

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار الثليجي - الأغواط -
كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم تسيير
تخصص: تسيير عمومي



مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير

دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية

دراسة حالة بلدية الأغواط

إعداد الطالب :

- محمد علي بن قسمية

لجنة المناقشة :

- قويدر نبق

- عبد القادر قرادي

- هناء نور الدين

تحت اشراف :

- د. عبد القادر قرادي

استاذ محاضر

استاذ محاضر

استاذ محاضر

رئيسا

مشرفا

ممتحنا

السنة الجامعية: 2023/2022

شكر والعرفان

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده،

مُحَمَّد ﷺ ، وبعد

لا قيمة لشكر يُستهل دون شكر الخالق سبحانه وتعالى. فاللهم لك الحمد

حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت، ولك

الحمد بعد أن ترضى. ثم الشكر لمن لا يتم شكر الله إلا بشكرهما، أبي

وأمي سبب

وجودي في هذه الدنيا، وسبب وصولي إلى مكاتي هذه

بتضحياتهما وزوجتي سندي ورفيقة دربي

ثم الشكر لمن ساهم في إشرافه لهذه المذكرة مما زادني شرفاً " قرادي عبد

القادر " زاده الله رفعة وارتقاء في الدرجات العلمية.

إهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك... ولا يطيب النهار إلا بطاعتك... ولا

تطيب اللحظات إلى بذكرك... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك... ولا

تطيب الجنة إلا برؤيتك.. الله ﷻ إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة...

ونصح الأمة... إلا نبي الرحمة ونور العالمين

سيدنا محمد صلى الله عليه وعلى إلى من كلله الله بالهبة والوقار إلى من

علمني العطاء بدون انتظار والحي العزيز والى بسمة الحياة وسري الوجود،

إلى أغلى الحبايب أُمي الحبيبة

وإلى من أرى التفاؤل بعينهم والسعادة في ضحكتهم...

أولادي جمال مؤيد و شهاب لؤي

وإلى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل نخص بالذكر رئيس المجلس

الشعبي البلدي ، دور كبير في انجاز مذكرة وشكري الجزيل وامتناني لهم. إلى

كل إنسان آمن بربه واعتز بوطنه وترسخت فيه المثل العليا وأحب العلم.

ملخص البحث:

لقد أصبحت الجماعات المحلية أساس التطور والتنمية في المجتمعات المعاصرة، وذلك من خلال عديد الأدوار التي تقوم بها، والتي في مقدمتها الاضطلاع بدور تقديم الخدمة العمومية كأحد أهم مجالات احتياجات المواطنين على المستوى المحلي، وهو الدور التي تصطدم الجماعات المحلية في سبيل الاضطلاع به بالعديد من التحديات لاسيما منها ما يتعلق بالمجالين المالي والسياسي.

الكلمات المفتاحية :

- الجماعات المحلية

- الخدمة العمومية

Abstract:

Local communities have become the basis of progress and development in contemporary societies, and that is through the various roles they play. Starting from carrying out the role of public service as one of the most important fields of citizens' needs at the local level, which is the role that leads local communities to collide with many challenges in order to fulfill. especially those related to the financial and political fields.

Key words:

- Local Communities
- Public Service

قائمة المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
VI	شكر والعرفان
VI	الاهداء
VI	ملخص
VI - VI	فهرس المحتويات
VI - VI	قائمة الجداول
VI - VI	قائمة الأشكال
أ-د	مقدمة
01	الفصل الأول : الاطار المفاهيمي للجماعات المحلية والخدمة العمومية
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الجماعات المحلية في الجزائر
03	المطلب الأول: مفهوم ومهام الجماعات المحلية في الجزائر
03	أولا: مفهوم الجماعات المحلية
04	ثانيا: مهام الجماعات المحلية
05	المطلب الثاني: مميزات الجماعات المحلية في الجزائر وخصائصها
05	أولا: مميزات الجماعات المحلية
05	ثانيا: خصائص الجماعات المحلية
06	المطلب الثالث: مستويات الجماعات المحلية بالجزائر
06	أولا: الولاية
07	ثانيا: البلدية
08	المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية المحلية
08	المطلب الأول: مفهوم وخصائص الخدمة العمومية المحلية
08	أولا: تعريف الخدمة العمومية المحلية
09	ثانيا: خصائص الخدمة العمومية المحلية
10	المطلب الثاني: مبادئ ونظم الخدمات العمومية
10	أولا: مبادئ الخدمات العمومية
11	ثانيا: نظم الخدمات العمومية
12	المطلب الثالث: أنواع ومعايير الخدمة العمومية

12	أولاً: أنواع الخدمة العمومية
13	ثانياً: معايير الخدمة العمومية
15	المبحث الثالث: الجماعات المحلية ودورها في تحسين الخدمة العمومية
15	المطلب الأول: الجماعات المحلية أساس تحسين الخدمة العمومية
15	أولاً: عنصر الشفافية
16	ثانياً: عنصر الكفاءة والفاعلية
16	المطلب الثاني: الجماعات المحلية وفعاليتها في أداء الخدمة العمومية
16	أولاً: علاقة المواطن بالإدارة المحلية
18	ثانياً: تحسين الخدمة على المستوى الهيكلي
19	المطلب الثالث: التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحسين الخدمة العمومية
19	أولاً: التحول إلى الإدارة الإلكترونية
19	ثانياً: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية
20	ثالثاً: مظاهر التكنولوجيا ومساهمتها في تحسين أداء الخدمة العمومية
21	خلاصة الفصل الأول
22	الفصل الثاني: دراسة حالة بلدية الأغواط – ولاية الأغواط
23	تمهيد
24	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
24	المطلب الأول: التعريف ببلدية الأغواط
24	أولاً: تعريف مدينة الأغواط
24	ثانياً: تعريف مدينة الأغواط تاريخياً
25	المطلب الثاني: حدود وملحقات بلدية الأغواط
25	أولاً: حدود ولاية الأغواط
25	ثانياً: ملحقات بلدية الأغواط
26	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبلدية الأغواط
27	المبحث الثاني: تخطيط الدراسة
27	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
27	أولاً: إشكالية الدراسة
28	ثانياً: نموذج الدراسة
29	ثالثاً: فرضيات الدراسة

29	رابعاً: منهجية الدراسة
30	المطلب الثاني : صدق وثبات الدراسة
30	أولاً: أداة الدراسة
30	ثانياً: الصدق الظاهري لأداة الدراسة
31	ثالثاً: ثبات أداة الدراسة
31	المطلب الثالث: الدراسة الوصفية للعينة
31	أولاً: مجتمع وعينة الدراسة
32	ثانياً: تحليل خصائص العينة
35	المبحث الثالث: تحليل ودراسة النتائج
35	المطلب الأول: النمذجة باستخدام المعادلات البنائية
35	أولاً: مفهوم النمذجة البنائية SEM
35	ثانياً: أهداف البحث بالنمذجة
36	المطلب الثاني: الدراسة الاستكشافية باستخدام منهجية PLS
36	أولاً: تقييم نموذج القياس
41	ثانياً: تقييم النموذج البنائي
46	خلاصة الفصل
49-47	الخاتمة
52-50	المرجع
62-53	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	قائمة الجداول
30	بيان تفصيلي للعبارات المكونة للاستبيان
31	نتائج عامل الثبات ألفا كرونباخ للدراسة
32	توزيع أفراد العينة حسب الجنس
32	توزيع العينة حسب السن
33	توزيع أفراد العينة حسب الخدمة
34	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي
36	أدلة صدق التقارب
37	نتائج معامل التحميل Factor Loading
38	نتائج الموثوقية المركبة Composite Reliability
39	نتائج متوسط التباين المستخرج Average Variance Extracted (AVE)
39	أدلة صدق التمايز
40	نتائج مؤشر التوافق Cross loading
41	نتائج ارتباط متغيرات نموذج القياس Variable Correlation
42	مؤشرات تقييم النموذج البنائي
42	نتائج مؤشر معامل التحديد R-square
43	نتائج حجم التأثير F square (F²)
43	نتائج جودة المطابقة Goodness-of-fit index
44	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى
45	نتائج اختبار الفرضية الخامسة

قائمة الأشكال

الصفحة	قائمة الأشكال
25	ولاية الأغواط وحدودها
26	الهيكل التنظيمي لبلدية الأغواط
28	نموذج الدراسة
28	نموذج الدراسة وفق أسلوب النمذجة بالمعادلات البنائية
32	توزيع أفراد العينة حسب الجنس
33	توزيع العينة حسب السن
33	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة
34	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

مقدمة

مقدمة

ارتبط وجود الدولة منذ القديم بتطور الفكر الإنساني، وسعيه على مر التاريخ للبحث عن النظام والأمن وتحقيق النفع العام، ففي البداية كانت الدولة مجرد جهاز إداري ممرز هدفه الأمن والدفاع، ثم تحولت إلى كيان مبني على نظريات وقواعد وأسس وقوانين متعلقة بالتنظيم والتسيير والتوجيه لكل ماله عالقة بالفرد والمجتمع.

ورغم تنوع وتعدد وتشابك وتطور نشاط الدولة عبر التاريخ وتزايد وظائف الدولة، إلا أنها كانت تسعى وراء إشباع الحاجات العامة المختلفة التي تنشأ وتتزايد دائما، مما أفرز توسع في دائرة نشاطها وتدخلاتها، لهذا ابتكرت عديد الآليات لتنفيذ سياساتها العامة المختلفة، أهم هذه الوسائل والآليات المرفق العام، هذا الأخير ارتبط ظهوره بتطور وتزايد وظائف الدولة، وأصبح وسيلة لتنفيذ سياساتها العامة المختلفة، كما ارتبط نجاح هذه السياسات بمدى حسن تسيير المرفق العام، وهكذا كان المرفق العام ملازما لتطور الدولة هدفه الجوهرى والرئيسى خدمة المصلحة العامة وأصبح محيط الإدارة والمرفق العام يعرف تطورا متسارعا على مستوى متطلبات وحاجيات المواطنين مواكبا بذلك تطور الحياة التي أفرزت مشكلات في شتى الميادين في ظل كثرة طلبات المواطنين حيث أصبحوا أكثر من أي وقت مضى في طلب خدمات ملحة و متزايدة وذات جودة عالية و قريبة منهم، حيث بات تحديث وعصرنة المرفق العام انشغالا مشتركا للعديد من دول العالم وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى لتحديث وعصرنة قطاعها العمومية.

إشكالية الدراسة:

ما مدى مساهمة الجماعات المحلية في الأغواط في تحسين الخدمة العمومية ؟

الاشكاليات الفرعية:

من منطلق الإشكالية تتفرع مجموعة من التساؤلات هي على النحو التالي:

- التساؤل الفرعي الأول: هل هناك معايير المتبعة من قبل الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية ؟
- التساؤل الفرعي الثاني: إلى أي مدى ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالأغواط ؟
- التساؤل الفرعي الثالث: هل هناك آليات للجماعات المحلية من أجل تفعيل الخدمة العمومية في الأغواط ؟
- التساؤل الفرعي الرابع: هل يوجد أثر ملموس من تحسين الخدمة العمومية ببلدية الأغواط ؟

الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر عن تحسين الخدمة العمومية من خلال الجماعات المحلية بالأغواط.

الفرضيات الجزئية:

- لا يوجد أثر للمعايير المتبعة من قبل الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية.
- لا يوجد أثر عن مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالأغواط.
- لا يوجد أثر عن آليات المستعملة للجماعات المحلية من أجل تفعيل الخدمة العمومية في الأغواط.
- لا يوجد أثر عن المستوى الملموس من أجل تحسين الخدمة العمومية ببلدية الأغواط.

أسباب اختيار الموضوع:

أهم الأسباب التي دفعتني لاختيار هذا الموضوع نذكر:

أسباب ذاتية:

أن موضوع الجماعات المحلية وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر يدخل ضمن مواضيع القانون الإداري الذي يدخل ضمن تخصصنا في الماجستير، كما أن موضوع المرفق العام والخدمة العمومية له علاقة بي في هذه الدراسة، لأنني موظف في الإدارة، وكون هذا الموضوع في تطور مستمر مما يتطلب تحيين الدراسات حوله للوصول إلى نتائج جديدة لم تتوصل إليها الدراسات السابقة أو توصلت إليها وبقية غامضة.

أسباب موضوعية:

- تتجلى في كون الموضوع هو موضوع حيوي ومهم نظرا للدور الذي يلعبه في تلبية حاجات المواطنين.
- محاولة الفهم والإلمام بالآليات المتعلقة بالجماعات المحلية لأجل تحسين الخدمة العامة.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في:

- محاولة إعطاء صورة واضحة للأساليب المستحدثة من قبل الدولة الجزائرية في تهيئة المرافق العامة وتحسين الخدمة العمومية وإبراز ما تم تحقيقه وما يراد تحقيقه كأفاق مستقبلية.
- احتل موضوع دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية وأهمية كبيرة لدى الخبراء والباحثين.
- إبراز الدور الذي تسعى إلى تحقيقه الجماعات المحلية والمتمثل أساسا في تطوير و تحديث الهياكل الإدارية.

أهداف الدراسة:

- تهدف من خلال هذا البحث إلى إعطاء صورة واضحة للتعريف بالمرافق العامة والخدمات العمومية التي تقدمها ومعرفة الآليات التي استحدثتها الدولة الجزائرية لتطوير مرافقها وتهيئتها وتحسين خدماتها.
- الاطلاع على مشاكل الإدارات العمومية والتي تنعكس بالسلب على نوعية الخدمات المقدمة مما يوجب وضع الجماعات المحلية لآليات فعالة لأجل تحسين الخدمة العمومية.
- التعرف على كيفية مساهمة الجماعات المحلية في عصرنة الخدمة العمومية.

منهج الدراسة:

المنهج المعتمد عليه في هذه الدراسة هو المنهج التحليلي وذلك بالرجوع الى المراجع الخاصة بموضوع دراستنا حيث قمت بتحليل دور الجماعات المحلية في النهوض بمرافقها وتحسين خدماتها والسبل التي لجأت إليها من اجل تحسين الخدمات وعلاقة الإدارة بالمواطن وكسب رضاه وثقته، والمنهج الوصفي الذي استعملناه في وصف المرفق العام والخدمة العمومية.

دراسات سابقة:

- الدراسة الأولى:

دراسة قدمتها الباحثة "سهام عباسي" وهي عبارة عن مجلد صدر في 2021 تحت عنوان دور الجماعات المحلية في تقديم الخدمة العمومية بالجزائر حيث تعرضت الباحثة الى اطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية وهو امر حتمي على الحكومية الجزائرية لما له دور كبير في عصرنة وتحسين تقديم الخدمة العمومية.

- الدراسة الثانية:

دراسة قدمتها الباحثة "سهام راجحي" وهي اطروحة لنيل دكتورا في الحقوق التي اجريت سنة 2019 تحت عنوان تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر حيث ركز على موضوع معايير وآليات تحسن الخدمة العمومية من خلال دراسة تطبيقية وتطرق ايضا الى واقع الخدمة العمومية في الجزائر.

- الدراسة الثالثة:

دراسة قدمتها "حناش نوال" وهي اطروحة لنيل ماستر في العلوم السياسية التي اجريت سنة 2018 تحت عنوان تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر حيث ركز على موضوع نظم ومعايير تحسن الخدمة العمومية من خلال دراسة تطبيقية وتطرق ايضا الى واقع الخدمة العمومية في الجزائر.

الفصل الأول

الاطار المفاهيمي للجماعات المحلية والخدمة
العمومية

تمهيد

تعتبر الجماعات المحلية في الجزائر مجال لتكريس اللامركزية الإدارية من خلال الاعتراف لهذه الأخيرة منذ الوهلة الأولى بالشخصية المعنوية ، الاستقلال الوظيفي وكذا الاستقلال العضوي الى جانب الاعتراف لها بالاستقلال المالي الذي يعتبر دعامة هامة لتكريس الاستقلال الحقيقي و الفعلي هذا من جهة. ومن جهة أخرى نستشف من ذات المنظومة القانونية أن هذه الاستقلالية نسبية وجزئية من خلال الامتدادات التي تمارسها السلطة المركزية على المستوى المحلي من خلال مختلف الهيئات الإدارية المركزية المتمركزة على المستوى المحلي ، إلى جانب هذه الأخيرة تمارس السلطة المركزية امتدادات من الناحية المالية على المستوى المحلي .

وإن أهمية تحسين الخدمة العمومية من خلال الجماعات المحلية تقتضي منا الوقوف بداية على جوانبها النظرية قبل التطرق إلى جانبها التطبيقي وذلك بدراسة تنظيم الجماعات المحلية .

المبحث الأول: الجماعات المحلية في الجزائر

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية المحلية

المبحث الثالث: دور الجماعات المحلية في تحسين الأداء الخدمة العمومية

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي للجماعات المحلية والخدمة العمومية

المبحث الأول: الجماعات المحلية في الجزائر

تعتبر الجماعات المحلية جزءا لا يتجزأ عن الدولة، أي أنها تابعة لها بالرغم من كونها صورة من صور اللامركزية الإدارية إذ تعتبر أسلوب من أساليب التنظيم الإداري والذي يعني توزيع الوظيفة الإدارية بين السلطات المركزية في الدولة والهيئات الإدارية المنتخبة التي تمارس مهامها تحت رقابة هذه السلطات على المستوى المحلي.

المطلب الأول: مفهوم ومهام الجماعات المحلية في الجزائر

تعتبر الجماعات المحلية وسيلة تساعد المواطنين على إيصال احتياجاتهم للسلطة الوصية كما أن لها دور هام ورئيسي في الدولة.

أولاً: مفهوم الجماعات المحلية

إن تحديد تعريف الجماعات المحلية يختلف باختلاف المنظور الذي ينظر إلى هذه الأخيرة من خلاله، فقد ينظر إليها من جانبها الشكلي أو جانبها الوظيفي فتعريف الجماعات المحلية بالنظر لجانبها الشكلي ينصرف إلى¹:

- تلك الوحدات المستقلة بإدارة الشؤون المحلية للإقليم في المنطقة المحلية من الدولة.
- تلك الوحدات الإدارية المحلية المستقلة التي تتمتع بالشخصية المعنوية، وتمثلها مجالس محلية قد تكون منتخبة أو مختارة من قبل سكانها وتخضع لإشراف الحكومة.
- تلك المجالس المنتخبة التي تتركز فيها الوحدات المحلية وتكون عرضة للمسؤولية السياسية أمام الناخبين سكان الوحدة المحلية، على أن تعتبر تلك المجالس مكاملة لأجهزة الدولة. وفقا لأسلوب الإدارة، وهي الوحدات التي تتمتع بالشخصية المعنوية ويمثلها المجلس المنتخب من طرف
- الوحدات ذات المفهوم المحلي التي يشكل مجموعها إقليم الدولة الذي تم تقسيمه إلى وحدات السكان الإدارة مصالحيهم تحت إشراف ورقابة الحكومة المركزية.
- إن الفكر الإداري لعلماء الإدارة الغربيين أو العرب قد تضمن عددا كبيرا من التعريفات لمفهوم الإدارة وذلك راجع بالدرجة الأولى لتعدد الدراسات والأبحاث التي تطرقت إلى تحديد معناها، وفي السياق سوف نعرض منها²:
- جلادن "الإدارة هي التنظيم العلاقات بين الأفراد الإدارة المحلية" تعني مجموعة المنظمات والهيئات والأجهزة التي تقوم بأداء وظيفة الدولة المستوى المحلي".

¹ محمد محمود الطامنة، نظم الإدارة المحلية، الملتقى العربي الأول حول نظم الإدارة المحلية، سلطنة عمان، 18 أوت 2003، ص 09.

² العربي غويني، إصلاح الإدارة المحلية كطريق لتحقيق التنمية في الوطن العربي، النشر الجديد الجامعي تلمسان، الجزائر، 2016، ص ص 11-12.

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي للجماعات المحلية والخدمة العمومية

وهي عبارة عن هيئات مستقلة في الولايات والمدن والقرى وتتولى شؤون هذه الوحدات بطرق المناسبة لها، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المادي فنشأت البلدية بموجب الأمر 67-24 الصادر في 18 جانفي 1967 ونشأت الولاية بموجب الأمر 69-38 الصادر في 23 ماي 1969. وأصبحت الجماعات المحلية هي المسئولة على تسيير المرافق و الممتلكات التابعة لها¹.

تعتبر الجماعات المحلية جزءا لا يتجزأ عن الدولة، أي أنها تابعة لها بالرغم من كونها صورة من صور اللامركزية الإدارية، إذ تعتبر أسلوب من أساليب التنظيم الإداري والذي يعني توزيع الوظيفة الإدارية بين السلطات المركزية في الدولة والهيئات الإدارية المنتخبة التي تمارس مهامها تحت رقابة هذه السلطات على المستوى المحلي².

ثانيا: مهام الجماعات المحلية

لعل أهم الوجبات والمهام التي يمكن أن تلعبها الإدارة المحلية في مجتمعا المحلية تكمن مايلي:

• الدور الخدمي والإنتاجي

ويقصد بالدور الخدمي في المشروعات الأساسية والضرورية لإشباع السكان، مثل إنشاء الطرق والأرصفة والحدائق وتوفير المياه والصرفي ومخططات تنظيم المواقع والأراضي وخدمات النظافة وغيرها أما الدور الإنتاجي يتمثل في المشروعات التي يمكن تدر دخلا لمجالس المحلية.

• الدور الاجتماعي والثقافي

ويتمثل هذا الدور في قيادة عملية التغيير نحو الأفضل.

• الدور الإداري والسياسي

يتمثل هذا الدور في توفير الخدمة لسكان أينما يتواجدون ضمن مبادئ الكفاية والفاعلية، والحد من الروتين والتسويق ومماثلة في اتخاذ الإجراءات إشراك السكان في تخطيط المشروعات وتنفيذها، وتدريبهم على العمل الانتخابي وتوعيتهم لممارسة الحوار البناء وتفهم وجهات النظر المتعارضة والحد من الصرعات والاضطرابات والفوضى التي تخل بمبدأ التعاون وتعرقل تحقيق الأهداف.

• الدور البيئي

إن التقدم التكنولوجي وما يرافقه من ازدياد في حجم النشاط الصناعي، عادة في حجم الاستهلاك الناجم عن تزايد السكان، وتحسن مستواهم المعيشي، وما ينجم عن ذلك كله من نفايات³.

¹ الامر رقم 67-24، المتضمن قانون البلدية، الجريدة الرسمية، العدد 6، الصادر في 18 جانفي 1967، ص 9.

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 15 لسنة 1990.

³ فؤاد غضبان، التنمية المحلية تمارسة وفاعلون، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2015، ص-ص 69-70.

الفصل الأول : الاطار المفاهيمي للجماعات المحلية والخدمة العمومية

المطلب الثاني: مميزات الجماعات المحلية في الجزائر وخصائصها

تعد الجزائر كغيرها من الدول مطالبة بمسايرة مختلف التحولات السياسية، الاقتصادية، أو لاجتماعية، وهذا بصدد تطوير وتمكين قدرات الإدارة المحلية والعدالة في توزيع الموارد واستغلال الثروات.

أولا: مميزات الجماعات المحلية

● الشخصية المعنوية

تتميز الإدارة بتمتعها بالشخصية المعنوية التي نتيجة قيام هي اللامركزية وبالتالي تمتلك الشخصية القانونية التي تؤهلها الحصول على الحقوق وأداء الواجبات وكذا التمتع بالاستقلال في تسيير المصالح المحلية الخاصة بها¹.

● وجود مجالس منتخبة لتسيير المصالح المحلية

إضافة إلى التمتع بالشخصية القانونية تتميز الإدارة المحلية بوجود مجالس منتخبة تنوب عن المواطنين في إدارة شؤونهم وتمتع باستقلال عضوي ووظيفي عن السلطة المركزية².

● الخضوع للرقابة الوصائية

يقصد بالرقابة الوصائية السلطات التي يخولها القانون للسلطة المركزية قصد مراقبة نشاط الهيئات المحلية حفاظا على المصلحة العامة ومنعا لأي تخاذل أو انحراف وحتى تضمن أن سيرها بالشكل الذي يتناسب السياسة العامة للدولة مع وتكون الرقابة الوصائية على الأعمال وعلى الهيئة وكذا على الأشخاص، وفي الحدود التي يرسمها القانون³.

ثانيا: خصائص الإدارة المحلية

تتميز الجماعات المحلية بمجموعة من الخصائص ومن أهمها الاستقلال الإداري و المالي:

● الاستقلالية الإدارية للجماعات المحلية:

ينتج الاستقلال الإداري للجماعات المحلية من خلال الاعتراف بالشخصية المعنوية ، وهو المتعلق بقانون البلدية فالاستقلال 6 ما أكدته لنا المادة الأولى من القانون 08-90 المؤرخ في 04/04/1990 الإداري هو الذي يجعل من الأجهزة الإدارية المحلية تتمتع بكل السلطات اللازمة للممارسة نشاطها بحيث يتم توزيع الوظائف الإدارية بين الحكومة المركزية والهيئات المحلية المستقلة ، وذلك وفقا لنظام رقابي يعتمد من طرف السلطات المركزية للدولة وتتمتع هذه الاستقلالية بعدة مزايا نذكر منها :

● تخفيف العبء عن الإدارة المركزية نظرا لكثرة وتعدد وظائفها.

¹ مُجَّد على الخلايلة، الإدارة المحلية وتطبيقاتها، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن، 2009، ص 35.

² فاطمة الزهراء مغبر، سمير بطاهر، " الادارة المحلية في الجزائر ومساهمتها في التنمية، العدد 11، جامعة تلمسان، الجزائر، 2015، ص246.

³ جمال زيدان، إدارة التنمية المحلية في الجزائر، دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص 42.

الفصل الأول : الاطار المفاهيمي للجماعات المحلية والخدمة العمومية

- تجنب التباطؤ وتحقيق الإسراع في إصدار القرارات المتعلقة بالمصالح المحلية.
- تفهم أكثر وتكفل أحسن برغبات وحاجات المواطنين من الإدارة المركزية.

• الاستقلالية المالية للجماعات المحلية:

الإداري حسب ما ذكرنا سابقا ، فإنه سيكون سبب يوجب لها الاستقلال المالي أو الذمة المالية المستقلة ، وهذا يعني توفر للجماعات المحلية موارد مالية تكون ملكيتها للجماعات المحلية تمكنها من أداء الاختصاصات الموكلة لها، وإشباع حاجات المواطنين في نطاق عملها وتمتع بحق التملك الأموال الخاصة.¹

المطلب الثالث: مستويات الجماعات المحلية بالجزائر

مستويات الإدارة المحلية يتكون النظام المحلي في الجزائر من ثلاثة مستويات رئيسة هي:

الولايات والبلديات ، حيث تتشكل الولاية من عدد من الدوائر و الدوائر من عدد من البلديات تشكل الدائرة وسيط إداري بين البلديات والولاية، لا تمثل هيئة أو جماعة إدارية محلية بل هي مجرد قسم و فرع إداري تابع و مساعد للولاية، الهدف من وجود الدائرة التي يغيب فيها مجلس منتخب هو تقريب الإدارة والخدمات من المواطن في كل بلديات الولاية المنتشرة عبر حدود الولاية، تدار الدائرة من طرف رئيس الدائرة الذي يعين بواسطة مرسوم ومصالح إدارة، يعد رئيس الدائرة تابع ومساعد الوالي في القيام بوظائف الولاية على مستوى الدائرة ، كما يقوم بالتنشيط والتوجيه و الإعلام والتنسيق بين البلديات.

أولا: الولاية

الولاية هي " جماعة عمومية إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتشكل مقاطعة إدارية وتنشأ بقانون يعرفها القانون 90/09 والمتعلق بالجماعات المحلية.

وهي أيضا الدائرة الإدارية غير المركزية للدولة، وتشكل بهذه الصفة فضاء للتنفيذ السياسات العمومية التضامنية والتشاورية بين الجماعات الإقليمية للدولة.

وتعتبر الولاية مؤسسة سياسية تسير من طرف ممثلين منتخبين من المواطنين، فهي مجهزة بمجلس ولائي لسلطة التقديرية تبعا للاختصاصات المخولة إليه، فإذا تمثل الولاية جماعة سياسية ذات صبغة لا مركزية.

¹ لخضر مرغاد، الإيرادات العامة للجماعات المحلية في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية تصدر عن جامعة محمد خيضر، العدد 7، بسكرة، الجزائر، 2005، ص 50.

الفصل الأول : الاطار المفاهيمي للجماعات المحلية والخدمة العمومية

● الجماعة الإقليمية للدولة

حيث تعتبر الولاية مكان يستطيع المواطنون الذهاب إليه من أجل طرح انشغالاتهم بغية تلبية هذه الحاجيات المحلية من طرف هذه الهيئة (الولاية).

● الولاية تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة

وهذا معناه أن الولاية معترف بها من طرف المشرع، وهذا ما يعطيها الحق في ممارسة كافة أنواع التصرفات القانونية في التعامل، وفي اكتساب الحقوق وتحمل الالتزامات وأن يكون لها حق إصدار قرارات إدارية في المجال المالي دون أن تخضع في ذلك لأوامر السلطة المركزية.

● الولاية هي الدائرة الإدارية غير الممركزة للدولة

وهذا يعني أنها عبارة عن مكان لتنفيذ السياسات العامة بين الجماعات الإقليمية للدولة.

● اختصاصات الولاية

- الاختصاصات العامة
- اختصاصات التجهيز والإنعاش الاقتصادي
- اختصاصات متعلقة بالتنمية الزراعية
- اختصاصات متعلقة بالتنمية السياحية.¹

ثانيا: البلدية

● تعريف البلدية

حسب القانون رقم 11/10 المتعلق بالبلدية في المادتين الأولى و الثانية تعرف البلدية بأنها: الجماعات الإقليمية القاعدية للدولة والقاعدة الإقليمية للامركزية وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب القانون ولها إقليم ومقر رئيسي وهذا حسب المادة السادسة من قانون البلدية 11/10.

البلدية هي الجماعة الإقليمية الأساسية، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتحدث بموجب قانون، ولها إقليم واسم ومركز ويديرها مجلس منتخب هو المجلس الشعبي البلدي وهيئة تنفيذية.

● خصائص البلدية

- يعتبر نظام البلدية في الجزائر صورة للامركزية الإدارية المطلقة.
- لقد حول المشرع الجزائري للبلدية و وظائف مختلفة و واسعة مقارنة بالنظام بلدي الفرنسي.

¹ المادة 01 من قانون 90 - 09 المؤرخ في 07 أبريل، 1990 المتعلق بالولاية، المتتم، ج ر ج العدد 15 سنة 1990.

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي للجماعات المحلية والخدمة العمومية

- يعد النظام الوصاية السياسية والإدارية على البلدية مركزا، وهذا لان كل الاختصاصات المقررة بلدية وكافة الشروط والإجراءات يجب أن تعمل في نطاقها ووفقا لها، ولا يجوز الخروج عنها وإلا اعتبرت أعمال وتصرفات البلدية باطلة وغير مشروعة.

• هيئات البلدية:

- هيئة مداولة المجلس الشعبي البلدي.
- هيئة تنفيذية يرأسها رئيس المجلس الشعبي البلدي.
- إدارة ينشطها الامين العام للبلدية تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي.¹

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية المحلية

الخدمة العمومية تعنى بتقديم منفعة عامة لجميع المواطنين دون تمييز، فهي لا تختص بفئة دون أخرى وهي تعتبر نشاط رئيسي للدولة حيث أنها تحوز على اهتمام العديد من الباحثين، ولقد أصبح دورها مركزيا في تحقيق التنمية الاجتماعية للمواطنين ولتقدمي الخدمة على أحسن وجه.

المطلب الأول: مفهوم وخصائص الخدمة العمومية المحلية

تقوم معظم الدول على توفيرها للمواطنين حيث تعتبر البلدية الفاعل الأساسي في تفعيل الخدمات العامة على مستوى المحلي وتتولى ذلك إما بنفسها أو بطريق غير مباشر يكون دورها فيه الإشراف و التوجيه و تسهر البلدية على تقديم خدماتها للمواطنين على أكمل وجه.

أولا: تعريف الخدمة العمومية المحلية

- **لغة:** الخدمة ما يقدم من مساعدة في قضاء حاجة وأصل كلمة خدمة مأخوذة من العبارة اللاتينية ويقصد بها العبد أي وجود شخص آخر لتلبية خدمة ما.²
 - **اصطلاحا:** تعرف الخدمة على أنها: أي نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما.³
- ويعرفه "فكاتل" الخدمة بأنها: لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية، وان إنتاجها وتقديمها يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون.

¹ دستور 1996، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 76 لسنة 1996.

² مجيل أبو نصري، طلعت قبيعة، رمزية نعمة حسن، قاموس المتقن المدرسي الوجيز عربي-عربي. دار الراتب الجامعية، بيروت، 2006، ص8.

³ نور الدين بو عنان، جودة الخدمات واثرها على رضا العمال، رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في التسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف- المسيلة، 2007، ص5.

الفصل الأول : الاطار المفاهيمي للجماعات المحلية والخدمة العمومية

تعرف مدرسة الخدمة العامة الخدمة العمومية بأنها هي كل وظيفة يكون أدائها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي ومن طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين.

ويعرفها القانون الفرنسي على أنها هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة الحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام¹.

فالمقصود بالخدمة هنا هو طلب إشباع حاجة ذات أهمية خاصة تنبع من إحساس الجماعة المحلية و يعجز النشاط الخاص عن إشباعها أو يفضل عدم ترك إدارتها للأفراد أو مؤسساتهم الخاصة الأمر الذي يقتضي اشباعها عن طريق السلطة المحلية.

وتعرف الخدمة العمومية المحلية بالمقارنة مع الخدمة العمومية والتي تعني " كل نشاط يهدف إلى تحقيق مصلحة عامة وتكون السلطة العامة في الدولة مسؤولة عن توفيره سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق الإشراف والرقابة والتوجيه" فإن الخدمة العمومية المحلية هي نشاط يهدف إلى تحقيق منفعة عامة محلية بمعنى أنها تمم بجماعة معينة في جزء من إقليم الدولة بصفة خاصة، فهي تدل على وجود مصالح تمم جماعة معينة في جزء من إقليم الدولة.

وتعرف الخدمة كذلك على أنها : هي المهنة الإنسانية التي تهدف إلى خدمة الإنسان، وهي كذلك نظام يعمل على حل مشكلات الأفراد أو الجماعات وتنمية قدراتهم وميولهم، والوصول بهم إلى مستوى من الحياة يتفق مع رغباتهم الخاصة وتحقيق التكيف الاجتماعي لهم².

ثانيا: خصائص الخدمة العمومية المحلية

يمكن أن نستنتج بعض خصائص الخدمة العمومية المحلية والمتمثلة في:

• تكون الخدمة ذات مفهوم محلي وليس وطني:

فالغرض الأساسي من أداء هذه الخدمة هو إشباع حاجات ذات مفهوم محلي يرتبط بالجماعة المحلية وتعبير عن حاجاتهم المشتركة فيتميز هذا النوع من الخدمات عن الخدمات العامة التي تمم الجماعة الدولية ككل كما يختلف مضمونها باختلاف جماعة كل بيئة³.

¹ عدمان مريزق، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص14.

² سليمان العيد، الخدمة المحلية بين الاستقلالية والواقع، اليوم الدراسي حول الخدمة العمومية في الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة جيجل، 2015، ص 10.

³ منير إبراهيمي شبلي، المرفق المحلي دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة، مصر، ص 106.

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي للجماعات المحلية والخدمة العمومية

- الخدمة العمومية وظيفة من وظائف الدولة تحقق وتنمي الترابط الاجتماعي وهذا معناه أن الخدمة العمومية تقدم من طرف الدولة للمواطنين مما يخلق وينمي الترابط الاجتماعي.
- استمرارية الخدمة العمومية بصورة منتظمة وبدون انقطاع مهما كانت الظروف ومعنى ذلك أن الخدمة العمومية عملية مستمرة ودائمة أي أن الخدمة العامة لا تنتهي مثال مع وفاة الشخص مقدم الخدمة وإنما تستمر رغم وفاته.
- الخدمة العمومية عبارة عن مرفق عام والهدف منه تحقيق المنفعة العامة حيث أن الخدمة العمومية خدمة موجودة لكل أفراد المجتمع ويستفيدون منها وهي موجهة لتحقيق الصالح العام.
- تم هذه الخدمة سكان جزء من إقليم الدولة بصفة خاصة و لا تتجاوز نطاقه إتاحة الخدمة العمومية لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة إلا في حالة يتعذر على الهيئات تقديم الخدمة، وهذا معناه أن الخدمة العمومية يناها كل فرد موجود في المجتمع وفي كل الظروف إلا إذا كان هناك شيء يحول دون قدرة الهيئات على تقديمها¹.

المطلب الثاني: مبادئ ونظم الخدمات العمومية

من أجل تحقيق الخدمات العمومية للأهداف التي تسعى إليها الدولة فإنه من الضروري خضوعها لمجموعة من المبادئ تحقق هذه الأهداف.

اولا: مبادئ الخدمات العمومية

من أهم هذه المبادئ والتي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمبادئ التي تحكم المرافق العامة انطلاقا من كون المرافق العامة تقدم الخدمات العمومية تلك المحددة في:

• مبدأ المساواة

ويعني حصول الأفراد في مجتمع معين على الخدمة العمومية بنفس الجودة وأن يدفعوا بنفس الطريقة وأن يحصلوا على نفس الضمانات في حالة وجود أي قرار أو شكوى أو قانون، ومن ذلك فإن هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العمومية بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين بصورة عادلة دون استثناء².

¹ عائشة قوادري، سارة شيروف، دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2017، ص 53-54.

² سعيدة طيب، إصلاحات الخدمة العمومية وتحسين صورة، الملتقى الوطني حول الخدمة العمومية في الجزائر، جامعة التكوين المتواصل، مستغانم، 2014، ص 07.

الفصل الأول : الاطار المفاهيمي للجماعات المحلية والخدمة العمومية

• مبدأ الاستمرارية

بالنظر لكون الخدمات العمومية تهدف لتلبية الحاجات العامة أو الحصول عليها فإنه من أجل تحقيق هذا الهدف يشترط عدم انقطاعها ومن ذلك فإن مبدأ الاستمرارية يعد مبدأ أساسيا وجوهريا لقيام الخدمة العمومية بحكم أنها تعد أساسا ينظم الأفراد شؤونهم وفقا لها، ولذلك لا بد من استمرارها بانتظام حتى لا يحدث خلل.

• مبدأ التكيف والملاءمة

وهي قابلية التغيير أي مواكبة جميع الظروف والاحتياجات باعتبار أن المنفعة تتطور بتغير الزمن لذلك لا بد أن تستجيب الإدارة أو المؤسسة العمومية لتلك التغييرات لتتمكن من تقديم الخدمات التي وجدت من أجلها، فمبدأ التكيف أو المرونة يعدّ شرطا أساسيا لمتابعة تطوّر الإدارة أو التنظيم وهو ما يبرّر التغييرات التي تحدث على الخدمات العمومية تبعا للتطور التكنولوجي وكذا تغيرات الجانب الاجتماعي والحاجات الاجتماعية وبما يتلاءم ورغبات ومتطلبات الجمهور¹.

ثانيا: نظم الخدمات العمومية

كما هو معمول به في مجال الوظيفة العمومية هناك نظامين اثنين للخدمة العمومية وهما:

• نظام الخدمة العمومية المفتوحة

ينظر للوظيفة العمومية في النظام المفتوح على أنها مثل أية مهمة مجتمعية يتم إعداد الفرد لها ويتفرع لممارستها طوال حياته العملية، وتقوم المؤسسات وفقا لهذا النظام باستقطاب عدد من الموظفين بالنظر لنوع الخدمة ومتطلبات العمل الحقيقية بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتتميز بالمرونة.

• نظام الخدمة العمومية

المغلقة وفقا لهذا النظام تقوم الإدارة غالبا بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل واستمرار التدريب أثناء العمل لرفع المستويات المهنية وتنمية القدرات واكتشاف الاستعدادات، كما أنّ القاعدة العامة في هذا النظام هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن الحقوق والواجبات ويستند النظام المغلق على محورين :

- قانون الموظفين

ويتمثل في مجموعة قواعد قانونية تحدّد أوضاع الموظفين في المنظمات الحكومية وتسهم في تمييزهم عن القطاعات الأخرى، ويحتوي قواعد تتعلق بالتعيين والجوانب المادية والمعنوية وكذا يحدّد المسؤوليات والواجبات ومختلف الإجراءات المتبعة بمخالفة شروط العمل في الخدمة العامة.

¹ سعيدة طيب، المرجع السابق، ص- ص، 10-11.

- حياة وظيفية متميزة

حيث يختلف النظام المقفل عن النظام المفتوح إذ يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام موظف بالنظر إلى ما يمكن أن يقدمه طوال حياته من خلال أداء وظائف كثيرة، ويتميز نظام الوظيفة المغلق بعدة مميزات منها : إمكانية الحصول على موظفين يملكون القدرة على التّجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها.¹

المطلب الثالث: أنواع ومعايير الخدمة العمومية

تسهر الدولة على تحديد برامجها وأهدافها، والعمل على توصيلها للمواطن عبر بيان أنواع الخدمات المقدمة له بواسطة مكاتب الخدمة العمومية الموزعة عبر كافة الوطن ويمكن تقديم نظم الخدمة العمومية كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة.

أولاً: أنواع الخدمة العمومية

● الخدمة الادارية

كخدمة المحافظة لمواطنيها والخدمات المرتبطة بالمجلس البلدي.

● خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية

هي الخدمات التي يستفيد منها أفراد المجتمع والمتمثلة في المكتبات العمومية المتاحف المنتزهات العمومية.

ومما نلاحظ على هذا النوع فهو لا يختلف عن النوع الذي سبقه فالخدمات ذات المنفعة الاجتماعية تنحصر بدورها في توفير أماكن للراحة والاستحمام كالمنتزهات، وذلك من خلال تخصيص وقت مناسب من أجل ذلك مع الحرص على عدم تخريب وتشويه الصورة الجمالية للمكان، أما فيما يخص الخدمات الثقافية التي تقدمها الدولة للمجتمع فتتمثل في المتاحف مثلاً: التعريف بالشخصيات عرض لوحات معالم أثرية عروض السينما، وهذا من خلال عرض أفلام لأهم أبطال الثورة.

بالإضافة كذلك إلى أهم الخدمات الثقافية والمتمثلة في معرض الكتاب الذي يعد ثروة معرفية من أجل التعريف بقيمة القراءة والمطالعة وهذا بغية التحصيل العلمي والمعرفي الذي يؤدي إلى خلق مجتمع راقى.

● الخدمات الإلزامية

والمعلقة بالمعرفة، وتشمل خدمة التعليم المدرسي، والتطعيم الطبي ضد الأمراض الخطيرة كشلل الأطفال والحصبة والفيروسات التي تهاجم البشر والأوبئة والخدمات المتعلقة بمستلزمات الحياة الضرورية وأهمها خدمة الماء والكهرباء والغاز.

¹ حوشين كمال، هارون سميرة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، الملتقى الدولي حول: جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2014، ص ص 11-12.

الفصل الأول : الاطار المفاهيمي للجماعات المحلية والخدمة العمومية

• خدمات مجانية

وهي تلك الخدمات التي تقدمها الجهة الرسمية ولا تتلقى مقابلها المال من المواطنين كإنارة الشوارع، وعمل الشرطة، أما الخدمات المدفوعة التي تقدمها مقابل التزام المواطن بدفع التكاليف كاملة فمثالها خدمة المياه، فيما يوجد نوع يجمع بين النوعين السابقين وهي الخدمات التي يتشارك في دفع تكاليفها المالية معايير الخدمة العمومي كل من الدولة والمواطن كالنقل العام وتوفير شبكة كهرباء للمنازل المساواة: فلجميع المواطنين.

• الديمومة

إنّ ما يميز الخدمة العمومية أنّها لا تنتهي؛ كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس مما يتطلب من الدولة وضع الخطط التي تحفظ الخدمة العامة عن التوقف؛ بسبب عدم توفر التمويل، أو إضراب الموظفين، أو الأحوال الجوية القاسية التطور يجب أن تواكب الخدمات العمومية أشكال التقدم ولا سيما التكنولوجيا منها كتحديث وسائل النقل العام، وطرق تسديد فواتير الكهرباء¹.

ثانيا: معايير الخدمة العمومية

اتفق معظم الباحثين في ميدان الإدارة العمومية على مجموعة معايير تميز الخدمة العمومية، وهي في الحقيقة مستمدة من المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرافق العامة، والتي تتلخص في المعايير الآتية:

• معيار المساواة

ويعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي ، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في الحالة وجودهم في وضعيات متماثلة ، ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العالمية وإعلانات الحقوق التي تقتضي بالمساواة أمام القانون وبذلك أمام المرافق العمومية. ومع ذلك فإن مبدأ المساواة ليس مطلقا إذ يشترط تماثل المراكز من حيث تشابه وتعادل أوضاعهم. فمثلا القاعدة الدستورية تنص على تساوي جميع المواطنين في تقلد المهام والوظائف في الدولة دون أي شروط أخرى غير التي يحددها القانون.

فهذا النص الدستوري يؤكد على مبدأ المساواة في الالتحاق بالوظيفة العامة لجميع المواطنين لكن يقتصر على الذين تتوفر فيهم الشروط المنصوص عليها قانونا.²

¹ عائشة قادة بن عبد الله، فايذة سبتي، تطبيقات الحوكمة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة بومرداس، الجزائر، 2014، ص ص 8-9.

² خالد حيواين، "التسيير العمومي الجديد كمقاربة لترقية الخدمة العمومية ومحاربة الفساد الإداري دراسة على ضوء التجارب الرائدة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2015، ص 63.

الفصل الأول : الاطار المفاهيمي للجماعات المحلية والخدمة العمومية

• معايير التطور أو التكيف

هذا المعيار يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى مثل الانتقال من الاعتماد على الإدارة الورقية إلى الإدارة الالكترونية، لمجارات التطورات التكنولوجية وسرعة انتقال المعلومات والمعطيات¹.

• معيار المجانية النسبية

امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة اختلاف وضعياتهم المادية، يتم اعتماد سلم بين والاختلاف في أعلاه تدرج الخدمات العمومية التي يكون الوصول لها مجانيا كالصحة والأمن، ثم ترتيب تنازلي حسب نوعية ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التغيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم، أين يقتضي معيار المساواة في التعامل، بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات ذات الصفة التجارية والصناعية.

• معيار الشمولية

انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل مواطن لأنها تعتبر ضرورية ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.

ونرى أن هذا المعيار يقترب من المعيار المساواة إلا انه يمكن أن يجد مرجعيته في مبدأ "عدم التخصيص" أي لا يمكن تخصيص خدمة معينة لفئة معينة من المواطنين إلا وفق شروط محددة قانونية، أي أن كل من توفرت فيه الشروط يستفيد من الخدمة دون تحديد مسبق لشخص بعينه أو فئة بعينها.

• معيار الفعالية

الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في النقل أو غاز أو كهرباء في مناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يساهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاوله النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعلية فان مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.

¹ نور الدين شنوف، المناجحت العمومي، محاضرة مقدمة للموظفين مترشحين لرتبة متصرف، تاريخ التصفح 01/02/2023 على الساعة

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي للجماعات المحلية والخدمة العمومية

• معيار التضامن

الخدمة العمومية ما هي إلا تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادتها وتجيده ميدانية بمساهمة التقليل الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحة ومحاربة الحرمان لذا فان الخدمة العمومية تنص مهامها لثلاث مهام وفق معيار التضامن الاجتماعي وهي كالآتي:

- مهام تهدف لجعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهديين للفقر والتهميش.
- مهام تهدف للمحافظة على الانسحاب الاجتماعي وشعور بالمواطنة.
- مهام تهدف لمساهمة تشجيع الاستعمال الفعلي العادل للموارد المشتركة.¹

المبحث الثالث: الجماعات المحلية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

تعتبر الجماعات المحلية نظام من أنظمة الإدارة العامة حيث تسهم في تسهيل عملية اتخاذ القرار وتحقيق الأهداف التنموية عن طريق تقديم الخدمات التي تهدف لإشباع الحاجات العامة للمواطنين على مستوى الأقاليم، وللجماعات المحلية في الجزائر تنظيمها ومستوياتها وأجهزتها المنصوص عليها قانونا، كما للخدمة العمومية مفهومها وأنواعها ومنظمتها، بحيث تتدخل الإدارة المحلية لتقديم الخدمات العمومية في عديد المجالات.

المطلب الأول: الجماعات المحلية أساس تحسين الخدمة العمومية

إن الجماعات المحلية في الجزائر كما أشرنا أعلاه نظام، بحيث يلعب دورا هاما في تقديم الخدمة العمومية على المستوى المحلي.

أولا: عنصر الشفافية

تعتبر الشفافية الإدارية من المفاهيم الإدارية الحديثة والمتطورة التي أضحت من الواجب على الإدارات الواعية الأخذ بها نظرا لما لها من آثار إيجابية في إحداث التنمية الإدارية الناجحة على مستوى أجهزة الإدارة العامة وممارستها الإدارية. ويقتضي هذا المفهوم ضرورة توفر الحدود الدنيا التالية في الإدارات الحكومية حتى يوصف نشاطها بالشفافية

- أن يكون اختيار الموظف في الإدارة العمومية على أساس الكفاءة فقط ووفق آليات تركز الخضوع للمراجعة والتزام.

- أن يشمل تقييم الأداء والمساءلة جميع فئات الموظفين، بما و الفئة العليا.²

¹ خالد حيواين، مرجع سبق ذكره، ص 65.

² سليمان حاج عزام، دور المبادئ العامة للمرفق العام في حماية حقوق المنتفعين، مجلة الحقوق والحريات، مخبر الحقوق والحريات في الانظمة المقارنة، العدد السادس، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2018، ص 138.

ثانيا: عنصر الكفاءة والفاعلية

ترى بعض الدراسات أن مساهمة الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية تتجلى من خلال كونه يقتضي أن تتصف هيئات القطاع العام بالكفاءة والفعالية من خلال تجنيد مكونات التنظيم من معدات، تقنيات تكنولوجية فضلا عن حسن التسيير للمرافق العمومية ودعم أخلاقيات الوظيفة العمومية بشكل يكسر سرعة الاستجابة للخدمات التي يطلبها المرتفقون، وهو الأمر الذي يمكن الوصول إليه عن طريق ما يسمى ب " الحوكمة الإلكترونية " أو آلية عصرنة القطاع¹.

المطلب الثاني: الجماعات المحلية وفعاليتها في أداء الخدمة العمومية

نجد أن تحسين الخدمة العمومية يرتكز على جانبين أساسيين وهما المواطن والذي يشكل الطرف الأول في معادلة تحسين أو ترشيد الخدمة العمومية بالنظر إلى حاجته لهذه الأخيرة وبالنظر إلى كونه طرفا في علاقة تربطه بالهيئة المقدمة لهذه الخدمة.

أولا: علاقة المواطن بالجماعات المحلية

هي علاقة سياسية قانونية اجتماعية إدارية مركبة، يصبح بموجبها الفرد يتمتع بمركز قانوني وسياسي واجتماعي أمام الدولة الإدارية المحلية متمتع بحقوق وحرية في موجبات الإدارة متحملا لوجبات والتزامات فالعلاقة بين الإدارة والمواطن هي علاقة متبادلة تتضمن التزامات الإدارة العامة تجاه المواطن ووجبات المواطن وحقوق اتحاد الدولة، وهذا ما توجد القوانين من ناحية النظرية على خلال من الناحية العملية عرفة الإدارة العلاقة ما بين المواطن والإدارة إشكالات ونزاعات جعلت العلاقة إشكالية قائمة في الطرفين منيرزه في الآتي:

● العلاقات ما بين المرافق العامة

يمكن إرجاع الاختلالات التي تصيب علاقة الإدارة بالمواطن إلى العوامل التالية:

- عوامل تنظيمية

وتتعلق هذه العوامل بالاختلالات الموجودة على المستوى الداخلي للإدارة وتتطلب تغيرا داخليا، ومن أهم هذه العوامل التضخم الكبير في الهياكل الإدارية وكثرة مستوياتها مما ينجر عنه بطء في اتخاذ القرارات، ويلاحظ هذا التضخم من خلال تزايد الوزارات والمصالح الحكومية والمؤسسات العمومية، الأمر الذي يساهم بشكل كبير في نفور

¹ عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، ط3، دار جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 169.

الفصل الأول : الاطار المفاهيمي للجماعات المحلية والخدمة العمومية

المواطن من الإدارة إذ أنه في أغلب الأحيان لا يعرف الجهة الإدارية الواجب قصدها للحصول على خدمة عمومية معينة نظرا لتعدد الهيئات وتشابك وظائفها واختصاصاتها¹.

وتعتبر المركزية الإدارية المتشددة إحدى العوامل التنظيمية المؤثرة أيضا في علاقة الإدارة بالمواطن، إذ أنها تقتضي ضرورة مرور كافة القرارات حتى البسيطة على قمة الهرم الإداري الأمر الذي جعلها تشكل عيبا من عيوب نظام المركزية الإدارية بما تخلفه من انزعاج لدى طالب الخدمة واختناق في الوسط الإداري تعقد الإجراءات وكثرة الملفات².

- عوامل إجرائية

تتعلق هذه العوامل بالإجراءات التي يتوجب على طالب الخدمة العمومية القيام بها بمناسبة طلبه للخدمة، أو هي تنظيم عمل الدولة عن طريق تخصيص وظائف متعددة يقوم بها الموظفون " وهي ما يُطلق عليها فقها " البيوقراطية ". والتي تقوم بوظائف سياسية واجتماعية هامة على مستوى الدول، إذ أن عمل الجهاز البيوقراطي دليل على نجاح الدولة أو فشلها في حل مشكلات المواطنين وتوفير الحد الأدنى من الخدمات الأساسية.

إن الاختلال الذي قد يعتري علاقة الإدارة بالمواطن جراء البيوقراطية مردّه إلى الأعراض المرضية لهذه الأخيرة أو الممارسات السلبية للجهاز البيوقراطي بشكل عام، والتي يمكن إجمالها فيما يلي:

- ضعف الأداء الوظيفي للجهاز البيوقراطي نتيجة التعقيدات الكبيرة في أساليب عمله وإجراءاته الروتينية، مما في عجزه عن الوفاء بمتطلبات الخدمة التي يحتاجها المواطن.

- افتقار الأجهزة البيوقراطية المعنية بشؤون الأفراد إلى الخطط والاستراتيجيات الواضحة في مجال تكوين العنصر البشري لهذه الأجهزة وفي مجال إحداث التغيير في الأنماط التقليدية.

- استشراف ظاهرة الفساد الإداري في تعامل موظفي الجهاز البيوقراطي مع المواطن كاستغلال الوظيفة والرشوة والمحاباة والمحسوبية

- غياب رؤية شاملة تتعلق باستقبال وإرشاد المواطن، فضلا عن عدم وجود شفافية في التعامل وغياب قنوات الاتصال المفتوحة التي تسمح بحصول المواطن على المعلومات .

- إن انتشار هذه المظاهر وغيرها من المظاهر السلبية للبيوقراطية . من شأنه التأثير بصورة كبيرة على علاقة الإدارة بالمواطن نظرا لما بسببه من تدني في مستويات تقديم الخدمات العمومية ومن إقرار حواجز بمثابة عائق أمام

¹ نزيهة عمران، الإدارة العمومية والمواطن ، مجلة الفكر ، عدد 12، ص 477.

² عمار بوضيف، مرجع سبق ذكره، ص 169.

الفصل الأول : الاطار المفاهيمي للجماعات المحلية والخدمة العمومية

متطلبات ترشيد الإدارة العمومية وما يستتبعها من تحسين للخدمة العمومية، الأمر الذي يجعل من علاقة الإدارة بالمواطن يكسوها نوع من عدم الثقة و التماطل في تأدية الخدمة العمومية.¹

ثانيا: تحسن الخدمة على المستوى الهيكلي

قامت الجزائر سعيا منها على تقديم أحسن الخدمات لمواطنيها وتحسين علاقتها بهم بإنشاء هياكل تسهر على تجسيد ذلك، نذكر أهمها كالتالي:

● لجنة إصلاح هياكل الدولة

جاءت هذه اللجنة لتضع المواطن في قلب عملية الإصلاح الإداري بالإمام بكافة الجوانب البيوقراطية التي تنغص انتفاعه من الخدمات العمومية واقتراح كافة الإجراءات التي تحد منها بهدف إقامة علاقة جديدة بين الإدارة والمواطن.

● الوزارة لدى الوزير الأول المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية

أنشئت هذه الوزارة أيضا تأكيدا للمسعى السلطات العمومية الرامي إلى تطوير تنظيم الخدمة العمومية وتكييفه مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية ولتلبية حاجيات مستعملي المرفق العام قصد تمكين العلاقة التي تربط الإدارة بالمواطن.

● المرصد الوطني للمرفق العام

جاء هذا المرصد الذي يشكل هيئة استشارية لدى وزير الداخلية ليمارس مهامها تشبه إلى حد بعيد مهام الوزارة لدى الوزير الأول المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية. بعد إلغاء هذه الأخيرة مؤكدا على سعي الحكومة الجزائرية لمواصلة عصرنه خدمات المرفق العمومي من خلال الاستجابة لتطلعات المواطن ومقتضيات التطور والحداثة. وبالتالي فإن الإجراءات التي اتخذتها الدولة الجزائرية في إطار إعادة الاعتبار للخدمة العمومية وتحسين أداء المرافق العمومية من شأنها إحداث الأثر الإيجابي على العلاقة التي تربط الإدارة بالمواطن بالنظر لاستجابتها لمتطلبات ذلك عن طريق الحد من الاختلالات التي قد تطرأ على هذه العلاقة كما أسلفنا.

¹ جعفري عبد الحق وآخرون، تحسين الخدمة العمومية من خلال الجماعات المحلية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد بوضياف المسيلة،

المطلب الثالث: التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحسين الخدمة العمومية

لقد أسهمت ثورة الرقمنة إسهاما كبيرا في إحداث نقلة نوعية في حياة الأمم والشعوب، لذا فقد انتهت معانات الكثير من الأفراد في طلب الخدمات والحصول عليها بفضل التطور التقني الذي سخرته الحكومات الخدمة مواطنيها بالدقة والسرعة والجودة.

أولا: التحول إلى الإدارة الالكترونية

لقد أصبح خيار التحول إلى إدارة محلية الالكترونية ضرورة ملحة وجعل تدفق المعلومات الخاصة تسير بشأن المحلي لصالح المواطن بما جعل المشاركة في اتخاذ القرار التنموي وزيادة القدرة على تحسين الخدمة العمومية في استعمال الانترنت سواء داخليا والارتباط بين المصالح غير المركزية أو استعمالها بشكل عام تساهم في تذليل الصعاب للمواطن ويجعلها أكثر فعالية في الأداء الإداري، خاصة وان الإدارة الالكترونية لها من المزايا ما يجعل تبنيتها خطوة نحو التحقيق التنمية الشاملة التي تعتمد على التقنية الحديثة كأداة لتسهيل العمليات الإدارية المعقدة لتسهيلها.

التغلب على مشكلة الروتين الإداري والبيروقراطية وهذا ما يسهل للمواطنين الحصول على الخدمات والتأثير في الإجراءات الإدارية اللازمة لإصدار القرارات على نحو يؤدي إلى الارتقاء بأعمال موظفي المرفق العام وكذا الحال بالنسبة للعقد الإداري الالكتروني فالإدارة الالكترونية تضمن سرعة التعاقد.

تحول استراتيجي في عدد من نواحي اعمال الموظفين كتوظيف الالكتروني أي اختصار إجراءات تعيين الموظفين وإعطاء الموظفين حرية أكبر في ممارسة أعمالهم في أي مكان وفي أي وقت بالإضافة إلى وضع نظام إلكتروني لأعمال الموظفين فيما يخص الترقية والتدرج الوظيفي وغيرها كما يسعد في تحقيق كفاءة وفعالية الأداء في المجال تخطيط المورد البشرية وهذا ينعكس على مستوى الأداء في المجالات الأخرى¹.

ثانيا: أسباب التحول إلى الإدارة الالكترونية

توجهت الجزائر على غرار باقي الدول نحو الدخول في عصر المعلومات و مواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف المؤسسات الحكومية ومنظمات الخدمة العامة، التي تبنت إحداث سلسلة من التغيرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمية بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية ومن ثم الخدمات العامة الالكترونية ومن أهم الأسباب ما يلي:

- تقليل الضغوط على مستوى شبابيك الخدمة وتقليص أجال الانتظار
- تسهيل معاملات الأفراد وإعادة هيكلة الإجراءات نحو التبسيط والتسهيل لتقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الالكترونية بديلا عن الوثائق الورقية.

¹ جعفري عبد الحق، مرجع سبق ذكره، ص 38-39.

الفصل الأول : الاطار المفاهيمي للجماعات المحلية والخدمة العمومية

- تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الالكترونية بديلا عن الوثائق الورقية.
- تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي حتى يواكب مستوى أداء الحكومة مع النظم الحديثة المتبعة في أماكن أخرى (منظمة الطيران الدولية).

ثالثا: مظاهر التكنولوجيا ومساهمتها في تحسين أداء الخدمة العمومية

في ظل التحولات المتلاحقة لتقنية المعلومات الاتصالات، رسمت الحكومة الجزائرية استراتيجية لمواكبة الحركة التقدم في مجال التكنولوجيا، من خلال تبني مخطط عمل متناسق وصارم لهدف تعزيز كفاءات الاقتصاد الوطني والمؤسسات والإدارات العمومية، يشهد العالم في المجال التكنولوجي الإعلام والاتصال مستوى النحو الذي "مشروع" المواطن الالكترونية 2013، ولهذا أطلقت الوزارة الداخلية في أواخر السنة تعد خطوة هامة في الجزائر في مجال الإدارة الالكتروني التي تعتبر كأحد أهم الاستراتيجيات المتبعة قصد تحسين الخدمة العمومية وتقريب المواطن أكثر من الإدارة وتبسيط الإجراءات، وذلك من خلال رد الاعتبار للمرافق العمومية عبر تحديثها والاستمرار في مكافحة البيروقراطية الإدارية.

• برامج الإعلام الآلي التطبيقية

تشكل البرامج التطبيقية للإعلام الولي أداة فعالة في تسريع وتيرة العمل خاصة ما تعلق بتسريع الإجراءات وجمع المعلومات والبيانات والإحصاءات من غيرها من العمليات الإدارية العقدة التي تستغرق وقتا طويلا لإكمالها، وعليما ما يتم تعميم البرامج التطبيقية على المرافق العمومية ومصالح الانجاز الأعمال في اقل وقت و اقل تكلفة و استيعاب أكثر في المعلومات واختصار للإجراءات تسريع الإجراءات مع وجود أكثر سهولة في عملية التخزين والأرشفة الالكتروني.

• النظام البيومتري الالكتروني

تبني نظام البيومتري ضرورة ملحة أمام ما تعاني الإدارات لا مركزية المحلية العديدة من مظاهر التعقيد الإداري والبطء في الإجراءات الإدارية، الشيء الذي ينعكس على مردودية الإجهاز الإداري وصورتها السيئة ولمقصود من نظام البيومتري نظام تقني إداري يتمثل في استعمال تكنولوجيا المتعلقة بالأعلام الآلي في معاملات الإدارية عبر وجمع المعلومات ولبينات مختلفة سواء للمواطنين وإدارات داخل الحواسيب الآلية وربطها بقاعدة البيانات المركزية عن طريق الانترنت وفقا للبرامج إعلام الآلي متطور، وتستجيب للمتطلبات الحجات الإدارية، مع وجمع رموز برامج تخطيط الخصوصية وسرية المعلومات¹.

¹ المرجع السابق، ص 40 - 41.

من خلال ما سبق بحثه من حيث أن الجماعات المحلية من خلال وحداتها تعمل على تلبية حاجيات ومطالب الأفراد على مستوى الأقاليم؛ بحيث تتدخل الأجهزة والمرافق المختلفة التابعة لها في إنتاج وتوفير مختلف الخدمات والسهر على ضمان نجاعتها وجودتها من خلال عديد الإجراءات والآليات التي تسمح بتحسين العمل الإداري والحصول على خدمات جيدة، خاصة وأن المرافق العمومية تعاني العديد من الاختلالات في سلوكيات الموظفين القائمين على تسييرها وتلك التي ترتبط بالخدمة العمومية وآليات التنظيم ونظم التسيير وغيرها من المشاكل والنقائص التي أفرزت الكثير من المعوقات في إنتاج وتقديم الخدمات وكان لها أثر كبير في تراجع مستوى الأداء وكذا قيمة الإدارة في نظر المواطن، ومن خلال البحث في مدى نجاعة الإصلاحات المؤسساتية ومجمل النصوص القانونية والتنظيمية من عدمها في تحقيق النتائج المنتظرة من عمليات الإصلاح والتحسين المنتهجة.

الفصل الثاني

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

بعد أن تطرقت في الفصل النظري إلى مختلف وأهم جوانب موضوع الجماعات المحلية ومختلف المفاهيم التي جاء بها مختلف الباحثين والرواد الذين بينوا مدى أهميتها في تسيير وتقديم الخدمات العمومية، سأطرق في هذا الفصل التطبيقي إلى دراسة هذا الموضوع في بلدية -الأغواط- وذلك من أجل معرفة توجهاتهم بالنسبة لتحسين الخدمات وأهم الأبعاد التي تتركز عليها.

وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: الجانب العلمي والمنهجي للدراسة

المبحث الثالث: تحليل ودراسة النتائج

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

سنحاول في هذا المبحث التطرق لبلدية الأغواط، وذلك من خلال التعريف بها وسنلقي الضوء على مهامها وأهدافها، كما سنتناول هيكلها التنظيمي.

المطلب الأول: التعريف ببلدية الأغواط

أولاً: تعريف مدينة الأغواط

الأغواط إحدى المدن متوسطة الحجم تقع في قلب الجزائر عرفت بترقارين عرفت ببساتينها الضاربة في جذور التاريخ إذ أول نشأتها كانت على الهضاب الشمالية وبعضها الآخر يقع جنوبيها ويسمى الواحات الجنوبية أو بمسمى أهل المنطقة الضاية القبليّة والضاية العربية ويمتد خارج الواحتين سهلان كان يستغلان في زراعة الحبوب. يعود أصل تسميتها إلى سلسلة الجبال المحيطة بالمدينة التي تشبه شكل المنشار وهناك يدعي أنها جمع كلمة الغوطة و التي تعني السيل المنخفض الواسع ومجتمع النبات والماء ذلك كونها اشتهرت بسهولها الممتدة الضاربة في جذور التاريخ من بساتين وأشجار فاكهة وكثرة ما فيها من الرياض .

ثانياً: تعريف مدينة الأغواط تاريخياً

تعود جذور ولاية الأغواط إلى العصور القديمة في المنطقة المحيطة بالأغواط، كانت هناك حضارات قديمة مثل حضارة الأمازيغ والحضارة الرومانية.

قد تمت استعمار الأغواط من قبل الرومان في القرن الأول قبل الميلاد وتحولت إلى مستوطنة رومانية رئيسية تسمى تيمقاد ومع مرور الوقت تأثرت المنطقة بالثقافات العربية والإسلامية بعد الفتح الإسلامي في العصور الوسطى، كانت الأغواط تعد جزءاً من الدولة الزيانية، وهي دولة بربرية مستقلة تأسست في القرن الثالث عشر الميلادي. وفي القرون اللاحقة، تعرضت الأغواط للتأثير العثماني والاستعمار الفرنسي. تمت الاستقلالية الجزائرية عن فرنسا في عام 1962 ، ومنذ ذلك الحين أصبحت الأغواط جزءاً من الجمهورية الجزائرية. وتشهد الولاية تطوراً اقتصادياً واجتماعياً مستمرا على مر العقود.

بالإضافة إلى ذلك، تحتفظ الأغواط بالعديد من المواقع التاريخية والآثار القديمة التي تعكس تاريخ المنطقة، من بين هذه المواقع المشهورة، يمكن ذكر مدينة تيمقاد الرومانية والتي تعد موقعا مدرجا في قائمة التراث العالمي لليونسكو.

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

المطلب الثاني: حدود وملحقات بلدية الأغواط

أولاً: حدود ولاية الأغواط:

ولاية الأغواط تحدها الولايات التالية:

من الشمال: ولاية تيارت.

ومن الغرب: ولاية البيض.

ومن الجنوب: ولاية غرداية.

ومن الشرق: ولاية الجلفة.

وعاصمة الولاية هي مدينة الأغواط.

وعدد سكانها : 251000 نسمة

الشكل رقم (01) ولاية الأغواط وحدودها



ثانياً: ملحقات بلدية الأغواط

بلدية الأم: بلدية مركزية في وسط المدينة (البلاد)

هناك 14 ملحقة متوزعة عبر التراب بلدية الأغواط

يحد بلدية الأغواط:

شمالاً: سيدي مخلوف

جنوباً: ناصر بن شهرة

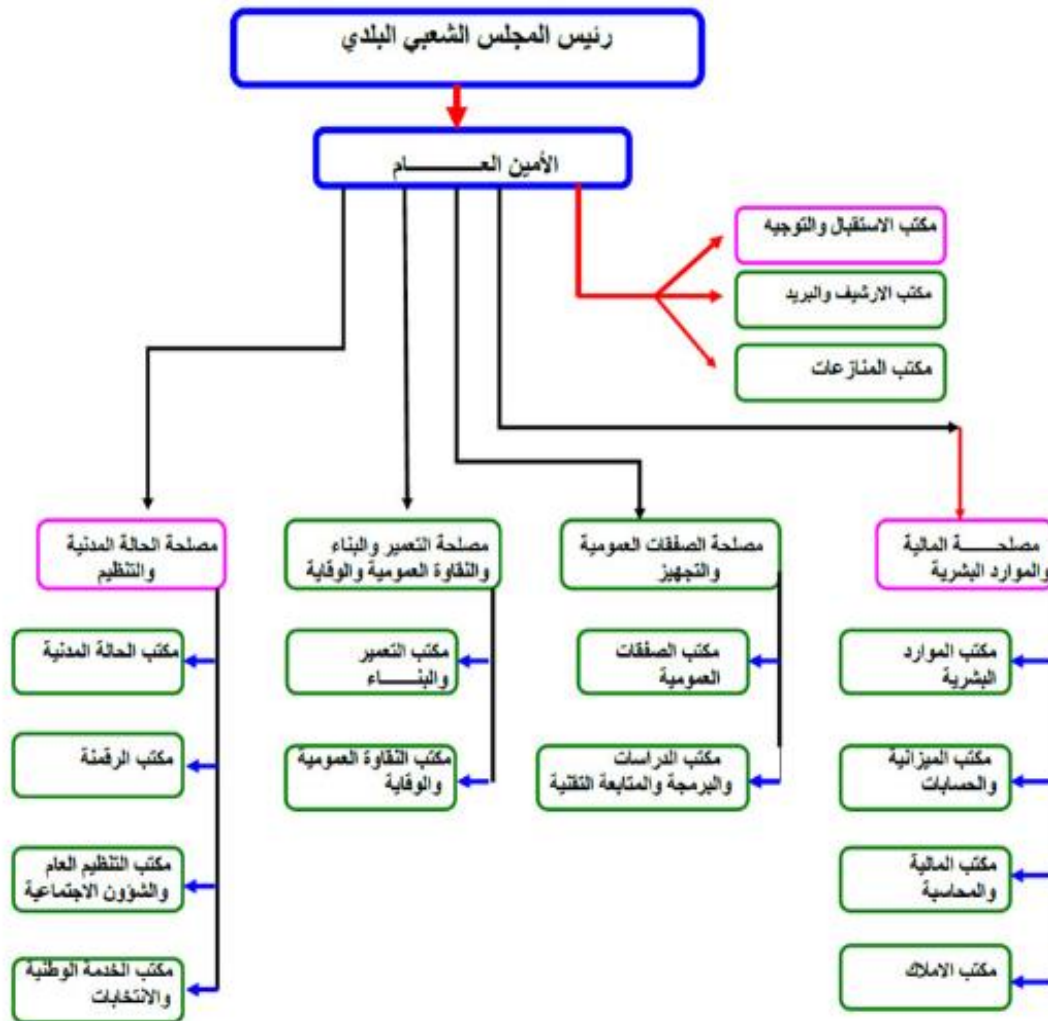
جنوب الشرقي: قصر الحيران

شمال الغربي: تاجموت

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبلدية الأغواط

الشكل رقم (02) : الهيكل التنظيمي لبلدية الأغواط



المصدر: مكتب الموارد البشرية ببلدية الأغواط

مكتب الاستقبال والتوجيه:

يشرف عليه الأمين العام للبلدية ويرأسها موظف برتبة متصرف اقليمي للبلدية يقوم بالتنسيق مع جميع مصالح البلدية والسهر على حسن سيرها.

مكتب الارشيف والبريد:

- التكفل بأرشيف البلدية، حفظه، ترتيبه، تسييره، ومتابعة والسهر عليه.
- جمع الوثائق القانونية التنظيمية واستغلالها ووضعها في متناول مصالح البلدية.
- تكوين بنك للوثائق والخاصة منها التي تمس بشكل كبير او غير مباشر بالمصالح البلدية.

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

المبحث الثاني: تخطيط الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى الأساليب التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة وإسقاطها على أرض الواقع من خلال التعرض للتساؤلات والفرضيات المنطلق منها في دراسة حالة البلدية الأغواط لولاية الأغواط، مع تحديد النموذج المقترح للدراسة ميدانيا والتعريف بمتغيراته وأبعاده وذلك بما يتوافق مع الجانب النظري.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب تقديم إشكالية وفرضيات الدراسة المستمدة من خلال الدراسات السابقة فضلا عن نموذج الدراسة.

أولا: إشكالية الدراسة

1. إشكالية الدراسة

1.1 الاشكالية الرئيسية: ما مدى مساهمة الجماعات المحلية في الأغواط في تحسين الخدمة العمومية؟

2.1 التساؤلات الفرعية:

من منطلق الإشكالية تتفرع مجموعة من التساؤلات هي على النحو التالي:

• التساؤل الفرعي الأول:

هل هناك معايير المتبعة من قبل الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية؟

• التساؤل الفرعي الثاني:

إلى أي مدى ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالأغواط؟

• التساؤل الفرعي الثالث:

هل هناك آليات للجماعات المحلية من أجل تفعيل الخدمة العمومية في الأغواط؟

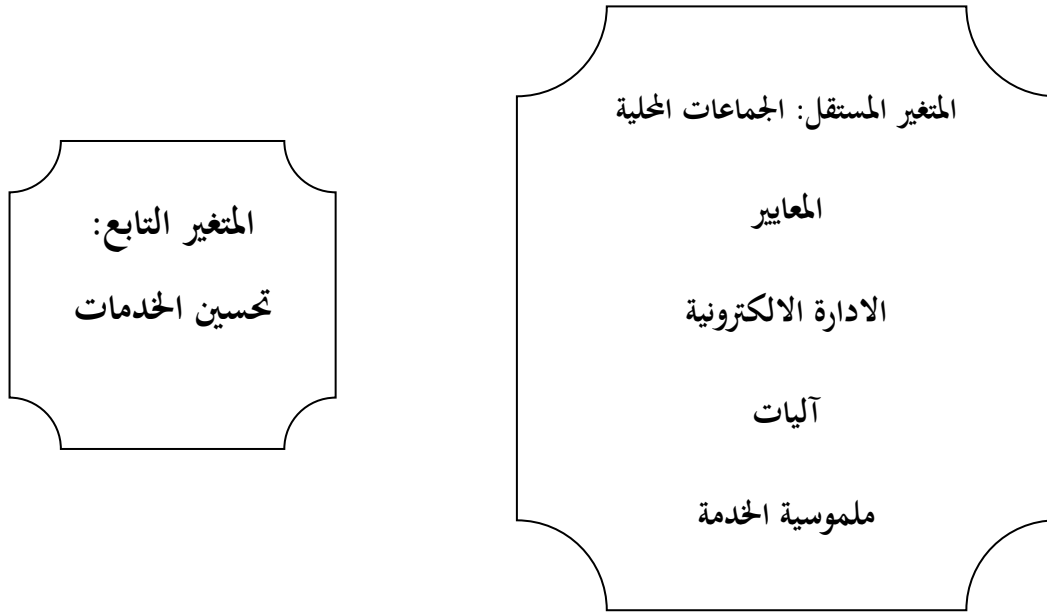
• التساؤل الفرعي الرابع:

هل يوجد أثر ملموس من تحسين الخدمة العمومية ببلدية الأغواط؟

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

ثانيا: نموذج الدراسة

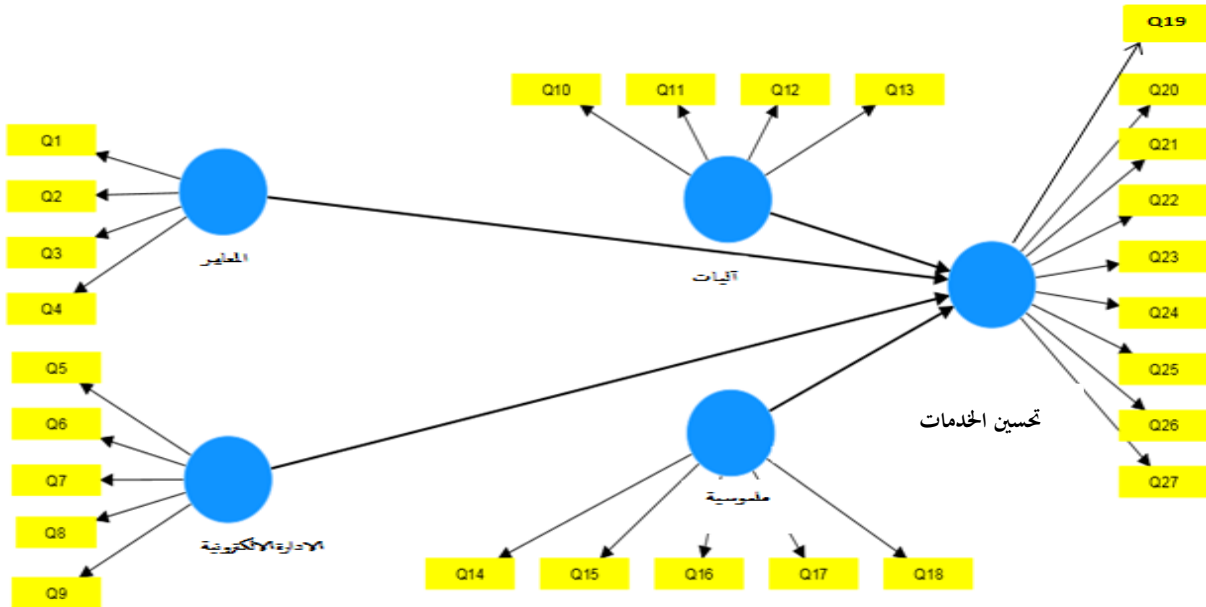
الشكل رقم (03) : نموذج الدراسة



المصدر : من اعداد الطالب استنادا للدراسات السابقة

ولتوضيح أكثر حول نموذج الدراسة وفق أسلوب النمذجة بالمعادلات البنائية من خلال طريقة المربعات الصغرى الجزئية (PLS) و بالاستعانة ببرنامج SMART PLS (نسخة 4.0) نستعين بالشكل التالي :

الشكل رقم (04): نموذج الدراسة وفق أسلوب النمذجة بالمعادلات البنائية



المصدر: من إعداد الطالب باستخدام SMART PLS (نسخة 4.0)

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

من خلال هذا الشكل نلاحظ أن النموذج يتركز على حالتين للمتغيرات المدروسة أولها المتغير المستقل (الجماعات المحلية) بأبعاده (المعايير، الإدارة الالكترونية، آليات، ملموسية الخدمة) والمتغير التابع تحسين الخدمات.

ثالثا: فرضيات الدراسة

1. فرضيات الدراسات

1.1 الفرضية الرئيسية

لا يوجد أثر عن تحسين الخدمة العمومية من خلال الجماعات المحلية بالأغواط ($\alpha \leq 0.05$)

2.1 الفرضيات الفرعية

من منطلق الفرضية الرئيسية تتفرع الى مجموعة من الفرضيات على النحو التالي:

- الفرضية الفرعية الأولى : لا يوجد أثر للمعايير المتبعة من قبل الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر عن مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالأغواط عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).
- الفرضية الفرعية الثالثة : لا يوجد أثر عن آليات المستعملة للجماعات المحلية من أجل تفعيل الخدمة العمومية في الأغواط عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).
- الفرضية الفرعية الرابعة لا يوجد أثر عن المستوى الملموس من أجل تحسين الخدمة العمومية ببلدية الأغواط عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

المجال الزمني المستغرق: من فيفري إلى شهر ماي 2023.

- المجال المكاني: الجماعات المحلية (بلدية الأغواط) ولاية - الأغواط.
- المجال البشري: موظفين وعمال بلدية - الأغواط.
- المجال الموضوعي: دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية.
- المجال المعرفي: المعلومات المقدمة من مصلحة الشؤون الادارية ، بالإضافة إلى استمارة الاستبيان.

رابعا: منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام طريقة دراسة حالة لدراسة الأثر بين الجماعات المحلية وتحسين أداء في بلدية الأغواط ، وتم الحصول على البيانات اللازمة من خلال الجانب الميداني للدراسة وذلك من خلال تصميم استبانة خاصة بالموظفين والعمال ، حيث تناولت في الجزء الأول معلومات عن عينة الدراسة ، أما الجزء الثاني فيتكون من الجماعات المحلية (المعايير ، الإدارة الالكترونية ، آليات ، ملموسية الخدمة) وتحسين الخدمات ، تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS V26 و Smart PLS4.

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

المطلب الثاني : صدق وثبات الدراسة

أولاً: أداة الدراسة

تم تصميم الاستبيان وتقسيمه إلى:

- **القسم الأول:** يحتوي على البيانات الشخصية الخاصة بالموظفين من حيث (الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة) باعتبارها معلومات أساسية وصفية.
 - **القسم الثاني:** يحتوي على المتغيرين وهي على التوالي:
 - **الجزء الأول :** الجماعات المحلية:
 - ✓ **المحور الأول X1:** المعايير ويتكون من أربع عبارات.
 - ✓ **المحور الثاني X2:** الادارة الالكترونية يتكون من خمس عبارات.
 - ✓ **المحور الثالث X3:** آليات تتكون من أربع عبارات.
 - ✓ **المحور الرابع X4:** ملموسية الخدمة ويتكون من خمسة عبارات.
 - **الجزء الثاني :** تحسين الخدمات: ويتكون من تسعة عبارات.
- كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): بيان تفصيلي للعبارات المكونة للاستبيان

البيان	البعد	رقم العبارة	الرمز
الجماعات المحلية	المعايير	من 1-4	من Q1 إلى Q4
	الادارة الالكترونية	من 5-9	من Q5 إلى Q9
	آليات	من 10-13	من Q10 إلى Q13
	ملموسية الخدمة	من 14-18	من Q14 إلى Q18
تحسين الخدمات		من 19-27	من Q19 إلى Q27

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء معلومات الاستبيان.

ثانياً: الصدق الظاهري لأداة الدراسة

قام الطالب بعرض أداة الدراسة (الاستبيان) في صورتها الأولى على مجموعة من المحكمين وذلك للتأكد من صدقها الظاهري والملحق رقم (02) يوضح أسماء الأساتذة المحكمين وفي ضوء التوجيهات التي أبداه المحكمون قام الطالب بإجراء تعديلات التي اتفق عليها المحكمون مع إعادة صياغة بعض العبارات حتى تزداد وضوحاً وملائمة لقياس ما وضعت لأجله أنظر الملحق (01).

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

ثالثا: ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة مدى توافق واستقرار نتائج الاستبيان إذا طبقت في ظروف مماثلة أكثر من مرة وقد تم استخدام ألفا كرونباخ لقياس مدى تناسق إجابات المستجيبين، ويفسر ألفا كرونباخ بأن عامل الثبات الداخلي بين الإجابات وتتراوح قيمته بين (0 و 1) ويكون ألفا كرونباخ مقبولا عند 60% وما فوق وقد كانت النتائج المتوصل لها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): نتائج عامل الثبات ألفا كرونباخ للدراسة

الرقم	المتغير	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
01	الجماعات المحلية	18	0.931
02	تحسين الخدمات	9	0.843
	المجموع	27	0.942

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS (نسخة 26). أنظر الملحق رقم (03)

• التحليل

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معاملات الثبات للمتغيرات (الجماعات المحلية وتحسين الخدمات) تجاوزت 0.6 والنسبة الإجمالية لهذا المعامل بلغت 0.942، يعني أن أداة الدراسة تتمتع بالثبات والاستقرار الجيد وعليه فإن أداة القياس تتمتع بالمصدقية التامة، أي يمكننا الاعتماد على الاستبيان في قياس متغيرات الدراسة، وبالتالي تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

المطلب الثالث: الدراسة الوصفية للعينة

من أجل هذا المطلب يتم التطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة، وتحليل خصائص العينة والتوزيع الطبيعي للعينة.

أولا: مجتمع وعينة الدراسة

من أجل قياس أثر الجماعات المحلية في تحسين أداء لدى بلدية الأغواط، تم اختيار مجتمع الدراسة موظفي بلدية -الأغواط-، وقمت بإعداد الاستبيان على مراحل ووضعه أوليا وعرضه على الأستاذ المشرف وعدد من الأساتذة المحكمين من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد عمار ثليجي -الأغواط- وبناء على آرائهم تم تصحيح الأخطاء، تم تنفيذ الاستبيان لعينة مكونة من 65 موظف، حيث تم استرجاع 56 منها فقط.

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

ثانيا: تحليل خصائص العينة

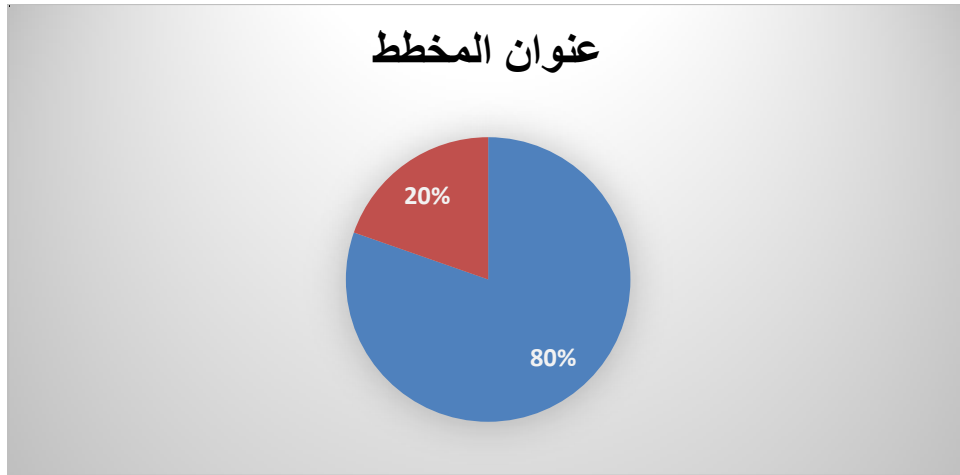
من أجل تحديد عينة الدراسة قمنا بتمثيل الجزء الأول الخاص بالبيانات الشخصية والوظيفية والتي تصف عينة الدراسة باستخدام SPSS26 ومخرجات البرنامج موضحة في الملحق (04).

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الفئة
80.4	45	ذكر
19.6	11	أنثى
100	56	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS26 أنظر الملحق 04

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: مخرجات EXCEL على ضوء الاستبيان.

• التحليل:

يتضح أن معظم مفردات العينة كانوا من الذكور، حيث بلغ عددهم 45، بينما بلغ عدد الإناث 11، من الملاحظ أن هناك تباعد بين نسبة الموظفين من الذكور والإناث وظهر ذلك خلال فترة توزيع الاستبيانات.

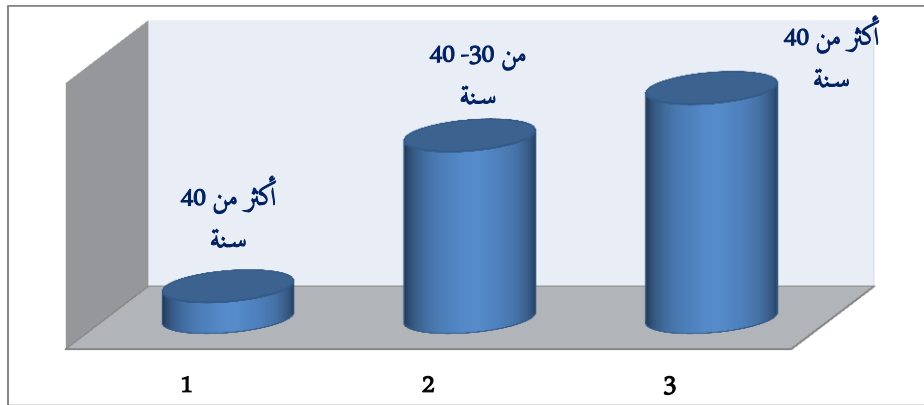
الجدول رقم (04): توزيع العينة حسب السن

النسبة %	التكرار	السن
7.1	4	أقل من 30 سنة
41.1	23	من 30-40 سنة
51.8	29	أكثر من 40 سنة
100	56	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS26 أنظر الملحق 04

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

الشكل رقم (06): توزيع العينة حسب السن



المصدر: مخرجات EXCEL على ضوء الاستبيان.

• التحليل

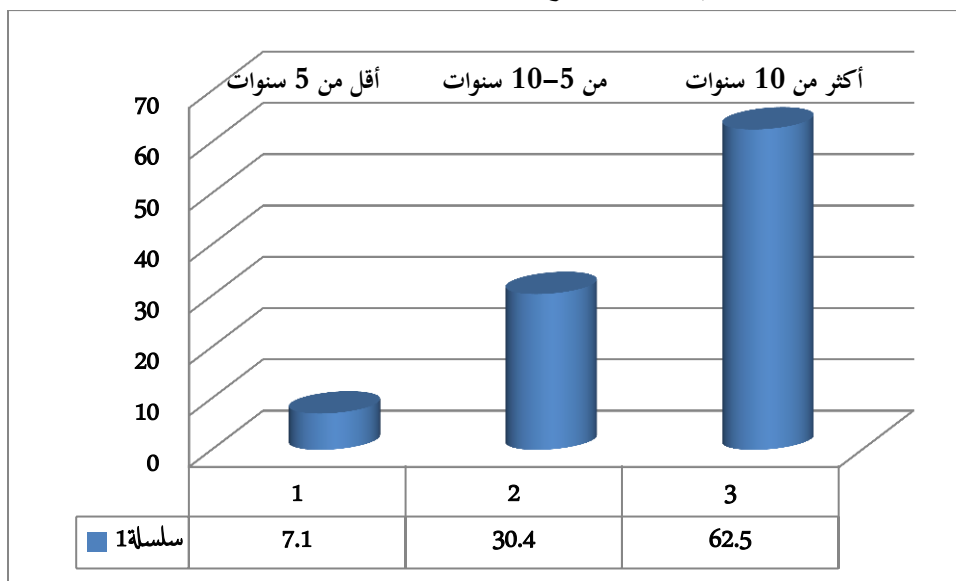
يتبين لنا أن الفئة العمرية (الأكثر من 40 سنة) هي التي تمثل أعلى نسبة قدرت بـ 51.8% من حجم العينة وهذا يبين أن بلدية -الأغواط-، تعتمد أكثر على هذه الفئة العمرية.

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الخدمة

النسبة %	التكرار	سنوات الخدمة
7.1	4	أقل من 5 سنوات
30.4	17	من 5-10 سنوات
62.5	35	أكثر من 10 سنوات
100	56	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS26 أنظر الملحق 04

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS26 أنظر الملحق 04

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

• التحليل

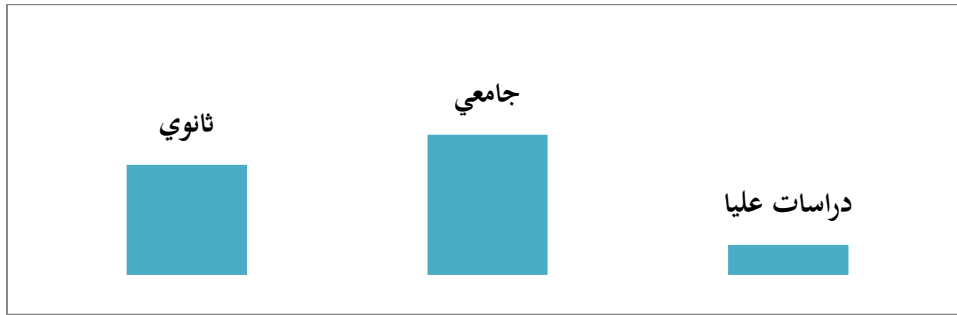
نلاحظ أن أغلبية الموظفين سنوات خدمتهم أكثر من 10 سنوات ما يعادل نسبة 62.5% وهذا ما يمكن تفسيره بأن موظفي بلدية -الأغواط-، يمتازون بالمعرفة الجيدة نظرا لأقدميتهم والخبرة المكتسبة، كما أننا نلاحظ أن نسبة الموظفين الذين خبرتهم تقل عن 5 سنوات 7.1% أي أنها تعتمد كذلك على المهارات الشبائية.

الجدول رقم (06): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار	الفئة
39.3	22	ثانوي
50	28	جامعي
10.7	6	دراسات عليا
100	56	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS26 أنظر الملحق 04

الشكل رقم (08): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS26 أنظر الملحق 04

• التحليل

يتبين لنا أن المستوى التعليمي الغالب في بلدية -الأغواط-، هو الجامعي بنسبة 50% أي أن أغلب موظفيها متحصلين على شهادات جامعية.

المبحث الثالث: تحليل ودراسة النتائج

يعتبر التحليل بالأساليب الإحصائية أداة أساسية للباحثين في شتى المجالات ومع ظهور أجهزة الكمبيوتر والبرامج الإحصائية توسع تطبيقها بشكل كبير، وسنقوم في هذا المبحث بوضع أساس يمكننا من فهم أحد أنواع أدوات التحليل الإحصائي الذي يسمى بمربعات الصغرى الجزئية الهيكلية PLS وذلك بالاستعانة ببرنامج SMART لدراسة تأثير الجماعات المحلية في تحسين أداء الخدمة العمومية وخصوصا في بلدية-الأغواط-.

المطلب الأول: النمذجة باستخدام المعادلات البنائية

أولا: مفهوم النمذجة البنائية SEM

تمثل منهجية النمذجة بالمعادلات البنائية الأسلوب الأحدث في بحوث التربية وعلم النفس والاقتصاد والطب وغيرها، وهو الأكثر ملائمة لها حيث توصف النمذجة بالمعادلة البنائية (SEM (structurel equation modling) بكونها الأقرب إلى النمذجة الرياضية القائمة على التحليل الإحصائي للبيانات، تمكن من اختبار نماذج القياس وأدواتها التي تتضمن مجموعة من المؤشرات المقاسة كميًا، عن طريق مجموعة من الأساليب الإحصائية المتطورة القائمة على أساس التحليل العاملي التوكيدي، لاختبار الصدق البنائي لأدوات القياس التي تتضمنها النماذج النظرية، تتكون من مجموعة المؤشرات لتمثل بذلك منهجية النمذجة نظاما متعدد المراحل يضم:

- تحليل المسار Path analyses .PA

- التحليل العاملي التوكيدي CFA .Confermatory factoriel analyses

- تحليل الانحدار المتعدد ANOVA .النموذج المتكامل AMOS.¹

ثانيا: أهداف البحث بالنمذجة

إن الهدف الأساس لاستخدام النمذجة SEM يتمثل في محاولة التحقق من البنية المقترحة لنظام الظاهرة المدروسة كما تم تصوره بأبعاده والكشف عن العلاقات فيما بينها او بينها و بين بقية الظواهر، وتحديد فإن استخدام النمذجة يهدف الى:²

- التحقق من صدق البنية المكونة لعناصر الموضوع كما تم تصورها؛
- دراسة العلاقات و الارتباطات بين مكونات الظاهرة بينها و بين بقية الظواهر المرتبطة بها؛

¹ عبد الله صحراوي، عبد الحكيم بوصلب، النمذجة البنائية (SEM) ومعالجة المقاييس في البحوث النفسية والتربوية -نموذج البناء العاملي لعلاقات كفاءات التسيير الإداري بالمؤسسة التعليمية، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد2، العدد3، سطيف2، الجزائر، 2016، ص67.

² عبد الله صحراوي، عبد الحكيم بوصلب، نفس المرجع، ص68.

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

- إمكانية دراسة تأثير متغير الدور الوسيط بين المتغيرات التابعة و المستقلة في النموذج المفترض؛
- إمكانية تعديل النموذج المفترض وفقا للحاجة العلمية لذلك؛
- التحكم في أخطاء القياس.

المطلب الثاني: الدراسة الاستكشافية باستخدام منهجية PLS

وهنا يتم التطرق إلى أداة صدق التقارب وصدق التمايز وكذلك مؤشرات جودة النموذج (GOF, Q^2, F^2, R^2) وسمي أيضا بمؤشرات ملائمة النموذج إذ تعتبر ركيزة أساسية في تبني أسلوب النمذجة بالمعاملات البنائية.

أولا: تقييم نموذج القياس

• الصدق التقاربي

صدق التقاربي هو مدى تقارب وتوافق الاسئلة مع بعضها البعض، فمعايير تقييم الصدق التقاربي هي معامل التحميل FactorLoading، الموثوقية المركبة (CR)، التباين المستخرج (AVE) الموضحة في الشكل التالي:

الجدول رقم (07) : أدلة صدق التقارب

مجال القبول	التعريف	المؤشر
أكبر من 0.70	مؤشر توافق وانسجام العبارات مع بعضها البعض	معامل التحميل FactorLoading
أكبر من 0.67	يشير على اتساق الداخلي بين العبارات و المحور وهي شبيه الفاكرونباخ بالاضافة انه مستحدث	الموثوقية المركبة Composite Reliability
أكبر من 0.50	صحة التقارب على مستوى النموذج (القيمة المتوسطة الكبرى لتحميلات المربعة المرتبطة بنموذج)	متوسط التباين المستخرج Average Variance Extracted

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على:

Joseph Hair JR and Tomas M.hult, Aprimer on Pleast Squares. Structural Equation Modeling PLS – SEM), 2 el. Sageloshngeles, 2017,p-p 65-83.

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

● معامل التحميل FactorLoading

إن هذا المؤشر يقيس كم نسبة السؤال من 100% أي كل سؤال يجب أن يساوي على الأقل أو يتجاوز 70% لكي نعتمد على هذا السؤال في المحور، و الجدول التالي يوضح معاملات التحميل للمتغيرات النموذج.

الجدول رقم (08) : نتائج معامل التحميل FactorLoading

المؤشر	العبارات	FactorLoadin
مجال القبول		أكبر من 70%
	Q1	0.722
	Q2	0.652
	Q3	0.749
المعايير	Q4	0.456
	Q5	0.838
	Q6	0.876
	Q7	0.756
	Q8	0.801
الإدارة الإلكترونية	Q9	0.768
	Q10	0.889
	Q11	0.816
آليات	Q12	0.774
	Q13	0.818
	Q14	0.600
	Q15	0.845
ملموسية الخدمة	Q16	0.836
	Q17	0.741
	Q18	0.873
	Q19	0.808
	Q20	0.755
تحسين الخدمات	Q21	0.775
	Q22	0.678
	Q23	0.688
	Q24	0.738
	Q25	0.732
	Q26	0.691
	Q27	0.509

المصدر : من إعداد الطالب باستخدام SMART PLS 4، أنظر الملحق رقم 05

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

● التحليل

من خلال نتائج الجدول أعلاه، نلاحظ أن مؤشرات العبارات التالية :
(Q2, Q4, Q14, Q22, Q23, Q26, Q27) معاملات تحميلهم الخارجي أقل من 0.7، وعليه حذف هذه العبارات، لأن التباين المشترك بين المتغير ومؤشره أصغر من تباين أخطاء القياس.

● الموثوقية المركبة (CR) Composite Reliability

الجدول رقم (09): نتائج الموثوقية المركبة Composite Reliability

المؤشر	المؤشر	المؤشر
المجال القبول	أكبر من 67%	المؤشر
المعايير	0.581	المؤشر
الادارة الالكترونية	0.874	المؤشر
آليات	0.893	المؤشر
ملموسية الخدمة	0.854	المؤشر
تحسين الخدمات	0.859	المؤشر

المصدر : من إعداد الطالب باستخدام SMART PLS 4، انظر الملحق رقم (06)

● التحليل

من خلال الجدول أعلاه، أن معاملات CR الادارة الالكترونية وآليات وملموسية الخدمة وتحسين الخدمات معنوية ومقبولة من الناحية الإحصائية لأنها أكبر من 0.67، و هذا ما يدل على وجود ترابط فقرات الدراسة في قياس المتغيرات، وبالتالي وجود موثوقية لنموذج المستعمل. أما بالنسبة للمعايير فلا يحقق هذا الشرط.

● متوسط التباين المستخرج (AVE) Average Variance Extracted

متوسط التباين المستخرج هو من المقاييس الشائعة لإثبات صحة التقارب على مستوى النموذج.

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

الجدول رقم (10) : نتائج متوسط التباين المستخرج (AVE) Average Variance Extracted

Average Variance Extracted (AVE)	المؤشر	
أكبر من 0.50	مجال القبول	
0.431	المعايير	الجماعات المحلية
0.655	الادارة الالكترونية	
0.623	آليات	
0.681	ملموسية الخدمة	
0.490	تحسين الخدمات	

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام 4 SMART PLS، انظر الملحق رقم (06)

• التحليل

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن جميع قيم معاملات (AVE) الادارة الالكترونية وآليات وملموسية الخدمة معنوية ومقبولة إحصائيا لأن قيمتها أكبر من 0.50، مما يدل على أن كل متغير يشرح أكثر من نصف تباينات مؤشراتته وبالتالي صدق تقارب قد تحقق في النموذج أما بالنسبة للأداء والمعايير فلا يحققان هذا الشرط.

• أدلة صدق التمايز Discriminant Validity

هو مدى الذي يكون فيه البناء متميزا حقا عن المحاور الأخرى، وهكذا فإن إثبات صدق التمايز يعني أن المحور هو فريد من نوعه، ويلتقط الظواهر التي لا تمثلها المحاور الأخرى وهناك معيارين لتقييم صدق التمايز وللتوضيح أكثر نستعين بالجدول التالي:

الجدول رقم (11): أدلة صدق التمايز

المؤشر	التعريف	مجال القبول
مؤشر التوافق Cross loading	مؤشر قياس تباين الأسئلة عن بعضها البعض	_____
ارتباطات التغيرات نموذج القياس variable correlation	مؤشر قياس مدى تباين المحاور عن بعضها البعض.	_____

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على Joseph Hair JR and Tomas M. Hult. ..A primer on partial least squares. Structural equation modeling PLS – SEM, 2 ed. Sage Los Angeles, 2017, p 65-83

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

● مؤشر التوافق Cross loading

ولنتحقق بأن الأسئلة التي تقيس متغير كامن مالا تقيس متغير كامن آخر، وذلك بان تكون قيمة العلاقة بين السؤال ومتغيره أكبر من علاقته بمتغير آخر لكي نقول أن الأسئلة مستقلة، و هذا ما يتفق مع نموذج دراستنا والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (12): نتائج مؤشر التوافق Cross loading

تحسين الخدمات	الجماعات المحلية				
	ملموسية الخدمة	آليات	الإدارة الإلكترونية	المعايير	
0.307	0.726	0.509	0.508	0.723	Q1
0.292	0.273	0.291	0.482	0.749	Q3
0.531	0.603	0.618	0.838	0.443	Q5
0.897	0.482	0.554	0.876	0.592	Q6
0.512	0.580	0.671	0.756	0.441	Q7
0.561	0.691	0.635	0.801	0.637	Q8
0.443	0.629	0.601	0.768	0.596	Q9
0.560	0.774	0.889	0.666	0.472	Q10
0.448	0.594	0.816	0.653	0.530	Q11
0.458	0.664	0.774	0.552	0.386	Q12
0.454	0.600	0.818	0.630	0.314	Q13
0.549	0.845	0.669	0.608	0.504	Q15
0.668	0.836	0.568	0.552	0.364	Q16
0.504	0.741	0.474	0.441	0.213	Q17
0.705	0.873	0.649	0.598	0.381	Q18
0.574	0.808	0.638	0.663	0.361	Q19
0.755	0.577	0.559	0.593	0.415	Q20
0.775	0.588	0.577	0.609	0.402	Q21
0.738	0.532	0.355	0.373	0.250	Q24
0.732	0.498	0.265	0.368	0.207	Q25

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام SMART PLS 4، انظر الملحق رقم (08)

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

• ارتباط متغيرات نموذج القياس variable correlation

نقيس اختلاف الأبعاد، ويجب ان تكون قيمة كل بعد و نفسه أكبر من قيمة العلاقة مع بعد آخر، لكي نقول أن الأبعاد مستقلة.

الجدول رقم(13) : نتائج ارتباط متغيرات نموذج القياس Variable Correlation

الجماعات المحلية				تحسين الخدمات	المتغيرات
ملموسية الخدمة	آليات	الادارة الالكترونية	المعايير		
				0.700	تحسين الخدمات
			0.656	0.400	المعايير
		0.659	0.400	0.658	الادارة الالكترونية
	0.789	0.733	0.453	0.741	آليات
0.825	0.803	0.758	0.517	0.585	ملموسية الخدمة

المصدر: من اعداد الطالب بإستخدام SMART PL 4، انظر الملحق رقم (8)

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة علاقة المتغيرات بنفسها أكبر من قيمة العلاقة مع متغير آخر وعليه نقول أن هذه المتغيرات مستقلة.

ثانيا: تقييم النموذج البنائي

بمجرد أن نتأكد أن تدابير المحاور ذات موثوقية وصلاحية، فإن الخطوة التالية تتناول تقييم نتائج النموذج وهذا ينطوي على دراسة القدرات التنبؤية للنموذج والعلاقات بين المحاور و في هذا المطلب سنقدم مجموعة من المؤشرات التي ينبغي استخدامها لتقييم النموذج البنائي، وقد تم الاستعانة بالجدول التالي:

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

الجدول رقم (14): مؤشرات تقييم النموذج البنائي

المؤشر	التعريف	مجال القبول
معامل التحديد R^2 R-square	مؤشر قياس شرح المتغيرات المستقلة للمتغير التابع .	حسب Chin, 1998 : - أكبر من 0,67 التأثير كبير. - بين 0,33 و 0,67 التأثير متوسط - و أقل من 0,33 التأثير ضعيفة
معامل التأثير F^2 f-square	مؤشر قياس أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.	حسب Cohen (1988): - $F^2 \geq 0.3$ حجم الأثر كبير - $0.15 \geq F^2 > 0.3$ حجم الأثر متوسط - $0.02 \geq F^2 < 0.15$ حجم الأثر ضعيف - و $F^2 < 0.02$ لا يوجد أثر.
مؤشر القدرة التنبؤية Q^2	مؤشر قياس قدرة تنبؤ المتغيرات المستقلة للمتغير التابع.	يجب أن يكون أكبر من 0.
مؤشر مدى الاعتماد على نموذج الدراسة GOF Goodness-of-fit index	ومؤشر يعمل على قدرة قياس إمكانية الاعتماد على نموذج الدراسة.	أقل من 0.1 غير مقبول ما بين 0.1 و 0.25 ضعيف ما بين 0.25 و 0.36 متوسط أكبر من 0.36 عالي

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على Joseph Hair JR and Tomas M. Hult ..A primer on partial least squares. Structural equation modeling PLS – SEM, 2 ed. Sage Los Angeles, 2017, p 65–83.

● مؤشر معامل التحديد R^2

هو معامل للقياس القدرة التنبؤية التي استخدمت لتقدير النموذج للحكم على القدرة التنبؤية للنموذج وهو يمثل مقياساً للتنبؤ في العينة.

الجدول رقم (15): نتائج مؤشر معامل التحديد R-square

المتغير	R-square	R-square Adjusted	التفسير
الإبداع	0.587	0.554	التأثير متوسط

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام SMART PLS 4، انظر الملحق رقم (09)

● التحليل

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع معاملات R^2 معنوية و مقبولة إحصائياً، بحيث أن المتغير المستقل المتمثلة في الجماعات المحلية يفسر ما مقداره 0.587 من تحسين الخدمات، وهو تفسير متوسط. كما نلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدل قريبة ولا تختلف عن قيمة معامل التحديد وهذا ما يدل على جودة النموذج ومعنويته.

● حجم التأثير F^2

و هو مؤشر خاص لقياس أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، و التوضيح أكثر نستعين بالجدول التالي:

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

الجدول رقم (16): نتائج حجم التأثير F^2 F square

المتغيرات	الجماعات المحلية	حجم الأثر
تحسين الخدمات	0.420	أثر كبير

المصدر : من إعداد الطالب باستخدام SMART PLS4، انظر الملحق رقم (09)

• التحليل

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أثر الجماعات المحلية على تحسين الخدمات كبير، و هذا الأخير مقبول ومعنوي من الناحية الإحصائية لأنه أكبر من 0.3 مما يبين أن له أهمية في النموذج.

• معايير جودة النموذج

- جودة المطابقة (GOF) Goodness-of-fit index

ويعمل (GOF) على قياس مدى إمكانية الاعتماد على نموذج الدراسة أي يبين تحسين الخدمات العام لنموذج

و يتم حسابه وفقا للعلاقة التالية :

$$GoF = \sqrt{(R^2 \times AVE)}$$

الجدول رقم (17): نتائج جودة المطابقة $Goodness-of-fit$ index

الأبعاد	AVE	R^2
تحسين الخدمات	0.490	0.587

المصدر : من إعداد الطالب SMART PLS4.

• التحليل

قيمة GOF تساوي 0.375 أكبر من 0.36 مما يدل على جودة مطابقة كبيرة لنموذج الدراسة، و كبيرة بما يكفي للنظر في صدق العام للنموذج.

ثالثا: اختبار الفرضيات

قمنا باختبار فرضيات الدراسة وذلك عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha = 0.05$) اعتمادا على مخرجات برنامج

SMART PLS الموضحة في الملحق رقم وكانت النتائج كالتالي:

• اختبار الفرضية الرئيسة الاولى

يوضح الجدول التالي نتائج اختبار الفرضيات الاولى:

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

الجدول رقم(18):نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الاولى

القرار	القيمة الاحتمالية	البيان
رفض الفرضية	0.00	الجماعات المحلية وتحسين الخدمات
قبول الفرضية	0.807	المعايير وتحسين الخدمات
قبول الفرضية	0.71	الادارة الالكترونية وتحسين الخدمات
رفض الفرضية	0.02	آليات وتحسين الخدمات
قبول الفرضية	0.589	ملموسية الخدمة وتحسين الخدمات

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام SMART PLS4، أنظر الملحق رقم (11)

- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر للجماعات المحلية على تحسين الخدمات في بلدية -الأغواط- عند مستوى 0.05.

• التحليل

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة (p-value) كانت أقل من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وهذا يعني رفض الفرضية، أي يوجد أثر للجماعات المحلية على تحسين الخدمات في بلدية -الأغواط-.

- الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد تأثير للمعايير على تحسين الخدمات ببلدية -الأغواط- عند مستوى المعنوية 0.05.

• التحليل

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة (p-value) كانت أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وهذا يعني قبول الفرضية، أي لا يوجد أثر للمعايير على تحسين الخدمات في بلدية -الأغواط-.

- الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد تأثير للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمات ببلدية -الأغواط- عند مستوى المعنوية 0.05.

• التحليل

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة (p-value) كانت أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وهذا يعني قبول الفرضية، أي لا يوجد أثر للإدارة الالكترونية على تحسين الخدمات في بلدية -الأغواط-.

- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد تأثير آليات على تحسين الخدمات بالبلدية -الأغواط- عند مستوى المعنوية 0.05.

دراسة حالة بلدية - الأغواط ولاية الأغواط

• التحليل

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة (p-value) كانت أقل من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وهذا يعني رفض الفرضية، أي يوجد أثر للآليات على تحسين الخدمات في بلدية -الأغواط-.

- الفرضية الفرعية الرابعة:

لا يوجد تأثير للملموسية الخدمة على تحسين الخدمات ببلدية -الأغواط- عند مستوى المعنوية 0.05.

• التحليل

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة (P-value) كانت أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وهذا يعني قبول الفرضية، أي لا يوجد أثر للملموسية الخدمة على تحسين الخدمات في بلدية -الأغواط-.

• التحليل

من خلال الجدول نلاحظ أن القيمة الاحتمالية لمتغير الجنس هي 0.338 وبالتالي أكبر من المستوى المعنوي 0.05 ومنه قبول الفرضية، أي لا يوجد أثر دال إحصائيا لمتغير الجنس على الإبداع، وكذلك بالنسبة لباقي المتغيرات.

خلاصة الفصل

تناولنا في هذا الفصل دراسة ميدانية لبلدية الأغواط من خلال إعطاء لمحة عن تعريف المؤسسة وهيكلها التنظيمي، وفي جمع البيانات والمعلومات استعملت في هذه الدراسة التطبيقية (الاستبيان) للإجابة على الإشكاليات وتساؤلات واختبار الفرضيات، توصلنا إلى أن جميع قيم مؤشرات والنتائج نموذج القياس تقع في مجالات قبولها، وهذا ما يبعث الاطمئنان أكثر في وجود تطابق جيد لنموذج القياس مع نموذج النظري، وتوصلنا كذلك إلى وجود أثر الجماعات المحلية في تحسين تحسين الخدمات، مع عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية تعود لمتغير الجنس السن والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

الخاتمة

الخاتمة:

وفي ختام هذه الدراسة، يمكننا القول بان الجماعات المحلية يعتبر بمثابة الأساس القانوني الذي تقوم عليه الدولة فالجماعات المحلية هو النشاط الذي تقوم به السلطة العمومية اتجاه المواطنين بصفة مباشرة أو غير مباشرة أي تحت رقابتها بهدف تحقيق المصلحة العامة، خاضعا في ذلك إلى قواعد القانون العام، ويهدف الجماعات المحلية إلى تقديم خدمات عمومية للمواطنين بغية تحقيق النفع العام وتلبية حاجيات المواطن العامة، وقد مثلت فكرة تحسين الخدمة العمومية فيه رهانا ومسعى لدى السلطات العمومية في الجزائر على مدار السنوات الأخيرة استجابة للمطالب الشعبية الناتجة عن امتداد المرحلة التي عانى المواطن فيها من الرداءة في مستوى الخدمات التي تقدمها هيئات القطاع العمومي لفترة طويلة، حتى تطبعت الإدارة العمومية الجزائرية بكافة مظاهر البيروقراطية الإدارية، واستجابة أيضا للتطورات والتحويلات العالمية الحاصلة في شتى المجالات، السياسية منها كزيادة اهتمام منظمات المجتمع الدولي بترشيد أداء الحكم في مختلف دول العالم، رغم كل المجهودات المبذولة من طرف الدولة لتحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية إلا انه مازال يعاني من أزمة حقيقية في أداء الخدمات والتي أثرت على نظرة المواطن للمرفق العام على وجه الخصوص والإدارة بصفة عامة، وهي أزمة تتعلق أساسا بنوعية الخدمات العمومية المقدمة من جهة وبالطابع السلوكي للموظفين العموميين الذين يؤدون هذه الخدمات من جهة أخرى، وهذا ما سيجعل عالقة الإدارة بالمواطن تسوء وبالتالي غياب الثقة التي تسعى الدولة وتسهر على استرجاعها ومن اجل حل هذه الأزمة قامت الدولة الجزائرية بعدة اصلاحات إدارية من اجل تحسين الخدمات العمومية التي تقدمها المرافق، وتتمثل هذه الإصلاحات في اتخاذ تدابير ووسائل جديدة والتي تتمثل في تفويض المرافق العامة و إنشاء المرصد الوطني لتحسين الخدمة العمومية والتدابير المتعلقة بمكافحة ظاهرة البيروقراطية، إضافة إلى ذلك التحول نحو العصرية والرقمية وتحسين قواعد الإدارة الالكترونية لما لها من آثار ايجابية على مستوى تقديمها للخدمات العمومية، خاصة بالنسبة للإدارات التي يحتك بها المواطن مباشرة وبصورة دائمة وبهدف تلبية حاجاته العامة وتقريب الإدارة من المواطن وضمان السرعة والفعالية في تقديم الخدمات العمومية.

• نتائج الفرضيات:

من خلال ما تم التطرق إليه من سياسات وبرامج لتحسين الخدمة العمومية، ومن النتائج المحصل عليها في الدراسة التطبيقية ببلدية الأغواط، تم التأكد من صحة الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة حيث كانت النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات على النحو التالي:

- بالنسبة للفرضية الجزئية الأولى: يوجد أثر عن المعايير المتبعة من قبل الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية
- بالنسبة للفرضية الجزئية الثانية: يوجد أثر عن المستوى الملموس من أجل تحسين الخدمة العمومية ببلدية الأغواط

- بالنسبة للفرضية الجزئية الثالثة: يوجد أثر عن آليات المستعملة للجماعات المحلية من أجل تفعيل الخدمة العمومية في الأغواط
- بالنسبة للفرضية الجزئية الرابعة: يوجد أثر عن مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالأغواط
- ومن خلال اختبار الفرضيات الجزئية تم التأكيد من خطأ الفرضية الرئيسية والتي تنص: لا يوجد أثر عن تحسين الخدمة العمومية من خلال الجماعات المحلية بالأغواط.

نتائج الدراسة:

- ضرورة اشتراط الكفاءة العلمية لعضوية المجالس المنتخبة الملقاة على عاتق الجماعات المحلية وتزيد من نسبة الوعي لدى المنتخب المحلي وبالتالي تزيد من فعالية، وكفاءة تتلاءم مع حجم المسؤوليات ودور الجماعات المحلية في تقديم الخدمات العمومية.
- لتحسين الخدمة العمومية أثر بالغ على مستوى علاقة الإدارة بالمواطن، نظرا ما تحققه لهذا الأخير من ارتياح ورضى على مستويات إشباع حاجاته العامة بتقديم خدمات عمومية عصرية وبأبسط الطرق وأقصر الآجال كما أن تحسين الخدمة العمومية أثرا إيجابيا بالنسبة لأداء الجماعات المحلية على وجه الخصوص بمساهمتها في تحقيق التنمية على مستواها لمواكبة مختلف التحولات العالمية.
- تعتبر البيروقراطية أحد أبرز الأسباب المسؤولة على تدني الخدمة العمومية وفشل تحقيق المنفعة العامة لفائدة الصالح العام، وهذا من خلال انتشار الوساطة المحسوبة التي تؤدي إلى التهرب من المسؤولية واللامبالاة في تقديم الخدمة مما يخلق عدم المساواة بين المواطنين عند الإقبال في طلب الخدمة.
- يلاحظ بأن الإجراءات المتخذة من قبل الجماعات المحلية لأجل تحسين الخدمة العمومية تعد غير كفيلة لتحسينها وعصرنتها، وهذا بحكم غياب تخطيط استراتيجي بعيد المدى نحو تطوير الخدمة، وكذلك بسبب التسرع في استحداث هيئات وإغائها لعدم قدرتها على التماشي مع الاحتياجات والمتطلبات اللازمة.

اقتراحات :

- توفير غطاء مالي كافي لتطوير الإدارة الالكترونية في الجزائر.
- تكثيف الدورات التكوينية للإداريين تماشيا مع التطورات التكنولوجية الحديثة، وهو ما يزيد الثقة العامل بنفسه مما ينعكس ذلك إيجابا على رفع الروح المعنوية وكفاءة أداء العمل.

الختام

- إصدار قوانين صارمة ومراقبة عما العميل الذي يقوم بتقديم الخدمة للمواطنين مما يجعلها أكثر شفافية ونزاهة وبالتالي عدم التهرب الوظيفي.
- ضرورة وضع مخطط استراتيجي يعنى بالأولويات اللازمة لتطبيق الخدمة العمومية .
- تخفيف الرقابة المفروضة على الجماعات المحلية من المركز، والتي تمكنها من استغلال مواردها بشكل إيجابي.
- ضرورة تكثيف الخدمة العمومية مع التغيرات الطارئة على البيئة.
- إعطاء المواطن دور حقيقي في اتخاذ القرارات التي تهم حياته اليومية بغية إبراز قدراتهم ومهاراتهم وعدم جعله خاضعا فقط ومستقبلا لمختلف الآراء والقرارات وإنما يكون مؤثر أيضا.
- الاستعانة بخبراء ذات كفاءة وحيدة في مجال تحسين الخدمة العمومية والقيام على النهوض بها.
- استحداث هيئات مكلفة بتحسين الخدمة العمومية تكون دائمة ومستمرة ومواكبة للتطور.
- فتح مراكز الأجل توعية المواطنين بضرورة التعريف بالخدمة العمومية وجعلها عنصر مهم في الحياة اليومية وضرورة المشاركة في تحسينها.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

● قائمة الكتب:

1. مُجّد محمود الطعمانة، نظم الإدارة المحلية، الملتقى العربي الأول حول نظم الإدارة المحلية، سلطنة عمان، 2003.
2. العربي غويني، إصلاح الإدارة المحلية كطريق لتحقيق التنمية في الوطن العربي، النشر الجديد الجامعي تلمسان، الجزائر، 2016.
3. فؤاد غضبان، التنمية المحلية ممارسة وفاعلون، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2015.
4. مُجّد على الخلاليلة، الإدارة المحلية وتطبيقاتها، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن، 2009.
5. جمال زيدان، إدارة التنمية المحلية في الجزائر، دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2014.
6. مجيل أبو نصري، طلعت قبيلة، رمزية نعمة حسن، قاموس المتقن المدرسي الوجيز عربي دار الراتب الجامعية، بيروت، 2006.
7. عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، ط3، دار جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013.
8. منير إبراهيمي شبلي، المرفق المحلي دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة، مصر، 2015.
9. عدمان مريزق، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.

● المذكرات:

1. نور الدين بوعمان، جودة الخدمات واثرها على رضا العمال، رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في التسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُجّد بوضياف- المسيلة، 2007.
2. عائشة قوادري، سارة شيروف، دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قلمة، 2017.
3. خالد حيواين، "التسيير العمومي الجديد كمقاربة لترقية الخدمة العمومية ومحاربة الفساد الإداري دراسة على ضوء التجارب الرائدة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2015.
4. جعفري عبد الحق وآخرون، تحسين الخدمة العمومية من خلال الجماعات المحلية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة مُجّد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019.

● الملتقيات:

1. سليمان العيد، الخدمة المحلية بين الاستقلالية والواقع، اليوم الدراسي حول الخدمة العمومية في الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة جيجل، 2015.
2. سعيدة طيب، إصلاحات الخدمة العمومية وتحسين صورة، الملتقى الوطني حول الخدمة العمومية في الجزائر، جامعة التكوين المتواصل، مستغانم، 2014.
3. حوشين كمال، هارون سميرة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، الملتقى الدولي حول: جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2014.
4. عائشة قادة بن عبد الله، فائزة سبتي، تطبيقات الحوكمة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة بومرداس، الجزائر، 2014.

● **المحاضرات:**

1. نور الدين شنوييف، المناجحت العمومي، محاضرة مقدمة للموظفين مترشحين لرتبة متصرف ، تاريخ التصفح 01/02/2023 على الساعة 18:44.

● **المجلات علمية:**

2. سليمان حاج عزام، دور المبادئ العامة للمرفق العام في حماية حقوق المتنفعين، مجلة الحقوق والحريات، مخبر الحقوق والحريات في الانظمة المقارنة، العدد السادس، جامعة مُجّد خيضر بسكرة، الجزائر، 2018.
3. نزيهة عمران، الإدارة العمومية والمواطن ، مجلة الفكر، عدد 12.
4. لخضر مرغاد، الإيرادات العامة للجماعات المحلية في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية تصدر عن جامعة مُجّد خيضر، العدد 7، بسكرة، الجزائر، 2005.
5. فاطمة الزهراء مغبر، سمير بطاهر، الادارة المحلية في الجزائر ومساهماتها في التنمية، العدد 11، جامعة تلمسان، الجزائر، 2015.

● **الجريدة الرسمية:**

1. الامر رقم 67-24، المتضمن قانون البلدية، الجريدة الرسمية، العدد 6، الصادر في 18 جانفي 1967.
2. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 15 لسنة 1990.
3. المادة 01 من قانون 90 – 09 المؤرخ في 07 أبريل، 1990، المتعلق بالولاية، المتمم، ج ر ج ج العدد 15 سنة 1990.
4. دستور 1996، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 76 لسنة 1996.

الملحق رقم (03): إختبار ثبات أداة الدراسة

ألفا كرومباخ للمسار المهني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,931	19

ألفا كرومباخ للأداء

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,843	8

ألفا كرومباخ للاستبيان ككل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,942	27

الملحق رقم (04): خصائص عينة الدراسة

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	4	7,1	7,1	7,1
	من 30-40 سنة	23	41,1	41,1	48,2
	أكثر من 40 سنة	29	51,8	51,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

سنوات_ الخدمة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	4	7,1	7,1	7,1
	من 5-10 سنوات	17	30,4	30,4	37,5
	أكثر من 10 سنوات	35	62,5	62,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

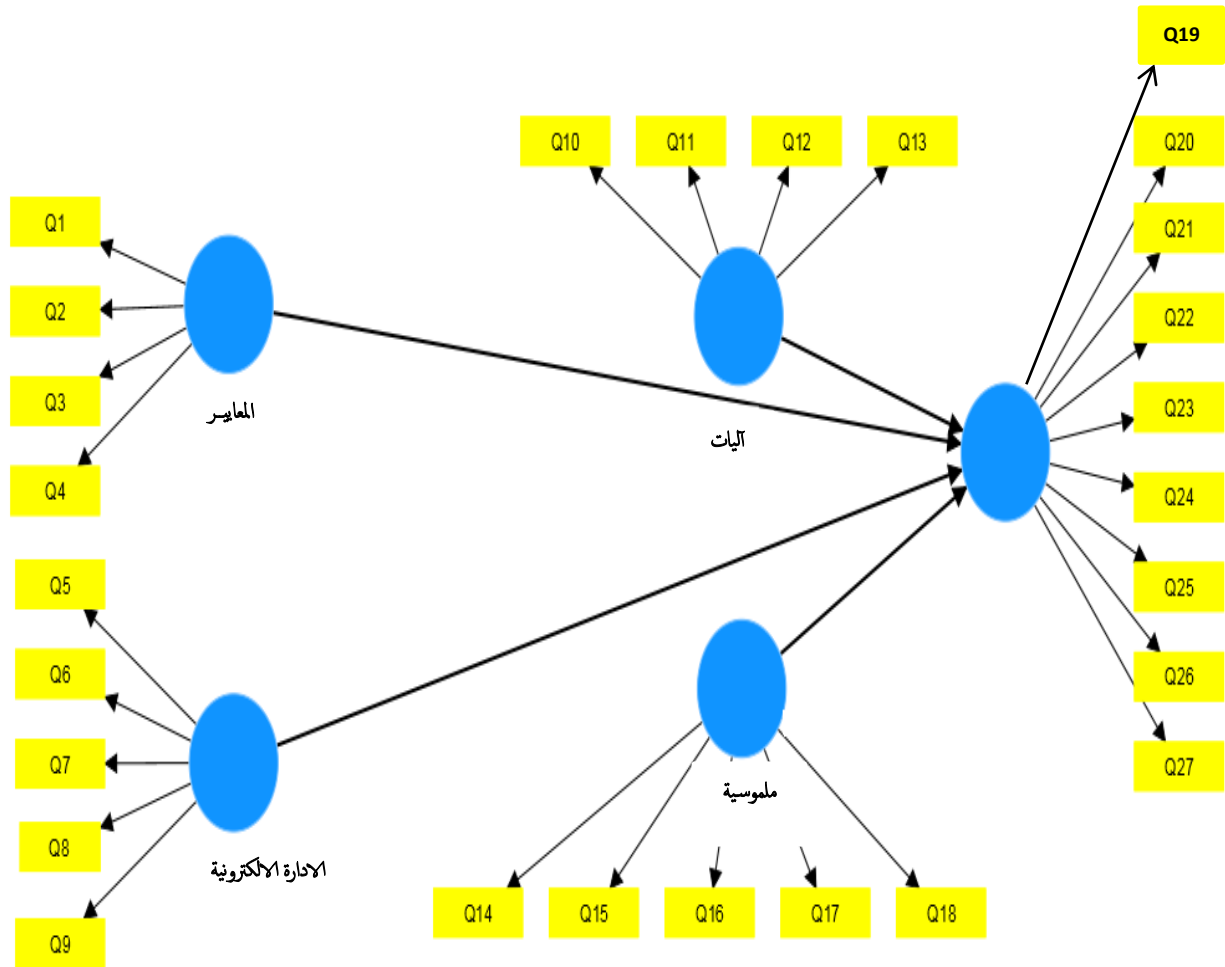
المؤهل_ العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	22	39,3	39,3	39,3
	جامعي	28	50,0	50,0	89,3
	دراسات عليا	6	10,7	10,7	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	45	80,4	80,4	80,4
	أنثى	11	19,6	19,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

الملحق رقم (05): نتائج معامل التحميل



الملحق رقم (06): نتائج الموثوقية ومتوسط التباين المستخرج

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
الأداء	0.849	0.859	0.884	0.490
المعايير	0.550	0.581	0.746	0.431
الإدارة الإلكترونية	0.867	0.874	0.904	0.655
آليات	0.876	0.893	0.907	0.623
ملموسية	0.843	0.854	0.895	0.681

الملحق رقم (07): نتائج مؤشر التوا

	الأداء	المعايير	الإدارة الإلكترونية	آليات	ملوسية
Q1	0.307	0.726	0.508	0.409	0.509
Q10	0.560	0.472	0.666	0.774	0.889
Q11	0.448	0.530	0.653	0.594	0.816
Q12	0.458	0.386	0.552	0.664	0.774
Q13	0.454	0.314	0.630	0.600	0.818
Q14	0.454	0.314	0.630	0.600	0.818
Q15	0.549	0.504	0.608	0.845	0.669
Q16	0.668	0.364	0.552	0.836	0.568
Q17	0.504	0.213	0.441	0.741	0.474
Q18	0.705	0.381	0.598	0.873	0.649
Q19	0.574	0.361	0.663	0.808	0.683
	الأداء	المعايير	الإدارة الإلكترونية	آليات	ملوسية
Q2	0.251	0.652	0.359	0.324	0.240
Q20	0.755	0.415	0.593	0.577	0.559
Q21	0.775	0.402	0.609	0.588	0.577
Q22	0.678	0.303	0.469	0.405	0.378
Q23	0.688	0.133	0.271	0.464	0.181
Q24	0.738	0.250	0.373	0.532	0.355
Q25	0.732	0.207	0.368	0.498	0.265
Q26	0.691	0.242	0.464	0.624	0.368
Q27	0.509	0.246	0.498	0.387	0.574
Q3	0.292	0.749	0.482	0.237	0.291
Q4	0.181	0.456	0.408	0.201	0.300
Q5	0.531	0.443	0.838	0.603	0.618
Q6	0.597	0.592	0.876	0.482	0.554
Q7	0.512	0.441	0.756	0.580	0.671
Q8	0.561	0.637	0.801	0.691	0.635
Q9	0.443	0.596	0.768	0.629	0.601

الملحق رقم (08): نتائج ارتباط متغيرات نموذج القياس

	الأداء	المعايير	الإدارة الإلكترونية	آليات	ملموسية
الأداء	0.700				
المعايير	0.400	0.656			
الإدارة الإلكترونية	0.658	0.670	0.809		
آليات	0.741	0.453	0.733	0.789	
ملموسية	0.585	0.517	0.758	0.803	0.825

الملحق رقم (09): نتائج مؤشر معامل التحديد

	R-square	R-square adjusted
الأداء	0.587	0.554

الملحق رقم (10): نتائج حجم التأثير

	الأداء	المعايير	الإدارة الإلكترونية	آليات	ملموسية
الأداء					
المعايير	0.001				
الإدارة الإلكترونية	0.077				
آليات	0.321				
ملموسية	0.021				

الملحق رقم (11): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
الجماعات المحلية ـ. الأداء	0.684	0.711	0.068	10.125	0.000

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
المعايير ـ. الأداء	-0.030	0.039	0.121	0.245	0.807
الإدارة الالكترونية ـ. الأداء	0.354	0.325	0.195	1.812	0.071
آليات ـ. الأداء	0.566	0.578	0.184	3.077	0.002
ملموسية ـ. الأداء	-0.093	-0.104	0.172	0.541	0.589

الملحق رقم (12): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O /STDEV)	P values
الجنس ـ. الأداء	0.144	0.122	0.151	0.957	0.338
السن ـ. الأداء	0.103	0.048	0.229	0.451	0.652
المؤهل العلمي ـ. الأداء	-0.309	-0.243	0.271	1.143	0.253
سنوات الخبرة ـ. الأداء	-0.242	-0.150	0.284	0.852	0.394

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي - الاغواط -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي

تحية طيبة وبعد:

يهدف هذا البحث الى التعرف على دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية لاستكمال متطلبات الحصول على درجة ماستر تخصص تسيير عمومي من جامعة عمار ثليجي من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

يرجى التكرم بالإجابة على فقرات هذه الاستبانة بعناية والاجابة على جميع اسئلته بموضوعية حيث انها ستستخدم لغرض البحث العلمي لا غير.

تقبلوا منا أسمى عبارات التقدير والاحترام

الطالب:

تحت اشراف:

- محمد علي بن قسمية

- الدكتور عبد القادر قرادي

السنة الجامعية: 2022-2023

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

يرجى وضع علامة (X) امام الإجابة التي ترونها مناسبة:

1- الجنس:

انثى

ذكر

2- المؤهل العلمي:

دراسات عليا

جامعي

ثانوي

3- سنوات الخدمة:

أكثر من عشر سنوات

من 05 الى 10 سنوات

اقل من 05 سنوات

4- السن:

أكثر من 40 سنة

من 30 الى 40 سنة

اقل من 30 سنة

القسم الثاني: أسئلة الاستبيان

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارات
					1. يتم الاختيار الأكثر أهلية وكفاءة لتقديم الخدمة
					2. تسعى الإدارة الى دعم موظفين وتحفيزهم من اجل تقديم خدمة أفضل
					3. تقوم المؤسسة بتكوين وتدريب موظفين وتحسين من قدراتهم
					4. الإدارة تقوم باشتراك الموظفين والعمال في اتخاذ القرارات
					5. تقوم الجماعات المحلية باستعمال تكنولوجيا المعلومات في ملاحقتها ونقاط تقديم الخدمات
					6. هناك ربط بشبكة الكترونية ما بين الاقسام لتسهيل الخدمة للمواطنين
					7. تستعمل المؤسسة منصات الكترونية للإعلان عن خدماتها
					8. يتم التواصل مع المواطنين بآليات حديثة مثل ايميل اوسيت في الانترنت
					9. قامت البلدية بانشاء روابط لبوابات للتعاملات الكترونية
					10. فتح ابواب الشكاوي للمواطنين
					11. يتم تقديم الخدمة مع مراعات المبدأ العدل والمساواة بين افراد الشعب
					12. تستعمل المؤسسة آليات حديثة في مصالحها وورشاتها
					13. يعتبر رؤساء الورشات والملحقات ذوي كفاءات
					14. كل الخدمات تقدم بشكل الكتروني ولا يحتاج المستفيد الى زيارة مقر البلدية
					15. هناك خطة للتحويل الى التعاملات الالكترونية في كل المعاملات
					16. يتم الاستعانة بمقاولين ذو خبرة في الاشغال العمومية
					17. تسعى البلدية الى خلق جو مريح للمواطنين من خلال انشاء فضاءات خضراء واماكن الرفاهية وصيانتها
					18. هناك سعي حثيث الى انشاء شبكة الكترونية وطنية
					19. تتنوع وتختلف البرامج التكوينية المقدمة للموظفين والعمال
					20. اشعر بالتحفز بعد الخضوع لدورات تكوينية
					21. المنصب الذي اشغله مناسب لشهاداتي المتحصل عليها
					22. المنصب الذي تم تعيين فيه مناسب مع اختصاصي
					23. امتلك الخبرة اللازمة لأداء مهامي
					24. ارغب في انجاز عملي على اكمل وجه
					25. انجز عملي بكفاءة
					26. لديا روح الجماعة
					27. التحفيز المعنوي يشجعني على اداء واجبي