

(الخدم العمومية في الإدارة الإقليمية الجزائرية وآليات تحسينها)
-بلديات ولاية الطارف أنموذجا-

أ.د/ أنور مقراني

حجام العربي، طالب دكتوراه، جامعة سطيف-2-

ملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف على أهم الآليات التي تساهم في التحسين من الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية ، كون السلطات العمومية قد شرعت فيها منذ أكثر من عشرة، من خلال إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية ومحاولة تزويد كافة الإدارات الإقليمية بالتجهيزات الضرورية لأداء مهامها، من خلال تدريب وتكوين مواردها البشرية في الأنظمة المعلوماتية، وإدخال هذه الأخيرة في أعمالها اليومية . كل هذا من أجل تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها للمواطن ، والعمل على إعادة الثقة بينه وبين الإدارة، من خلال عملية تخفيف الملفات الإدارية، وتحسين ظروف استقبال المواطنين، ووضع آليات فعالة للتحسين من الخدمات المقدمة، مع تقرب الإدارة من المواطن بصورة فعلية عن طريق تقليص العديد من الوثائق. وتبقى عملية العصرية والتحسين من الخدمات العمومية التي تقدمها البلديات والإدارة الجزائرية على العموم مستمرة.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية، الإدارة ، الإدارة الإقليمية، الآليات

Résumé :

Cette étude vise à explorer les mécanismes qui contribuent à l'amélioration des services publics au niveau de l'administration territoriale. les pouvoirs publics en entrepris depuis dix ans certaines politique portant la réhabilitation de l'administration publics en lui procurent des moyens et équipements, aussi bien un processus de formation de personnels pour la maitrise des systèmes d'informations implantée dans les administrations. Tout ceci afin d'améliorer la qualité des services et capter la confiance des citoyens, à travers le processus d'alléger les dossiers administratifs, amélioration des conditions d'accueil et de développer des mécanismes efficaces pour l'amélioration des services fournis, et en réduisant Nombre de ces documents. Et maintenir le processus de modernisation et de l'amélioration des services publics fournis par les communes algériennes.

Mots clés : service public, administration, administration territoriale, mécanismes

توطئة :

يعتبر ظهور نظام الإدارة الإقليمية هو ازدياد وظائف الدولة وتنوع أساليب الإدارة تبعاً للظروف المحلية ، وإن الإدارة الإقليمية أكثر إدراكاً لحاجات مواطنيها، وفي ظل التطور الحاصل إقليمياً وعالمياً ، فلم تعد الحدود الدولية تحجز التأثيرات على الإدارة الجزائرية لاسيما الإقليمية منها. لهذا من الضروري على السلطات الجزائرية تهيئة الإدارة الإقليمية لنوع جديد من التسيير لشؤون مواطنيها بالاعتماد على التميز والخبرة والتخصصية وقدر كبير من المرونة لمسايرة التغيرات السريعة في الاحتياجات. من هنا أصبح واضحاً أن الخدمة العمومية أصبحت الشغل الشاغل لأعلى هرم في السلطة، رغبة منها لمواجهة التحديات بسبب التغيرات المتسارعة في مختلف المجالات ، لذا نجد أن مجمل الدول الغربية وحتى العربية أعطت لأهمية اللازمة لتطوير الإدارة الإقليمية وتشكيلها وفق ما تتطلبه المصالح العامة للمواطنين.

لقد أخذ موضوع تحسين الخدمة العمومية وإصلاح الإدارة العمومية الجزائرية حيزا كبيرا من المناقشات، إلا أن الإدارة الإقليمية في الجزائر بقيت بعيدة عن كل طموحات مواطنيها جراء الإصلاحات المتواصلة مع قصور في أداء المهام التي أنشأت من أجلها، وهكذا تبقى الإدارة الإقليمية هي الصورة الأساسية على قوة الدولة.

أولا- الإشكالية:

من المتفق عليه أن جميع دول العالم تتشابه في مهمة القيام بتقديم الخدمات العمومية، وذلك بهدف توفير «الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين» (العربي بوعمامة، رقاد حليلة، 2014: ص40). لهذا سعت الدولة إلى سن مجموعة من القوانين والآليات التنظيمية لتحسين الخدمات العمومية وذلك من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في جميع المجالات الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية وحتى السياسية، وهذا كله لتحسين الأداء وتقديم خدمة أفضل للمواطن. من هنا اتبعت وزارة الداخلية خطاوة لعصرنة قطاع الإدارة تقوم على ثلاثة أسس:

تجسيد الديمقراطية التشاركية على المستوى المحلي، عصرنة المرفق العام، وأخير تأهيل المورد البشري والهيكل الإدارية، كل ذلك سيقرب و يزيد من فعالية الخدمة والمرفق العام، وأيضا سيتمكن الدولة من "بناء تضامنت، وتطوير الرباط الاجتماعي، ترقية المصلحة العامة للجماعات المعنية، وضمان التماسك الاقتصادي، الاجتماعي والإقليمي" (Pierre Bauby, Françoise Castex, 2010 : p18).

لذا فإن الإدارات العمومية لاسيما الإقليمية ملزمة بتحقيق هذا المبتغى الذي يقع ضمن الجهود العليا للدولة لأجل عصرنة مؤسساتها بما يتوافق مع تضخم الساكنة وتغير مطالبهم وحاجياتهم من الخدمة. إن تطبيق الأنظمة المعلوماتية في الأعمال الإدارية للبلديات يعتبر مهما وفعالا لما لها من دور رائد في التحسين من إجراءات العمل، ومثلما أنه يمثل وسيلة لاستجابة الدولة لتطلعات المواطنين، فإنه أيضا مقترن بقدرة الإدارة على تكوين كوادرات قادرة على توجيه هذه الأنظمة نحو الأهداف الموضوعية،

وعطفا على ما سبق تروم هذه الدراسة الإجابة على السؤال الأساسي: ما هي الآليات المتبعة في الإدارة الإقليمية للتحسين من الخدمات العمومية؟ وتندرج تحته الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بمصطلح الخدمة العمومية؟ وما هي الأطر والسبل المتبعة من التحسين منها؟
- هل يعتبر تطبيق نظام المعلومات في الإدارة الإقليمية محل الدراسة آلية من آليات التحسين من الخدمات العمومية من وجهة نظر الباحثين؟

- ما هي المعوقات التي تحول دون التحسين من الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية محل الدراسة من وجهة نظر الباحثين؟
- ما هي الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على المعوقات التي تحد من تحسين وتطوير الخدمات العمومية المقدمة من طرف الإدارات الإقليمية من وجهة نظر الباحثين؟

ثانيا- أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تعاجله والمتعلق بدور البلدية في تقديم الخدمات العامة، إذ تعد البلديات النواة الرئيسية والإدارة الأكثر إقبالا من طرف المواطنين وهذا بحكم قربها منهم، وقد عمدت الوزارة الوصية إلى وضع مجموعة من الآليات والإجراءات كإدخال الأنظمة المعلوماتية في العمل اليومي الإداري بهدف التسيير الأمثل لشؤون المواطنين والعمل على تحسين الخدمات المقدمة لهم وتقريب الإدارة منهم.

ثالثا- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- إبراز تأثير الأنظمة المعلوماتية على نمط العمل وأداء موظفي الإدارة الإقليمية محل الدراسة
- الوقوف على أهم المعوقات التي تحول دون تحسين الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية محل الدراسة من وجهة نظر مبعوثيها.
- التقدم بتوصيات و اقتراحات لتفعيل دور البلدية في عملية الرقي بالأعمال الإدارية.

رابعاً-حدود الدراسة :

1-الحدود الموضوعية: تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على آليات التحسين للخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية.

2-الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على موظفي الحالة المدنية، وكذا مصلحة البيوميتري (مكتب جوازات السفر، بطاقات التعريف البيوميتري و العادية) لبعض بلديات ولاية الطارف .

3-الحدود الزمنية: كانت هذه الدراسة الميدانية بداية شهر ماي 2017 إلى غاية أواخر شهر سبتمبر 2017.

خامساً – مفاهيم الدراسة :

1-الخدمة العمومية :

اختلفت وجهات النظر حول تعريف الخدمة (service) باختلاف المفكرين والباحثين؛

ويعرفها قاموس العلوم الاقتصادية: على أنها منتج غير مادي نتيجة نشاط إنتاجي وهي مرتبطة أيضاً بسلعة ولا يمكن تخزينها، أي أن هناك تزامن بين عملية إنتاجها واستهلاكها. (Alain, BEITONE et autres, 2008, p: 435)

ويشير هذا التعريف إلى الجانب غير الملموس للخدمة كما يؤكد ارتباط الخدمة بإنتاج مادي (سلع) ولا يمكن تخزينها أيضاً.

أما فليب كوتلر (philipkotler) بأنها : نشاط أو إنجاز مرتبطة بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة ، ولا ينتج عنها أي ملكية وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون. (Philip, KOTLER,2009.p452)

كما يُستمد مفهوم الخدمة العمومية من المفهوم المرفق العام في القانون الإداري ويقصد بالمرفق العام "ذلك المشروع الذي بواسطته يتولى شخص إداري القيام بعمل لتحقيق المنفعة العامة. أو يقصد به إشباع حاجة عامة وذلك بسبب طبيعته...." (رياض، عيسى، 1984.ص 12) ويعرف الباحثين الخدمة العمومية : تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العمومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من البلدية.

2-الإدارة الإقليمية:

يرى "محمد الصغير بعلي" أن: للإدارة العمومية مفهومين أحدهما شكلي والآخر مادي، حيث يشير الأول إلى مجموع الأجهزة، والهياكل القائمة في إطار السلطة التنفيذية عبر مختلف مستوياتها (مركزية أو محلية)، أما الثاني فيشير إلى مجموعة الأنشطة التي تقوم بها هذه الأجهزة رغبة في تحقيق الصالح العام، والاستجابة لحاجات المواطنين. (تيشات، سلوى، 2014-2015، ص 13). ونحن هنا بصدد دراسة الإدارة المحلية والتي أعيد تسميتها لتصبح الإدارة الإقليمية

تعرف الإدارة الإقليمية: "الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، وتحدث بموجب قانون. فالبلدية هي القاعدة الإقليمية اللامركزية ومكان لممارسة المواطنة وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية. (القانون 11-10، 22 يونيو 2011)

وجاء أيضاً في القانون: 07-12: المادة الأولى: الولاية هي الجماعة الإقليمية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة. (القانون: 07-012، 21 فيفري 2012). وجاء في المادة السابعة من نفس القانون: أنه يمكن للولاية إنشاء مصالح عمومية للتكفل باحتياجات المواطن وتضمن له الاستمرارية والتساوي في الانتفاع.

يقصد الباحثان بالإدارة الإقليمية: الجماعات المحلية والمتمثلة في البلدية، التي تقدم أهم الخدمات العمومية للمواطن كونها تحتوي على مصالح الحالة المدنية.

سادساً- الأساليب المستحدثة في التحسين من الخدمات العمومية :

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصنة الإدارة الإقليمية والمرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية، ومن بين أهم هذه الإنجازات في هذا المجال نجد:

1- استحداث المرصد الوطني للمرفق العام: (المرسوم الرئاسي رقم 03-16) وهو عبارة عن هيئة استشارية يرأسها وزير الداخلية، مهمته ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرهما . بحيث يقوم المرصد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات المعنية الأخرى، باقتراح القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين تنظيم المرفق العام وسيره قصد تكييفها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية وكذا مع حاجات مستعملي المرفق العام. كما يقترح أيضا، أعمال تنسيق وربط عبر الشبكات بين الدوائر الوزارية والإدارية والهيئات العمومية قصد ترقية الابتكار والنجاعة في مجال خدمات المرفق العام . ويكلف المرصد كذلك بدراسة واقتراح كل تدبير يرمي إلى ترقية حقوق مستعملي المرفق العام . كما تعمل هذه الهيئة على دفع وتشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام والمجتمع المدني في تحسينات خدمات المرافق العمومية ويساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها

2- رقمنة البلدية: شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بداية من عام 2011 في رقمنة البلديات والولايات وفق ما يسمى ب (البلدية والولاية الإلكترونية) ، في انتظار تجهيزات بلديات الوطن ب (سيت واب) بداية عام 2018 قبل ما سيأتي أنهت الوزارة أضخم عملية عصرنة ممثلة في رقمنة إدارتها عبر كامل التراب الوطني، حيث تم ربط ما يزيد عن 3041 بلدية وملحقة ، من خلال تسجيل وحفظ ما يزيد عن 95 مليون وثيقة في الحالة المدنية موزعة بين عقود ميلاد وزواج ووفاة .. أما الوثائق البيومترية فتعرف تقدما كبيرا بإحصاء ما يقارب 9 ملايين جواز سفر في انتظار تسليم 3 ملايين بطاقة تعريف بيومترية قبل بداية العام . كما تم استصدار قانون يتعلق بتمديد عمر الوثيقة من عام إلى 10 سنوات، باستثناء وثيقة الزواج التي يمكن أن تتغير ووثيقة الوفاة التي لا يحدد عمرها الزمني، بالإضافة إلى إلغاء شهادة الميلاد رقم 13 وبعض الوثائق والانتقال من 22 وثيقة إلى 7 وثائق، مما يسهل من عملية تشكيل ملفات المواطنين (موقع وزارة الداخلية الجزائرية)

سابعاً- الإجراءات المنهجية للدراسة:

1- منهج الدراسة: في ضوء طبيعة الدراسة و الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها ألا وهي الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية و الآليات اللازمة لتحسينها. من خلال آلية تطبيق الأنظمة المعلوماتية ، وبناء على التساؤلات التي تم طرحها فإن الباحثين اعتمدا على المنهج الوصفي الذي يعتمد على محاولة الكشف و دراسة الظاهرة وكذلك التصور الدقيق للعلاقات المتبادلة بين الإدارة الإقليمية والمواطنين و التعبير عنها كيفيا وكميا.(محجوب، وجيه ، 2005. ص 246)

2- مجتمع الدراسة :يتكون مجتمع الدراسة من جميع العمال المتواجدين بمصالح الحالة المدنية فقط لبلديات ولاية الطارف¹ و المقدر عددهم 522 موظف موزعين على (76 إطار ، 246 عون ، 200 أعوان متعاقدين في إطار الإدماج المهني). كون هذه المصالح الأكثر استقطابا للمواطنين.

3- عينة الدراسة :قام الباحثين باختيار عينة عشوائية بنسبة 50% وبالتطبيق العددي أصبحت عينة الدراسة مقدرة ب 261 مفردة أين تم توزيع الاستبانات على جميع مفردات الدراسة بمساعدة مسؤولي مصالح الموارد البشرية بالبلديات أين تم استرجاع 218 استمارة من مجموع 261 (وتبقى 43 استمارة لم نستطيع استرجاعها كون بعض العمال في عطل مرضية أو عطل سنوية أو غائبون عن العمل وأخرى غير صالحة).

4- أداة الدراسة : لجمع البيانات في العلوم الاجتماعية يركز معظم الباحثين على فكرة التثليث، والتي تعني استخدام أكثر من نموذج واحد لاختبار الفرضيات (شاقا فرانكفورت-ناشميز، ودافيد ناشميز، 2004: ص 211) إلا أن الباحثين اعتمدوا في دراستهم هذه على أداة الاستمارة باعتبارها الأنسب لجمع المعطيات اللازمة للدراسة .

قام الباحثين بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي: موافق جدا، موافق، محايد، أرفض، أرفض بشدة، كما تم إعطاء درجات إلى كل عبارة من العبارات السابقة حتى تتمكن من معالجتها إحصائيا

¹ - ولاية الطارف ولاية حدودية تقع في أقصى الشمال الشرقي للجزائر ، انبثقت عن التقسيم الإداري لسنة 1984، تتكون من سبعة دوائر و24 بلدية.

الجدول رقم: 01 يوضح درجات المقياس

موافق بشدة	موافق	محايد	ارفض	ارفض بشدة
05	04	03	02	01

- **صدق أداة الدراسة وثباتها:** يعتبر الصدق من الشروط المهمة الواجب توفرها في أداة جميع البيانات، ونعني بالصدق " قدرة الأداة على قياس على قياس ما أعدت لقياسه فعلا" (نوفل، محمد بكر، فريال محمد، وأبو عواد، 2010. ص 269).

وقد تم عرض الاستبيان على عدد من المحكمين المتخصصين في مجال علم الاجتماع التنظيم، فضلا على توزيعها على عدد من أفراد عينة الدراسة وخاصة رؤساء المصالح والمكاتب لمعرفة آرائهم حول دقة ووضوح العبارات التي تم وضعها واتساقها وارتباطها بمتغيرات الدراسة، كما تم حساب معامل ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات أداة الدراسة والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم: 02 يبين قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان

المحور	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
آليات تحسين الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية من خلال تطبيق الأنظمة المعلوماتية	10	0,826
بالمعوقات التي تحول دون التحسين من الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية	9	0,767
بالحلول والآليات المقترحة والتي من شأنها التغلب على مختلف المعوقات	9	0,796
المجموع	-	0,793

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه نجد قيمة ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة تقدر ب0,793 وهي نسبة جيدة، وبالتالي فالاستبيان قابل للتطبيق.

ثامنا - تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

1- النتائج المتعلقة بوصف أفراد العينة (البيانات السوسيو- ديمغرافية).

من خلال البيانات التي تم جمعها، توصف عينة الدراسات بالخصائص المئوية:

توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس: وقد جاءت وفقا للجدول التالي:

الجدول (03): يوضح أفراد الدراسة وفقا لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	98	44,95%
أنثى	120	55,05%
المجموع	218	100%

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 44,95% من إجمالي عينة الدراسة هم ذكور و55,05% من الإناث ومنه نلاحظ أن نسبة الإناث أعلى من الذكور وهذا راجع كون معظم الشباب في الولاية يتجهون للعمل الحر هذا من جهة، ومن جهة ثانية فإن الولاية ولاية حدودية.

- توزيع أفراد العينة حسب سن المبحوث :

الجدول (04): يوضح توزيع أفراد العينة وفقا للسنة المبحوث

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
اقل من 30 سنة	29	13,30%
من 30 سنوات إلى 40 سنوات	105	48,17%
أكثر من 41 سنة إلى أقل 50 سنة	71	32,57%
أكثر من 50 سنة	13	5,96%
المجموع	218	100%

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نجد أن 29 موظف من أفراد العينة ذو أعمار اقل من 30 سنة وهو ما يعادل نسبة 13,30% و 105 موظف سنهم محصور ما بين 30 سنة و 40 سنة 71 موظف سنهم محصور ما بين 41 سنة و اقل من 50 سنة بينما نجد 5,96% من الموظفين تتجاوز أعمارهم سن 50 سنة، ومما سبق نجد أن أفراد العينة معظمهم فئة شابة وهو ما يوضحه الجدول الموالي الذي يوضح الخبرة المهنية.

- توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية :

الجدول (05): يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لسنوات الخبرة المهنية

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
اقل من 5 سنوات	77	35,32%
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	90	41,28%
أكثر من 10 سنوات	51	23,39%
المجموع	218	100%

تشير النتائج الواردة الجدول أعلاه أن نسبة 41,28% والمقدر عددهم ب 90 موظف لديهم خبرة ما بين خمس سنوات و 10 سنوات، أما نسبة 35,32% ذو خبرة اقل من 05 سنوات وهو ما يعادل 77 موظف، أما نسبة 23,39% من الموظفين تفوق خبرتهم 10 سنوات ويعود السبب حسب تصريح بعض العمال أن معظم العمال ذووا الخبرة الكبيرة قد طلبوا الإحالة للتقاعد أو غيروا مكان العمل سواء نحو مؤسسات خاصة أو نحو المؤسسات الجامعية.

- توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الوظيفية: وقد جاءت وفقا للجدول التالي:

الجدول (06): يوضح أفراد الدراسة وفقا لمتغير الجنس

الحالة الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية %
موظف دائم	145	66,51%
موظف متعاقد في إطار عقود الإدماج المهني	73	33,49
المجموع	218	100%

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه نجد أن نسبة 66,51% من أفراد عينة الدراسة هم موظفين دائمين بينما نجد 33,49% هم من صنف المتعاقدين في إطار الإدماج المهني (ما يسمى بعقود ما قبل التشغيل بمختلف أنماطها) وهذه الفئة هي تقريبا المكلفة بتسيير شؤون مصالح الحالة المدنية.

2-النتائج المتعلقة بالمحور الثاني :

■ السؤال الفرعي الثاني : هل يعتبر تطبيق نظام المعلومات في الإدارة الإقليمية محل الدراسة آلية من آليات التحسين من الخدمات العمومية من وجهة نظر المبحوثين؟
للتعرف ما إذا كانت الأنظمة المعلوماتية آلية من آليات تحسين الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية من وجهة نظر المبحوثين تم حساب التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة وكذا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والجدول التالي يوضح هذه النتائج:

جدول رقم 07: يوضح استجابة المبحوثين حول تطبيق الأنظمة المعلوماتية في الإدارة الإقليمية

الرقم	العبارات	التكرار		الدرجة				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة (%)	موافق بشدة	موافق	محايد	ارفض	ارفض بشدة			
1	بعد تزويد البلديات بنظام المعلومات أصبحت تقدم الخدمات بسرعة	ك	50	80	61	23	4	3,730	0,952	01
		%	22,70	36,70	27,98	10,55	1,83			
2	يساعد نظام المعلومات على مرونة العمل الإداري	ك	48	57	59	44	10	3,332	1,206	03
		%	22,02	26,15	27,06	20,18	4,59			
3	قابلية تحديث نظام المعلومات يؤدي إلى التحسين من الخدمات العمومية باستمرار	ك	44	57	81	30	6	3,210	1,260	07
		%	20,18	26,15	37,16	13,75	2,75			
4	تطبيق نظام المعلومات يقلل من نمط العمل الورقي التقليدي	ك	50	38	68	54	08	3,310	1,167	05
		%	22,93	17,43	31,19	24,77	3,67			
5	يوفر نظام المعلومات المطبق الوقت ويحسن الخدمة المقدمة	ك	31	72	65	44	06	3,320	1,054	04
		%	14,22	33,03	29,82	20,18	2,75			
6	تساعد الأنظمة المعلوماتية الحالية والمطبقة في الإدارات الإقليمية على تلبية كافة حاجات المواطنين	ك	29	45	36	83	25	2,945	1,296	09
		%	13,30	20,64	16,51	38,07	11,47			
7	الأنظمة المعلوماتية التي تملكها البلدية حالياً ترفع من مستوى تقديم لخدمات العمومية	ك	51	42	73	42	10	3,280	1,246	06
		%	23,40	19,27	33,49	19,27	4,59			
8	نظام المعلومات له القدرة على مساعدة موظفي البلدية من اكتشاف مواقع الخلل	ك	36	53	76	44	09	3,210	1,001	08
		%	16,51	24,31	34,86	20,18	4,13			
9	وجود شبكة داخلية تساعد على التحسين من الخدمات	ك	29	45	42	84	18	2,925	1,321	10
		%	13,30	20,64	19,27	38,53	8,25			
10	نظام المعلومات الحالي يوفر بيئة عمل أفضل مما تؤدي إلى تحسين الخدمات	ك	48	58	59	44	09	3,339	1,220	02
		%	22,02	26,60	27,06	20,18	4,13			

المتوسط العام	3,260	0,820	-
---------------	-------	-------	---

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتضح أن عينة أفراد الدراسة موافقون بدرجة متوسطة، بحيث نجد المتوسط الحسابي يقدر بـ 3,260 وهو محصور بين 2.33 و 3.66، على اعتبار نظام المعلومات آلية من آليات التحسين من الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية، ويتضح من خلال النتائج أن هناك تفاوت في موافقة أفراد عينة الدراسة على اعتبار أن نظام المعلومات لها دور في التحسين من الخدمة العمومية، أين تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين 2,945 و 3,730 وهي متوسطات تقع ما بين الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى الدرجات (متوسطة): بحيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 1.

- العبارة رقم 01: بعد تزويد البلديات بنظام المعلومات أصبحت تقدم الخدمات بسرعة، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ 3,730 من 05 بدرجة عالية، ويرجع الباحث هذه النتيجة إلى الأنظمة الحالية المطبقة في الإدارة الإقليمية قد ساعدت ولو بنسبة معينة في تقديم الخدمات بسرعة عند طلبها من طرف المواطنين أحسن من الطريقة التقليدية المعتمدة سابقا، وهذا ما تؤكد إجابات الباحثين وقدرت نسبة ذلك بـ 36,70% ولكن يبقى هناك تشتت في إجابات الباحثين وهذا ما نلاحظه في قيمة الانحراف المعياري والمقدرة بـ 0,952، بينما جاءت العبارات الأخرى مرتبة كما يلي: (العبارة رقم 10، العبارة 02، العبارة رقم 05، العبارة رقم 04، العبارة رقم 07، العبارة رقم 03، العبارة رقم 08، العبارة رقم 06) وبمتوسطات حسابية محصورة بين 2,34 و 3,66.

3-النتائج المتعلقة بالمحور الثالث:

- السؤال الفرعي الثالث: ما هي المعوقات التي تحول دون التحسين من الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية محل الدراسة من وجهة نظر الباحثين؟

جدول رقم 08: يوضح استجابات الباحثين حول المعوقات التي تحول دون التحسين من الخدمات العمومية

الرقم	العبارات	النسبة (%)	موافق بشدة	موافق	محايد	ارفض	ارفض بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	قلة التكوين والاهتمام بالموارد البشري في مجال استخدام الأنظمة المعلوماتية	ك	87	96	17	12	18	4,150	0,885	1
		%	39,91	44,04	7,80	5,50	8,26			
2	انعدام الانسجام بين الأجهزة المتوفرة والأنظمة الحديثة لتحسين الخدمات	ك	56	62	55	16	29	3,460	1,361	6
		%	25,69	28,44	25,23	7,34	13,30			
3	إخفاء المعلومات واللوائح اللازمة التي تساعد موظفي الإدارة الإقليمية على التحسين من الخدمات	ك	46	56	48	30	38	3,191	1,191	8
		%	21,10	25,69	22,02	13,76	17,43			
4	نقص الموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة والقادرة على تقديم خدمات ذات نوعية	ك	84	96	20	14	4	4,121	0,911	2
		%	38,53	44,04	9,17	6,42	1,83			
5	صعوبة التنبؤ بالمشاكل التقنية التي تقع في الأنظمة المعلوماتية	ك	71	90	40	13	4	3,970	0,940	4
		%	32,57	41,28	18,35	5,96	1,83			

3	0,891	4,030	12	14	29	91	72	ك	الوضعية الحالية للموظفين المتعاقدين لا تساعد على التحسين من الخدمات	6
			5,50	6,42	13,30	41,74	33,03	%		
5	1,169	3,502	12	36	62	55	53	ك	قدم مقرات البلديات وضيق المكاتب يعيق من تحسين الخدمات	7
			5,50	16,51	28,44	25,23	24,31	%		
9	1,281	3,150	35	58	54	38	33	ك	غياب شبكات الانترنت في جميع المكاتب واقتصارها على رؤساء المكاتب فقط يعرقل تقديم بعض الخدمات	8
			16,06	26,61	24,77	17,43	15,14	%		
7	1,120	3,280	32	58	65	36	26	ك	ارتفاع تصليح الأعطاب وصيانة عتاد الإعلام الآلي	9
			14,68	26,61	29,82	16,51	11,93	%		
-	1,080	3,650	المتوسط العام							

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتضح أن عينة أفراد الدراسة موافقون بدرجة متوسطة ، بحيث نجد المتوسط الحسابي يقدر بـ 3,650 وهو محصور بين 2.33 و 3.66، حول المعوقات التي تحول دون التحسين من الخدمات العمومية بالدارة الإقليمية من وجهة نظر الباحثين، ويتضح من خلال النتائج أن هناك تفاوت في موافقة أفراد عينة الدراسة على الإقرار بوجود معوقات تحول دون التحسين من الخدمة العمومية التي تقدمها الإدارة الإقليمية، أين تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين 3,150 و 4,150 وهي متوسطات تقع ما بين الفئة الثانية والثالثة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى الدرجات (متوسطة- مرتفع)؛ بحيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 1. - العبارة رقم 01: "قلة التكوين والاهتمام بالموارد البشري في مجال استخدام الأنظمة المعلوماتية"، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ 4,150 من 05، ويرجع الباحثين هذه النتيجة إلى أن الاهتمام بالموارد البشري يعتبر راس مال غير قابل للإهمال ولذا على الإدارة الإقليمية الاهتمام به من خلال إخضاع مواردها البشرية لاسيما المكلفين بالاستقبال إلى التكوين والتدريب المستمر خاصة على الأنظمة المعلوماتية الحديثة، وهذا ما تؤكدته إجابات الباحثين وقدرت نسبة ذلك بـ: 44,04% موافقين و 39,91% موافقين بشدة على أن قلة التدريب يعتبر عائق من عوائق التحسين من الخدمات العمومية ولكن يبقى هناك تشتت في إجابات الباحثين وهذا ما نلاحظه في قيمة الانحراف المعياري والمقدرة بـ 0,885 ولكن بدرجة متوسطة،

- أما العبارات الأخرى فقد جاءت على الترتيب وفقا لقيم المتوسطات الحسابية (العبارة 4، العبارة 6، العبارة 5، العبارة 7، العبارة 2، العبارة 9، العبارة 3) بمتوسطات حسابية كالتالي: (4,121، 4,030، 3,970، 3,460، 3,280، 3,191) وهي متوسطات تقع ما بين الفئة المتوسطة والمرتفعة ، وتختلف المعوقات من مبحوث إلى آخر حسب درجة الاستجابة ؛ من نقص الموارد البشرية المؤهلة والمختصة في الأنظمة المعلوماتية إلى الوضعية الوظيفية لبعض المتعاقدين في إطار الإدماج المهني ، وكذا ارتفاع تكاليف صيانة العتاد والأنظمة المعلوماتية، - بينما جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم 08: "غياب شبكات الانترنت في جميع المكاتب واقتصارها على رؤساء المكاتب فقط يعرقل تقديم بعض الخدمات"، بمتوسط حسابي قدر بـ: 3,150، وهنا نجد أن الشبكة الداخلية مقتصرة فقط على إطارات الإعلام الآلي - مهندسي وتقني الإعلام الآلي - كونهم لهم مهام يومية يتابعون فيها من خلال إرسال التقارير اليومية إلى الشبكة المحلية والوطنية ، لذا تم قطع شبكة الانترنت من جميع المكاتب راجع ذلك إلى ذهنية بعض الموظفين ألا وهو الاهتمام عدم الاهتمام بالأعمال اليومية وإنما التواصل عبر هذه الشبكة وترك بالعمل الإداري وعدم الاهتمام بقضاء حاجات المواطنين.

4-النتائج المتعلقة بالمحور الرابع :

■ السؤال الفرعي الرابع : ما هي الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على المعوقات التي تحد من تحسين وتطوير الخدمات العمومية المقدمة من طرف الإدارات الإقليمية من وجهة نظر المبحوثين؟

- لمعرفة علالآليات التي يمكن من خلالها التغلب على المعوقات التي تحد من تحسين وتطوير الخدمات العمومية المقدمة من طرف الإدارات الإقليمية من وجهة نظر المبحوثين ، تم حساب أيضا التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على عبارات محور المعوقات ، والجدول التالي يوضح هذه النتائج:

- جدول رقم 09: يوضح استجابة المبحوثين حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على المعوقات التي تحد من تحسين وتطوير الخدمات العمومية المقدمة من طرف الإدارات الإقليمية

الرقم	العبارات	التكرار النسبة (%)	الدرجة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	محايد	ارفض	ارفض بشدة			
1	توظيف الإطارات المؤهلة في الأنظمة المعلوماتية وترسيم المتعاقدين	ك	53	140	08	10	07	4.561	0.587	4
		%	24.31	64.22	3.67	4.59	3.21			
2	إتاحة المعلومات للموظفين في الوقت المناسب قصد تقديم الخدمات بسرعة للمواطنين	ك	67	142	07	1	1	4.493	0.612	5
		%	30.73	65.14	3.21	0.46	0.46			
3	التدريب المستمر لموظفي البلديات على كيفية استعمال الأنظمة المعلوماتية الحديثة	ك	38	100	67	8	5	3.850	1,151	7
		%	17,43	45,87	30,73	3,67	2,29			
4	وضع آليات لإيصال المعلومات والخدمات في الوقت المناسب من خلال إنشاء موقع الكتروني وطني خاص بوثائق الحالة المدنية	ك	50	146	09	10	3	4.590	0,563	2
		%	22,94	66,97	4,13	4,59	1,38			
5	ترسيم الموظفين المتعاقدين الحاملين للشهادات في مناصب عمل دائمة مما يساعد الموظف التركيز على تقديم الخدمات لا غير.	ك	37	95	66	08	12	3.501	1,119	9
		%	16,97	43,58	30,28	3,67	5,50			
6	تطبيق نمط العمل الحديث (طلب الخدمة عن بعد)	ك	52	139	10	11	6	4.320	0,768	6
		%	23,85	63,76	4,59	5,05	2,75			
7	إعادة تأهيل المرافق العامة من خلال استحداث هيكل	ك	38	102	65	8	5	3.841	1,201	8
		%	17,43	46,79	29,82	3,67	2,29			

									تنظيمي جديد يواكب والمهام الجديدة الموكل للبلديات.
1	0,597	4,621	2	0	8	155	53	ك	توفير الصيانة المستمرة لأجهزة الإعلام الآلي وكذا تحديث الأنظمة المعلوماتية لمواكبة التطورات
			0,92	0	3,67	71,10	24,31	%	
3	0,624	4,561	1	7	10	65	135	ك	وضع خلية ولائية تتابع وتساعد على توحيد جميع أساليب تقديم الخدمات والعمل على تحسينها
			0,46	3,21	4,59	29,82	61,93	%	
-	0,669	4,250	المتوسط العام						

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه يتضح أن عينة أفراد الدراسة موافقون بدرجة عالية، بحيث نجد المتوسط الحسابي لعبارات المحور يقدر بـ 4,250 وهو محصور بين 3,67 و 5، حول استجابة المبحوثين حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على المعوقات التي تحد من تحسين وتطوير الخدمات العمومية المقدمة من طرف الإدارات الإقليمية، ويتضح من خلال النتائج أن هناك تفاوت في موافقة أفراد عينة الدراسة على الإقرار حول الآليات التي اعتبرناها أنه يمكن من خلالها التغلب على المعوقات التي تحد من تحسين وتطوير الخدمات العمومية المقدمة من طرف الإدارات الإقليمية، أين تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين 3,501 و 4,621 وهي متوسطات تقع ما بين الفئة الثانية والثالثة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى الدرجات (متوسطة- عالية)؛ بحيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 8.

- العبارة رقم 08: " توفير الصيانة المستمرة لأجهزة الإعلام الآلي وكذا تحديث الأنظمة المعلوماتية لمواكبة التطورات "، وقد قدر المتوسط الحسابي بـ 4,621 من 05، ويرجع الباحثين هذه النتيجة إلى إلزامية توفير الصيانة لأجهزة الإعلام الآلي كونها هي الوسائل التقنية التي تساعد على تقديم الخدمات للمواطنين وتقدمها بسرعة، وهذا ما تؤكد إجابات المبحوثين وقدرت نسبة ذلك بـ 64.22% موافقين و 24.31% موافقين بشدة على ان توفير الصيانة المستمرة لأجهزة الإعلام الآلي وكذا تحديث الأنظمة المعلوماتية لمواكبة التطورات.

- العبارة رقم 04: والتي جاءت في المرتبة الثانية "وضع آليات لإيصال المعلومات والخدمات في الوقت المناسب من خلال إنشاء موقع الكتروني وطني خاص بوثائق الحالة المدنية" وقد قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة بـ 4,590 من 5، نسبة الموافقين على هذه العبارة ؛ تبلغ 66,97%، بينما نسبة الموافقين بشدة على هذا تبلغ 22,94%، في حين أن نسبة الراضين تبلغ 4,59%، و نسبة الراضين بشدة 1,38%، ومما سبق نجد أن إنشاء موقع الكتروني يقوم من خلاله جميع المواطنين باستخراج وثائق الحالة المدنية، ويكون عن بعد ؛ بحيث يعتبر آلية من الآليات التي تساعد على التحسين من الخدمة العمومية.

بينما نجد العبارات التالية جاءت بالترتيب وفقا لقيم المتوسط الحسابي من الأعلى إلى الأدنى كما يلي:

- العبارة رقم 09: "وضع خلية ولائية تتابع وتساعد على توحيد جميع أساليب تقديم الخدمات والعمل على تحسينها". بحيث جاءت هذه العبارة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يقدر بـ 4,561 من 05 وهو بدرجة عالية، ويرى الباحثين أن لهذه الخلية أهمية من خلال ضبط وتوحيد أسلوب العمل وتعتبر آلية من الآليات التي تساعد من تحسين الخدمات العمومية.

- العبارة رقم 01: "توظيف الإطارات المؤهلة في الأنظمة المعلوماتية وترسيم المتعاقدين" بحيث جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر بـ 4,561 من 05 وبدرجة عالية ويرجع الباحثين إلى أهمية هذا العنصر ألا وهو توظيف الإطارات المؤهلة والمتخصصة في الأنظمة المعلوماتية.

- العبارة رقم 02: "إتاحة المعلومات للموظفين في الوقت المناسب قصد تقديم الخدمات بسرعة للمواطنين" بمتوسط حسابي 4.493 من 05 وهو متوسط بدرجة عالية. وجاءت في المرتبة الخامسة.

- بينما نجد العبارة رقم 06: تطبيق نمط العمل الحديث (طلب الخدمة عن بعد) بمتوسط حسابي 4,320 من 05 وقد جاءت في المرتبة السادسة، ويرى الباحثين أن تطبيق نمط طلب الخدمات عن بعد يساعد المواطنين من جهة وكذا الإدارة الإقليمية وتقليل من التكاليف الباهظة جراء استهلاك الأوراق والأدوات المكتبية.

- جاءت العبارة رقم 03 في المرتبة السابعة: "التدريب المستمر لموظفي البلديات على كيفية استعمال الأنظمة المعلوماتية الحديثة" بمتوسط حسابي يقدر 3,850، من 05 وهي بدرجة عالية، ويعتبر التدريب من أهم الآليات التي تساعد موظفي الإدارة الإقليمية على مواكبة التطورات التي تستحدث في الأنظمة المعلوماتية.

الخاتمة :

يمكن للإدارة الإقليمية في الجزائر أن تكون ذات فعالية من خلال إدخال مجموعة من التدابير لتحسين من الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين بالاعتماد على توظيف الأنظمة المعلوماتية مع الاهتمام بالموارد البشري من خلال تدريبه والرسكلة الدورية، وهذه الطريقة تستطيع أن تحدث تحولا عملياً وأداري بالتشجيع على التوجه نحو الإدارة الكترونية، من خلال تغير نمط العمل بخلق إدارة عن بعد للتقليل من التكاليف جراء أعمال صيانة الأنظمة والأجهزة، إضافة إلى تطبيق مقاربة تشاركية وتعزيزها، كونها مرتكز من مرتكزات إعادة اكتشاف الحكومة لكي تكون أكثر كفاءة في خدمة المواطنين من خلال تقديم الخدمة المناسبة ذات الجودة العالية، وبالسرية المطلوبة، وفي الوقت المناسب، مما يسهم تحسين الصورة المنشودة الا وهي تحسين العلاقة التكاملية "إدارة- مواطن".

فهرس المراجع :

باللغة العربية:

- 1-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: القانون: 07-12 المؤرخ في 21 فيفري 2012 المتعلق بالولاية، المادة الأولى، الجريدة الرسمية رقم 12 لسنة 2012
- 2- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: القانون 10-11 المؤرخ في 22 يونيو 2011 المتعلق بالبلدية. الجريدة الرسمية رقم : 37 لسنة 2011
- 3-- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: المرسوم رئاسي رقم 03-16، مؤرخ في 7 يناير سنة 2016، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام. الجريدة الرسمية رقم 02، مؤرخة في 13 جانفي 2016.
- 4- بوعمامة العربي، رقاد حليلة: "الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 19، ديسمبر 2014.
- 5-تيشات سلوى: آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية (نيوزلندا، فرنسا، الولايات المتحدة الأمريكية)، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، 2014-2015،
- 6-رياض عيسى: نظرية المرفق العام في القانون المقارن، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1984،
- 7-شاقا فرانكفورت-ناشمياز، ودافيد ناشمياز: طرق البحث في العلوم الاجتماعية، ترجمة: ليلى الطويلة، ط1، تبرا للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2004،
- 8-محمد بكر نوفل وفريال محمد أبو عواد: التفكير والبحث العلمي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010،
- 9-وجيه محجوب: اصول البحث ومناهجه، ط2، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمار، الأردن، 2005،
- 10- وزارة الداخلية والجماعات المحلية، www.interieur.gov.dz/index.php/ar

باللغة الأجنبية :

11-Alain BEITONE et autres, **Dictionnaire des sciences économiques**, 2ème édition, Armand colin, Paris, 2008,

12-Philip KOTLER, **Marketing management**, 13ème édition, pearson éducation, Paris, 2009,

13-Pierre Bauby, Françoise Castex, **Europe : Une Nouvelle Chance Pour Le Service Public!**, Editions Fondation Jean Jaures,(Les Essais), Paris, 2010

مجلة
حقائق