإن الفرضية الثالثة مرفوضة.

خلاصة:

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية لبلدية زغاية حول أثر اعتماد السجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية على جودة الخدمة العمومية ، حيث تم التطرق فيها إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية حيث اقتصر على 39 استبيان صالح للتحليل الإحصائي، ثم قمنا بتقريغ هذه الاستثمارات باستخدام الأساليب الإحصائية كالاستعانة ببرنامج spss من اختيار الفرضيات الدراسة وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الاستبيان وذلك بغية الإجابة على هذه الفرضيات.

ومن خلال الدراسة التي أجريت ببلدية زغاية اتضح أن هذه الأخيرة تطبق السجل الوطني الأتوماتيكي بمفهومه الكامل من خلال آثاره الإيجابية التي تتضح جليا من خلال اختصار الكثير من الوقت والجهد في ذلك، إضافة إلى المساهمة الفعالة في القضاء أو الحد من بعض الآفات الاجتماعية كالبيروقراطية مثلا من خلال تبني البلدية للنظام البيومتري.

الخاتمة

خاتمة:

يمثل السجل الوطني الأتوماتيكي مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الالكترونية والتحول من التواصل المباشر للمواطنين مع الجماعات المحلية الى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الالكترونية المختلفة وتتطلب من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقدم حلولاً للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الجماعات المحلية في شكلها التقليدي.

وتعود جودة الخدمة العمومية الى التكنولوجيا الحديثة وضرورة التحول نحو العصرية وتجسيد قواعد السجل الوطني الأتوماتيكي لماله من آثار ايجابية على مستوى تقديمه للخدمات العمومية خاصة بالنسبة للبلديات التي يحتك بها المواطن بصورة دائمة بهدف تلبية حاجياته.

نتائج الدراسة:

أولاً- الدراسة النظرية:

- 1- ساهم تطبيق السجل الوطني الأتوماتيكي في الكثير من الأحيان على توفير مجموعة من الإيجابيات إلا أن هناك مجموعة من المعوقات التي تحول في الغالب دون نجاح التطبيق الفعال لمبادئ السجل الوطني الأتوماتيكي وهو ما يجعل الآثار المترتبة عنها تتفاوت ما بين الآثار الإيجابية والسلبية.
- 2- يؤثر السجل الوطني الأتوماتيكي على شكل الخدمة العمومية من خلال آلياته المتمثلة في شبكة الإنترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجيا.
- 3- على مستوى مصلحة الحالة المدنية شهدت هذه المصلحة العديد من الجوانب التحسينية بما يسمح للمواطن من استخراج وثائق الحالة المدنية من أية بلدية أو ملحقة إدارية على مستوى الوطن، فضلا على استخراج هذه الوثائق بصورة الكترونية (عن بعد).
- 4- للسجل الوطني الأتوماتيكي أثر بالغ على جودة الخدمة العمومية بالنسبة للمواطن نظرا لما يحققه هذا الأخير من ارتياح ورضا على مستويات إشباع حاجاته العامة بتقديم خدمات عصرية وبأبسط الطرق وأقصر الأجال.

ثانياً- الدراسة التطبيقية:

- 1- يقيم مواطنو بلدية زغاية أبعاد جودة الخدمة العمومية تقييما إيجابيا من خلال بعد الملموسية.
- 2- يقيم مواطنو بلدية زغاية أبعاد جودة الخدمة العمومية تقييما إيجابيا من خلال بعد الاعتمادية.
- 3- يقيم مواطنو بلدية زغاية أبعاد جودة الخدمة العمومية تقييما سلبيا من خلال بعد الاستجابة.
- 4- يقيم مواطنو بلدية زغاية أبعاد جودة الخدمة العمومية تقييما سلبيا من خلال بعد العناية.

5- يقيم مواطنو بلدية زغاوية أبعاد جودة الخدمة العمومية تقييما إيجابيا من خلال بعد الضمان.

6- استخدام السجل الوطني الأتوماتيكي يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل: عامل الوقت، أمن المعلومات، المكان والزمان وغيرهما.

ثالثا - الاقتراحات والتوصيات:

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذا البحث يمكننا صياغة بعض التوصيات الاقتراحات التي من شأنها إنجاح مشروع السجل الوطني الأتوماتيكي وإيصاله المستوى الذي نتطلع إليه الجماعات المحلية بغية الإرساء والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين وامتداد أهم هذه التوصيات:

1- القضاء على مشكلة الأمية الرقمية ونشر الثقافة والوعي الإلكتروني للعاملين والمواطنين بمفهوم السجل الوطني الأتوماتيكي.

2- تغطية ولايات الوطن بشبكة الإنترنت لتمكين المواطن من الاستفادة من الخدمات الإلكترونية من منزله دون التنقل إلى البلدية .

3- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الإتصال والتطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين.

4- المعالجة الفورية للشكاوي المقدمة من طرف المواطنين وأخذها بعين الاعتبار لاكتشاف النقائص واستدراكها وإجراء التصحيحات اللازمة في كل حالة.

5- تكثيف زيارات عمل وتفقد لجان الاتصال وتكنولوجيات الاعلام بالمجلس الشعبية الولائي لمصالح الحالة المدنية التابعة للبلديات لمعاينة ما تتوافر عليه كل بلدية من امكانيات مادية وبشرية قصد انجاح مشروع التحول من البلدية الكلاسيكية إلى البلدية المركزية.

6- تقديم التسهيلات الضريبية من أجل زيادة حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

7- زيادة اهتمام الوزارة الوصية بالموارد البشري الذي يعتبر العصب الرئيسي للبلديات.

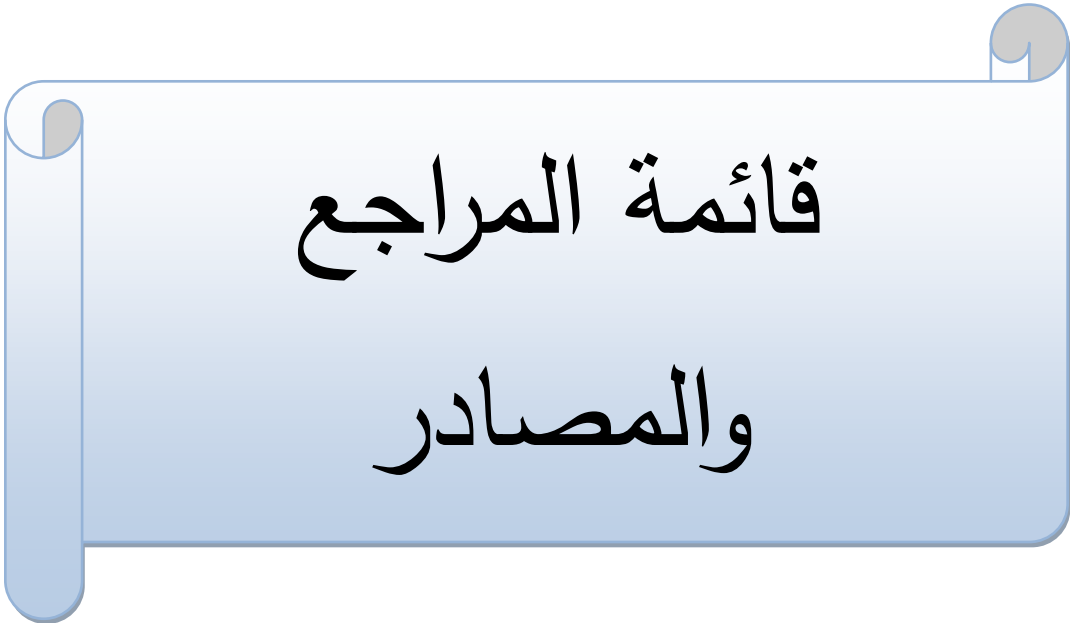
8- تنظيم دورات تكوينية لفائدة مستخدمي الحالة المدنية وربطها بالترقية لتحفيز المستخدمين على أخذ الأمر بجدية وتغيير الذهنيات.

آفاق الدراسة:

1- نشر ثقافة السجل الوطني الأتوماتيكي داخل الجماعات المحلية.

2- واقع السجل الوطني الأتوماتيكي في الجماعات المحلية.

3- متطلبات تطبيق السجل الوطني الأتوماتيكي في الجماعات المحلية.



قائمة المراجع
والمصادر

قائمة المراجع:

أولاً- الكتب

- 1- أحمد الزامل وآخرون: تسويق الخدمات المصرفية، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى 2012.
- 2- بشير العلاق و حميد الطائي: تسويق الخدمات مدخل استراتيجي وظيفي- تطبيقي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة العربية، 2013.
- 3- حسين محمد الحسن: الإدارة الالكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
- 4- حسين محمد الحسن: الإدارة الالكترونية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- 5- حيدر علي المسعودي: إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع الأردن، 2009.
- 6- خضير كاظم حمود: إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2000.
- 7- سعد غالب ياسين: الإدارة الالكترونية ، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 8- سعد غالب ياسين: الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة المملكة العربية السعودية، 2005.
- 9- علاء عبد الرازق السالمي: الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 10- علي فلاح الزغبي: إدارة التسويق الحديث مدخل معاصر، دار المسيرة، الأردن، الطبعة الأولى 2011.
- 11- عوض ندير الحداد: تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة والنشر، مصر، 1999
- 12- فريد كورنل: تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى 2009.
- 13- مأمون سليمان الدراكة: إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن الطبعة الأولى، 2006.
- 14- محمد عبد العال النعمي وآخرون: إدارة الجودة المعاصرة مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 15- محمود جاسم الصميدعي وآخرون: تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
- 16- مريزق عدمان: التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، دار الجسور للنشر والتوزيع ، الجزائر، الطبعة الأولى، 2015.

ب- الرسائل والأطروحات:

- 1- فوزية فاطمة خثير: رقمنة الأرشيف في الجزائر الإشكالية والتنفيذ، دراسة حالات المديرية العامة للأرشيف الوطني وولايتي الجزائر وهران، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية قسم علم المكتبات الوثائقية، 2007-2008.
- 2- يوسف محمد يوسف أبو أمونة: واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008 - 2009.
- 3- عماد بوقلاشي: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الإدارات العمومية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2010- 2011.
- 4- ساري عوض الحسنات: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، جامعة الدول العربية قسم الدراسات العربية، القاهرة، 2010-2011.
- 5- عبد القادر عبان: تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر - دراسة سيوسولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة خيضر، بسكرة، 2015- 2016.
- 6- نسرين سليمان: تسيير الخدمات العامة المحلية - دراسة حالة ولاية تلمسان، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، 2018-2019.
- 7- سهام رابحي: تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق، تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1 - 2019-2020.
- 8- مفتاح حرشاو: تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر - دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية والإقليمية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016-2017.
- 9- عاشور عبد الكريم: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010-2011.
- 10- رانية هدار: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية، تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة باتنة 1، 2018-2019.

- 11- صليحة رقاد: تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون - دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات، مذكرة لنيل شهاد الماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008-2009.
- 12- حاتم غازي شعشاعة: قياس جودة الخدمة المصرفية التي يقدمها العملاء، رسالة الحصول على الماجستير إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية عمادة الدراسات العليا، 2004-2005.
- ج- المجلات والمؤتمرات والملتقيات:
- 1- سمية يحيوي: عصرنة المرفق العام في الجزائر - رقمنة البلدية نموذجا، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، العدد1، المجلد6، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية، الجزائر، 2020
- 2- سماح كحل الراس و منية شوايدية: دور رقمنة البلدية في تحسين الخدمة الالكترونية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، مخبر الدراسات القانونية البيئية، العدد1، المجلد4، جامعة قالمة الجزائر 2021.
- 3- نخلة طواهرية: عصرنة المرفق العمومي كآلية لترقية الخدمة العمومية وتقوية علاقة الإدارة بالمواطن في الجزائر - مصلحة الحالة المدنية نموذجا، جامعة المسيلة محمد بوضياف، 2019
- 4- عبد الرزاق لعامرة: الإدارة الالكترونية للمرفق العام في الجزائر بين الواقع والمأمول - قطاع العدالة نموذجا، مؤتمر العلمي الدولي للنظام القانوني للمرفق العام الالكتروني، جامعة محمد بوضياف 2019.
- 5- علال طحطاح: مزايا تجسيد المرفق الالكتروني ومعوقاته، مداخلة السجل الآلي للحالة المدنية جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، 2017.
- 6- أحمد بن زيان و حاحة عبد العالي: عصرنة مرفق الحالة المدنية وأثرها على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد3، جامعة بسكرة، 2018.
- 7- فتيحة فرطاس: عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد15، المجلد2، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، 2016.
- 8- مصطفى بوادي: صناعة بيئة رقمية في ظل عصرنة المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر الصعوبات والآفاق، دفاثر السياسة والقانون، العدد17، 2017.
- 9- المكي دراجي و راشدة موساوي: دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر - دراسة نموذجين قطاعي العدالة الداخلية والجماعات المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد17، 2018.

- 10- عبد المجيد سلامة: تطبيقات الإدارة الإلكترونية وأثرها على الجماعات المحلية، مجلة الحقوق والحريات، العدد5، جامعة خيضر، بسكرة، 2018.
- 11- نور الدين موفق: الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مداخلة الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، 2019.
- 12- فاروق بو الريحان و شمام عبد الوهاب: نحو إدارة الكترونية متكاملة، مجلة العلوم الإنسانية عدد48، المجلد1، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2، الجزائر، 2017.
- 13- الياس شاهد وآخرون: تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبة والمالية، عدد36، 2016.
- 14- رابح الوافي و صلاح الدين شريط: استخدام الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية بين الواقع والمأمول، معارف مجلة علمية دولية محكمة، العدد23، 2017.
- 15- ايمان حمدي جلييلة و محمد ياسين بوراريو: واقع الإدارة الإلكترونية ومساهماتها في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية العدد2 المجلد3، 2020.
- 16- علي عيسى: المرفق العام الإلكتروني، مداخلة الإدارة الرقمية والخدمة العمومية أي إدارة؟ أي خدمة؟ أي مجتمع؟، جامعة تيارت، 2019 .
- 17- مراد مهدي و نصيرة يحيوي: الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة ، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، العدد3، دون تاريخ نشر.
- 18- غنية نزلي: دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد12، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2016.
- 19- فاطمة موساوي: الإدارة الإلكترونية مدخل لتحسين الخدمة العمومية، مداخلة انعكاسات تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة على تحسين الخدمة العمومية (الجودة، التكلفة، السرعة) جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019.
- 20- عائشة بن قادة بن عبد الله و فايزة سبتي: الحكومة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، ملتقى دولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية حالة البلدان العربية جامعة بومرداس، 2014.
- 21- نشيدة حططاش: جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية تجربة حكومة دبي المؤتمر الدولي للمؤسسة بين الخدمة وإدارة الموارد البشرية، العدد3، جامعة سطيف1، 2017.
- 22- تصور ريزان و إبراهيم نور محمود: قياس مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر النزلاء- دراسة حالة فندق أفاميا، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، العدد4، المجلد38، 2016.

23- ادريس ثابت: قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات - دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت، المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت، العدد 1 المجلد 4، 1996.

24- حسان بوزيان: أثر جودة الخدمة على رضا الزبون - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة العلمة، مجلة روى اقتصادية، العدد 6، جامعة قسنطينة، 2014.

25- مراد اسماعيل و عبد العزيز عبدوس: قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة - دراسة حالة مؤسسة موبيليس، مجلة البشائر الاقتصادية العدد 1، 2017.

د- الجرائد الرسمية و النصوص القانونية والمراسيم:

1- القانون 14- 8 المؤرخ في 13 شوال عام 1435 ، الموافق ل 9 أوت 2014 المعدل والمتمم للأمر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 الموافق ل 19 فيفري 1970، المتعلق بالحالة المدنية.

2- المرسوم التنفيذي 15-204 المؤرخ في 11 شوال عام 1436 الموافق ل 27 جويلية 2015 المتضمن اعفاء المواطن من تقديم الوثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

3- المادة 25 مكرر من الأمر 3 المتعلق بالحالة المدنية، المعدل والمتمم بالقانون 14-8 المؤرخ في 14-2-1970.

4- المرسوم التنفيذي رقم 14-75 المؤرخ في فبراير 2014 يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية.

5- المرسوم التنفيذي رقم 10-211 المؤرخ في 16 ديسمبر 2010 الذي يحدد قائمة المطبوعات الحالة المدنية.

الموقع الالكتروني:

وفاء العمروسي: مقال منشور على الرابط التالي: <https://rstg.hoox.com>

المقابلات:

مقابلة مع رئيس مصلحة الحالة المدنية، بلدية زغاية، تاريخ المقابلة: 7-6-2021.

مقابلة مع مهندسة في الاعلام الالي، بلدية زغاية، تاريخ المقابلة: 7-6-2021.

مقابلة مع متصرف اداري، بلدية زغاية، تاريخ المقابلة: 6-6-2021.

الملاحق

الملحق رقم (1): الشروع في بداية العمل بالسجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية (المهام)

13 FEB. 2014 4 1840

3 03 103
السجل المدني
12-96428/1440

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية

دعوى البروز

تعليمية وزارية رقم موروخة 2 15 10 2014

إلى السيدة و أسادة الولاية
بالاتصال مع السيدات و السادة:
- الولاية المنتدبون.
- رؤساء الدوائر.
- رؤساء المجالس الشعبية البلدية.

№ 1 4 35

الموضوع: الشروع في بداية العمل بالسجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية.

في إطار تجسيد برنامج عمل وزارة الداخلية والجماعات المحلية المتعلق بتخفيف الإجراءات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين وضربته الإدارة المركزية والجماعات الإقليمية، ونظرا لما يعانيه المواطنون من مشاكل وأعباء التنقل لظهور الميلاد لاستخراج وثائق الحالة المدنية التي تخضعهم على أساس السجلات، فإنه تبين من الضروري إنشاء السجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية.

و قد اعتمدت هذه العملية كإحدى أهم الأولويات المعنية بالمعاصرة، لأنها ترمي إلى تجسيد عدة مهام أساسية، منها:

عبد الحليم
م. م. م. م.
13/02 A 2014 / 217

- 1- التحسين الأكيد لنوعية العلاقة بين الإدارة و المواطنين عن طريق الإسراع في التكفل بطلباتهم.
 - 2- ضمان تزييب الإدارة من المواطنين عن طريق فتح ملحقات إدارية جديدة للحالة المدنية بالبلديات وربطها بواسطة الألياف البصرية مع مقر البلديات.
 - 3- إنشاء قاعدة معطيات وطنية تتكون من مختلف أحداث الحالة المدنية المسجلة على مستوى جميع البلديات و كل الأحداث الجديدة و التعديلات المحتملة التي تشكل السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية.
 - 4- المعالجة النهائية للمشاكل التي يعيشها المواطنون نتيجة إجبارهم على التنقل إلى أماكن ميلادهم لاستخراج شهادات الميلاد التي تخصهم على أساس سجلات الحالة المدنية المسوكة على مستوى مقر البلديات و ما يترتب لهم عن ذلك من نتائج سلبية مالية و مادية.
- و بناء على ذلك، فإنه يرخص لجميع ضباط الحالة المدنية على مستوى جميع البلديات و الملاحق الإدارية المتواجدة بالقراب الوطني ، بإعداد و إمضاء وتسليم شهادات الميلاد بالاعتماد فقط على السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية و ذلك ابتداء من تاريخ 15 هيفري 2014. وبالتالي فإن المواطن يصبح غير مجبر مستقبلا على التنقل لمكان ميلاده لتحميق طلبه.
- و عليه، أطلب منكم، و تحت الطابع الاستعجالي، اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان المتابعة الشخصية و المستمرة لحسن تطبيق هذه التعلية ، و إعلامي بكل ما قد يعترضكم من صعوبات في هذا المجال.

وزير الدولة،

وزير الداخلية و الجماعات المحلية



15 هيفري 2014 (1435)

المحلق رقم (2): طلب تصحيح وثيقة حالة مدنية

الى السيد / وكيل الجمهورية

لدى محكمة

طلب تصحيح وثيقة حالة مدنية



نوع الوثيقة : تصحيح شهادة ميلاد - تصحيح عقد زواج - تصحيح شهادة وفاة
 نوع التصحيح : - تصحيح اللقب العائلي - اسم الأب - لقب الأم - اسم الام - اسم الجد
 - تسجيل ميلاد - تسجيل وفاة - الغاء وثيقة

اسم ولقب مقدم الطلب : اسم ولقب المعني

رقم بطاقة الهوية : الصادرة في بدائرة

العنوان الكامل

الخطأ :

الصحيح :

تسجيل ميلاد / وفاة :

- تملأ من طرف المعني بدقة مع وضع علامة X في الخانة المناسبة

رقم البريد رقم الملف رقم الفهرس

ملاحظة

- 4 كتابة العنوان بدقة - كل ملف ناقص وثيقة يعتبر مرفوض .
- 5 الطلب يكون باسم المعني إن كان بالغا أو باسم أحد والديه إن كان قاصرا أو من ذوي مصلحة .
- 6 كل ملف يجب أن يرفق بصورة عن بطاقة الهوية مصادق عليها .

الملحق رقم (3): تقليص الوثائق المطلوبة في الملفات الإدارية

قائمة وثائق الحالة المدنية قبل سنة 2014:

بيان الوفاة	ح. م. 18
مستخرج من سجلات الحالة المدنية (الوفاة)	ح. م. 19
شهادة إثبات الوفاة	ح. م. 20
رخصة الدفن	ح. م. 21
بيان المعلومات عن الوفاة	ح. م. 22
البطاقة العائلية للحالة المدنية	ح. م. 23
البطاقة الشخصية للحالة المدنية	ح. م. 24
شهادة شخصية	ح. م. 25
شهادة الحياة - الحماية	ح. م. 26
شهادة التكفل العائلي	ح. م. 27
شهادة الزواج	ح. م. 28

المرجع	التسمية
ح. م. 1	مستخرج من سجلات الحالة المدنية، للزواج (النسخ)
ح. م. 2	مستخرج من سجلات الحالة المدنية، للزواج (بالتفصيل)
ح. م. 3	الرضا بالزواج
ح. م. 4	شهادة عدم الإعتراض عن الزواج
ح. م. 5	إشهار الزواج
ح. م. 6	شهادة عدم الزواج
ح. م. 7	شهادة عدم الطلاق
ح. م. 8	الدفتري العائلي
ح. م. 9	إعلان بالبيان
ح. م. 10	إعلان بيان الزواج والطلاق
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 المصروفة بالولادة
ح. م. 15	بيان الميلاد
ح. م. 16	مستخرج من السجل الأصلي
ح. م. 17	شهادة الوفاة

قائمة وثائق الحالة المدنية بعد سنة 2014:

المرجع	التسمية
ح.م. 1	عقد الزواج (نسخة كاملة-مستخرج)
ح.م. 2	الدفتري العائلي
ح.م. 3	البطاقة العائلية 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 (4): استبيان متعلق بالموظفين

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف- ميلة

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استمارة استبيان

نتقدم لكم بهذا الاستبيان الذي صمم خصيصا للحصول على بعض البيانات التي تخدم مباشرة أهداف البحث العلمي ، حيث يتم حاليا اجراء دراسة ميدانية لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة الأعمال والتي نحاول من خلالها معالجة موضوع

"أثر اعتماد السجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية على جودة الخدمة العمومية- دراسة حالة بلدية زغاية"

نأمل منكم التكرم بالإجابة على هذه العبارات التي يتضمنها هذا الاستبيان، علما أن المعلومات التي ستذكرونها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط

نشكركم جزيل الشكر على حسن التعاون والتجاوب معنا

اشراف الأستاذ

من اعداد الطالبة:

بوالريحان فاروق

لبصير رحمة

ارشادات لملى الاستمارة:

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

قائمة الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1- الجنس:

ذكر أنثى

2- العمر:

أقل من 25 سنة من 25 إلى 35 سنة
 من 36 إلى 45 أكثر من 45 سنة

3- المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط
 ثانوي جامعي دراسات عليا

4- المستوى الوظيفي:

عون إدارة تقني سامي في الإعلام الآلي
 ملحق إدارة موظف في إطار عقود على الإدماج المهني
 متصرف إداري مهندس رئيس مصلحة
 وظيفة أخرى أذكرها

5- عدد مستويات الخبرة:

من 1-5 سنة من 6-10 سنة من 11-15 سنة
 من 16-20 سنة من 21-25 سنة أكثر من 25 سنة

6- مدى استخدام الحاسوب في المهام الإدارية:

استخدام كلي استخدام جزئي عدم استخدام

المحور الثاني: اعتماد السجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية في بلدية زغاية

أبعاد السجل الوطني الأتوماتيكي					
الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
وظائف السجل الوطني الأتوماتيكي					
1	ساعد السجل الوطني الأتوماتيكي من التقليل من استخدام الأوراق والأقلام				
2	ساهم السجل الوطني الأتوماتيكي في تحسين عملية حفظ الملفات واسترجاعها				
3	القدرة على الاطلاع على البيانات والمعلومات في أي وقت ومن أي مكان باستخدام شبكات الانترنت				
4	خفف السجل الوطني الأتوماتيكي من ضغط العمل على الموظفين وجعله أكثر سرعة وسهولة				
5	ساهم تطبيق السجل الوطني الأتوماتيكي في تبسيط الإجراءات الإدارية				
6	يحقق السجل الوطني الأتوماتيكي تنظيم أكثر للمعلومات				
البنية التحتية للسجل الوطني الأتوماتيكي					
7	تتوفر لدى البلدية موقع الكتروني يستفاد منه في تقديم الخدمات الخاصة بالسجل الوطني الأتوماتيكي				
8	أجهزة الحاسب الآلي المتوفرة لدى الموظفين كافية لتطبيق التعاملات الخاصة بالسجل الوطني الأتوماتيكي				
9	تجري البلدية عملية صيانة لشبكات السجل الوطني الأتوماتيكي بصورة مستمرة				
10	تتشارك البلدية مع البلديات الأخرى في قاعدة وطنية شاملة للمعلومات المتعلقة بالسجل الوطني الأتوماتيكي				
ملائمة البرامج المستخدمة					
11	تطبق البلدية البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية المعلومات والبيانات الخاصة بالسجل الوطني الأتوماتيكي				

قائمة الملاحق

					12	تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية في حالة وجود خلل أو عطل في السجل الوطني الأتوماتيكي
					13	يوجد مؤهلون للعمل على تطبيق السجل الوطني الأتوماتيكي
					14	توفر البلدية الخبرات اللازمة لأمن البيانات لمنع أي اختراق غير مشروع للمعلومات المتعلقة بالسجل الوطني الأتوماتيكي

الملحق رقم (5): استبيان متعلق بالمواطنين

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف- ميله

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استمارة استبيان

نتقدم لكم بهذا الاستبيان الذي صمم خصيصا للحصول على بعض البيانات التي تخدم مباشرة أهداف البحث العلمي ، حيث يتم حاليا إجراء دراسة ميدانية لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال والتي نحاول من خلالها معالجة موضوع

"أثر اعتماد السجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية على جودة الخدمة العمومية- دراسة حالة بلدية زغاية"

نأمل منكم التكرم بالإجابة على هذه العبارات التي يتضمنها هذا الاستبيان، علما أن المعلومات التي ستذكرونها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط

نشكركم جزيل الشكر على حسن التعاون والتجاوب معنا

إشراف الأستاذ

بوالريحان فاروق

من إعداد الطالبة:

لبصير رحمة

إرشادات لملى الاستمارة:

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

قائمة الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

ذكر أنثى

2- العمر:

أقل من 25 سنة من 25 إلى 35 سنة
 من 36 إلى 45 أكثر من 45 سنة

3- المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط
 ثانوي جامعي
 دراسات عليا

المحور الثاني: تقييم جودة الخدمة العمومية

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الملموسية						
1	تتمتع البلدية بموقع إلكتروني خاص بالسجل الوطني الأتوماتيكي يسهل الوصول إليه بسرعة					
2	يتمتع الموظفون القائمين على السجل الوطني الأتوماتيكي باللباقة مع المواطنين					
3	نقص الطوابير في انتظار السجل الوطني الأتوماتيكي					
4	توفر إرشادات تسهل طلب خدمات السجل الوطني الأتوماتيكي					
الاعتمادية						
5	تفي البلدية بالتزاماتها فيما يتعلق بتقديم الخدمات المتعلقة بالسجل الوطني الأتوماتيكي					
6	ساهم السجل الوطني الأتوماتيكي بتقديم خدمات ذات درجة عالية من الدقة					
7	تبدي البلدية اهتمامها خاصا بمشاكل واستفسارات المواطنين بخصوص السجل الوطني الأتوماتيكي					
8	تحفظ البلدية بسجلات دقيقة وموثقة لدى السجل الوطني الأتوماتيكي					
9	تحرص البلدية على تقديم الخدمات بطريقة إلكترونية					
الاستجابة						
10	ساهم السجل الوطني الأتوماتيكي بتدوين المعلومات الخاصة بالمواطنين بشكل دقيق					
11	تقوم البلدية بالرد الفوري على استفسارات وشكاوي المواطنين المتعلقة بالسجل الوطني الأتوماتيكي					
12	الموظفون بالبلدية على استعداد دائم للتعاون مع المواطنين لتحسين الاستفادة من السجل الوطني الأتوماتيكي					
العناية						
13	وضع مصالح المواطنين في مقدمة اهتمامات بلديتكم					
14	يرتاح المواطنون للخدمات الإلكترونية المقدمة لهم					
الضمان						
15	يشعر المواطن بالأمان من أخطر الجوسسة الإلكترونية على معلوماتهم					
16	ساهم السجل الوطني الأتوماتيكي في التقليل من عراقيل البيروقراطية					

الملحق رقم (6): نتائج برنامج الحزمة الإحصائية لمجتمع الدراسة (الموظفين والمواطنين)

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
home	8	42,1	42,1	42,1
Valide femme	11	57,9	57,9	100,0
Total	19	100,0	100,0	

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
25 - 35	6	31,6	31,6	31,6
Valide 36 - 45	9	47,4	47,4	78,9
>45	4	21,1	21,1	100,0
Total	19	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
moy	1	5,3	5,3	5,3
Valide sec	6	31,6	31,6	36,8
univ	12	63,2	63,2	100,0
Total	19	100,0	100,0	

المستوى الوظيفي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
agen s	4	21,1	21,1	21,1
TS	2	10,5	10,5	31,6
atta adm	5	26,3	26,3	57,9
Valide admin	3	15,8	15,8	73,7
inge	2	10,5	10,5	84,2
chef serv	1	5,3	5,3	89,5
autres	2	10,5	10,5	100,0
Total	19	100,0	100,0	

عدد سنوات الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1-5	5	26,3	26,3	26,3
6-10	5	26,3	26,3	52,6
11-15	5	26,3	26,3	78,9
16-20	2	10,5	10,5	89,5
>25	2	10,5	10,5	100,0
Total	19	100,0	100,0	

مدى استخدام الحاسوب

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
etut tot	9	47,4	47,4	47,4
etut moy	10	52,6	52,6	100,0
Total	19	100,0	100,0	

العبارة (1): ساعد السجل الوطني في التقليل من الأوراق والأقلام.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
A	6	31,6	31,6	31,6
AT	13	68,4	68,4	100,0
Total	19	100,0	100,0	

العبارة (2): ساهم السجل الوطني في تحسين عملية حفظ الملفات واسترجاعها

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
A	9	47,4	47,4	47,4
AT	10	52,6	52,6	100,0
Total	19	100,0	100,0	

العبارة (3): القدرة على الاطلاع على البيانات والمعلومات في أي وقت ومن أي مكان
ب استخدام الانترنت

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	neon	2	10,5	10,5
	A	10	52,6	63,2
	AT	7	36,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0

العبارة (4): خفف السجل الوطني من ضغط العمل على الموظفين وجعله أكثر سرعة وسهولة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	A	6	31,6	31,6
	AT	13	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0

العبارة (5): ساهم السجل الوطني في تبسيط الإجراءات

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	A	8	42,1	42,1
	AT	11	57,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0

العبارة (6): يحقق السجل الوطني تنظيم أكثر للمعلومات

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	A	11	57,9	57,9
	AT	8	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0

العبارة (7): تتوفر لدى البلدية موقع الكتروني يستفاد منه في تقديم خدمات السجل الوطني

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NA	1	5,3	5,3	5,3
neon	5	26,3	26,3	31,6
Valide A	9	47,4	47,4	78,9
AT	4	21,1	21,1	100,0
Total	19	100,0	100,0	

العبارة (8): أجهزة الحاسب الآلي المتوفرة لدى الموظفين كافية لتطبيق التعاملات الخاصة بالسجل الوطني

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NA	5	26,3	26,3	26,3
neon	3	15,8	15,8	42,1
Valide A	7	36,8	36,8	78,9
AT	4	21,1	21,1	100,0
Total	19	100,0	100,0	

العبارة (9): تجري البلدية عملية صيانة لشبكات السجل الوطني بصورة مستمرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NA	4	21,1	21,1	21,1
Valide A	11	57,9	57,9	78,9
AT	4	21,1	21,1	100,0
Total	19	100,0	100,0	

العبارة (10): تشترك البلدية مع البلديات الأخرى في قاعدة وطنية شاملة للمعلومات المتعلقة بالسجل الوطني

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
neon	3	15,8	15,8	15,8
Valide A	9	47,4	47,4	63,2
AT	7	36,8	36,8	100,0
Total	19	100,0	100,0	

العبارة (11): تطبيق البلدية البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية البيانات الخاصة بالسجل الوطني

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	1	5,3	5,3	5,3
neon	9	47,4	47,4	52,6
A	9	47,4	47,4	100,0
AT	19	100,0	100,0	
Total				

العبارة (12): تتصف البرامج المستخدمة بتقديم معلومات توضيحية في حالة حدوث خلل في السجل الوطني

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	1	5,3	5,3	5,3
NA	1	5,3	5,3	10,5
neon	12	63,2	63,2	73,7
A	5	26,3	26,3	100,0
AT	19	100,0	100,0	
Total				

العبارة (13): يوجد مؤهلون للعمل على تطبيق السجل الوطني

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	1	5,3	5,3	5,3
NA	1	5,3	5,3	10,5
neon	12	63,2	63,2	73,7
A	5	26,3	26,3	100,0
AT	19	100,0	100,0	
Total				

العبارة (14): توفر البلدية الخبرات اللازمة لأمن البيانات لمنع أي اختراق للمعلومات المتعلقة بالسجل الوطني

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé	5	26,3	26,3	26,3
neon	8	42,1	42,1	68,4
A	6	31,6	31,6	100,0
AT	19	100,0	100,0	
Total				

الملحق رقم (7): نتائج برنامج الحزمة الإحصائية لمجتمع الدراسة (المواطنين)

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
home	7	35,0	35,0	35,0
Valide femme	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
<25	5	25,0	25,0	25,0
25-35	8	40,0	40,0	65,0
Valide 36- 45	5	25,0	25,0	90,0
> 45	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
sec	4	20,0	20,0	20,0
Valide univ	16	80,0	80,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

العبارة (1): تتمتع البلدية بموقع الكتروني ملائم خاص بالسجل الوطني الأتوماتيكي يسهل الوصول اليه بسرعة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NAT	1	5,0	5,0	5,0
NA	1	5,0	5,0	10,0
Valide neon	5	25,0	25,0	35,0
A	10	50,0	50,0	85,0
AT	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

العبارة (2): يتمتع موظفو البلدية بالباقة في التعامل مع المواطنين

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NAT	3	15,0	15,0	15,0
NA	8	40,0	40,0	55,0
neon	4	20,0	20,0	75,0
A	4	20,0	20,0	95,0
AT	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

العبارة (3): نقص الطوابير في انتظار السجل الوطني الأتوماتيكي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NAT	1	5,0	5,0	5,0
NA	2	10,0	10,0	15,0
neon	5	25,0	25,0	40,0
A	7	35,0	35,0	75,0
AT	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

العبارة (4): بالبلدية لوحات ارشادية تسهل الوصول للأقسام المختلفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
neon	6	30,0	30,0	30,0
A	12	60,0	60,0	90,0
AT	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

العبارة (5): تفي البلدية بالتزاماتها فيما يتعلق بتقديم الخدمات المتعلقة بالسجل الوطني

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NAT	2	10,0	10,0	10,0
NA	1	5,0	5,0	15,0
neon	5	25,0	25,0	40,0
A	9	45,0	45,0	85,0
AT	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

العبارة (6): ساهم السجل الوطني بتقديم خدمات ذات درجة عالية من الدقة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NAT	1	5,0	5,0	5,0
NA	5	25,0	25,0	30,0
neon	3	15,0	15,0	45,0
A	7	35,0	35,0	80,0
AT	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

العبارة (7): تبدي البلدية اهتماما خاصا بمشاكل واستفسارات المواطنين بخصوص السجل الوطني

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NAT	1	5,0	5,0	5,0
NA	7	35,0	35,0	40,0
neon	6	30,0	30,0	70,0
A	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

العبارة (8): تحتفظ البلدية بسجلات دقيقة وموثقة لدى السجل الوطني الأتوماتيكي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
neon	5	25,0	25,0	25,0
A	10	50,0	50,0	75,0
AT	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

العبارة (9): تحرص البلدية على تقديم الخدمات بطريقة الكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NAT	1	5,0	5,0	5,0
NA	1	5,0	5,0	10,0
neon	1	5,0	5,0	15,0
Valide A	12	60,0	60,0	75,0
AT	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

العبارة (10): ساهم السجل الوطني بتدوين المعلومات الخاصة بالمواطنين بشكل دقيق

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NA	2	10,0	10,0	10,0
neon	6	30,0	30,0	40,0
Valide A	8	40,0	40,0	80,0
AT	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

العبارة (11): تقوم البلدية بالرد الفوري على استفسارات وشكاوي المواطنين المتعلقة بالسجل الوطني

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NAT	1	5,0	5,0	5,0
Valide NA	15	75,0	75,0	80,0
neon	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

العبارة (12): الموظفون بالبلدية على استعداد دائم للتعاون مع المواطنين لتحسين الاستفادة من السجل الوطني

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NAT	4	20,0	20,0	20,0
NA	3	15,0	15,0	35,0
neon	7	35,0	35,0	70,0
A	5	25,0	25,0	95,0
AT	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

العبارة (13): وضع مصالح المواطنين في مقدمة اهتمامات بلديتكم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NAT	2	10,0	10,0	10,0
NA	6	30,0	30,0	40,0
neon	7	35,0	35,0	75,0
A	3	15,0	15,0	90,0
AT	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

العبارة (14): يرتاح المواطنون للخدمات الالكترونية المقدمة لهم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NAT	1	5,0	5,0	5,0
NA	2	10,0	10,0	15,0
neon	4	20,0	20,0	35,0
A	5	25,0	25,0	60,0
AT	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

العبارة (15): يشعر المواطن بالأمان من أخطر الجوسسة الالكترونية على معلوماتهم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NAT	4	20,0	20,0	20,0
NA	3	15,0	15,0	35,0
neon	5	25,0	25,0	60,0
A	2	10,0	10,0	70,0
AT	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

العبارة (16): ساهم السجل الوطني الأتوماتيكي في التقليل من عراقيل البيروقراطية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NAT	1	5,0	5,0	5,0
neon	3	15,0	15,0	20,0
Valide A	14	70,0	70,0	90,0
AT	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

المخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف كيفية تأثير السجل الوطني الأتوماتيكي على جودة الخدمة العمومية، وذلك من خلال الاجابة على التساؤل الرئيسي: هل يؤثر السجل الوطني الأتوماتيكي على جودة الخدمة العمومية في الجزائر؟ حالة بلدية زغاية بولاية ميلة.

وقد تمت معالجة إشكالية البحث من خلال ثلاث فصول، فصلين نظريين وفصل ثالث تطبيقي، حيث تضمن الفصل الأول الإطار النظري للسجل الوطني الأتوماتيكي، وخصص الفصل الثاني لبيان أساسيات جودة الخدمة العمومية في الجزائر، فيما خصص الفصل الثالث للدراسة التطبيقية في بلدية زغاية، وذلك لمعرفة واقع أثر اعتماد السجل الوطني الأتوماتيكي على جودة الخدمة العمومية ببلدية زغاية.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وفي الأخير تم اختبار الفرضيات تم قبول الفرضية الأولى ورفض الفرضية الثانية والثالثة.

وقد تم التوصل إلى أن السجل الوطني الاتوماتيكي يؤثر بشكل ايجابي على جودة الخدمة العمومية التي تم قياسها من وجهة نظر المواطنين المستفيدين من الخدمة.

الكلمات المفتاحية:

السجل الوطني الأتوماتيكي، الجماعات المحلية، الخدمة العمومية، جودة الخدمة العمومية.

Summary:

This study aimed to clarify how the implementation of the automatic national registry system affects quality of the public service, by answering the main question: Does automatic national registry affect the quality of the public service in Algeria? The case of the municipality of Zghaya, Mila.

Research problem was addressed through three chapters, two theoretical and a third applied chapter, where the first chapter included the theoretical framework for the automatic national registry, second chapter was devoted to explaining the basics of the quality of public service in Algeria, while third chapter was devoted to applied study in the municipality of Zaghaya.

Descriptive analytical method was used, questionnaire was used as a tool for data collection, hypotheses were tested, the first hypothesis was accepted and the second and third hypotheses were rejected.

It was found that the automatic national registry positively affects the quality of public service, which was measured from point of view of the citizens benefiting from services.

key words:

Automatic national registry, local authorities, public service, public service quality.