

**ترقية الخدمات العمومية
بالإدارة الإقليمية الجزائرية
من وجهة نظر مواطنيها**

- دراسة ميدانية -

**L'amélioration des services publics au niveau de
L'administration Territoriale Algérienne
Du point de vue de ces citoyens - Etude Sur Le
Terrain-**

أ/ العربي حجام

باحث دكتوراه في علم الاجتماع التنظيم والعمل، كلية العلوم
الاجتماعية والإنسانية ، جامعة محمد الأمين دباغين- جامعة
جامعة سطيف2- الجزائر

د / أنور مقراني

أستاذ محاضر -أ- بقسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية
والإنسانية ، جامعة محمد الأمين دباغين - جامعة سطيف2-
الجزائر.

المخلص :

تهدف هذه الدراسة إلي معرفة وجهات نظر المواطنين الجزائريين نحو الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية الجزائرية لاسيما الإدارة الإقليمية، وهذا في ظل تطلع الحكومة إلي تبني عدة سياسات، من بينها تحديث الإدارة العمومية والعمل علي الترقية من نوعية الخدمات المقدمة.

فالإدارة العصرية هي الإدارة الناجعة، المنشغلة بإرضاء المستفيدين من خدماتها، وتكون في متناول مواطنيها؛ بحيث يتطلب تحقيق هذا الهدف الأخذ بعين الاعتبار كيفية ترقية هذه الخدمات المقدمة، باعتبارها نوعا من العمل المؤسسي للإدارة الجزائرية لاسيما إدارة البلديات، بشكل يكون فيه المواطن واعياً بآثار الأنشطة التي تقوم بها الإدارات العمومية، وعليه فهو المستهدف من قبل تلك الأنشطة الخدماتية.

الكلمات المفتاحية : الخدمة العمومية ، المواطن ، الإدارة، الإدارة الإقليمية .

Résumé:

Cette étude vise à connaître les opinions des citoyens algériens sur les services offerts par les départements algériens, en particulier l'administration Territoriale, ce qui est sous l'aspiration du gouvernement à adopter plusieurs politiques, y compris la modernisation de l'administration publique et le travailler pour l'amélioration la qualité des services fournis, l'administration moderne est la gestion efficace, préoccupé par la satisfaction les bénéficiaires de leurs services, et sont accessibles aux citoyens, de sorte que la réalisation de cet objectif nécessite de prendre en compte la façon d'améliorer ces services, Assurer la mise à niveau des services publics, est considérée comme une sorte de travail institutionnel de l'administration algérienne, celles notamment l'administration Territoriale, Où le citoyen est conscient des effets des activités entreprises par les administrations publiques, et il est une cible par les services à base de l'activité.

Mots - clés: les services publics, citoyen, l'administration, l'administration territoriale.

مقدمة

تعتبر الإدارات العمومية الصورة المعبرة عن مدي تقدم الدولة أو تخلفها، فهي تستمد قوتها وصلابتها من قوة وصلابة الدولة، كما تستمد عجزها من عجز مؤسساتها، وبذلك نحصل علي إدارة قوية ومتحضرة أو العكس، إدارة متخلفة عاجزة عن تقديم أدني الخدمات، ولهذا منذ أن عرفت الدول المتقدمة منها والمتخلفة أهمية الإدارة سعت لتجعلها أداة رئيسية لتسيير شؤونها، فهي لا تخضع للتخمين والعشوائية بل لقواعد ومبادئ علمية وموضوعية.

أما بالنسبة للإدارة الجزائرية فهي متخبطة بين التخلف أكثر منها إلي التحضر، مما أدي إلي إصابتها بأمراض بيروقراطية عديدة: كالرشوة والروتين الإداري والتسيب وغيرها من المظاهر السلبية التي أدخلت المجتمع في أزمة متعددة الجوانب، لذا سارعت الحكومة في إجراء بعض التحديثات وعصرنة إدارتها العمومية للخروج من الأزمة، مسايرة التطورات العالمية والالتحاق بركب الدول المتقدمة الناجحة في هذا المجال.

إن كفاءة الإدارات العمومية ترتبط بالمظهر المؤسسي المنظمي، من خلال توطيد علاقة المواطنين بالإدارة ومدي تقبلهم لها، لذا فإن إصلاح الإدارة العمومية يندرج ضمن نظرية شؤون الدولة أو إدارة السلطة، أو ما يسمى بالحكم الراشد، الذي فرض علي الدول عدة تغييرات خاصة في القطاع العام - لاسيما الإدارة

ترقية الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية من وجهة نظر مواطنيها

العمومية-، ولكي تضمن هذه الدول تحقيق العدالة الاجتماعية لمواطنيها، لابد من تحقيق الرضا المرجو وإشباع حاجاتهم من الخدمات المطلوبة دون اللجوء إلي بيروقراطية المكاتب المثقلة.

المحور الأول: الإطار النظري للدراسة

أولاً- إشكالية الدراسة وتساؤلات:

تعتبر الإدارات العمومية لاسيما الإقليمية منها، الوسيلة التي تقوم من خلالها الدولة بتقديم خدمات عديدة ومتنوعة والتي تتميز بالمجانبة النسبية للمواطنين المنتمين لنفس البلد، وبهذا فهي تشكل مركز الحوار بين أصحاب القرار والمواطنين.

فقد سعت الحكومة الجزائرية منذ أكثر من عشرية لأجل التحسين من صورة إدارتها نحو مواطنيها وذلك برفع من كفاءة أعمالها الإدارية، بحيث نجد الوقت الحالي أفرز عدة تأثيرات للإدارة التقليدية؛ علي شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية والتي انتقلت من الشكل التقليدي إلي نموذج الخدمة السريعة والعالية الجودة، وهذا بفضل تطبيق الأنظمة المعلوماتية الحديثة التي قلصت المسافات، وطورت نوعا ما من مستوي الخدمة المقدمة.

ومن أجل ذلك؛ فإن العمل علي تحسين العلاقة بين الإدارة وبين المستفيدين من خدماتها ، برز ضمنها ما يسمى بالنموذج الرشيد للخدمات، والتي تسعى من خلاله البلديات في الترقية والتحسين من الخدمات وتحقيق رضا المواطن المنشود، وعطفا علي ما سبق تروم هذه الدراسة إلي الإجابة علي التساؤل المركزي التالي:

ما هي وجهات نظر المواطنين الجزائريين نحو الخدمات التي

تقدمها الإدارة العمومية الجزائرية لاسيما الإدارة الإقليمية ؟

وللإجابة علي هذا التساؤل يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما المقصود بالخدمة العمومية في حالة الإدارة الجزائرية؟
٢. هل تحسنت صورة الإدارة الجزائرية لدى مواطنيها من الإجراءات التي فرضتها الوزارة الأولى ؟
٣. وكيف يمكن للمواطن الجزائري أن يغير وجهات نظره نحو مؤسسات الدولة؟ ولاسيما التي له علاقة مباشرة معها.
٤. ما هو مستوي الخدمة العمومية المقدمة لدي المواطن بعد هذه الإجراءات التي فرضتها الدولة؟

1- أهمية الدراسة: تنبثق أهمية الدراسة من الدور الحيوي للإدارة البلديات في الحياة اليومية للمواطن، لما تقدمه من خدمات عامة علي مدار أيام السنة.

ولهذا فإن أهمية الدراسة تكمن في معرفة وجهات نظر المواطنين إزاء الخدمات المقدمة من طرف البلديات الجزائرية، وتسهم كذلك في معرفة مواطن النجاح والخلل، وبذلك العمل علي تطويرها وزيادة فعاليتها والتحسين من صورتها وتأتي هذه الدراسة كمحاولة علمية للكشف عن مدي رضا المواطنين عن الخدمات التي تقدمها البلديات، وهل عملت هذه الأخيرة في خضم القوانين والتشريعات التي سنها الحكومة من أجل ترقية أدائها والتحسين من صورة إداراتها.

ولهذا فإن لهذه الدراسة أهمية من خلال تطرقها لموضوع حيوي يساعد المنظمات ولاسيما الجزائرية منها في تعزيز مكائنها والرفع من قيمتها والسيطرة علي عملياتها ونشاطاتها المختلفة هذا من جهة، ومن جهة ثانية كون الدراسة تحاول الكشف علي وجهات نظر المواطنين الجزائريين حول علاقاتهم مع البلديات التي يقصدونها من أجل قضاء حاجاتهم من الوثائق الإدارية.

2- أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلي معرفة وجهات نظر المواطن الجزائري نحو الخدمات التي تقدمها الإدارة العمومية الجزائرية لاسيما من خلال إدارتها الإقليمية والمتمثلة في البلدية وذلك من خلال بعض التحسينات التي عمدت إليها الدولة الجزائرية من أجل تذليل كافة العراقيل البيروقراطية والوصول إلي ترقية الخدمات العمومية ومن أبرزها:

- توضيح الأبعاد النظرية لترقية الخدمة العمومية وكذا علاقة إدارة - مواطن، مع محاولة تقديم عرض تحليلي لواقع الخدمات التي تقدمها الإدارة الإقليمية- البلديات-.
- محاولة إزالة الغموض والتعرف علي تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها علي تفعيل وترشيد الخدمة العمومية.
- الكشف علي مدي مساهمة الأنظمة المعلومات في ترقية العمل الإداري وبالتالي العمل علي تغير نظرة المواطن الجزائري نحو إدارته الإقليمية - البلدية- .
- الكشف عن العراقيل التي تحد من الاستغلال الأمثل لإمكانات البلدية سواء البشرية أو المادية.

- عرض واقع الخدمات العمومية التي تقدمها البلديات وما هي الآليات المتبعة للعمل من أجل رفع من مستوي أداء الإدارات العمومية الجزائرية بصفة عامة وإدارة البلديات بصفة خاصة.

3- الدراسات السابقة: هناك مجموعة من الدراسات التي تناولت الخدمات العمومية والتي كان جلها في الميدان القانوني والتشريعي إلا أن هناك غياب كلي لدراسات سابقة في ميدان العلوم الاجتماعية ومع هذا سنتطرق لعرض بعض الدراسات العربية والتي تطرقت إلي عنصر الخدمات العامة .

▪ دراسة **علاء الدين عبد الرحيم احمد** الموسومة ب: **بعض العوامل المؤثرة في العلاقة بين موظفي الخدمة العامة والمواطنين في عدد من الأجهزة الحكومية في الأردن** ، حيث تناولت هذه الدراسة بحث تأثير بعض العوامل (البيروقراطية ، العدالة في التعامل ، القيم الشخصية...) في العلاقة بين موظفي الخدمة العامة والمواطنين في عدد من الأجهزة الحكومية بالأردن، وقد توصلت هذه الدراسة إلي وجود تأثير لهذه العوامل في العلاقة بين موظفي الخدمة العامة والمواطنين ولكن بدرجات متفاوتة.

▪ دراسة **فوزي عبد الله العكش** : **الإصلاح الإداري في الأردن دراسة استطلاعية من وجهة نظر العاملين في الجهاز الحكومي**، بحيث هدفت هذه الدراسة إلي تشخيص أسباب تخلف الجهاز الإداري والحلول المقترحة؛ وذلك من وجهة نظر الموظفين العاملين في وزارات الدولة ودوائرها.

وقد أظهرت نتائج تحليل البيانات بأن أسباب تخلف الجهاز الإداري تعود إلى مجموعة من الممارسات أبرزها حسب أهميتها من وجهة نظر العينة: المحسوبية، وعدم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب وعدم ربط العمل القيادي الإداري بالإبداع وغياب نظام فعال للحوافز، وضعف أجهزة الرقابة الإدارية وتدني مستوى الرواتب، وإهمال إعادة هيكلة الجهاز الحكومي، أما الحلول المقترحة فتضمنت حسب ترتيب أهميتها من وجهة نظر من شملتهم عينة البحث؛ في إيجاد فرص عمل جديدة، وضرورة إبداء الحكومة الجدية في تنفيذ برنامج الإصلاح الإداري، وتطبيق القوانين والأنظمة بدقة (العكش: 2003).

▪ دراسة فراس محمد الرواشدة وزياد محمد الصمادي (الرواشدة وآخرون: 2010) الموسومة ب: تقييم مستوى الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين من التأمين الصحي في الأردن، بحيث هدفت هذه الدراسة إلى تقييم ومعرفة مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين في القطاع الصحي (العام والخاص)، من خلال قياس متغيرات تتعلق بمستوى الخدمات الصحية (إجراءات الاستقبال ومعاملة الجهاز الطبي والتمريضي وإجراءات ونظام العمل والتوعية الصحية والظروف البيئية الداخلية والخارجية ومستوى التأمين الصحي) وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين من التأمين الصحي في المستشفيات الحكومية والخاصة منخفضة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي للمتغيرات الديموغرافية الفئة العمرية، ولا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعود للمتغيرات الديموغرافية الباقية، وهي الجنس والراتب الشهري ومكان

الإقامة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي خدمات المستشفيات الحكومية والخاصة تعزي لصالح القطاع الخاص.

ثانيا - مفاهيم الدراسة:

١- **الخدمة العمومية** : تمثل الخدمة العمومية عسبا حيويا موجهة للمواطنين دون تمييز أو استثناء والتي تتكفل مؤسسات الدولة بضمانها وتلبيتها كخدمة الصحة، التعليم، الأمن، الحماية ... الخ وهذا من أجل تيسير وتحسين الحياة اليومية للمواطن وعليه:

- يري **جاك شوفالي**: بأن " الأهداف التي تطمح إليها المؤسسات العمومية لا تشبه تلك التي ترمي إليها المؤسسات الخاصة"، فمنطق العمليات يختلف حيث في الوقت الذي تبحث فيه المؤسسة الخاصة عن الترويج لمصالحها الخاصة (مصالح شخصية لأفرادها أو مصالح جماعية) فإن المؤسسات العمومية تسعى إلى إشباع حاجيات جماعية؛ ولهذا يجب أن نوضح هنا بعض الالتباس الذي ينتج عن هذا المفهوم: هل يتمثل الهدف الذي ترمي إليه المؤسسة العمومية في المصلحة العامة أم المصلحة الجماعية لمستعملها؟ الفرق هنا جد مهم، في حالة ما إذا اتخذت المؤسسات العمومية إجراءات تخالف المصالح الخاصة بمستعملها و ذلك بحجة المصلحة العامة التي هي من صلاحيات الدولة فإن ذلك يؤدي إلى إعطاء الأولوية للعرض علي حساب الطلب، كما يعرف كل من (Lovelock & Wirtz) الخدمة بأنها : " عبارة عن ذلك الفعل أو الأداء المقدم من طرف جهة معينة إلى جهة أخرى...". (LOVELOCK. Ch & WIRTZ: 2004,p09). ونقصد به هنا تلك

الخدمات التي تقدمها الهيئات العمومية الحكومية علي سبيل المثال إلي جهة أخري ألا وهم مواطنيها.

ويعرف قاموس العلوم الاقتصادية الخدمات: علي "أنها منتج غير مادي نتيجة نشاط إنتاجي وهي مرتبطة أيضا بسلعة ولا يمكن تخزينها، أي أن هناك تزامن بين عملية إنتاجها واستهلاكها" (Alain, BEITONE et autres, 2008, p: 435)، ويشير هذا التعريف إلي الجانب غير الملموس للخدمة كما يؤكد ارتباط الخدمة بإنتاج مادي (سلع) ولا يمكن تخزينها أيضا.

أما مصطلح الخدمة العمومية : فيوحي إلي تلك الرابطة التي تجمع بين البلديات والمواطنين علي مستوى تلبية الرغبات وإشباع حاجاتهم المختلفة (من خلال استخراج الوثائق الإدارية مثل: شهادات الميلاد وكذا جوازات السفر وبطاقات الهوية ...)، لذلك تم التركيز هنا في تعريف الخدمة العمومية علي محورين:

أ- **الخدمة العمومية كعملية:** حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية علي أنها تمثل عمليّات ذات طابع تكاملي، تنطوي علي مدخلات، تشغول ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليّات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي: **الأفراد، الموارد والمعلومات.**

(إدريس : 2001 ، ص 455)

ب - **الخدمة العمومية كنظام:** انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها الإدارات العمومية كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

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

- نظام تسليم الخدمة: ووفق هذا النظام يتم التجميع النهائي لعناصر الخدمة ثم تسليمها النهائي وإيصالها للمواطن طالب الخدمة (إدريس : 2001 ، ص 455).

أما (HORGUES-DEBAT) فيشير في تعريفه **للخدمة العمومية** إلى: " تلك الخدمة التي تتميز بالتوافر أي تكون متاحة للجميع وتستند على مفهوم المصلحة العامة"، (HORGUES-DEBAT.J, 2007 ,p03).

ومنه **فالخدمة العمومية** هي تلك العلاقة التي تربط بين الإدارة العامة الجزائرية والمتمثلة في البلدية والمواطنين، قصد تلبية رغباتهم وحاجاتهم المختلفة من الوثائق الإدارية وفي وقت زمني قصير، ولا تتحقق هذه الأخيرة، إلا بتطبيق التقنيات والتكنولوجيات الحديثة في الأعمال الإدارية، مع محاولة القضاء على النمط التقليدي في التسيير الإداري.

▪ **معايير تقديم الخدمات:** من خلال نتائج الأعمال والدراسات العلمية التي خلص إليها معظم العلماء الباحثين في مجال **المناجمنت العمومي**، أكدوا على أن كل عملية لتسيير نشاطات الخدمة

العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة، تُعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها، والمتمثلة في المعايير التالية:

- 1- معيار المساواة، 2 - معيار الإستمرارية ، 3- معيار التطور،
- 4 - معيار المجانية النسبية، 5- معيار الشمولية،
- 6 - معيار الفعالية، 7- معيار التضامن،(موقع الكتروني)

- **معيار المساواة:** يعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين علي أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي إلخ. (عدمان:2015،ص18)، لذا لا بد من المساواة بين جميع فئات المجتمع الجزائري أثناء تقديم البلديات لخدماتها الإدارية للمواطنين، مع تطبيق العدالة علي مستوي جميع هياكلها.

- **معيار الاستمرارية:** هذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية والرقي العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية لهم، وهذا ما يتعين علي الدولة حماية المؤسسات والإدارات العمومية من حالات الفشل والإفلاس، كما يستوجب كذلك في حالات الإضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي لاسيما عمال الإدارة الإقليمية - **البلديات**-؛ الالتزام بالحفاظ علي الحد الأدنى من الخدمات العامة التي يحتاجها مواطنوها.

- **معيار التطور:** إن هذا المعيار يسمح بتكثيف محتوى الخدمة العامة مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المواطنين من جهة أخرى، وعلي سبيل المثال أصبح طلب بطاقات الهوية البيومترية لحاملي جوازات السفر البيومترية عن بُعد، دون الذهاب إلي مقرات

ومصالح البلديات، لذا يستوجب علي معالجة هذه العمليات الجارية بالنظم الآلية الحديثة وعن بُعد...إلخ.

- **معيار الجانية النسبية:** امتداداً لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوي الدخل)، يتم اعتماد سلم يوضح هذا التباين، بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيًا للجميع، مثلًا خدمة الصحة، الأمن والتعليم...إلخ، ثم ترتيب الخدمات تنازليًا حسب نوعية الخدمة ومستوي دخل المواطنين الراغبين في الاستفادة من الخدمات.

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

- **معيار الفعالية:** الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز الإدارة في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن (خلق الفوارق الجهوية)، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية، يسهم في خلق التوازن الجهوي، وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية. (عدمان: 2015، ص19)، وبالتالي علي الحكومات إنشاء مرافق عمومية وملحقات إدارية في مختلف مناطق بحيث تسمح بتقريب الإدارة من المواطن، والتقليل من معاناة التنقل إلي المدن للحصول علي الوثائق الإدارية المطلوبة من إدارة البلديات.

- **معيار التضامن:** الخدمة العمومية ما هي إلا تعبيراً عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين، تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانياً . (موقع الكتروني)، وهذا ما تسعى له مختلف الدول لاسيما الدولة الجزائرية.

▪ **مستويات الخدمة :** ورغم هذا التقسيم والتحليل الذي ينطبق على المنتجات بوجه عام، إلا أن عدد من الكتاب رأوا بأن خاصتي عدم القابلية الفصل (التلازمية) واللاملموسية تجعل تطبيق المستويات العامة الثلاثة للمنتجات ذات معنى أقل بالنسبة للخدمات وبدلاً من ذلك قدموا مستويين للخدمة هما:

- ١- **الخدمة الأساسية أو الجوهرية:** وتمثل المنفعة الأساسية التي يرغب المستهلك (المواطن) الحصول عليها لإشباع حاجاته ورغباته.
- ٢- **الخدمة الثانوية:** وتمثل مستوي المنتج المادي والمنتج المعزز وتمثل في ثمانى مجموعات وهي موضحة في الشكل التالي:



الشكل رقم 01: يمثل زهرة الخدمة (بشير العلق، الطائي: 2007، ص 75)

من خلال الشكل السابق نلاحظ بأن هناك ثماني مجموعات من الخدمات التكميلية موزعة علي أوراق الزهرة التي تحيط بقلبها الذي يرمز إلي الخدمة الجوهر، كما تجدر الإشارة إلي أنه ليس من الضروري أن تكون دائما هذه الخدمات التكميلية كلها ضمن خدمة ما، فطبيعة الخدمة تساعد في تحديد الخدمات التي ينبغي تقديمها لتعزيز ثقة المواطن بالإدارة، وقيمة الخدمة وبالتالي تحقيق النجاح للإدارات العمومية المعنية بتقديم الخدمة.

أما ترقية مع إصلاح وترشيد الخدمة العمومية، فقد تطرق إليها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي مؤكدا بأن: "بناء قطاع عام يتسم بالكفاءة والفعالية وقادر علي خدمة حاجات الجمهور" (عبد الكريم: 2003، ص 167).

وعليه فإن العمل علي تحسين وإصلاح الخدمة العمومية بالبلديات الجزائرية: هي تلك الآليات المتعلقة بالعمل علي وضع إدارة قادرة علي التحكم في تكنولوجيا المعلومات، والعمل بكل شفافية، لاحترام موثيق حسن السلوك في استقبال المواطنين دون تمييز.

2- الإدارة العمومية :

- **التعريف اللغوي للإدارة العمومية :** تنقسم عبارة الإدارة العمومية إلي جزأين : "الإدارة"، وهي من أصل لاتيني، جاءت من المفهوم « **Administrare** » والتي تنقسم بدورها إلي جزأين حيث أن: « **Ad** » يقابلها في الإنجليزية كلمة « **To** »

والجزء « *ministrate* » يقابله « *Serve* » ويعني في اللغة العربية "تقديم الخدمة" أو "تقديم العون للآخرين"، أما كلمة « *Public* » فتعني العامة أو الجهات الرسمية أو الحكومية وعليه فعبارة الإدارة العمومية تعني: "تقديم الخدمة من طرف جهات عمومية" (النمر وآخرون: 2001، ص 05)

- التعريف الاصطلاحي للإدارة العمومية:

• **يعريفها ديربشير "Derbysire"** بأنها "الجهز المحرك للحكومة المركزية والحكومة المحلية، وأنها تتعلق بتطبيق القرارات السياسية"، كما يري: **محمد الصغير بعلي** "أن للإدارة العمومية مفهومين أحدهما شكلي والآخر مادي"، حيث يشير **الأول** إلى مجموع الأجهزة، والهيكل 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 : 2014-2015، ص 13)

لذا يقصد هنا **بالإدارة العمومية** كل هيئة مركزية أو إقليمية - المتمثلة في البلديات - أوكلت إليها الحكومة الجزائرية، مهمة تلبية الحاجات العامة للمواطنين من خدمات غير ربحية مع تزويدها بالوسائل اللازمة لذلك.

وتنقسم الإدارة العمومية إلى قسمين:

- **الأولى: إدارة مركزية والتي يقصد بها:** تركيز السلطة الإدارية في يد جهاز واحد يكون متواجدا على مستوى عاصمة البلد، ويتضمن النظام المركزي ممارسة الصلاحيات من طرف السلطة العليا دون توزيعها على هيئات أخرى.

- **والثانية إدارة محلية (إقليمية) : والتي يقصد بها:** أسلوب من أساليب التنظيم الإداري للدولة الذي يقوم على فكرة توزيع السلطات والواجبات بين الأجهزة المركزية والمحلية، حتى يتسنى للإدارة المركزية أن تتفرغ لرسم السياسة العامة من جهة، وإدارة المرافق العمومية ذات الطابع الوطني من جهة أخرى، في حين تتفرغ الإدارات الإقليمية - البلديات - لإدارة المرافق العمومية التابعة لها بكفاءة، تتمثل الإدارة المحلية فيما يعرف بالجماعات المحلية أو الإقليمية، (تيشات: 2014-2015.ص 14) ونحن هنا بصدد دراسة الإدارة الإقليمية أي البلديات.

3- تعريف الإدارة الإقليمية : يقصد بها هنا في دراستنا البلدية، وبهذا فهي: "الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، وتُحدَث بموجب قانون"، لهذا فالبلدية وفقا للقانون 10-11 هي: "القاعدة الإقليمية اللامركزية ومكان لممارسة المواطنة وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية" (القانون 11-10 : 2011) .

ويمكن هنا إعطاء مفهوم آخرًا للبلدية والتي نجدها أيضا باسم الإدارة المحلية : بحيث نجد أن هناك تعدد في التعريفات التي تناولت مفهوم الإدارة المحلية، تبعًا لوجهات نظر الفقهاء والمفكرين ولعل السبب في ذلك يرجع إلي أن كل من مفكر ينظر إلي الإدارة المحلية من زاوية معينة مبنية علي الفلسفة الفكرية السياسية والقانونية للدولة التي ينتمي إليها المفكر أو الكاتب ولكن بالنهاية نجد أن أولئك المفكرين قد اتفقوا علي المبادئ الأساسية التي تتعلق بنظام الإدارة المحلية، ولا شك أن اختلاف الجوانب التي يهتمون بها، والأهداف التي يرمون إلي تحقيقها، تدعونا إلي التعرف علي بعض هذه التعريفات ذات العلاقة بمفهوم نظام الإدارة المحلية، فيعرفها الكاتب البريطاني آرام مودي (Grame) " Modie أنها مجلس منتخب تتآزر فيه الوحدة المحلية ويكون عرضة للمسؤولية السياسية أمام الناخبين سكان الوحدة المحلية ويعتبر مكملاً لأجهزة الدولة". (الطعامنة: 2003).

- **المواطن (متلقي الخدمة):** وهو العميل الذي يستفيد من الخدمة، حيث أن متلقي الخدمة (المراجع) هو الذي يراجع لذاته أو لأسرته حتي لو كانت الخدمة من المؤسسة التي يعمل بها أو من مؤسسة أخرى وهنا يجب علي الأجهزة التي تقدم الخدمات العامة، التعرف علي هذه الفئات وخصائصها، مع العمل علي إنجاز خدماتهم بكفاءة، للحفاظ علي المتعاملين معها من ناحية واجتذاب مواطنين جدد من ناحية أخرى، وحتى يتحقق هذا الهدف لا بد من: (موقع الكتروني)
- **السرعة:** في إنجاز الخدمة المطلوبة، وبالجودة التي ترقى لمستوي طموح المواطنين، والعناية بهم من جانب مقدمي الخدمات، من حيث

الهدوء والبساطة والإتصات الجيد لهم، والعدالة في التعامل والاستجابة لمطالب المواطنين وتفهمها، والعمل علي إنجازها .

- **المصادقية:** من خلال التطابق بين الأقوال والأفعال، والاحترام والتواضع في التعامل مع كافة المواطنين دون تمييز أو تحيز.

ثالثا- أطر ترقية الخدمات العمومية :

بعد تعرضنا في المحور السابق لتحديد مصطلحات الدراسة، نعالج في هذا المحور أطر ترقية الخدمة العمومية والتي تركز علي جانبين أساسيين، وهما:

- **المواطن:** والذي يشكل الطرف الأول في معادلة تحسين وترقية الخدمات العمومية بالنظر إلي حاجته لهذه الأخيرة، وبالنظر إلي كونه طرفا في علاقة تربطه بالهيئة المقدمة لهذه الخدمة أي **البلدية**، لذلك سندرس أثر تحسين الخدمة العمومية علي علاقة الإدارة بالمواطن .

- **الإدارة:** والتي تشكل الطرف الثاني في معادلة ترقية الخدمات العمومية، ونظرا لكون حقل الدراسة الميدانية كانت الإدارة الإقليمية - البلديات-، سنحاول التطرق إلي علاقة الإدارة بالمواطن وكذا سبل ترقية هذه العلاقة.

1- علي مستوي علاقة الإدارة بالمواطن: المتأمل جيدا في العلاقة بين الإدارة والمواطن، نجد بأن هناك علاقة سياسية، قانونية، اجتماعية وإدارية، بحيث يتمتع بموجبها الفرد بمركز قانوني وسياسي واجتماعي أمام الدولة والإدارة ، متمتعاً بحقوقه وحرياته في مواجهة

الإدارة العامة ومتحملا لواجباته والتزاماته، وبالتالي فإن هذه العلاقة متبادلة، تتضمن التزامات الإدارة العامة تجاه المواطن وواجبات المواطن وحقوقه تجاه هذه الإدارة ، (عمران:2015)

2- سبل تحسين العلاقة بين إدارة- مواطن: يشكّل المواطن الحلقة الجوهرية في عملية ترقية والتحسين من الخدمات العمومية، فلأجل راحته سعت السلطات العمومية إلى اتخاذ كافة الإجراءات الكفيلة بتحقيق ذلك.

وتعدّ الجزائر من بين الدول المهمة بتحسين وتقوية علاقتها بمواطنيها، مع المحاولات المستمرة لتحسين الصورة السوداوية التي هي لدى المواطن الجزائري، وذلك بتخفيف بعض الأعباء والوثائق أملا منها لتحقيق الرضا المنشود؛ وفي هذا الجانب نجد أن الجزائر قد سعت في ذلك، منذ أكثر من عشرية ومن بين هذا الإجراءات نذكر منها:

٢-١- علي المستوى التشريعي: لقد سبقت الجزائر العديد من الدول في سن منظومة قانونية خاصة بتنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن والمتمثلة في المرسوم رقم: 88-131، (المرسوم رقم:88-131، 1988) وتعدّ هذه الخطوة نقطة إيجابية تُحسب للمُشرّع الجزائري، إذ أن تنظيم هذه العلاقات بموجب قواعد تشريعية يمنحها من القوة والحصانة ما يحول دون انتهاكها، أو تجاوزها سواء من قبل الموظف الحكومي أو المواطن، نظرا لما تكتسيه القاعدة القانونية من طابع إلزامي. (بوضيف: 2007، ص26)

من خلال القراءة لمواد هذا المرسوم فقد حملت العديد من الإجراءات الكفيلة بتمتين العلاقة بين الإدارة والمواطن نذكر أهمها:

- **في مجال إعلام المواطن:** بحيث "يتعين علي الإدارة أن تطلع المواطنين علي التنظيمات والتدابير التي تسطرها، وينبغي في هذا الإطار، أن تستعمل وتطور أي سند مناسب للنشر والإعلام"، كما "يتعين علي الإدارة أن تنشر بانتظام التعليمات والمناشير والمذكرات التي تهم علاقتها بالمواطنين..." (المرسوم رقم: 88-131)

- **في مجال استقبال المواطنين:** إلزامية استقبال المواطنين أحسن استقبال، مع وضع مكلفين وإطارات في الاستقبال .

- **في مجال ترقية وتحسين من نوعية الخدمات:** فقد أشارت المادة 21 إلي أنه: "يجب علي الإدارة حرصا منها تحسين نوعية خدماتها باستمرار، وتحسين صورتها العامة باعتبارها تعبيراً عن السلطة العمومية..."، كما "يجب عليها، زيادة علي ذلك أن تطور أي إجراء ضروري لتتلاءم دوما مع التقنيات الحديثة..."، (المرسوم رقم: 88-131).

2-2 - **علي المستوي الهيكلي:** لقد سعت الجزائر جاهدة إلي تقديم أحسن الخدمات لمواطنيها وتحسين علاقتها بهم بإنشاء هياكل تسهر علي تجسيد ذلك، نذكر أهمها كالتالي:

- **لجنة إصلاح هياكل الدولة:** جاءت هذه اللجنة لتضع المواطن في قلب عملية الإصلاح الإداري بالإمام بكافة الجوانب البيروقراطية التي تنعص انتفاعه من الخدمات العمومية واقتراح كافة الإجراءات التي تحدّ

منها بهدف إقامة علاقة جديدة بين الإدارة والمواطن. (المرسوم الرئاسي رقم: 2000-372 ، 2000)

- الوزارة لدي الوزير الأول المكلفة بإصلاح الخدمة

العمومية: جاءت هذه الوزارة لتأكيد مسعى السلطات العمومية الرامي إلى تطوير وتنظيم الخدمة العمومية، وتكييفها مع التطورات الحاصلة، مع تلبية حاجات مستعملي المرفق العام، مع تمتين العلاقة التي تربط الإدارة بالمواطن، واستحدثت هذه الوزارة في التعديل الحكومي لسنة 2013، وفقا لما جاء في المرسوم الرئاسي رقم: 13-112 المؤرخ في: 11 سبتمبر 2013.

- المرصد الوطني للمرفق العام: وهي هيئة جديدة أنشأت من أجل تطوير خدمات الإدارات والقضاء علي البيروقراطية وفقا لما جاء في المرسوم الرئاسي رقم: 16-03 مؤرخ في 7 يناير سنة 2016 يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام. (المرسوم الرئاسي رقم: 16-03، 2016)

ومما سبق فان الدولة حاولت جاهدة بمختلف الطرق قصد الترقية من الخدمات العمومية سواء من الجانب الهيكلي وكذا التشريعي، هذا كله من أجل تحقيق رضا مواطنيها.

المحور الثاني : الجانب الميداني للدراسة .

1- **منهج الدراسة :** اعتمدت الدراسة الحالية علي أسلوب التحليل الكمي والوصفي في بحث المشكلة استنادا إلي البيانات الإحصائية التي تم جمعها من عينة البحث.

وقد تم الاعتماد علي برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss v.24) في تحليل البيانات التي تم الحصول عليها واستخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف في عملية تحليل وتفسير البيانات.

2- مجالات الدراسة :

• **المجال الجغرافي :** شمل مجال الدراسة بعض ولايات الجزائر واختيارها كان عشوائي وفقا لإجابات المبحوثين علي الاستبيان الالكتروني الذي تم توزيعه عليهم بطريقة عشوائية دون التخطيط أو معرفتهم مسبقا.

• **المجال الزمني :** استغرقت هذه الدراسة أكثر من ثلاثة أشهر، بداية من توزيع الاستبيان واستقبال إجابات المبحوثين حيث بدأت في شهر ماي 2017 إلي غاية نهاية شهر أوت 2017.

• **المجال البشري:** ويقصد به مجتمع الدراسة، أي الأفراد الذين سيتم التعامل معهم، والذين ستجري عليهم الدراسة الميدانية، وتعتبر مرحلة تحديد مجتمع الدراسة من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية، وهي تتطلب من الباحث دقة بالغة، حيث يتوقف عليها إجراء

الدراسة وتصميمها وكفاءة نتائجها، ويواجه الباحث عند شروعه في القيام ببحثه مشكلة تحديد نظام العمل أي اختيار مجتمع الدراسة أو العينة التي سيجري عليها دراسته وتحديدها. (شفيق: ١٩٩٩، ص112) وقد شمل مجتمع الدراسة المواطنين الجزائريين الذين يقصدون البلديات من أجل استخراج الوثائق الإدارية علي مختلف شرائحهم العمرية ومستوياتهم العلمية.

3- عينة الدراسة :

عادة ما يقوم الباحث بتحديد مجتمع دراسته حسب الموضوع أو الظاهرة التي يريد دراستها، فإذا كان المجتمع محدود العدد أو عدد عناصره صغير بحيث يستطيع إجراء مسح شامل لجميع أفرادها، فإنه يستخدم أسلوب المسح الشامل، ويعرف هذا الأسلوب بأنه: "التناول بالدراسة لجميع مفردات المجتمع، أي كل أعضاء الجماعة أو المجتمع المحلي كسكان قرية أو مدينة أو حي معين". (غربي : 2006، ص82)

ونظرا لصعوبة القيام بدراسة شاملة لجميع مفردات مجتمع البحث (ألا وهو المجتمع الجزائري)، قمنا باختيار أسلوب المعاينة، فالعينة هي: "مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة، يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء

الدراسة عليها ومن ثم استخدام نتائجها وتعميمها علي كامل مجتمع الدراسة الأصلي" (عبيدات وآخرون: 1999، ص219)، وقد اختار الباحثين عينة عشوائية من مفردات مجتمع الدراسة أين شملت 1010 مفردة موزعين علي معظم الولايات الجزائرية.

4- أدوات جمع البيانات : استعان الباحث بأداة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات؛ فقد صممت أسئلة الاستبيان المطبق في هذه الدراسة بعناية ودقة بحيث كانت متسلسلة وواضحة الصياغة، واعتمدنا في هذه الدراسة، علي أداة الاستبيان الإلكتروني (تم إنشائه علي google drive) والذي وزع إلكترونيا علي عينة من المواطنين الجزائريين، وقد اعتمدنا علي هذه الأداة في الدراسة للأسباب التالية:

- الجمهور المستهدف يتميز بضخامة العدد والتشتت بالشكل الذي يحد من إمكانية استخدام أساليب أخرى غير الاستبيان.
- يستطيع الاستبيان تغطية عدد كبير من الأفراد- حسب العينة المختارة - وفي أماكن جغرافية متباعدة.
- استهدفت دراستنا هذه، معرفة وجهات نظر المواطنين الجزائريين، رواد البلديات قصد استخراج الوثائق الإدارية ولهذا تم تصميم استبيان الكتروني، لقياس وجهات نظرهم، بحيث تم توزيعه عبر المنتديات وكذا رواد مواقع التواصل الاجتماعي بمساعدة مجموعة من الأساتذة الباحثين الموزعين عبر التراب الوطني الجزائري.

5- صدق الأداة وثباتها: تم التأكد من صدق أداة الدراسة بطريقتين :

- الطريقة الأولى: الصدق الظاهري للأداة : وذلك بعرض الاستبيان علي مجموعة من المحكمين، ذوي الاختصاص في ميدان العلوم الاجتماعية لاسيما علم اجتماع التنظيم.

- **الصدق الداخلي للاستبيان:** من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ بحيث قدر ب 0,879 وهو مقبول جدا، وبالتالي فالاستبيان قابل للتطبيق، ولتأكيد ذلك تم حساب **معامل الثبات** : وهو الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ ، أين حصلنا علي قيمة معامل الثبات والمقدرة ب: 0,937 وهو دليل علي قبول الاستبيان.

الجدول رقم 01 : يوضح حساب معامل ألفا كرونباخ – الصدق الداخلي للاستبيان-

معامل الثبات	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
0,937	0,879	24

ثانيا – تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

استعرضنا في المحاور السابقة موضوع ترقية الخدمات العمومية في الإدارة الإقليمية الجزائرية من وجهة نظر مواطنيها، بالتطرق إلي تحديد مفهوم المصطلحات الواردة في الدراسة، مثل: الخدمات العمومية وتعريف الإدارة الإقليمية الجزائرية، وكذا علاقة المواطن بالإدارة العمومية – البلديات-، ومن خلالها تم وضع أسئلة الاستبيان والتي شملت محورين؛ **الأول:** شمل البيانات السوسيو- ديمغرافية للمبحوثين، **والثاني:** عبارات لقياس اتجاه المواطنين نحو الخدمات التي تقدمها الإدارة الجزائرية لاسيما الإقليمية منها، مع تصميم مقياس ليكرت الخماسي، والجدول التالي يوضح ذلك

- الجدول (02): يوضح درجات المقياس

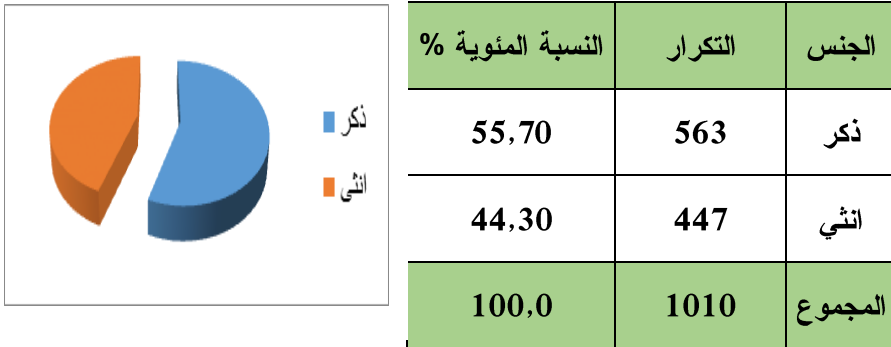
الدرجات	5	4	3	2	1
البعد	موافق بشدة	موافق	محايد	ارفض	ارفض بشدة

أولاً- وصف خصائص العينة (البيانات السوسيو- ديمغرافية لأفراد العينة):

من خلال البيانات التي تم جمعها سيتم تحليل ووصف خصائص عينة الدراسة وفقاً للجدول التالي :

- توزيع أفراد العينة حسب الجنس : وقد جاءت وفقاً للجدول التالي:

الجدول رقم(03): يوضح توزيع أفر الشكل رقم 01: يوضح متغير الجنس



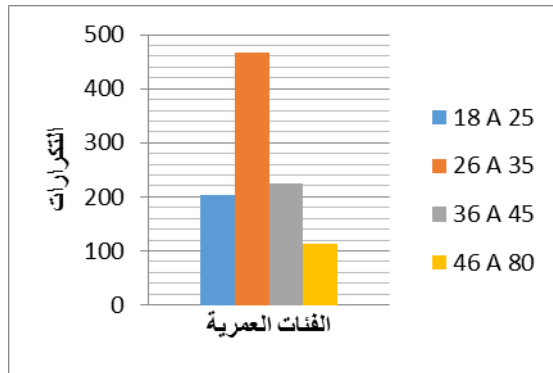
من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه نجد نسبة 55,70 % من مفردات العينة، هم من جنس الذكور وهي العادة المتعارف عليها بأن الذكور هم الأكثر شريحة التي تقصد البلديات، ومع ذلك نجد أن هناك

نسبة معتبرة من الإناث يقصدن البلديات من أجل استخراج وثائقهن والتي تتطلب إلزامية حضورهن مثل بطاقة الهوية البيومترية وكذا جوازات السفر البيومترية.

والجدول التالي يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقاً لمتغير السن موزعين على فئات عمرية متباينة. الشكل رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير

الجدول رقم 04: يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقاً لمتغير السن

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الفئات العمرية
20,10	203	18 إلى 25
46,30	468	26 إلى 35
22,30	225	36 إلى 45
11,30	114	46 إلى أكثر من 80 سنة
100,0	1010	المجموع



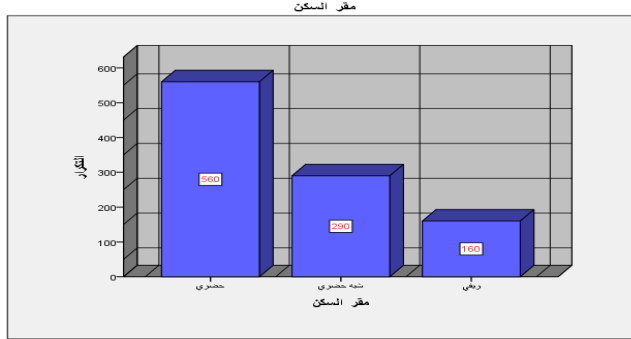
ترقية الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية من وجهة نظر مواطنيها

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه، نجد أن الفئة العمرية المحصورة بين 26 سنة و35 سنة هي الأكثر ذهاب إلى البلديات، كونها الفئة العمرية الأكثر نشاطا، بنسبة تقدر ب 46,30 %، ثم تلي في المرتبة الثانية الفئة العمرية المحصورة بين 36 و45 سنة بنسبة 22,30 % وعلي التوالي نجد الفئات العمرية المحصورة بين 18 إلى 25 سنة و46 إلى 80 سنة بنسب تقدر ب 20,10 % و11,30 % . وبالرغم باختلاف أعمار أفراد العينة نجد معظمهم يقصدون مقر البلديات من أجل طلب الخدمات منها والمتمثلة في وثائق الحالة المدنية مثل مستخرج شهادات الميلاد وعقود الزواج وكذا بطاقات الهوية ... الخ؛ لذا سنوضح مناطق إقامة المبحوثين في الجدول التالي:

الشكل رقم 03: يوضح مقر سكن للمبحوثين

الجدول رقم 05: يوضح منطقة السكن لأفراد العينة .

مقر السكن	التكرارات	النسبة المئوية (%)
حضري	560	55,45
شبه حضري	290	28,71
ريفي	160	15,84
المجموع	1010	100,0



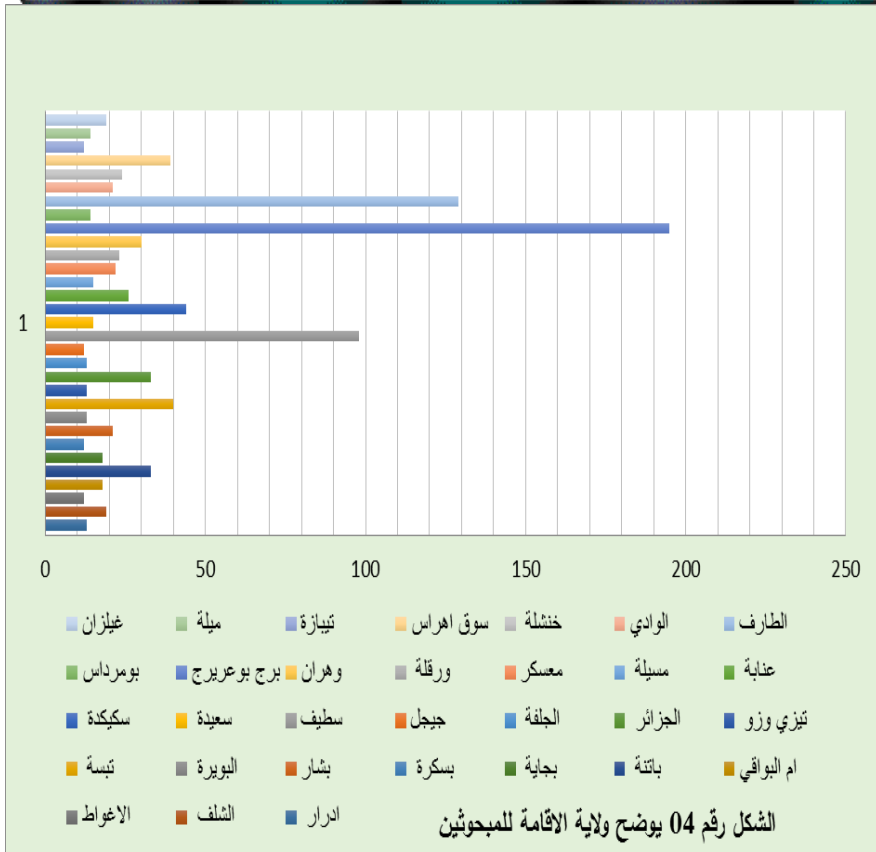
يتبين من البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن 55,45 % هم من قاطني المناطق الحضرية، ثم تلي بعد ذلك فئة المواطنين القاطنين في المناطق شبه حضرية بنسبة تقدر بـ 28,71 % وتأتي في المرتبة الأخيرة قاطني المناطق الريفية، وهو شيء عادي كون سكان هذه المناطق الريفية في غالبيتهم غير مزودين بالانترنت، لذا كانت استجابة المبحوثين أكثر في المناطق الحضرية علي المناطق الاخرى، كون الاستبيان الموزع علي عينة الدراسة كان عبر شبكة الانترنت.

ترقية الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية من وجهة نظر مواطنيها

ولمعرفة ولايات إقامة أفراد العينة تم طرح سؤال عليهم مضمونه: تحديد ولاية الإقامة؟، وهذا لمعرفة وجهات نظر مختلف شرائح المجتمع الجزائري، وفي مختلف الولايات ، والجدول التالي يوضح توزيع المبحوثين عبر الولايات الجزائرية.

الجدول رقم: 06 يوضح ولاية الإقامة لأفراد العينة

ولاية الإقامة	التكرارات	النسبة المئوية (%)	ولاية الإقامة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
ادرار	13	1,3	سكيكدة	44	4,4
الشلف	19	1,9	عنابة	26	2,6
الاغواط	12	1,2	مسيلة	15	1,5
ام البواقي	18	1,8	معسكر	22	2,2
باتنة	33	3,3	ورقلة	23	2,3
بجاية	18	1,8	وهران	30	3,0
بسكرة	12	1,2	برج بوعريج	195	19,3
بشار	21	2,1	بومرداس	14	1,4
البويرة	13	1,3	الطارف	129	12,8
تبسة	40	4,0	الوادي	21	2,1
تيزي وزو	13	1,3	خنشلة	24	2,4
الجزائر	33	3,3	سوق اهراس	39	3,9
الجلفة	13	1,3	تبيازة	12	1,2
جيجل	12	1,2	ميلة	14	1,4
سطيف	98	9,7	غيلزان	19	1,9
سعيدة	15	1,5	/	/	/
المجموع	1010 مبحوث	النسبة %	100%		



الملاحظ من البيانات الواردة في الجدول أعلاه نجد أن مفردات العينة تتوزع على معظم الولايات الجزائرية وتختلف درجة الاستجابة لاستبيان، ويرجع هذا الاختلاف إلى درجة الوعي بين المبحوثين من ولاية إلى أخرى، ولكن الولاية الأكثر استجابة هي ولاية برج بوعريج بـ 195 مفردة وكذا ولاية الطارف وسطيف على التوالي.

ثانيا - وصف وتشخيص مدي رضا المواطن عن الخدمات التي تقدمها الإدارة الإقليمية

لتبيان مستوي رضا المواطن الجزائري عن الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية لاسيما الإدارة الإقليمية - البلديات- في خضم الإصلاحات التي قامت بها الحكومة الجزائرية من أجل الرقي والتحسين من صورة إداراتها.

ولذا فالجدول الموالي، سنحاول من خلاله تحليل وتفسير إجابات أفراد العينة، أين تم طرح مجموعة من الأسئلة تقيس مدي رضا المواطن علي الخدمات التي يتلقاها من المرافق العمومية الإدارية(البلدية) بعد الإصلاحات التي جاءت بها الدولة في إطار ترقية وتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن.

- وتتمثل هذه الخدمات في : رقمنة سجلات الحالة المدنية وأصبحت للمواطن إمكانية استخراج بيان ولادته من أي بلدية في التراب الوطني الجزائري.

- سهولة طلب استخراج بطاقات الهوية البيومترية لكل مواطن لديه جواز سفر بيومتري دون الذهاب إلي البلديات، أي طلب هذه الخدمة عن بعد.

- إلا أن هناك بعض المعوقات والمظاهر السلبية منتشرة في البلديات الجزائرية سنحاول استطلاع رأي المبحوثين فيها، منها ما هو متعلق بهياكل استقبال المواطنين والأنظمة المعلوماتية المطبقة، إضافة إلي نقص في الكوادر البشرية المؤهلة في التكنولوجيات الحديثة، وفي

الجدول التالي سنوضح وجهات نظر المواطنين المستجوبين من خلال أداة الاستبيان، والذي يبين التكرارات والنسب المئوية لعبارات الاستبيان، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكذا معامل الاختلاف .

الجدول رقم 07: يوضح المقاييس الإحصائية لرضا المواطن عن

الإدارة الإقليمية والخدمات التي تقدمها

الأهمية النسبية (%)	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس الإجابة										العبارات
				ارفض بشدة		ارفض		محايد		أوافق		أوافق بشدة		
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
58,46	0,40	1,18	2,92	13,2	133	27,7	280	18,7	189	34,5	348	5,9	60	المظهر الخارجي لمقر بلديتك مقبول جدا
62,69	0,38	1,20	3,13	11,09	112	21,68	219	20,69	209	35,74	361	10,79	109	المكاتب مرتبة ومجهزة بأجهزة إعلام آلي جديدة
51,15	0,48	1,24	2,56	19,01	192	44,46	449	5,15	52	24,55	248	6,83	69	قاعات الانتظار مجهزة لراحة المواطن (كراسه ي، مكيفات، تلفاز)
58,24	0,43	1,26	2,91	15,05	152	29,70	300	13,96	141	31,58	319	9,70	98	قاعات الانتظار موجودة ونظيفة
68,65	0,36	1,23	3,43	9,11	92	18,61	188	9,90	100	44,65	451	17,72	179	وجود لوحات إرشادية تدلك علي أماكن الحصول علي الخدمة التي تحتاجها
43,13	0,55	1,18	2,16	35,74	361	35,54	359	10,89	110	12,97	131	4,85	49	القاعة مجهزة بطاولات للأوثانق

ترقية الخدمات العمومية بإدارة الإقليمية الجزائرية من وجهة نظر مواطنيها

60,63	55,49	62,55	64,91	37,37	39,21	45,05	48,28	تجد موظف استقبال يرشدك و يوجهك
0,44	0,47	0,40	0,38	0,64	0,66	0,59	0,56	يقوم موظف الاستقبال بملأ استمارتك عندما لا تعرف كيفية ملأها
1,34	1,31	1,24	1,24	1,20	1,29	1,33	1,34	انتظار دورك يتم في نظام بعد سحب رقمك من الجهاز الموضوع بهو لشبابيك (Guichets)
3,03	2,77	3,13	3,25	1,87	1,96	2,25	2,41	وجود ممرات مخصصة للمعاقين في حال وجود طوابق بمقر البلدية
15,74	19,01	12,87	13,27	57,43	53,66	42,67	34,75	تصميم الشبابيك يسهل عليك التواصل مع موظف المصالح المدنية
159	192	130	134	580	542	431	351	هناك تواصل جيد بينك وبين موظفي الشبابيك
23,76	32,67	19,70	17,82	17,92	21,49	18,81	24,55	وقت قصير تقضيه في بلديتك عند طلبك الحصول علي الوثائق التي تحتاجها
240	330	199	180	181	217	190	248	توجد طوابق كثيرة في مقر بلديتك مما تضطر للانتظار كثيرا
18,91	9,90	21,98	10,00	7,92	6,93	15,84	12,97	
191	100	222	101	80	70	160	131	
24,75	28,71	32,67	48,91	13,86	10,99	15,94	20,00	
250	290	330	494	140	111	161	202	
16,83	9,70	12,77	10,00	2,87	6,93	6,73	7,72	
170	98	129	101	29	70	68	78	

49,82	44,02	54,63	49,19	56,57	54,10	يرد الموظف علي كل استفساراتك انشغالاتك دون تدمر وقلق
0,53	0,55	0,41	0,54	0,43	0,49	تجد إحترام من قبل الموظف وتشعر بالأمان عندما تتعامل معه
1,31	1,21	1,12	1,32	1,21	1,33	يلتزم موظفو بلديتك بأوقات عملهم ويحرصون علي أوقاتهم ، كلما تحتاجهم تجدهم في الخدمة
2,49	2,20	2,73	2,46	2,83	2,70	عند استخراجك لوثائقك الإدارية لا توجد إطلافا فيها أخطاء
26,93	37,03	15,84	29,90	12,08	20,00	هناك عدالة في معاملة موظفي بلديتك مع جميع المواطنين ودون تمييز
272	374	160	302	122	202	يتفرغ لك الموظف لإنجاز طلبك دون الانشغال عنك بأعمال أخرى كالتحدث في الهاتف أو إلي زميله
32,48	30,40	28,71	29,60	34,75	33,47	
328	307	290	299	351	338	
15,94	11,98	25,84	14,85	22,97	17,13	
161	121	261	150	232	173	
13,86	16,63	25,64	15,94	18,61	14,85	
140	168	259	161	188	150	
10,79	3,96	3,96	9,70	11,58	14,55	
109	40	40	98	117	147	

ترقية الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائية من وجهة نظر مواطنيها

55,44	65,21	82,79	55,41	63,07	موقع وزارة الداخلية ساعدك في التعرف على كثير من الإجراءات الإدارية لإستخراج الوثائق دون الذهاب لمقر البلدية
0,47	0,36	0,30	0,47	0,41	موقع وزارة الداخلية ساعدك في طلب جميع الوثائق الإدارية دون الذهاب لمقر البلدية
1,25	1,16	1,23	1,31	1,30	تفضل طلب وثائقك إلكترونيا علي الذهاب إلي مقر البلدية
2,77	3,26	4,14	2,77	3,15	يتقن الموظف استخدام أجهزة الإعلام الألي جيدا، وبالتالي يقدم لك الوثائق في مدة زمنية قصيرة جدا
23,05	7,13	7,03	24,75	19,90	
/	72	71	250	201	
24,71	21,68	5,94	16,73	4,95	
/	219	60	169	50	
15,77	23,86	10,10	24,16	27,92	
/	241	102	244	282	
24,91	32,67	19,90	25,45	34,36	
/	330	201	257	347	
11,11	14,65	57,03	8,91	12,87	
/	148	576	90	130	
المؤشر العام					

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج الإحصائي

SPSS .V.24

ومن خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه، نجد قيمة الوسط الحسابي للمؤشر العام قدر بـ 2,77 وهو أقل من الوسط الفرضي (03) ، مما يدل علي عدم الرضا التام عن هذه الإصلاحات ،

- فقد جاءت العبارة: **"تفضل طلب وثائقك إلكترونيا علي الذهاب إلي مقر البلدية"** في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي مقدر ب: 4,14 من 05 ، وهو ذو درجة عالية وهو دليل علي تفضيل المواطنين طلب ما يحتاجونها من وثائق الحالة المدنية عن بُعد دون الذهاب إلي مقرات البلديات،

- بينما تأتي في المرتبة الأخيرة العبارة : **"وجود ممرات مخصصة للمعاقين في حال وجود طوابق بمقر البلدية"**، بمتوسط حسابي يقدر بـ 1,87 من 05 وهو ذو درجة منخفضة، لذا نجد أن معظم المبحوثين أكدوا علي غياب ممرات مخصصة للمعاقين في البلديات ، كون معظم مقرات البلديات مازالت لم ترقى إلي تطلعات المواطنين ولم تقم بعض هذه البلديات بتجديد وإعادة صيانة وهيكله مقراتها كي تستوعب الارتفاع المستمر لطالبي خدماتها من طرف المواطنين ، مع تهيئة ممرات للفئات الهشة لاسيما المعوقين منهم.

- أما الأهمية النسبية فقد قدرت بـ 55,44 % وهي نسبة نوعا ما متوسطة، دليل آخر علي عدم رضا المواطنين علي الخدمات المقدمة، بالرغم من المجهودات المبذولة من طرف الحكومة الجزائرية، كون هياكل الاستقبال ما تزال بعيدة كل البعد عن مستوي تطلعات المواطنين، إلا أن هناك اتفاق من طرف المبحوثين علي أنهم علي علم ببعض

ترقية الخدمات العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية من وجهة نظر مواطنيها

الإصلاحات، مثل: رقمنة سجلات الحالة المدنية، وباستطاعة المواطنين الذي يملكون جوازات السفر البيومترية، استخراج بطاقات الهوية من مقر سكنهم دون الذهاب إلى مقر البلديات، مع ظهور بوادر التحسن الطفيف في نوعية الخدمات المقدمة، وخاصة في جانب إلغاء المصادقة علي الوثائق وكذا تخفيض بعض الوثائق في الملفات الإدارية.

- أما قيمة الانحراف المعياري فقد قدرت ب 1,25 والتي تدل علي أن هناك تشتت وعدم وجود اتفاق في إجابات المبحوثين، وتختلف من ولاية إلى أخرى، أما قيمة معامل الاختلاف فقد قدرت ب 0,47 بحيث نجد أن هناك اختلاف في وجهات نظر المواطنين اتجاه المرافق العامة وهو شيء طبيعي كون هناك تباين في تطور وتقديم كل ولاية عن أخرى.

ومما سبق فإن نتائج الدراسة:

- هناك رضا للمواطنين ولكن بدرجة متوسطة وفقا لقيمة المتوسط الحسابي (2,77)، لكن يبقى هناك اختلاف في وجهات نظر المواطنين، كون عينة الدراسة تحوي 1010 مفردة من 40 مليون نسمة، وتختلف أيضا وفقا لمتغير الإقامة، بحيث المواطنين المقيمين بالمناطق الحضرية أكثر رضا عن الخدمات العامة علي المواطنين القاطنين في المناطق الريفية والشبه حضرية.

- تشير نتائج الدراسة أيضا إلي وجود رضا عن بعض الإصلاحات التي بادرت إليها الحكومة وخاصة علي مستوى البلديات ومحاولة تقريب الإدارة من المواطن لكن تبقى عند **مستوي المتوسط**، ولهذا فإن علي الدولة والمواطن بحد السواء بذل جهود قصد العمل علي الرقي بالمرافق العامة من خلال مقاربة تشاركية، والتي تحاول وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائرية تطويرها بمشاركة كافة شرائح المجتمع الجزائري، لاسيما علي المستوي المحلي ألا وهي:

• استكمال العملية النموذجية لإدماج المقاربة التشاركية في إعداد عمليات التدقيق الحسابي الاجتماعي والاقتصادي علي مستوي ٢٥ بلدية.

• تكوين الموارد البشرية وحاملي الشهادات علي المستوي المحلي علي المقاربة التشاركية، وكذا علي التكنولوجيات الحديثة التي تساعد علي ترقية الخدمات.

• استكمال برامج دعم التنمية المحلية المدمجة علي مستوى الولايات النموذجية (سطيف وميلة وخنشلة وتيبازة وباتنة وأم البواقي) في انتظار تعميم العملية علي كافة الولايات الجزائرية.

• تنظيم ندوات ولقاءات جهوية ووطنية حول ترقية المقاربة الإقليمية والتشاركية. (موقع الكتروني لوزارة الداخلية الجزائرية).

وعليه؛ حتي تقوم الإدارة الإقليمية بترقية خدماتها وتحقيق الرضا المنشود من طرف مواطنيها، لابد من تطوير نظم العمل، بالسعي المستمر إلي تطوير الخدمات التي تقوم علي تقديمها للمستفيدين منها وذلك من خلال تبني الخطط والسياسات الكفيلة بتحقيق هذا التطوير، مع الحفاظ علي المرونة واحتمالات التغيير والتعديل المستمر في هذه الخطط وتلك السياسات.

وفي هذا الإطار لابد من التأكيد علي أولوية عدد من الأسس والأطر التي يمكن من خلالها أن تساهم في تطوير الخدمات العامة ، ومن أهم هذه الأسس والآليات ما يلي:

- تبسيط الإجراءات المتبعة في تقديم هذه الخدمات، بحيث يمكن الاعتماد عليها في تطوير الخدمات العامة، لعدة اعتبارات من بينها:

- تجنب العشوائية في أداء الخدمات عن طريق تحديد الخطوات التفصيلية التي يجب إتباعها.

-التقليل من المجهود الذهني والعصبي للموظفين، وذلك بتطبيق آليات حديثة تساعدهم علي تنفيذ الخدمة بسرعة وبكفاءة عالية.

- تحقيق درجة مثلي من التماثل في تصرفات القائمين علي الإدارات العمومية لا سميا إدارة البلديات، وتقديم الخدمات العامة التنسيق بين مختلف الهيئات والوحدات والمستويات التنظيمية التي يقوم عليها الهيكل التنظيمي لمنظمات الخدمات العامة.

خاتمة :

يمكننا القول بأن فكرة ترقية الخدمة العامة، أصبحت رهانا ومسعىً لدي الحكومة الجزائرية، علي مدار العشرة سنوات الأخيرة استجابة للمطالب المتزايدة لكافة شرائح المجتمع؛ الناتجة عن امتداد المرحلة التي عاني المواطن من رداءة وعدم الرضا لمستوي الخدمات التي تقدمها المرافق العامة لفترة طويلة، حتي أصبحت للإدارة العمومية الجزائرية تتصف بكافة المظاهر السلبية للبيروقراطية الإدارية.

واستجابة للتطورات التقنية والتحولات العالمية الحاصلة في مختلف المجالات، السياسية والاجتماعية، وتلبية لمختلف مطالب المواطن، كان لابد للدولة من تجسيد لمعايير الرشادة المُسطرة دوليا، والتكنولوجية الناتجة عن الثورة المعلوماتية وضرورة التحول نحو العصرية والرقمنة الحديثة، مع تجسيد قواعد الإدارة الإلكترونية لما لها من آثار إيجابية علي مستوي تقديمها للخدمات العمومية، خاصة بالنسبة للإدارات التي يحثك بها المواطن مباشرة وبصورة دائمة بهدف تلبية حاجاته العامة. ولعل أهم ما هو متداول في السنوات الأخيرة هي جملة من الإصلاحات والقوانين التي عملت علي تنشيط وتنظيم العلاقة بين المواطن والإدارات العمومية، كل هذا من أجل تحقيق نوعا من الرضا لدي المواطنين عن هذه الإدارات لاسيما الإقليمية منها.

وكتوصيات لهذه الدراسة لابد من دراسة جميع الجوانب التي تحول دون ترقية الخدمة العمومية وذلك :

- لابد من الإطلاع علي أهم التجارب العالمية الناجحة في مجال الخدمة العمومية.
 - القضاء علي مختلف العوائق التي تحول دون الترقية من الخدمة العمومية.
 - الرقابة والمتابعة المستمرة لتنفيذ عمليات إصلاح الخدمة والتأهيل المرفق العمومي
 - محاولة وضع إستراتيجية فعّالة أمام صانعي القرار للنهوض بالخدمة العمومية كعصرنة الإدارة وتقريبها من المواطن ...إلخ.
- إن الإرادة السياسية الطموحة والنضج والوعي السياسيين، الهادفين لتمكين المواطن من تحقيق مآربه وغاياته بمعاملة راقية، وبأسرع وقت ممكن، وهو ما تسعى الجزائر جاهدة لتحقيقه وتحقيق رضا مرتفقيها، ولا شك في أن السياسة العامة للدولة الجزائرية هي بذل قصاري جهدها لتلبية رغبات مواطنيها من خلال معرفة مدخلات ومخرجات النسق الاجتماعي والسياسي لها وهو ما عبّر عنه رفيق "ماوتسي تونغ"، "شوان لاي" عندما قال: "إنّ سياستنا لا تخطئ لأنها علم"، وبالتالي تكون الدولة الجزائرية حققت هدفين ؛ أولهم إرضاء مواطنيها مع تحسين العلاقة وثانيهم: القضاء علي شبح البيروقراطية التي ينخر جسد إدارتها والعمل تحقيق التمييز في الخدمة عندما تستطيع الإدارة الإقليمية أن تقنع مرتفقيها بأنها إدارة فريدة ومتميزة في نوعية وكمية الخدمات المقدمة أو في المزيج الفريد للخدمات المقدمة.

قائمة المراجع

❖ المراجع باللغة العربية :

- ١). النمر سرعد وآخرون(2001) ، الإدارة العامة (الأسس والوظائف)، ط 05، دار النوابع للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية،
- ٢). بشير العلق،حميد عبد النبي الطائي (2007)، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن.
- ٣). براينيس عبد القادر(2007) ،التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية- دراسة حالة البريد والاتصالات في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر.
- ٤). زهير عبد الكريم: الحكمانية قضايا وتطبيقات ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،2003،
- ٥). تيشات سلوي (2014-2015)، آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمت العمومي الجديد بالنظر إلي بعض التجارب الأجنبية (نيوزلندا، فرنسا، الولايات المتحدة الامريكية)، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير ، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر
- ٦). ثابت عبد الرحمان إدريس (2001) المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، مصر،

- ٧). عدمان مريزق (2015)، **التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة**، ط1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر
- ٨). عمار بوضياف (2007)، **المدخل إلى العلوم القانونية – النظرية العامة للقانون وتطبيقاتها في التشريع الجزائري-**، ط3، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر،
- ٩). غربي علي (2006)، **أجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية**، الجزائر.
- ١٠). محمد شفيق (١٩٩٩)، **الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- ١١). محمد عبيدات وآخرون (1999)، **منهجية البحث العلمي**، دار وائل، الأردن.
- ١٢). محمد محمود الطعمنة (18-20 أغسطس 2003)، **نظم الإدارة المحلية (المفهوم والفلسفة والأهداف)**، الملتقى العربي الأول نظم الإدارة المحلية في الوطن العربي صلالة - سلطنة عمان .
- ١٣). نزيهة عمران (2015)، **الإدارة العمومية والمواطن أية علاقة: تشخيص للاختلالات وسبل الإصلاح علي ضوء التجربة الجزائرية**، مجلة المفكر، العدد 12، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة، الجزائر.

❖ القوانين والمراسيم

(١٤) - القانون ١١-١٠ المؤرخ في ٢٢ يونيو ٢٠١١ المتعلق **بالبلدية**. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية رقم : 37 لسنة 2011

(١٥). المرسوم رقم:88-131 المؤرخ في 04 جويلية 1988 ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية رقم 27 لسنة 1988.

(١٦). المرسوم الرئاسي رقم: 2000-372 المؤرخ في ،22-11-2000 **يتضمن إحداث لجنة إصلاح هياكل الدولة ومهامها**، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية رقم: 71 ، لسنة 2000.

(١٧) - المرسوم رئاسي رقم ١٦-٠٣، مؤرخ في ٧ يناير سنة ٢٠١٦، **يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام**. (ج ر رقم ٠٢ المؤرخة في ١٣ جانفي ٢٠١٦).

❖ المواقع الالكترونية

(١٨) . وزارة الداخلية الجزائرية: المقاربة التشاركية، انظر الموقع :
<http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar>، تاريخ الاطلاع: 12-09-
2017 علي الساعة 18.05

(١٩) . انظر الموقع :

[http://www.foad8.ufc.dz/cours/administrateur/Management-
publique/section_1/5.html](http://www.foad8.ufc.dz/cours/administrateur/Management-publique/section_1/5.html)، بتصرف

(٢٠) . انظر الموقع :

[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://h
reeb.com/vb/archive/index.php/t-32404.html](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://hreeb.com/vb/archive/index.php/t-32404.html)

❖ المراجع باللغة الأجنبية :

- 21) LOVELOCK. Ch & WIRTZ. J (2004),«Services Marketing: People, Technology, Strategy», 5Th édition, Prentice Hall,.
- 22) -HORGUES-DEBAT.J, 2007 , « Service public et au public : de quoi parle-t-on ? - Définition et classement des termes et des concepts », Association pour le Développement en Réseau des Territoires et des Services (ADRETS)
- 23) Pierre Bauby, Françoise Castex, (2010), Europe : Une Nouvelle Chance Pour Le Service Public!, Editions Fondation Jean Jaures,(Les Essais), Paris .