



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

شعبة العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات



دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في تحسين جودة الخدمة العمومية بلدية سبب ولاية غرداية

من اعداد الطالب : جقاوة أحمد

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ :

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة الاصلية	الصفة
		جامعة غرداية	رئيس
		جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
حميدات عمر		جامعة غرداية	مشرفا مساعدا
		جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2021/2020



# إهداء

الحمد للمولى على نعمة الإسلام الذي أعزنا به الحمد لله المعين  
الذي وهبنا قلوبا فاعرة ونفوسا خاشعة وسبحان الذي جعل لنا العلم نورا في سبيل الرشاد وما التوفيق إلا  
من العزيز الرحيم  
أهدي هذا الجهد المتواضع إلى  
من أعزها الله بقوله (ولا تقاتلوا أنفسكم ولا تنصروا قوما ولا تنصروا قوما ولا تنصروا قوما ولا تنصروا قوما)  
وإلى روح أمي الطاهرة منبع الحنان والعطف التي كانت السند لي في حياتي والسبب في نجاحي " أمي  
" رحمها الله  
والتي أعزها لدي في الوجود الذي سخر نفسه في سبيل نجاحي والدي العزيز الذي أكن له كل الاحترام  
والتقدير والامتنان بارك الله في عمره  
والتي إخوتي الأعمام  
والتي أخواتي وأصدقائي  
إلى وإلى كل عائلة: جقاوة

أحمد جقاوة

## شكر و عرفان

الحمد لله والشكر لله سبحانه وتعالى على جميع نعمه وفضله الذي وفقنا وجمع شملنا وسدد خطانا لإتمام

هذا العمل المتواضع

في مثل هذه اللحظات يتوقفه البراع ليفكر قبل أن يخط الحروفه ليجمعها في كلمات

ولا يبقى لنا في نهاية المطاف إلا قليلاً

من الذكريات وصور تجمعنا برفاق كانوا إلى جانبنا

فواجب علينا شكرهم ونحن نخطو خطواتنا الأولى في غمار الحياة

نتقدم بأسمى عبارات التقدير والعرفان وأرضى معاني الشكر والامتنان إلى الأستاذ المشرف:

الذي تكرم بإشرافنا وأهمل شعبة في دروب عملنا وعلى صبره معنا في تقديم النصح والتوجيهات

والآراء النيرة طوال فترة الدراسة

ونخص بجزيل الشكر والعرفان إلى كل الأساتذة الأفاضل وكل من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة

فكره لينير دربنا فلمن منا كل التقدير والاحترام

وإلى كل الاساتذة الذين رافقونا في مشوارنا الدراسي

ولا أنسى كل عمال بلدية سوسج وخاصة عمال مصلحة الحالة المدنية

وفي الأخير نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من قدم لنا يد المساعدة في إنجاز هذا العمل من قريب أو

بعيد راجين من المولى عز وجل بأن نبلغ خاتمة جسدنا من المدفوع المقصود

و صلى الله و سلم على سيدنا محمد و على آله و صحبه أجمعين و الحمد لله رب العالمين

## ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المعلومات والاتصال، توضيح خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تحديد الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية وتحديد تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمة العمومية ببلدية سبب ولاية غرداية، وقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي في جمع المعلومات والمقابلة وتحليل معطيات المؤسسة كأداة للدراسة وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: هناك واقع لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ببلدية سبب ولاية غرداية هناك استخدام الادارة الالكترونية والرقمنة في استخراج وثائق ادارية، نوفر مجموعة تجهيزات إلكترونية متطورة لها أهمية بالغة في تحقيق تطوير في البلدية وفي تحسين الخدمات المقدمة من طرفها.

ان بلدية سبب تسعى دائما لتقديم خدماتها للمواطنين بالاعتماد على تكنولوجيا معلومات واتصال حديثة ومتطورة تضمن للمواطنين الراحة في استخراج الوثائق وتلبية حاجياتهم بأسهل وأسرع الطرق، الخدمات المقدمة من طرف البلدية خاضعة لتطورات وتحسينات وفقا للقانون الجزائري الذي دائما يسعى لتوفير الوسائل المساهمة باي شكل من الاشكال في تسريع وتوفير الخدمات اللازمة للمواطنين.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات، الاتصال، الجودة، الخدمة، العمومية، تحسين.



**The summary:**

This study aimed at defining the conceptual framework of information and communication technology, clarifying the characteristics of information and communication technology, defining the conceptual framework for the public service and determining the impact of information and communication technology on the public service in the municipality of Sebseb, state of Ghardaia. The study found the most important results: There is a reality of the use of information and communication technology in the municipality of Sebseb, Ghardaia, there is the use of electronic management and digitization in extracting administrative documents, we provide a group of advanced electronic equipment that is of great importance in achieving development in the municipality and in improving the services provided by it. The municipality of Sebseb always seeks to provide its services to citizens by relying on modern and advanced information and communication technology that guarantees citizens the convenience of extracting documents and meeting their needs in the easiest and fastest way. The services provided by the municipality are subject to developments and improvements in accordance with Algerian law, which always seeks to provide the means to contribute in any way to speed and providing necessary services to citizens.

**Keywords:** information technology, communication, quality, service, improvement.

## قائمة المحتويات

	الإهداء
	كلمة شكر
I.	الملخص
III.	قائمة المحتويات
XI.	قائمة الجداول
V.	قائمة الأشكال
أ-هـ	مقدمة
29-2	الفصل الأول: أدبيات النظري للدراسة والدراسات السابقة
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي و النظري لمتغيرات الدراسة
3	المطلب الأول : أسيااسات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال
9	المطلب الثاني: مفهوم الجودة في الخدمة العمومية
19	المطلب الثالث: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية
22	الدراسات السابقة
22	المطلب الأول: الدراسات العربية
26	المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية
29	المطلب الثالث : المقارنة بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة
34-4	الفصل الثاني: دراسة ميدانية الحالة المدنية بلدية سبب ولاية غرداية

## قائمة المحتويات

34	تمهيد
35	المبحث الأول: تقديم العام لبلدية سبب ولاية غرداية
35	المطلب الأول: التعريف ببلدية سبب
36	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية سبب
43	المطلب الثالث: مصلحة الحالة المدنية
46	المبحث الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات الحالة المدنية لبلدية سبب ولاية غرداية
46	المطلب الأول: فلسفة التحول إلى الرقمنة في مصالح الحالة المدنية لبلدية سبب
49	المطلب الثاني: واقع و مستقبل التكنولوجيا المعلومات والاتصال في مصالح الحالة المدنية لبلدية سبب.
52	المطلب الثالث: دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات العمومية.
56	خلاصة الفصل
57	خاتمة
61	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

فهرس الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
29	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	01

فهرس الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
31	الهيكل التنظيمي لبلدية سبب	01

مقدمة

توطئة:

لم يبقى مقتضى الجودة مقتصرًا على المجال الصناعي، بل امتد إلى مجال الخدمات مشكلات عنصر جذب للعملاء وتنافس بين المتعاملين، خلافاً للمنتجات الصناعية، فإن الطبيعة غير المادية للخدمات تجعل أمر تقييم جودها لا يمكن أن يتم إلا بعد تفاعل الزبون معها، ليتم وفقاً لعامل ذاتي تقدير مدى استجابتها لاحتياجاته، وبالتالي مفهوم جودة الخدمة يرتبط بمدى استجابتها لتوقعات الزبون ومدى رضاه عليها، لتعرف بأنها: "القدرة على تحقيق طلبات الزبون بالشكل الذي يتفق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن الخدمة التي قدمت له" تحول مقتضى الجودة من الصناعة إلى الخدمات، أدى إلى مقارنة الجودة من زاوية الخدمة العمومية، وذلك عبر مراحل ثلاث: بداية، ارتبط مفهوم الجودة بمفهوم المشروعية، فكانت جودة الخدمة العمومية تقتضي احترام نشاط الإدارة العمومية للقواعد الموضوعية والإجرائية في نشاطها. في مرحلة ثانية، نظرية "الإدارة بالأهداف من خلال ترقية عملية التخطيط الاستشراف والرقابة، ليرتبط مفهوم الجودة في الخدمة العمومية بفعالية أداء النشاط الإداري، المرحلة الثالثة من تطور مفهوم الجودة في الخدمة العمومية، تميزت بإعطاء مكانة جوهرية في رضا الجمهور عن الخدمات المقدمة، ليصبح مفهوم جودة الخدمة العمومية يعني: ضمان تحقيق المصلحة العامة من خلال تعزيز رضا المرتفقين". من هنا تبرز الإشكالية حول هذا الموضوع:

أولاً: الإشكالية

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية سبب ولاية غرداية؟

وتتفرع هذه الإشكالية إلى أسئلة فرعية هي:

- ما هو واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ببلدية سبب؟

- كيف يتم تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف بلدية سبب؟

ثانيا: الفرضيات

أ/-الفرضية الرئيسية:

- جودة الخدمات العمومية في حالة المدينة هي ناتج عن دعم الجمعيات المحلية

ب/-الفرضيات الفرعية:

- يمثل نقص في عتاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال المشكل الاساسي في رداءة الخدمات الحالة المدنية في بدية بسبب

- يرى أغلب المواطنين بلدية بسبب أن مستوى الخدمات العمومية متوسطة

ثالثا: أهداف البحث:

تهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

-تحديد الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

-توضيح خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- تحديد الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية.

-تحديد تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمة العمومية.

رابعا: أهمية البحث

جاءت هذه الدراسة نظرا لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهمية الخدمة العمومية والاهتمام بتحسينها وتطويرها

بحيث جاءت الدراسة من أجل توضيح أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية.

رابعا: منهج البحث

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي من خلال سرد مختلف العناصر المتعلقة مصطلح تكنولوجيا المعلومات،

تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والخدمة العمومية. أقسام البحث اشتملت خطة البحث على المحاور التالية:

إطار مفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال. إطار مفاهيمي حول الخدمة العمومية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الخدمة العمومية.

خامسا: حدود البحث

أ/- الحدود المكانية

تمت الدراسة على مستوى بلدية سبب ولاية غرداية

ب/- الحدود الزمانية

تمت الدراسة في شهر أوت 2021.

سادسا: مبررات اختيار الموضوع:

هناك أسباب ذاتية وأخرى موضوعية أدت إلى اختيار هذا الموضوع وخصه بالدراسة والتحليل ومن أهم هذه الأسباب:

1/- مبررات موضوعية

\_\_ ظهور مفهوم تحسين الجودة وتطوره وتنامي اهتمام الباحثين بهذا المفهوم الجديد من خلال ربطه بمدخلات كثيرة أهمها الاساليب الادارية الحديثة.

\_\_ يندرج موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحت المواضيع الحديثة و إدارة الأعمال بالأخص؛

\_\_ قلة الدراسات التي ركزت في آن واحد على كل من متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال، متغير تحسين جودة الخدمة

العمومية، بحيث ركزت معظم الدراسات التي تناولت هذا الموضوع على متغير واحد منهما، في حين حاولت هذه الدراسة

الجمع بين المتغيرين في محاولة لتحليل طبيعة العلاقة بين كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تحسين جودة الخدمة

العمومية داخل المؤسسة العمومية.

\_\_ اعتماد المؤسسات العمومية على الاساليب التقليدية القديمة في تقديم الخدمة العمومية بالرغم من توفر اساليب ادارية

حديثة.



## 2- مبررات ذاتية:

- الميل الشخصي للبحث في المواضيع المتعلقة بتقديم الخدمات العمومية وخصوصا المرتبطة بتنميتها و ذلك إيماننا مني بأهمية هذه الخدمات في الإبداع و التجديد و تحقيق التأقلم مع ظروف بيئة أعمال المؤسسة مهما كانت درجة تعقيدها و مهما كان معدل تغيرها. ؛

- انسجام الموضوع مع التخصص مما يدعم عملية البحث فيه ويعزز العزيمة على تحدى الصعاب؛  
- التعرف أكثر على هذه المصطلحات الجديدة نسبيا تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتباره مفهوما حديثاً ؛ و التعمق في مفهوم تحسين جودة الخدمة العمومية.

- التدرب على كيفية التعامل مع المصطلحات النظرية وتجسيده في الواقع التطبيقي للمؤسسات.

## سابعاً: صعوبات الدراسة

لقد وجهتنا العديد من الصعوبات عند القيام بهذا البحث تمثلت في:

- عدم وجود إدارة خاصة بالجودة في البلدية مما يصعب جمع المعلومات عن مستوى الجودة بها؛  
- مفاهيم وأساسيات جودة الخدمة العمومية كانت غير مفهومة لشتى أطراف البحث، هناك غياب للفهم الاصطلاحي للمهام والسلوكيات ولما يجب القيام به لتحسين الخدمات وليس عدم الرغبة؛  
\* وصعوبة اجراء الدراسة نتيجة لأسباب التالية :

- تزامن البحث مع فترة جائحة كورونا والتي عرقلت الحصول على المعلومات الكافية حول الموضوع بسبب فرض قوانين صارمة لتفادي نقل العدوى.

- صعوبة ضبط حدود الموضوع و كيفية تقسيمه و يرجع ذلك لارتباط مفهوم تحسين الخدمة العمومية بجوانب متعددة و متشابكة في بعض الأحيان وكذا شساعة مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي يمتد إلى مختلف عمليات الإدارة داخل المؤسسة ما يجعل ضبط متغيرات الدراسة صعبا للغاية



## الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للدراسة والدراسات السابقة

## تمهيد

يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات العمومية ، وذلك في إطار التوجه العالمي نحو تبني هذا المنهج في الإدارة، حيث يشهد العالم اليوم واقعا جديدة يمتاز بالديناميكية وسرعة التغيير نتيجة الثورات التي مر بها الاقتصاد ، ولا سيما ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أدت إلى زيادة الاهتمام بإنتاج المعلومات وتوصيلها إلى متخذي القرارات في الوقت المناسب لاتخاذ قرارات رشيدة، من خلال تقديم مختلف المفاهيم المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والأسباب التي أدت للتخلي عن الإدارة التقليدية، والمفاهيم المرتبطة بالخدمة العمومية وأهداف مؤسسات الخدمة العمومية، بالإضافة إلى تحديد طبيعة العلاقة التي تربط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و مع جودة الخدمة العمومية.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي والنظري لمتغيرات الدراسة

المطلب الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفرع الأول: تكنولوجيا المعلومات

قبل التطرق لمفهوم تكنولوجيا المعلومات نعرض على مفهوم المصطلحين على التوالي التكنولوجيا و المعلومات ، حيث عرفت :<sup>1</sup>

التكنولوجيا Technologie على انها مكونة من جزئين أحدهما (Techno) والذي يعني التطبيق أي العلم، والثاني (Logie) أو الأسلوب العملي، وعند دمج الجزأين معا يكون مفهوم التكنولوجيا هو العلم التطبيقي أو الطريقة الفنية التحقيق غرض عملي، كما عرفت التكنولوجيا بأنها تشير إلى امكانية التطبيق العملي للوسائل العلمية المتطورة والحديثة على اعتبار أن هذه الوسائل العملية غالبا ما تتعلق بالتطورات الجديدة في العمليات أو الانتاج، بالإضافة إلى التقدم العلمي المؤثر في مختلف الأنشطة التي يمكن استخدامها فيها.

كما تم تعريفها على أنها تحسينات في الأساليب الفنية التكنولوجية للإنتاج التمكن الوحدات الاقتصادية من زيادة وحدات الانتاج بأقل مواردها.

بينما تعد المعلومات نتاجا لمعالجة البيانات تحليلا أو تركيبا لاستخلاص ما تتضمنه، وتطبيق عمليات حسابية وموازنات ومعادلات وطرق إحصائية ورياضية ومنطقية، كما أن المعلومات هي مجموعة من البيانات ذات معنى يتسم بتجميعها لتصبح مهمة يمكن الاستفادة منها في اتخاذ القرارات، وتعرف المعلومات ببساطة على انها ترتيب البيانات ضمن نماذج مفيدة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حنا جدي "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية" دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي جامعة المسيلة 2018/2019 ص 3

<sup>2</sup> بحينة قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2010.

أما عن مفهوم تكنولوجيا المعلومات فهو يتضمن كل نظم وأدوات الحاسوب التي تتعامل مع إنسياق الرمزية المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الإدراكية الذهنية وفي حقول التعليم والذكاء، بذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني.

يعرف روجر كارتر "تكنولوجيا المعلومات بأنها: "الأنشطة والأدوات المستخدمة لتلقي، تخزين، تحليل، تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة، المكتب، المصنع والمنزل".

وتعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: "خليط من أجهزة الكمبيوتر و وسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية و التقنيات المصغرات و الاستنساخ، تمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري"<sup>1</sup>

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها: "القاعدة الأساسية التي تبني في ضوئها المنظمات الإدارية والمنشآت ميزتها التنافسية". و يقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية و العلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل، المعدات، الآلات، الأجهزة الميكانيكية و الإلكترونية ذات الكفاءة العالية و الأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد و توفير الوقت و تحقق للمنظمة أهدافها النوعية و الكمية بكفاءة و فاعلية."<sup>2</sup>

كما عرفت وزارة التجارة والصناعة البريطانية تعريفا شاملا هي: "الحصول على البيانات ومعالجتها وتخزينها وتوصيلها وإرسالها في صورة معلومات مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الإلكترونية وطرق المواصلات السلكية واللاسلكية"

من خلال هذه التعريفات يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في مختلف الوظائف من تجميع للبيانات وتحليلها وتخزينها واسترجاع المعلومات وذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية ونظم الاتصالات الحديث.

<sup>1</sup> سلمى راشد أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات العدد الثالث والخامس من فعاليات المؤتمر الدولي جامعة لمدينة

<sup>2</sup> فضيلة بركة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، دراسة حالة بريد الجزائر في ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير جامعة ورقلة

## الفرع الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

شهد قطاع تكنولوجيا المعلومات تطورا كبيرا وذلك من سنة إلى أخرى بل ومن يوم إلى اخر، حيث إتسع هذا التطور حتى أصبح يضم مجالات وأقسام عديدة نذكر منها:

صناعة المحتوى المعلوماتي: وتمثل هذه الصناعة في المؤسسات التي تنتج الملكية الفكرية او عن طريق المحررين والمؤلفين وغيرهم؛ صناعة بث المعلومات: وتتم بواسطة شركات الاتصال والبث التي تتم من خلالها توصيل المعلومات من أماكن تواجدها إلى مستخدميها؛ صناعة المعلومات والاتصال كما تشمل هذه الصناعة على منتجي البرمجيات معالجة المعلومات: وتقوم هذه الصناعة على منتجي الأجهزة الخاصة بتكنولوجيا.

## الفرع الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC): ليس مفهوما وحيدا المعنى والتخصص، فهو من إهتمامات عدة تخصصات : الرياضيات، الإعلام الآلي، الاتصال، الأدب، علم الاجتماع، علم النفس، هندسة الاتصالات، الفلسفة، و لقد ظهر مفهومه الأصلي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم "تكنولوجيات الإعلام" الناتجة عن دمج الحواسيب بالخطوط الهاتفية وفي اليابان بإسم الكمبيوتر و الإتصال وفي بعض دول أوروبا (إسبانيا، فرنسا) بإسم الإتصال عن بعد و المعلوماتية بتأثر من علوم الإعلام شاع في أوروبا المصطلح الحالي ها<sup>1</sup>.

يعرف رولي rowley تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: "جمع وتخزين ومعالجة وبث باستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية hardware أو البرامج software ولكن بتصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان وغاياته التي يروجها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيات والقيم والمبادئ التي يلجا إليها لتحقيق خبراته.

<sup>1</sup> محمد قاسم المقابلة، الادارة المعلوماتية، عالم الكتب الحديث، اردن - الاردن، 2013، ص 09

كما تعرف كذلك بأنها: "عبارة عن ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وعبارة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تقنية حديثة ومتطورة وسريعة ذلك من خلال الاستخدام المشترك للحاسبات ونظم الاتصالات الحديثة".

أما "Kenneth laudon" "Jane laudon" فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغييرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها: "أداة من الأدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمسة مكونات:

- العتاد المعلوماتي: تتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة؛

- البرمجيات؛<sup>1</sup>

- "تكنولوجيات التخزين: تتمثل في الحوامل الفيزيائية للتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية وبرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية؛ - تكنولوجيا الاتصال: وتكون من معدات ووسائط فيزيائية وبرمجيات تربط مختلف لوحق العتاد ونعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصول الحواسيب إلى معدات الاتصال لتشكيل شبكات التبادل وتقاسم الأصوات والصور والفيديوهات - الشبكات: تربط هذه الحواسيب التبادل المعطيات أو الموارد".<sup>2</sup>

"كما تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال: بأنها تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المؤسسة، وتتضمن البرامج الفنية والبرامج الجاهزة وقواعد البيانات وشبكات الربط بين الحواسيب وعناصر أخرى ذات علاقة. ومن جهة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها التقنيات التي تسمح بتجميع وتخزين ومعالجة ونقل المعلومات، بحيث تعتمد على مبدأ التشفير أو التمييز الإلكتروني للمعلومة، وسواء كانت في شكل معطيات رقمية أو نص أو صورة أو صوت. "

<sup>1</sup> دية عبد الجبار محمد، متطلبات تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز نظامي المعلومات المحاسبي والرقابة الداخلية، رسالة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2010.

<sup>2</sup> فضيلة بركة "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة، دراسة حالة مؤسسة البريد الجزائري بورقة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر تخصص تسويق خدمي جامعة ورقلة 2011/2012 ص 44

من خلال هذه التعاريف يتبين أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة من الأدوات التقنية الحديثة والمتطورة تعمل على جمع وتخزين ومعالجة المعلومات واسترجاعها وإيصالها باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة

### الفرع الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

من خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد:

**الفعالية:** ويعني أن الذي يستعمل هذه التكنولوجيات مستقل ومرسل في آن واحد. كما أن الأطراف في عملية الاتصال يمكنهم تبادل الأدوار. وهذا بسبب نوع من الفعالية بين الأشخاص والمؤسسات ومجموعات أخرى غير محدد بالوقت: يعني أنه يمكن استقبال الرسائل في أي وقت كحالة البريد الإلكتروني (E MAIL) اللامركزية: هي خاصية التي تسمح باستقلالية التكنولوجيات جديدة NTIC مثل حالة الأنترنت تملك استمرارية عن العمل في كل الحالات يستحيل على أي جهة ما أن توقف الأنترنت لأنها شبكة اتصال بين الأشخاص والمؤسسات.

- **الاتصال عن طريق النت:** يمكن ربط الأجهزة حتى لو كانت مختلفة الصنع بين الدول أو المدن الصانعة
- **حركية:** يعني أن المستعمل يمكن له أن يستفيد من الخدمات أثناء تنقلاته مثل الحاسوب المحمول والهاتف النقال
- **عملية تحويلية:** يمكن لها أن ترسل معلومات من وسط إلى آخر مثال إرسال رسالة مسموعة إلى رسالة مكتوبة أو منطوقة مثل القراءة الإلكترونية عملية الكشف عن الهوية: يعني يمكن أن نبعث رسالة إلى شخص مثل أن ترسل إلى أشخاص آخرين دون المرور بالمؤسسة ويمكن التحكم فيها مثل حالة الإرسال من المنتج إلى المستهلك
- التوزيع:** تعني أن الشبكة يمكن أن تتسع مثل أن تشمل عدد أكبر من الأشخاص.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> فيصل دلو، التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2010.

**العولمة:** هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيات لأنها تستعمل فضاء أكبر في أي ناحية من العام وتسمح بتدفق رأس مال المعلومة في عاصمة المعلومات، لا مركزيتها سمحت بازدهارها في البيئة العالمية خاصة في التبادل التجاري الذي يسمح بأن يتجاوز مشكل الزمن والمكان.

### الفرع الرابع: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، الجوع، المرض، الأمية والتدهور البيئي، وكما يمكن لهذه التكنولوجيات من توصيل منافع الإمام بالقراءة الكتابة، التعليم، والتدريب إلى أكثر المناطق انعزال؛

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية الاقتصادية: فهي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات و المعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريبا تعمل هذه تكنولوجيا على زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال و تقاسم المعلومات و المعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلمة و رخاء لجميع سكانه؛<sup>1</sup>

- تمكن تكنولوجيات المعلومات والاتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن الجنسية التي يحملونها أو انتمائهم العرقي أو القومي أو الديني، فهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي، وبوسعها تمكين الأفراد المجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكنا في السابق،

من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها واستخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها، وتوعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور، من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الجزئي والكلبي.

<sup>1</sup> في فضيلة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير المعارف، بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة بسكرة، 2008، ص:74-75.

### المطلب الثاني: مفهوم الجودة في الخدمة العمومية

للجودة في الخدمة العمومية تعريف كان نتاج تطورات متلاحقة، ومقتضيات تختلف عن نظيرتها في خدمات القطاع الخاص قبل تطرق للجودة الخدمة العمومية سنتناول الخدمة العمومية.

#### الفرع الأول: تعريف الجودة في الخدمة العمومية

" الجودة كما عرفتها المنظمة الدولية للمعايير (ISO) هي: "مجملة السات والخصائص للمنتج أو الخدمة والتي تجعله قادرا على تلبية الاحتياجات المصرح بها أو الضمنية". نظريا، يمكن رد نشأة مفهوم "الجودة" الكتاب "مبادئ الإدارة العلمية للمهندس Frederick Taylor الصادر سنة 1911، والذي أسس لتنظيم علمي للعمل داخل المنظمة لزيادة كفاءتها الإنتاجية. أما عمليا، فقد حاز مقتضى الجودة على مكانة هيكلية في التنظيمات الإنتاجية بداية من عشرينيات القرن الماضي. حيث قامت العديد من الشركات الصناعية الكبرى.<sup>1</sup>"

#### أ. مفهوم الخدمة العامة:

التعريف الاول: " تعرف الخدمة العمومية بأنها " مصطلح قانوني يطلق على الخدمات التي تقوم بها الدولة أو أي سلطة إدارية أخرى بقصد إشباع حاجات المواطنين من خدمات الأمن، التعليم، وتمتيز كلها بأنها تنبع من حاجات جمعية للوطن والمواطنين، ذلك أنها تتصل بالمصلحة العامة. "

**التعريف الثاني:** "هي عبارة عن أنشطة غير ملموسة، تحدث من خلال عملية تبادلية للمنافع بين الطرفين، وقد تكون مقترنة بمنتج مادي أو العكس، مع عدم إمكانية نقل ملكيتها".

ويمكن تعريف الخدمة العمومية بأنها "محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات المواطنين سواء من طرف مؤسسات القطاع العمومي أو مؤسسات القطاع الخاص، وهذا في إطار تحقيق المصلحة العمومية كما تكون هذه

<sup>1</sup> نوارة محتوت، دور تكنولوجيا المعلومات في سير الخدمة العمومية في الجزائر. دراسة ميدانية حول بطاقة التعريف البيو مترية في بلدية معاتقة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية جامعة مولود معمري تيزي وزوو 2018/10/04 ص15-22

الخدمة مباشرة أو غير مباشرة من طرف مسؤولين لضمان تقيق المساواة والاستمرارية في تقديم نشاط أي خدمة عمومية".

ولتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقا من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع ، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها ، فبداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة ، ويسدد ما هو مخصص ومطلوب من نقود مثل هذه الوثائق في الخزينة ، وعليه بالانتظار قليلا لكي تنتهي الخدمة، وهنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن يراه بنفسه.<sup>1</sup>

1- مفهوم الخدمة العامة كعملية: حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات.

2 - مفهوم الخدمة العامة كنظام: انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي

، نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة الإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة

3. نظام تسليم الخدمة: وفق هذا النظام يتم التجميع النهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

من خلال التعاريف يمكن القول هوم بأنها هي نشاط أو إنجاز مرتبط بعملية تبادلية يقدمها طرف ما الطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموس ولا ينتج عنها أية ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا تكون"  
ب- مبادئ الخدمة العمومية: تتمثل مبادئ الخدمة العمومية في:"

<sup>1</sup> عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في اللوم. أ الجزائر، مذكره ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010/2009ص20.

- مبدأ المساواة أمام المصالح العمومية: هذا المبدأ هو وجه آخر لمبدأ المساواة أمام القانون والتشريعات التابع عن إعلان حقوق الانسان لسنة 1789م.<sup>1</sup>

- مبدأ الملائمة: تعني الملائمة ضرورة تكييف وانسجام الخدمة مع رغبات الجمهور، حيث يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلاؤم والانسجام مع رغبات وحاجات الجمهور المستهدف.

### ج. أهداف الخدمة العمومية

فضلا عن البعد الاجتماعي للخدمة العمومية، حيث يجب أن تكون على الدوام في مستوى تطلعات المواطنين، فإنها تكتسي طابعا اقتصاديا هاما نظرا لدورها في الاستجابة لتطلعات المواطنين وتحسين مناخ الأعمال-

### أولا- الاستجابة لتطلعات المواطنين

ارتباط جودة الخدمة العمومية بالمصلحة العامة من جهة، ورضا المتعاملين مع الإدارة من جهة أخرى، جعلها تكتسب أبعادا اجتماعية كبيرة. اعتبرت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في تقرير لها بأنه يقع على الإدارة الرفع من جودة خدماتها بنفس وتيرة تطور المجتمع. للإدارة اليوم عدد متزايد من التحديات. فإذا كانت ترغب في مواكبة مجتمع في تطور مستمر، يجب عليها أن تتمكن من فهم الاحتياجات المتزايدة والمتنوعة مختلف الفئات الاجتماعية، وأن تقترح خططاً مناسبة لتلبية تلك الاحتياجات. للقيام بذلك عليها أن تبتكر، أن تتحمل المخاطر وأن تتقبل تغيير أساليبها الداخلية في العمل. غير أنه في البلدان النامية، أدى التدخل الاجتماعي الواسع للإدارة العامة في جوانب هامة ومختلفة من الحياة (كالسكن، الشغل، الكهرباء أو العلاج)، إلى عدم اكتفاء المواطنين بمجرد خدمات متنوعة أو حتى مجانية، بل قد أصبحوا يطالبون بخدمة عمومية ذات جودة عالية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>فراجي وهيبه، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمة العمومية دراسة الحالة بلدية البويرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال استراتيجية جامعة أكلي محمد اولحاج 2018/2019 ص36

<sup>2</sup>حناة جدي "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية" دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي جامعة المسيلة 2018/2019 ص 3

هذه المطالبات وإن كانت في السابق تأخذ شكل عرائض أو احتجاجات كتابية، إلا أنها في السنوات الأخيرة بدأت بأخذ طابع ضغوط جماهيرية من خلال احتجاجات ومسيرات، أو قد يتم التعبير عنها بشكل أكثر عدنا على الطرق العمومية أو تخريب الدوائر الإدارية. لطالما اكتسبت الإدارة العامة شرعيتها من غايتها المنحصرة في تحقيق المصلحة العامة. غير أن عدم تكيف خدماتها مع المستجدات الاجتماعية والتطور التكنولوجي، من شأنه أن ينعكس سلبا على تلك الشرعية. وفي هذا الصدد يعني Jacques Checallies أنه: "يتوجب على الإدارة أن تجد مصادر أخرى للشرعية، تتلاءم أكثر مع الأشكال الجديدة للتدخل الاجتماعي. لم يعد يمكنها أن تعتمد على وجودها المؤسساتي فقط، بل يجب أن تستمد شرعيتها من ممارستها القائمة على جودة علاقاتها مع الجمهور: في نهاية المطاف، ستكون درجة رضا الجمهور هي ما سيرسم المسار الضروري لتصرفها.

### ثانيا: مناخ الأعمال

جودة الخدمة العمومية لا ترتبط فقط بالعلاقة بين الإدارة والمواطن، بل قد أصبح لها دور مؤثر في الرفع من جاذبية إقتصادات الدول يفعل ظهور هيئات ومؤسسات دولية تعنى بتقييم مناخ الأعمال، على غرار مؤسسة "ممارسة أنشطة الأعمال" التابعة للبنك العالمية التي تساهم تقاريرها في عكس مناخ الأعمال في الدول<sup>1</sup>، وبالتالي التأسيس لمنافسة بينها في هذا المجال. تقارير هذه المؤسسات تتولى دراسة أداء الأجهزة الحكومية والإدارية، لتصوغها في شكل مؤشرات لسهولة الأعمال والاستثمار ترتب حسيها الدول بصفة دورية. هذه المؤشرات تندرج بصفة جوهرية في مجال الخدمات العمومية مثل: توصيل الكهرباء، دفع الضرائب أو تسجيل الملكية. وتقيم جودتها وفقا لمعايير: سهولة الإجراءات، الآجال والتكلفة، إلا أن جودة الخدمة العمومية فيها - من منظور قطاع الأعمال - تبقى متدنية جدا مقارنة بالعديد من الدول العربية، على الرغم من كل ما قد يقال حول موضوعية هذه التقارير أو عن

<sup>1</sup>توفيق أبراهيم، ركاب براهية، تنمية كفاءات العاملين ودوره في تحسين الخدمة العمومية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 1، العدد 3

خلفياتها الإيديولوجية، إلا أنه لم يعد من الممكن تجاهل أثرها على توجه رؤوس الأموال الأجنبية في توطين استثماراتها، بين الدول في تحسين جودته خدمتها العمومية<sup>1</sup>.

### ح. أنواع الخدمات العمومية:

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات المنظمة من طرف الدولة، ويمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:

#### 1- من حيث طبيعة نشاط الخدمة:

- الخدمات الإدارية: هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المحلي أو المركزي، مثل خدمات مرفق الحالة المدنية.
- الخدمات الصناعية والتجارية: تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية، مثل خدمة مؤسسة المياه والكهرباء والغاز.
- الخدمات الاجتماعية والثقافية: تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي، مثل خدمة التمدريس المجاني والخدمات الصحية، ومن بين هذه الخدمات يتم ذكر خدمات المكتبات العمومية، المتاحف، والمتنزهات العمومية ... الخ.

#### 2- من حيث طبيعة الخدمة المقدمة:

- خدمات فردية: تتمثل في الخدمات التي يحصل عليها الفرد دون ارتباطه بالجماعة، حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها.
- خدمات جماعية: هي الخدمات التي يحصل عليها ويستغلها الأفراد في إطار الجماعة دون أن يقوم بطلب توفيرها مثل الإنارة العمومية.

<sup>1</sup> ضالع بخالد، أليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر. دراسة المصلحة البو مترية لبلدية أولاد إبراهيم، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علوم سياسية جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة 2017/2018 ص 10

خ. مشاكل الخدمة العمومية التقليدية:

تتمثل مشكلات الخدمة العمومية فيما يلي:

- البطء في أداء الخدمة العمومية لأسباب تعود إلى طول وتعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة لإنتاج الخدمة.
- سوء تقديم الخدمة العمومية.
- التمييز في أداء الخدمة بسبب تفشي ظاهرة الوساطة.
- إنتشار الرشوة بين الكثير من موظفي الخدمة العمومية، وإقبال بعض المواطنين على استخدام الرشوة والحصول على الخدمة أو الاقتناع بأن الحصول على الخدمة لا يمكن أن يتم بدون رشوة.
- غياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين جماهير الخدمة، الأمر الذي ينتج عنه وجود فجوة بين ما يتم تقديمه من أداء للخدمات العمومية وبين ما يتوقع المواطنون نحو هذه الخدمات.
- افتقار الابتكار والتطوير الناتج عن السياسات المخططة والمدروسة للتغيير في عمليات وإجراءات إنتاج وتقديم الخدمة العامة للجمهور.
- الغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمة العمومية، وعدم الاهتمام بالاستفادة من مثل هذه البحوث والدراسات التي تتوفر بشكل كبير في المؤسسات والمنظمات الأكاديمية والبحثية.
- ضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمات العامة وتحقيق الرقابة الفعالة، بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات للمواطنين وفقا للقوانين والتشريعات المنظمة لها.<sup>1</sup>
- سوء استخدام الموارد التنظيمية المتاحة في إنتاج وتقديم الخدمة العامة، وذلك إما بسبب الإهمال واللامبالاة، أو عدم الخبرة والدراية، أو بسبب السرقات.

<sup>1</sup> عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في اللوم. أ الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009/2010 ص16.

- إفتقار الإحساس بالمظاهر الجمالية في الخدمة العامة، والتي يقصد بها نظافة وجاذبية المباني الخاصة بمنظمات الخدمة العامة "خاصة المستشفيات" وسوء مظهر المكاتب والعاملين على حد سواء.
- تفشي ظاهرة الفساد الإداري في الهياكل والعلاقات التنظيمية لوحدات الخدمة العامة، الأمر الذي كان له انعكاساته السلبية الحادة على العاملين في هذه الوحدات وعلى قيم العمل، وعلى مستوى أداء الخدمة العامة.
- أداء الخدمة العامة.
- عدم القدرة على المحافظة على المستوى الجيد للخدمة العامة، نظرا لغياب المعايير الخاصة بالرقابة على جودة هذه الخدمة.
- نقص التأطير وعدم الاهتمام بالتكوين: كان جهاز التوظيف العمومي مفتوحة بدون النظر في الشروط العقلانية في مسألة التوظيف.
- عجز وقصور في الجانب الاستشراقي.
- توفير الخدمات للمواطنين والتواصل والتعامل معهم، حيث يلاحظ استمرار وجود أنظمة وإجراءات معقدة ينجم عنها
- مستويات متدنية من الإنتاجية، تتلازم مع أساليب ووسائل عمل تقليدية وبيروقراطية في ظل غياب مكاتب الاستقبال المواطنين، أو شبك موحد يقدم الإيضاحات والمعلومات الدقيقة حول الإجراءات العائدة للمعاملات، وتسهم في إنجاز معاملات الجمهور.
- نقص ملحوظ في الموارد البشرية عالية الكفاءة والمدرية.<sup>1</sup>
- في مجال المراقبة والتقييم يلاحظ عدم تطبيق الرقابة والمساءلة والمحاسبة بطريقة فعالة ومجدية في الإدارة العامة.

<sup>1</sup> سلمى بوشمة فطيمة فدسي "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية" دراسة الحالة لبطاقة ذهبية الجزائر بجيجل. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية 26 ص 2019/2018

- في مجال تكنولوجيا المعلومات والمعاملات الإلكترونية لوحظ افتقار وحدات المعلوماتية التي جرى إحداثها في عدد من هيئات الرقابة وعدد من الإدارات العامة إلى العنصر البشري الكفء والمؤهل، إضافة إلى التجهيزات والبرامج المعلوماتية، وغياب الأطر التشريعية والنصوص التطبيقية العائدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- في مجال توفير الدعم الكافي لعمليات الإصلاح والتطوير، لوحظ عدم توفر التزام سياسي قوي وفاعل بقضية التطوير والإصلاح الإداري، وفي كثير من الأحيان يلاحظ وجود عدم تجاوب أو بطء في إقرار مشاريع التطوير

### الفرع الثاني: جودة الخدمة العمومية

هدفت الجودة لتقييم دوري لنظام الخدمة العمومية عبر نقاط مرجعية إبراز الفارق بين الأداء الفعلي والأهداف المسطرة أو متطلبات الجمهور. قد تختلف معايير الجودة باختلاف نوع الخدمة العمومية، فبينما تعتبر كفاءة الموارد البشرية معيار جودة أساسي في الخدمات الصحية.<sup>1</sup>

تعتبر السرعة معيارا أساسيا في خدمة إيصال الطرود البريدية. بالرغم من ذلك، يمكن استخلاص أن لجودة الخدمة العمومية تكون صالحة لمختلف القطاعات والمستويات الوطنية والحالية)

في مايلي ناقش أكثر المعايير المطالب بها من طرف المواطن الجزائري، والتي تتوافق بدورها مع المعايير المحددة في تقارير "ممارسة أنشطة الأعمال" للبنك الدولي، والمتمثلة أساسا في:

- السرعة في أداء الخدمة العمومية؛

- السهولة في الاستفادة من الخدمة العمومية؛

- الشفافية في الخدمة العمومية

### 1- السرعة في اداء الخدمة العمومية في مجتمع حيث أن السرعة تعتبر السمة العامة لنشاطه وتطوره؛ ينتظر

المواطنون من الإدارة أن تكون بدورها سريعة وفعالة أكثر من أي مقدم خدمات آخر. تقصد بالسرعة هنا القدرة على

<sup>1</sup> محمد بن بوزيان، نجيب بن سليمان، قياس جودة أداء مرفق عمومي، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، 11 نوفمبر 2009 ص 32

إنجاز الخدمة في الوقت الذي يقبله<sup>1</sup> المستفيد منها غير أن السرعة في تقديم الخدمة العمومية تتعارض بشكل مباشر مع المنطق البيروقراطي المولد للبطء والجمود. تكريس نموذج تنظيمي يقوم فقط على القانون والحرص الشديد على المشروعية من شأنه أن يمنع الإدارة من أن تبدي قدرة على السرعة أو المرونة في التصرف التركيز على المشروعية يدفع إلى تراكم الإجراءات وتدابير الرقابة ما يؤدي حتما إلى إطالة مسار اتخاذ القرار وتأخير تقديم الخدمة.

"إدارة أسرع لا يمكن أن تكون إلا إدارة من نوع جديد تنتقل إلى نموذج تنظيمي أكثر انفتاحا وأكثر مرونة". غير أنه إلى جانب الإصلاحات الهيكلية يمكن أن تلعب تكنولوجيات الاتصال والمعلوماتية دورا فعالا في تسريع إنجاز المهام الادارية وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها من خلال توفير قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة

## 2 - سهولة الاستفادة من الخدمة العمومية

طالما تعتبر سهولة الاستفادة مصدرا لرضا الجمهور من مواطنين ومتعاملين اقتصاديين، فيمكن اعتبارها معيارا لجودة الخدمات العمومية المقدمة. هذا المعيار يقتضي ألا يمر المرتفقين بتعقيدات كبيرة للاستفادة من الخدمات، استلزام الحصول على تصريجات مسبقة أو تقديم ملفات كثيرة. بالإضافة لذلك، يجب أن تكون الخدمة العمومية متاحة للجميع على قدم المساواة. وهو ما يفرض توزيع جغرافي عادل وملائم لها من خلال تطوير خدمات عمومية جوارية ضمن خطط السلطات العمومية لتهيئة الإقليم. فضلا عن ذلك العمل على إتاحة الخدمة العمومية للجميع يقتضي أحيانا إيجاد نوع من التمييز الايجابي " لصالح بعض الفئات الاجتماعية التي تعاني من احتياجات خاصة اجتماعيا (كالمعوزين أو المسنين)، أو بدنيا كالمرضى أو المعاقين )، ما يمكنهم من التمتع بخدمة عمومية تتوافق مع خصوصيتهم<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص55

<sup>2</sup> قياس وتقييم مستوى جودة الخدمات الفندقية دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين والزبائن في فندق مناوى باشا مجلة أهل البيت، العلوم الاقتصادية ال عدد41 المجلد 11 نيسان/2016ص (90-121)

## الفرع الثالث: شفافية الخدمة العمومية

فالشفافية تعني وضوح إجراءات تقديم الخدمة العمومية سواء من ناحية الافصاح عن المعلومات، تبسيطها أو نشرها لتكون في متناول جميع المواطنين التطور المتسارع للمحيط الاجتماعي والاقتصادي، أصبح يقتضي أكثر شفافية، من خلال مطالبة الإدارة العامة بأن تعيد النظر في بعض البهاها لكي تتلاءم تصرفات أعواها بصفة حقيقية مع تطلعات المواطنين، فيبدأ الشفافية الإدارية تهدف إلى إزالة الغموض الذي يحيط بالإدارة من خلال الملكين المتعامل معها من فهم المنطق الذي يحكم التسيير الإداري. ويمكن كذلك أعوان الإدارة من استيعاب كامل للمهام الموكلة إليهم ما سينعكس أداء أمثلا في الخدمات المقدمة. وهذا ما يعبر عنه Jacques Chevalier "بالقول: "الجودة في الواقع تقتضي على المستوى الداخلي إطلاع الموظفين بالمشروع من خلال عرض واضح للدعايات النهائية، الطموحات وأهداف تطوير الخدمات؛ كما أنها تقتضي على المستوى الخارجي أن توفر الإدارة كل الوسائل التي يمكن أن تساهم في توفير المعلومة وفي استقبال أمثل للمرتفقين. الشفافية لم تعد غاية، بل غدت وسيلة لترقية "إدارة ذات جودة". من جانب آخر، ترتبط الشفافية بجودة الخدمة العمومية من خلال محاربة ظاهري: الفساد والتعسف الإداريين. فمكين المواطن من الاطلاع على القوانين والوثائق الإدارية يسمح له بمعرفة حقوقه وواجباته ومن كشف نقاط الظل التي قد تستغل في علم التوجيه السليم للخدمة العمومية لأجل الحصول على منافع ذاتية غير مشروعة لبعض الأعوان العموميين<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> ثابت عبد الرحمن إدريس . مرجع سابق. ص 56

المطلب الثالث: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية

الفرع الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة لخدمة العمومية.

تعرف الخدمة العمومية الرشيدة وفقا للاستراتيجية الإدارية التنظيمية الرشيدة بأنها: ذلك الإطار المكون من الأدوات، والمؤسسات، والإجراءات التنظيمية، المبنية على عناصر الكفاءة، الشفافية المساءلة، والتي يمكن الوصول إليها عن طريق الحكومة الالكترونية، باعتبارها تساهم في رفع الكفاءة، وإصلاح الإدارة العامة، وبناء الثقة بين الحكومة والمواطن.<sup>1</sup>

إن تحسين الخدمة العمومية، يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبن على وجود مرآز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته، بما في تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته.

إذ مع ازدياد اعتماد المؤسسات العمومية على أنظمة المعلومات، خاصة مع ظهور شبكة الانترنت، وظهور خدمات المواقع الالكترونية، والبريد الالكتروني على مستوى المؤسسات العمومية، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع، الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب، وإرجاع نتائجه للعمال، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العميل وجهاز الحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية، الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة: مما سبق يمكن القول أن أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على آفاق ترشيد الخدمة العمومية يتركز على وجوب تحقيق العناصر الآتية:<sup>2</sup>

- مردودية الخدمة العمومية بحيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.

<sup>1</sup> سامي رشيد، أسماء قاسميه، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 1، العدد 3 ص9

<sup>2</sup> حاج عيسى آمال، هوارى معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الجزائرية الملتقي الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 22-23 أبريل 2003 ص 6

- تقليص تكاليف الخدمة من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف، الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الخدمة العمومية، يمثل استراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج إيجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية، ويحقق مقدار من المصادقية في عمل منظمات الخدمة العمومية، فالتوجه نحو نشر المعلومات الضرورية أمام طالب الخدمة العمومية كالإعلان عن التوظيف، توفير البيانات الأساسية للخدمات، و إيجاد منافذ للخدمة العمومية بمختلف أنواعها صحية، تعليمية، تجارية، من شأنه أن يحقق رضي المواطن على نوعية الخدمات التي يطلبها، كما يقضي على عنصر الشك لدى المواطن، و يقلل من حدة العلاقة الصراعية بينه وبين مؤسسات الخدمة العمومية، عن طريق خلق مؤسسات عامة تتصف بالفعالية والكفاءة، و<sup>1</sup> تستجيب لاحتياجات المواطنين، وتضمن المساواة في الحصول على خدمات عالية المستوى.

أما النتيجة الرئيسية لهذه الدراسة فتتعلق من أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمثل آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العمومية الإلكترونية، بما يحقق التראה، المحاسبة، المساءلة الرقابة و سرعة الاستجابة، في الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين، ويرفع من مستوى وضوح الخدمة<sup>2</sup>

### الفرع الثاني: أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة العمومية

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة، يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم مع تسجيل الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر، السرعة في إنجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية، وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي، من خلال توفير

<sup>2</sup> طه حسين، ياقوتة بوشن، غربي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة العدد 20218/5 ص136

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة ، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية<sup>1</sup>.

إن التوجه للخدمات العامة الالكترونية، وجعلها بالقرب من المواطنين، والزبائن، والشركاء، سمن الإدارة الإلكترونية للحكم من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وإقامة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية، وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزام للمشروعات الحكومية روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية، وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاما للمشروعات الحكومية

فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية ، وتقديم بديل للنماذج القائمة في صورتها التقليدية ، حيث هناك أثر واضح لاقتصاد المعرفة في تحقيق القدرة التنافسية للمؤسسات، التركيز على خلق القدرة الابتكارية، وتوطين التكنولوجيا، وإعداد الرأس المالي البشري والبنية التحتية التكنولوجية. : يقتضي تعزيز الدور التنموي الاقتصادي والاجتماعي الذي يمكن أن تؤديه المؤسسة، السعي إلى امتلاك نظم معلومات مهمتها مساندة اتخاذ القرارات وتطوير تطبيقاتها باستمرار، لضمان استمرارية هذه المؤسسات ونموها وتأهيلها للمنافسة مع المؤسسات الأجنبية.<sup>2</sup>

فالتطور السريع لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز قدرة المشاريع الصناعية على الابتكار عبر إدخال تحسينات أساسية على سير الأعمال والاستراتيجيات الإدارية، كما من خلال الاستفادة من المعارف المتاحة وإدارتها لصالح المشاريع. والابتكار هو عامل أساسي من عوامل الإنتاج، شأنه في ذلك شأن رأسمال واليد العاملة، لا بل أنه أهم منهما لأنه المحرك والحفز الرئيسي للنمو النوعي المؤثر. والواقع أن قدرة المؤسسات على الابتكار تحدث تأثيرا مباشرا على قدرتها التنافسية وأدائها حيث تتميز المؤسسات الناجحة باستخدام التكنولوجيا وإنتاج المنتجات فريدة، وبقدرة داخلية على وضع خطط التطوير، وحياسة آلية فعالة لتلبية احتياجات الطلب. فالفرضية الحالية ترى بأن الاقتصاد الجديد -

<sup>1</sup> فضيلة بركة "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة، دراسة حالة مؤسسة البريد الجزائري بورقة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر تخصص تسويق خدمي جامعة ورقلة 2011/2012 ص 44

<sup>2</sup> المين علوطي: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة ال جزائر 2008/2007

الاقتصاد المبني على المعرفة، يمكن أن يؤدي إلى نمو اقتصادي و إلى زيادة مستدامة في الإنتاجية، تعتمدان على الصفات خاصة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من خلال ما سبق يمكن القول أن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات العامة لعبت تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال دورا كبيرا في سرعة ودقة إيصال المعلومات للزبائن أو حيث تمتاز بقلّة نسبة الأخطاء بسبب الدقة لمتناهية التي تميز الأنشطة الالكترونية وتوفّي واختصار الوقت أو لمسافة لصالح طالبي الخدمة بشكل تنهي مشاكل التعقيد الإداري والمرضى البيروقراطي.

## المبحث الثاني: الدراسات السابقة

### المطلب الأول: الدراسات العربية

1-دراسة بن ميري مصطفى، فلاق علي (2020) ، بعنوان : تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء العاملين-دراسة حالة أساتذة جامعة المدينة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-مجلة مجتمع-تربية-عمل، المجلد 5، العدد 1، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدينة.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على إثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة تسمح بتجميع، تخزين، معالجة ونقل المعلومات في تحسين أداء العمليات في مؤسسات التعليم العالي. حيث تناولت هذه الدراسة جانبين أساسيين الجانب الأول هو الجانب النظري تطرقت فيه إلى التعريف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة إلى العلاقة بين هذه الأخيرة وأداء العاملين أما الجانب الثاني فكان عبارة عن دراسة تطبيقية قسمت إلى ثلاث محاور وتوضح تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كل من الجانب البيداغوجي والجانب العلمي والجانب الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بحري فارس بالدية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما وفعالا في تحسين وتطوير أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

2-دراسة بلخير محمد آية عوديه (2019) ، بعنوان : جودة الخدمة العمومية في الجزائر بين علم الإدارة والعامّة والقانون الإداري، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 5، العدد1، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة غرداية.

هدفت الدراسة إلى مناقشة قابلية تحديد معنى الجودة في الخدمة العمومية وقابلية قياسها وفقا لمعايير مرجعية محددة ثم القيام بعد ذلك بإسقاط تلك المعايير على أحكام القانون الإداري الجزائري لبحث مدى تحققها، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: عدم الاستقرار في الاطار العضوي للخدمة العمومية نتيجة عدم وجود استراتيجية واضحة في هذا المجال، الأمر الذي ينعكس حتما بالسلب على جودة الخدمة العمومية، عدم تحيين النص القانوني الأهم في مجال جودة الخدمة العمومية في الجزائر والمتمثل في المرسوم 88-131 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن، عد توفير ضمانات كافية للشفافية في مجال الخدمة العمومية، ضعف تحفيز الموظفين والأعوان العموميين المكلفين بتطبيق سياسات الجودة في الخدمة .

3-دراسة حياة بن سماعيل، حكيمة بوغديري (2017) ، بعنوان : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية- دراسة حالة وحدة البريد الولائية-بسكرة-، مجلة أبحاث اقتصادية وادارية، العدد الواحد والعشرون، جامعة بسكرة.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية المقدمة إلى متلقي الخدمة، من خلال إجراء دراسة تحليلية لوحدة البريد الولائية بسكرة، حيث توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم بدرجة ضعيفة في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية لا لعدم توفر الوسائل اللازمة لذلك لكن يعود عزوف زبائن وحدة البريد الولائية بسكرة عن استخدام البطاقات المغناطيسية راجع لعدم توفر أبعاد جودة الخدمة: الجوانب الملموسة، درجة الاعتمادية درجة الاستجابة، درجة الأمان، درجة التعاطف .

4-دراسة رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة (2017) ، بعنوان : دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 01، العدد 03، جامعة بشار.

هدفت الدراسة إلى تقديم بعض التعاريف والمفاهيم المتعلقة بالإدارة الالكترونية والخدمة العمومية، ثم متطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية، ومنه انتقلت الدراسة للشق القانوني واستعرضت الأساس القانوني لفكرة تحسين الخدمة العمومية، وفي الأخير عرضت بعض ملامح الادارة الالكترونية في الجزائر. وقد توصلت لنتائج أهمها لأن فكرة تحسين الخدمة العمومية مثلت رهانا ومسعى لدى السلطات العمومية في الجزائر على مدار السنوات الأخيرة استجابة للمطالب الشعبية المتزايدة الناتجة عن امتداد المرحلة التي عانى المواطن فيها من رداءة في مستوى الخدمات التي تقدمها هيئات القطاع العمومي لفترة طويلة، حتى تطبعت الإدارة العمومية الجزائرية بكافة المظاهر للبيروقراطية الإدارية، واستجابة أيضا للتطورات والتحولات العالمية الحاصلة في شتى المجالات، السياسية منها كزيادة اهتمام منظمات المجتمع الدولي بترشيد أداء الحكم في مختلف دول العالم، وضرورة التحول نحو العصرية والرقمية وتجسيد قواعد الادارة الالكترونية لما لها من آثار إيجابية على مستوى تقديمها للخدمات العمومية، خاصة بالنسبة للإدارات التي يحتك بها المواطن مباشرة وبصورة دائمة بهدف تلبية حاجاته العامة .

5-دراسة إحطاط نشيدة، بعنوان : جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية الذكية -تجربة حكومة دبي- مؤتمر دولي المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة سطيف-1-الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بمفهوم الجودة في مجال الخدمات العمومية، إبراز أهمية الحوكمة الإلكترونية كضرورة حتمية لتعظيم رضا المستفيدين وتوفير بنية تحتية من معلومات لمختلف المتعاملين، دراسة العلاقة بين الحكومة ومستوى الجودة في الخدمات العمومية، استعراض تجربة دبي في هذا المجال وأهم الانجازات التي حققتها الحكومة الذكية. ومن أهم النتائج المتوصل لها في هذه الدراسة ما يلي: تهتم حكومة دبي بتقديم أرقى الخدمات لموظفيها ومتعاملها وبما يحقق رضاهم ويفوق توقعاتهم، كما أنها تؤمن بأهمية إشراك مختلف فئات أفراد المجتمع في جهود التميز وجودة الخدمات، كما

تعمل على التدريب المستمر لإطاراتها على استخدام أحدث التكنولوجيا وتطبيق المعايير الدولية في هذا المجال، حرصت حكومة دبي على فتح قنوات التواصل مع المعنيين والتعرف على ملاحظاتهم مراعية تنوع ثقافتهم ومستوياتهم، باعتبار أن التغذية الراجعة من أي فرد هي وسيلة رئيسية ومهمة في تبسيط الإجراءات وتطوير الأداء.

6-دراسة أويخيتي نصيرة، مهديد يمينة (2020) ، بعنوان : تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات

الجزائرية -دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية- مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد

13، العدد01، المركز الجامعي بمغنية، تلمسان.

تهدف هذه الدراسة على تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية، وذلك من خلال دراسة واقع جودة الخدمات الصحية ومدى تأثيرها على رضا المريض، بالاعتماد على أبعاد جودة "شعبان حمدون" الصحية، وقد تمكنت هذه الدراسة من التوصل إلى نتائج أهمها أن المريض راضي على جميع الأبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف)، كذلك قدمت هذه الدراسة بمجموعة من التوصيات التي من شأنها رفع كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية بمدينة مغنية والمتعلقة بتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

7-دراسة سالم رشيد، أسماء قاسمي، بعنوان : ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا

المعلومات والاتصال، المؤتمر الدولي : المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة المدية.

تهدف هذه المداخلة إلى إبراز دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كآلية لترشيد الخدمة العمومية، وذلك في إطار التوجه العالمي نحو تبني هذا المنهج في الإدارة، حيث يشهد العالم اليوم واقعا جديدا تمتاز بالديناميكية وسرعة التغيير نتيجة الثورات التي مر بها الاقتصاد، ولاسيما ثورة تكنولوجيا المعلومات وتوصيلها إلى متخذي القرارات في الوقت المناسب لاتخاذ قرارات رشيدة، من خلال تقديم مختلف المفاهيم المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والأسباب التي

أدت للتخلي عن الإدارة التقليدية، والمفاهيم المرتبطة بالخدمة العمومية، وأهداف مؤسسات الخدمة العمومية، بالإضافة إلى تحديد طبيعة العلاقة التي تربط بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وترشيد الخدمة العمومية.

8-دراسة شرف الدين زديرة (2017) ، بعنوان : "دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات المؤسسات الاستشفائية" أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة بسكرة.

حيث تناولت هذه الدراسة الإشكالية التالية: كيف يمكن لإدارة الجودة الشاملة تحسين مستوى الخدمات المؤسسات الاستشفائية؟

وهدف هذه الدراسة الى ابراز دور إدارة جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية، حيث اعتمد الباحث على اراء الطاقم الطبي وشبه الطبي وحتى الإداري من أجل معرفة الدور الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمة المؤسسات الاستشفائية ومدى توفر ابعاد الخدمة بالمستشفيات محل الدراسة، وخلاصة هاته الدراسة الى توفر أربع ابعاد من ابعاد الجودة الخمس وهي: بعد الاستجابة، بعد الاعتمادية، بعد التعاطف، بعد الضمان، واختلاف آرائهم حول توفر بعد الملموسية، مما يدل على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة محل الدراسة وتحسين جودة الخدمات الصحية بالمقابل.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

1-Harry D. Hit A (2011): théorique and empirical investigation Hôpital quality and Medicare payment.

دراسة تحت عنوان: التحقيق النظري والتجريبي جودة المستشفى ودفع رسوم الرعاية الطبية هي دراسة تدرج ضمن متطلبات نيل درجة دكتوراه من جامعة Wayne ، الولايات المتحدة الامريكية، 2011.

جاءت هذه الدراسة للبحث في العلاقة بين معدلات الدفع الخاصة بالرعاية الصحية وجودة الخدمة في المستشفيات وأثرها عن طريق تطوير نموذج لانتخاذ القرارات الخاصة بالجودة والذي يساهم في تحسين طرق تسديد التكاليف الخاصة

لدى مرض القلب ومرضى الالتهاب الرئوي وأين يتم التفرقة بين مدخلات المستشفى وجودة المستشفى لإلغاء الاعتقاد ان التمويل الكبير يؤدي بالضرورة الى جودة أعلى.

قد توصلت الدراسة ان زيادة معدلات الدفع او انخفاضها لا يؤثر بصورة مباشرة على تحسين جودة الخدمات في المستشفيات محل الدراسة بحيث لا يمكن تحقيق ذلك الا في حالة وضع نظام مالي يشجع المنظمة على تحسين جودة الخدمة الصحية يكون معتمد على قيم.

**2-Bhavnagar, Qu'hash (2014): Public Service Delivery: Rôle of Information and Communication Technology in Improving Gouvernance and Development Impact, Economiques Waring Paper Séries, No. 391, Provided in Coopération with: Asian Development Bank (ADB), Manilla.**

دراسة باهتناها، سوبهاش (2014): تقديم الخدمات العامة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تأثير الحوكمة والتنمية، سلسلة أوراق عمل اقتصاديات بنك التنمية الآسيوي، رقم 391، بنك التنمية الآسيوي (ADB)، مانيلا تركز هذه الدراسة على تحسين الحوكمة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في تقديم الخدمات للفقراء، أي تحسين الكفاءة والمساءلة والشفافية والحد من الرشوة. تسعى هذه الدراسة ايضا الى التعرف على عدد من الأوراق وعلى الفوائد المحتملة ولكنها تشير أيضاً إلى أنه لم يكن من السهل تسخير هذه الإمكانيات. وتقدم هذه الدراسة تحليلاً لدراسات الحالة الفعالة من البلدان النامية حيث وصلت الفوائد إلى عدد كبير من المواطنين الفقراء. كما تحدد عوامل النجاح الحاسمة للنشر على نطاق واسع. كما تتضمن هذه الدراسة حالات حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة تقديم الخدمات العامة في مجالات الصحة والتعليم وتوفير الغذاء المدعوم. كما تم تضمين القضايا المتعلقة بتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً، مثل تقديم الشهادات والتراخيص لسكان الريف، والتي بدورها توفر استحقاقات للفقراء للحصول على أغذية مدعومة، وأسمدة، وخدمات صحية. كما تم تغطية توفير المعلومات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز الدخل الريفي.

وقد توصلت الدراسة إلى أنه يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من ناحية زيادة الكفاءة والسرعة والشفافية في تقديم الخدمات، ومن ناحية أخرى المساعدة في توليد المعرفة ونشرها. وقد جادلت هذه الدراسة في أن هاتين سمتين يجب أن يتم استغلالهما لصالح الفقراء.

وأيضا سيكون من المفيد تصميم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بطريقة تضمن أمن البيانات. نظراً لأنه يتم تخزين كميات متزايدة في مراكز البيانات الكبيرة، فإنها تصبح هدفاً للتخريب وإساءة الاستخدام. يمكن اختراق خصوصية الأفراد والمؤسسات. عندما يتم أتمت عدد كبير من إجراءات تقديم الخدمة، يصبح من الصعب التعامل مع الاستثناءات. في البلدان الكبيرة والمتنوعة ذات المستويات المنخفضة من المعرفة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، قد تواجه أعداد أكبر من المواطنين مشاكل لأن طلبات خدمتهم لا تتوافق مع المعايير. يجب تصميم الآليات للتعامل مع مثل هذه الحالات.

كما أشارت مراراً وتكراراً في هذه الدراسة أن التأثير المحدود لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الحوكمة والتمكين في البلدان النامية ناتج عن الفشل في توسيع نطاق البرامج التجريبية الناجحة وتكرارها من الضروري إنشاء منظمة استباقية يمكنها اكتشاف الابتكارات الناجحة والقابلة للتطوير في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويمكن أن تدعم المنظمات المشاركة في الابتكار لتكرار مثل هذه التجارب في المجالات التي يرونها جاهزة.

**3- Chih-Tung Hsian, Jien-Shin Lin, (2008): A STUDY OF SERVICE QUALITY IN PUBLIC SECTOR, International Journal of Electronic Business Management, Vol. 6, No. 1, Department of Health Policy and Management Chung Shan Medical University Taichung (402), Taiwan.**

دراسة بعنوان: دراسة جودة الخدمة في القطاع العام، المجلة الدولية لإدارة الأعمال الإلكترونية، المجلد 6، قسم السياسة الصحية والإدارة في جامعة تشونغ شان الطبية في تاي تشونغ، اليابان، (2008).

تهدف هذه الدراسة إلى التحقيق في كيفية قيام المؤسسات الحكومية بتوسيع الفكرة الموجهة نحو العملاء في جميع أنحاء المؤسسة بأكملها عن طريق تصميم وإدارة نظام الخدمة. جمعت دراسة مؤسسة القطاع العام الموجهة نحو العملاء

لخدمة عقلية الناس ونهجمهم. في حين ركزت العديد من الدراسات على الرضا عن جودة خدمة المؤسسات الحكومية فيما يتعلق بطلب العملاء وإدارة عمليات الخدمة، فإن هذه الدراسة تولي اهتمامًا خاصًا للتفاعل بين تصميم استراتيجية الخدمة الشاملة لمؤسسة ضرائب التقديم والملاحظة. نموذج COSES المستخدم في هذه الدراسة هو نظام مناسب للمؤسسات الحكومية، يقوم بتقييم عقلية ونهج الخدمة الموجهة نحو العملاء للمؤسسات الحكومية المحلية. كان أسلوب البحث هذا أقل تطبيقًا في خدمة الإدارة العامة، وهو ما يمثل اختلافًا في هذه الدراسة عن الدراسات الأخرى. وجدت الدراسة أنه في بيئة المنافسة الشديدة اليوم، لم يعد القطاع العام منظمًا في نظام التسلسل الهرمي التقليدي

### المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

#### الجدول رقم (01): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
بن ميري مصطفى، فلاق علي	اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي - استخدمت أداة الدراسة الاستبيان.	- تناولت تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء العاملين - دراسة حالة أساتذة جامعة المدية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-تمت في سنة 2022
بلخير محمد آيت عودية	اعتمدت على المنهج الاسقاطي - قامت الدراسة بإسقاط معايير مرجعية على أحكام القانون الإداري الجزائري وفقا للمرسوم 88-131 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن.	- تناولت جودة الخدمة العمومية في الجزائر بين علم الإدارة والعامة والقانون الإداري - تمت في كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة غرداية. - تمت في سنة 2019.
حياة بن سماعيل، حكيمه بوغديري	اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي - استخدمت تحليل معطيات.	- تناولت دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية. - دراسة حالة وحدة البريد الولائية. - تمت بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية جامعة غرداية-تمت سنة 2017

<p>-تناولت دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية -تمت الدراسة بمجلة المؤشر للدراسات السابقة جامعة بشار -تمت الدراسة سنة 2017.</p>	<p>-اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي -قامت باستعراض الشق القانوني للموضوع</p>	<p>رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة</p>
<p>-تناولت جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية الذكية - دراسة تجرية حكومة دبي -تمت الدراسة بجامعة سطيف-1-</p>	<p>-اعتمدت على المعلومات والمناقشات المقدمة في مؤتمر دولي المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية</p>	<p>أحطاط نشيدة</p>
<p>-تناولت تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية - دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية -تمت الدراسة بمجلة الدراسات الاقتصادية والمالية - المركز الجامعي بمغنية، تلمسان -تمت الدراسة سنة 2020.</p>	<p>-اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي -استخدمت تحليل معطيات</p>	<p>أوبختي نصيرة، مهديد يمينة</p>
<p>-تناولت الدراسة ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال -تمت الدراسة بجامعة المدية</p>	<p>-اعتمدت على المعلومات والمناقشات المقدمة في المؤتمر الدولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية</p>	<p>سالمي رشيد، أسماء قاسمية</p>
<p>- تناولت دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات المؤسسات الاستشفائية -أطروحة دكتوراه في علوم التسيير -تمت الدراسة بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة بسكرة -تمت الدراسة سنة 2017.</p>	<p>-اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي -استخدمت المقابلة مع الطاقم الطبي وشبه الطبي وحتى الإداري بالمؤسسات الاستشفائية</p>	<p>شرف الدين زديرة</p>
<p>-تناولت التحقيق النظري والتجريبي جودة المستشفى ودفع رسوم الرعاية الطبية -دراسة باللغة الانجليزية - نيل درجة دكتوراه</p>	<p>-دراسة تحليلية</p>	<p>Harry D. Hit A</p>

<p>-تمت الدراسة بجامعة Wayne الولايات المتحدة الأمريكية تمت الدراسة سنة 2011.</p>		
<p>-تناولت دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تأثير الحوكمة والتنمية -دراسة حالة بنك التنمية الآسيوي (ADB) - سلسلة أوراق عمل اقتصاديات بنك التنمية الآسيوي -تمت الدراسة باللغة الانجليزية -تمت الدراسة بمانيلا تمت الدراسة سنة 2014.</p>	<p>-دراسة تحليل معطيات</p>	<p><b>Bhavnagar, Qu'hash</b></p>
<p>-تناولت جودة الخدمة في القطاع العام -تمت الدراسة بالمجلة الدولية لإدارة الأعمال الإلكترونية جامعة تشونغ شان الطبية في تاي تشونغ اليابان. -اما الدراسة باللغة الانجليزية -تمت الدراسة سنة 2008.</p>	<p>اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي.</p>	<p><b>Chih-Tung Hsian, Jien-Shin Lin</b></p>

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على المعلومات المجمعَة سابقًا.

وبناءً على ما سبق، نرى أنه من الأهمية الإشارة إلى النقاط التالية:

ندرة الدراسات التي تناولت دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية بحيث أغلب

الدراسات تطرقت إلى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات بصفة عامة.

أغلب الدراسات ربطت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإدارة الإلكترونية ومتغيرات أخرى كون تكنولوجيا المعلومات

والاتصال لها علاقات مع متغيرات عدة لما لها من أهمية في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات سواء

الخاصة أو العامة.

بينما دراستنا هي عبارة عن دراسة أكاديمية تمت على مستوى الاستفادة من الدراسات السابقة التي تناولت مفاهيم

تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تركيبة مفاهيم الدراسة الحالية.

## خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل أن نبين دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كالية لتسهيل الخدمة العمومية، وذلك في إطار التوجه العالمي نحو تبني هذا المنهج في الإدارة، حيث يشهد العالم اليوم واقعا جليدا يمتاز بالديناميكية وسرعة التغيير نتيحة الثورات التي مر بها الاقتصاد ، ولا سيما ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي ادت الى زيادة الاهتمام بإنتاج المعلومات وتوصيلها الى متخذي القرارات في الوقت المناسب لاتخاذ قرارات رشيدة، من خلال تقديم مختلف المفاهيم المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والأسباب التي أدت للتخلي عن الإدارة التقليدية، والمفاهيم المرتبطة بالخدمة العمومية وأهداف مؤسسات الخدمة العمومية،

## الفصل الثاني

دراسة ميدانية الحالة المدنية بلدية سبب ولاية غرداية

## تمهيد

إن من أبرز نماذج الخدمات العمومية الالكترونية على المستوى المحلي في الجزائر هي البلدية الالكترونية، حيث سعت الحكومة الجزائرية من ورائها تحسين الخدمات وتلبية حاجيات المواطن وتقريب الإدارة من المواطن بشكل أفضل ويختلف على الإدارة التقليدية التي اتسمت بالبيروقراطية في التسيير.

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين جود الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية وللتعمق أكثر قمت بدراسة جودة الخدمات الحالة المدنية بلدية سببب ولاية غرداية من خلال المبحثين:

## المبحث الأول: تقديم العام لبلدية سببب ولاية غرداية

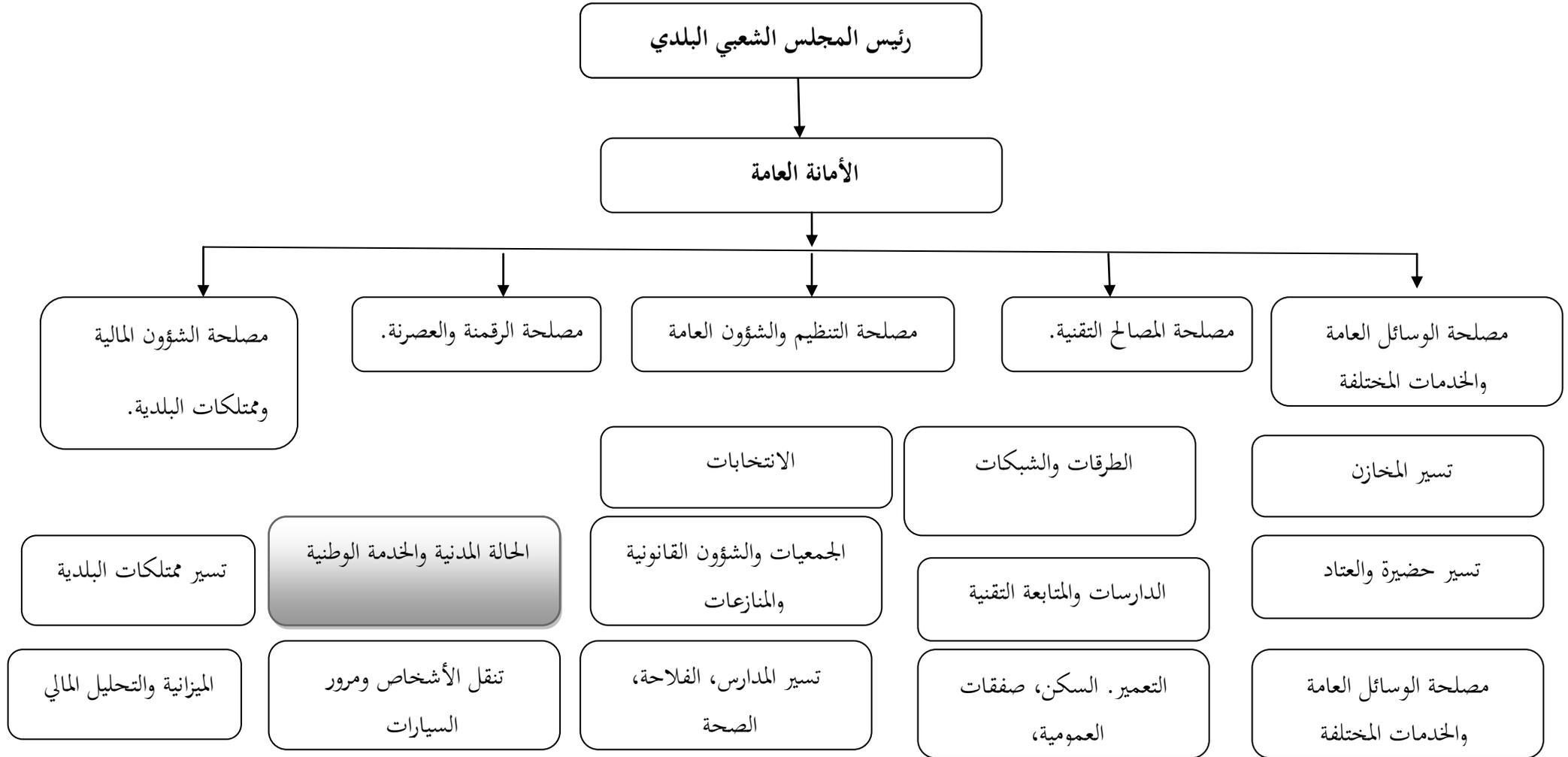
تعد بلدية من سببب بين البلديات 13 لولاية غرداية، حيث تشهد قفزة نوعية في مجال التنمية منذ نشأتها إداريا سنة 1984، وهذا بفضل الاستقرار الذي تشهده هيئاتها وأجهزتها الإدارية والتقنية وتضافر الجهود المشتركة بينها وبين المجتمع المدني والحركة الجمعوية، وذلك في إطار مبدأ الديمقراطية التشاركية ودورها في تكريس المشاركة باعتبارها الفاعل الرئيسي في تسيير الشؤون المحلية.

## المطلب الأول: تعريف لبلدية سببب ولاية غرداية

تقع بلدية سببب: على 60 كلم، من مقر الولاية وعن مقر الدائرة ب: 20 كلم وعن العاصمة ب:

وعن مطار الدولي مفدي زكريا ب: 43 كلم وبذلك يكون موقعها الجغرافي على خط ارتفاع قدره: 429. تتربع على مساحة تقدر ب: 7460 كلم<sup>2</sup> وهي كلها أودية وعرة غرداية و يبلغ سكانها حوالي 2440 نسمة حسب أحصاء 1998 يحدها شمالا : بلدية متليلي ومن الشرق بلدية عين البيضاء - ولاية البيض و ومن الغرب برزينة من الجنوب بلدية المنصورة يتميز مناخها بجفاف و امطار موسمية و رياح رملية تهب أغلبها في فصل الشتاء و الربيع متحدة مجراها الغربي الى الشمال الشرقي و بالتالي يكون مناخ صحراوي جاف و حار صيفا و بارد ننت وهي ذات فلاحي طابع محضنة و اغلب سكانها فلاحون بنسبة 80 % .

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لبلدية سبب



الشكل (1) : الهيكل التنظيمي لبلدية سبب

المصدر : من إعداد الطالب

## 2. شرح الهيكل التنظيمي

يتكون الهيكل التنظيمي لبلدية سببب من عدة مصالح ومكاتب وفروع، تتشكل أساسا من الأجهزة الادارية والتقنية

- الأمانة العامة
- مصلحة التنظيم والشؤون العامة.
- مصلحة الشؤون المالية وممتلكات البلدية.
- مصلحة المصالح التقنية.
- مصلحة الوسائل العامة والخدمات المختلفة.
- مصلحة الرقمنة والعصرنة.

كل مصلحة تتشكل من عدة مكاتب وتتشكل المكاتب من عدة فروع، وهذا ما نستعرضه بإيجاز فيما يلي:

### أ) - الأمانة العامة:

تسير الأمانة العامة في بلدية سببب تحت إشراف الأمين العام برتبة متصرف اقليمي رئيسي،

والذي تم تعيينه وفق الشروط المنصوص عليها في القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية والقانون الأساسي الخاص

بالأمين العام للبلدية الذي أشار إليه قانون البلدية 2011.

يعتبر الأمين العام المساعد المباشر والرئيسي لرئيس المجلس الشعبي البلدي والركيزة الأساسية للبلدية.

يتولى الأمين العام لبلدية سببب وتحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي ما يلي:

- العمل على خلق التنسيق والتنظيم بين مختلف المصالح في البلدية سواء الادارية منها أو التقنية وتنشيطها ومراقبتها
- لاحترام القوانين والتنظيمات المعمول بها.
- الاشراف على أمانة المجلس الشعبي البلدي- ممارسة السلطة السلمية على مستخدمي البلدية
- دراسة مختلف البرامج (التجهيز والاستثمار) والسهر على حسن انجازها. -إعداد مشاريع القرارات وميزانية البلدية

- القيام باعداد جداول أعمال اجتماعات المجلس الشعبي البلدي وعرض مداولاته على السلطات الوصية للمصادقة.
  - تسيير المصالح المشتركة (المحفوظات والارشيف، عتاد المكاتب).
  - السهر على تطبيق ومتابعة الأهداف المسطرة من طرف المجلس الشعبي البلدي.
- تتألف الأمانة العامة من (02) مكتبين

الأمانة الخاصة لرئيس المجلس الشعبي البلدي تتولى المهام التالية:

- استقبال المواطنين وتوجيههم
- التكفل بالبريد الصادر عن مصالح البلدية وتوجيهه إلى الإمضاء من طرف رئيس البلدية.
- استقبال البريد الوارد من الأمانة العامة وتحويله إلى الرئيس لمعاينته قبل توجيهه إلى المصالح المختصة.
- إعداد التهاني والتعازي والدعوات.

مكتب المصالح المشتركة: يعتبر بمثابة ديوان رئيس المجلس الشعبي البلدي ويتكون من فرعين:

فرع البريد والنسخ: يتولى المهام التالية:

- استقبال البريد الوارد للبلدية ليتم فرزها وبعدها تحويله للمصالح المختصة وذلك بعد تأشيرته بختم البريد الوارد الذي يحمل تاريخ الوصول وتسجيله في سجل خاص به.
- جمع البريد الصادر وإرساله إلى الجهات المعنية مع جداول إرسال موقعة ومختوم عليها، بعد تسجيلها في سجل خاص.

- متابعة البريد والسهر على حفظه وترتيبه في الأرشيف
- تبليغ الاستدعاءات المتعلقة بالجلسات لأعضاء المجلس الشعبي البلدي
- مسك سجل مداولات المجلس الشعبي البلدي وسجل قرارات رئيسه
- نشر وإعلام المواطنين بمضمون مداولات المجلس الشعبي البلدي

- جمع قرارات البلدية في نشرية خاصة.

فرع الإعلام الآلي: يتولى كل المسائل المتعلقة بالإعلام الآلي من برمجة واختزال وجمع للمعلومات.

مكتب الأرشيف والعلاقات الخارجية: نظرا للأهمية الكبيرة التي أولاها قانون البلدية لسنة 2011 لأرشيف يتولى المهام

التالية:

- جمع وحفظ كل الوثائق المتعلقة بالبلدية (نصوص تشريعية وتنظيمية، دراسات قانونية واقتصادية)
- حفظ وتصنيف الأرشيف البلدي.

(ب) - المصالح الادارية:

### 1- مصلحة التنظيم والشؤون العامة

تتكون هذه المصلحة من ستة مكاتب هي:

- مكتب الفلاحة والاستثمار
- مكتب الانتخابات
- مكتب الجمعيات والشؤون القانونية والمنازعات
- مكتب تسيير المدارس الابتدائية والخدمات الاجتماعية المدرسية
- مكتب الشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية والسياحية
- مكتب حفظ الصحة العمومية

### 2- مصلحة الشؤون المالية وممتلكات البلدية

تتكون هذه المصلحة من مكنتين هما:

\*مكتب تسيير ممتلكات البلدية\* مكتب الميزانية والتحليل المالي

03-مصلحة المصالح التقنية: تتكون من 05 مكاتب هي:

- مكتب الطرق والشبكات: يقوم بالأشغال العمومية وصيانة الطرق والشبكات على مستوى تراب البلدية وتولي صيانة الأملاك العقارية التابعة للبلدية.
- مكتب التعمير والتقنيات الحضرية: يقوم بإعداد رخص البناء والهدم والتجزئة وشهادة المطابقة.
- مكتب الدراسات والمتابعة التقنية تسيير العتاد- مكتب الصفقات العمومية والمتابعة الادارية للمشاريع
- مكتب السكن

#### 04- مصلحة الوسائل العامة والخدمات المختلفة: تتكون من 03 مكاتب هي:

- مكتب تسيير الحظيرة والعتاد- مكتب تسيير مخازن البلدية. -مكتب النظافة والنقاوة العمومية والتطهير.

#### 05- مصلحة الرقمنة والعصرنة: تتكون من مكتبين هما:

- مكتب تنقل الأشخاص ومرور السيارات

- مكتب الحالة المدنية والخدمة الوطنية

#### 06-الموارد البشرية لبلدية سببب:

- إن سير مصالح البلدية المذكورة أعلاه يتطلب موارد بشرية كافية تتمتع بالكفاءة والفعالية، حيث يخضع مستخدمي وعمال بلدية سببب إلى أحكام الأمر رقم 06-03 المتضمن القانوني الأساسي العام للتوظيف العمومية، بالإضافة إلى بعض النصوص التنظيمية التي نص عليها التشريع، وهذا يقودنا للتعرف على الموارد البشرية المتاحة لخدمة مصالح بلدية سببب وذلك وفقا للمخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية المتكون مما يلي: 84 مستخدم دائم منهم شاغلي المناصب العليا التالية:

أمين عام 01 رؤساء مصالح 05 رؤساء المكاتب 18 رؤساء الفروع: 12

- إضافة إلى ذلك يتم تشغيل 70 عامل متعاقد موزعين عبر المصالح الادارية والتقنية للبلدية.

### المطلب الثالث: مصلحة الحالة المدنية:

نبين من خلال هذا المطلب مجال الرقمنة الذي عرفته بلدية سبببب على غرار باقي بلديات الوطن وإسهاماتها في تلبية حاجيات المواطنين والسهر على تقريب الإدارة من المواطن المحلي في إطار مشروع الحكومة الإلكترونية الذي بدأ تجسيده خلال السنوات القليلة السالفة، لذلك ركزنا على مجال الرقمنة الذي عرفه شبك الحالة المدنية لبلدية سبببب

#### الفرع الأول: أهمية الحالة المدنية.

لا يمكن اعتبار نظام الحالة المدنية مجرد عمليات ادارية وقانونية فقط، بل هو يتعداها إلى كونه عمل حضاري يمدنا بمعلومات ومؤشرات دقيقة حول النمو الديمغرافي للسكان والتي تعتمد على كأساس في رسم مختلف السياسات العامة للدولة الاقتصادية منها الاجتماعية والثقافية، فالحالة المدنية لها أهمية بالغة في حياة الفرد والدول على حد سواء.

#### أولا: أهميتها بالنسبة للفرد:

- أداة لإثبات وضعيته من حيث الميلاد، الزواج أو الطلاق، الوفاة بالنسبة للفروع أو الأصول
- للتمكين من الاستفادة من الحقوق الاجتماعية كالتعليم مثلا
- للتمكين من الاستفادة من بعض الخدمات التي تقدمها القطاعات المختلفة.

#### ثانيا: أهميتها بالنسبة للدولة:

- يمكن نظام الحالة المدنية من القيام بدراسات استشرافية في مجالات مختلفة (التعليم، الصحة...) فهو إذن أداة مساعدة على تقييم احتياجات السكان بالاعتماد على معلومات التي يوفرها عن الأشخاص المقيمين على مستوى بلدية ما. (وثائق البلدية)
- يسمح بتعريف الأفراد بدقة من خلال تقديم معلومات عن حالته العائلية (متزوج، أرمل، مطلق، أعزب...)، من حيث الجنس (أنثى، ذكر)، معلومات عن نسبه، معلومات متعلقة بوجوده على قيد الحياة أو وفاته.

- تساهم في إثراء وتحيين بعض الملفات الأخرى كالقوائم الانتخابية، الضرائب، التأمينات الاجتماعية، الخدمة الوطنية (احصاء الصف)، السكن تنقل الاشخاص.

#### • الفرع الثاني: دور ومهام ضابط الحالة المدنية لبلدية سببب:

يعتبر ضابط الحالة المدنية ضابط عمومي، ويتمتع بالسلطة الادارية الكفيلة يجعله يسير الحالة المدنية تحت مسؤوليته الكاملة.

لقد حصر الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 17 فيفري 1970م المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 14-08 المؤرخ في 09 أوت 2014 صفة ضابط الحالة المدنية في:

#### - رئيس المجلس الشعبي البلدي

رئيس البعثة الدبلوماسية المشرف على الدائرة قنصلية ورئيس مركز القنصلي يمكن لرئيس المجلس الشعبي البلدي ان يفوض تحت مسؤوليته صلاحياته بصفة ضابط الحالة المدنية لتلقي التصريحات بالولادات والزواج والوفيات وتسجيل جميع العقود او الاحكام في سجلات الحالة المدنية وكذلك لتحرير جميع العقود المتعلقة بالتصريحات المذكورة: نائب او عدة نواب له- مندوب بلدي مندوب خاص- إلى أي موظف بلدي مؤهل وفي الخارج فمن ينوب أو من يقوم بمهام رؤساء البعثات الدبلوماسية المشرفين على الدوائر القنصلية ومن يقوم بمهام رؤساء المراكز الدبلوماسية كما يمكن للأمين العام للبلدية أن يمارس مهام ضابط الحالة المدنية بصفة مؤقتة في حالة شغور منصب رئيس المجلس الشعبي البلدي بسبب الوفاة أو الإستقالة أو التخلي عن منصب أو لأي سبب آخر منصوص عليها في التشريع المعمول به.

#### أولاً: دور ومهام ضابط الحالة المدنية:

#### أ-مهام ذات الاختصاص النوعي:

يكلف ضابط الحالة المدنية حسب نص المادة 03 من قانون الحالة المدنية رقم 70-20 في 19 فيفري 1970م المعدل والمتمم بموجب قانون رقم 14/ 08 المؤرخ في 09 أوت 2014 بما يلي:

- تلقي التصريحات بالولادات وتحرير العقود المتعلقة بها
- تحرير عقود الزواج
- تلقي تصريحات بالوفيات وتحرير العقود المتعلقة بها
- مسك سجلات الحالة المدنية أي تقييد كل العقود التي يتلقاها
- تسجيل بعض العقود التي يتلقاها الموظفون العموميون الآخرون
- تسجيل منطوق بعض الأحكام
- وضع البيانات التي يجب حسب القانون تسجيلها في بعض الأحوال على هامش عقود الحالة المدنية التي قيدها أو تسجيلها
- السهر على حفظ السجلات الجاري استعمالها وسجلات السنوات السابقة المودعة بمحفوظات البلدية والبعثات الدبلوماسية والمراكز القنصلية، تسليم ملخصات العقود المدرجة في سجلات إلى الذين لهم الحق في طلبها. (وثائق البلدية)

- قبول إذن الزواج الخاصة بالقصر مع موثقي العقود- احصاء المواطنين المولودين في البلدية أو المقيمين بها حسب شرائح السن، في إطار تسيير بطاقة الخدمة الوطنية.

#### ب- المهام ذات الاختصاص الإقليمي:

يتحدد هذا الاختصاص فوق إقليم بلديته، فهو اختصاص إقليمي، يتمتع ببساطة تلقي تسجيل عقود الحالة المدنية وتحرير عقود الزواج والوفاة التي تقع داخل اختصاصه الإقليمي

#### ج- مهام مكتب الحالة المدنية:

- متابعة رقمنة سجلات الحالة المدنية
- تكوين أعوان على مستوى شبائيك لاستغلال تطبيقات الإعلام الآلي

- تحديد استعمال أجهزة الإعلام الآلي على مستوى الشبابيك - ضمان حماية الخوادم
- حفظ قاعدة البيانات (Backup) يوميا ووضعها في قرص صلب خارجي
- ابرام عقود الزواج - تسجيل المواليد - الوفيات - الزواج. اعداد ملفات الأحكام الخاصة بتسجيل أو تصحيح أخطاء الوفيات - الزواج - المواليد
- الاحصائيات الشهرية والثلاثية للحالة المدنية (المواليد، الوفيات، الزواج)
- استخراج شهادات الميلاد- شهادات الوفاة - رخص الدفن - عدم الزواج - أو عدم إعادة الزواج
- استخراج شهادات الحالة العائلية عقود الزواج ارسال اشعارات الوفاة بيان الوفاة - الزواج - الطلاق
- استخراج شهادة ميلاد S 12 تسليم الدفتر العائلي

المبحث الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات الحالة المدنية بلدية سببب

ولاية غرداية

المطلب الأول: فلسفة التحول إلى الرقمنة في مصالح الحالة المدنية لبلدية سببب

تحتم ظروف العصر الرقمي بمتغيراته التي نعيشها بذل مجهودات كبيرة في إنجاز الاعمال لمسايرة التغيرات السريعة و المتلاحقة في مجال مصلحة الحالة المدنية, ولعل التفاعل الايجابي مع هذه المتغيرات خاصة في الجزائر في مجال تقنية المعلومات الادارية سوف يؤدي بمصلحة الحالة المدنية إلى الابتكار و الإبداع في مجال الاعمال , و منه تحسين في اداء الخدمة العمومية و الاداء الاداري و القدرة على سرعة إنجاز المهام, حيث أخذت الأنشطة الادارية تتحول بتدرج من أنشطة تقليدية إلى أنشطة إلكترونية و بذلك ظهرت الإدارة الإلكترونية كثمرة من ثمار التطور في وسائل التقنية المختلفة بهدف الاستفادة من تقنية المعلومات الادارية و تطبيقها التي تعتبر عنصرا أساسيا و مهما في كافة المؤسسات قائمة على الدقة و الجودة التي تفرضها الثورة المعلوماتية لتوفير أفضل الخدمات للمواطنين .

حيث تكتسي مصلحة الحالة المدنية أهمية بالغة لدى المشروع ولدى أجهزة الدولة القضائية والإدارية لما لها من عميق الأثر في حياة المواطن فهي المرفق الذي ينظم التواجد القانوني للفرد داخل الأسرة والمجتمع منذ ولادته، لذا يتعين إيلاء عناية جوهرية للحالة المدنية من خلال الاحاطة الجيدة والتطبيق السليم للقواعد والاحكام القانونية التي تنظمها لا سيما بالنسبة للمسؤول البلدي الذي أسند له القانون صفة ضابط الحالة المدنية.

وهذا قد عرف قطاع الحالة المدنية الكثير من التطورات والتحديثات بحكم الحالات التي يعالجها هذا القطاع عصب الدولة ويعكس تاريخها، ارتبط وجود الحالة المدنية بوجود الدولة ومؤسساتها الادارية، فقد كانت بوادر ظهور الادارة الالكترونية في مجال الحالة المدنية في إطار تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية 2009-2013 حيث قامت الجزائر بعدة مشاريع خصت بها المناطق في البداية ليتم تعميمها فيما بعد.

ومن أهم المشاريع التي تم تنفيذها في هذا الإطار هو مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية وعلى إثر هذا المشروع تم تعديل قانون الحالة المدنية ليواكب التطورات الراهنة وبالتالي ادخل الإعلام الآلي في هذا المجال، وعليه فقد مرت رقمنة سجلات الحالة المدنية في بلدية بسبب بعدة مراحل حيث كانت في بداية على مستوى محلي فقط ثم تعدد ذلك وتم ربطها على المستوى الوطني.

وأن عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية ببلدية بسبب قد مرت بمراحل مهمة و أساسية مع أن هذه الأخيرة كانت في مدة قصيرة جدا حوالي شهرين من عملية التنفيذ و الشروع في العمل و التي اعتمدها بلدية بسبب في الانتقال إلى الرقمنة في مصلحة الحالة المدنية وأن هذه العملية كانت عن طريق مراسلات التي تمت بين الولاية و البلدية حيث قمنا كمرحلة أولى بالمسح الضوئي (scanner) لكامل سجلات الحالة المدنية و العمل على تخزينها بصيغة صورة قابلة للعرض حيث يتم تجميعها على حسب سنة التسجيل و الملف و بنفس الترتيب وبعدها انشاء قاعدة بيانات الحالة المدنية , و بالإضافة إلى تطبيقات خاصة بالفهرسة تم تطويرها على مستوى وزارة الداخلية لتمكن المهندسين من فهرسة سجلات الحالة المدنية و ربط هذه الصورة المسووحة بروابط لتسهيل الوصول إليها , ثم حجز بيانات

السجلات و تخزينها في قاعدة البيانات كلا على حدا قواعد البيانات الخاصة (الميلاد, الوفاة, الزواج) عبر تطبيقات تسمى تطبيقات حجز البيانات تم تطويرها من طرف وزارة الداخلية كل سجل من سجلات الحالة المدنية تم حفظه حتى يصبح أنيا قابل للاستخراج و العرض , و بالتالي الانتقال من المرحلة الكتابة اليدوية إلى مرحلة استعمال أجهزة الإعلام الآلي حيث نوضح أن ما يميز هذه المرحلة أنه تم الكشف عن العديد من الأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية و تم تصحيحها ثم تليها مرحلة مركز قواعد البيانات لبلديات الوطن حيث قمنا بتوحيد قاعدة بيانات الحالة المدنية سببب و التي تمثل قاعدة المعطيات المحجوزة و الصور المسوحة ضوئيا لجميع شهادات الحالة المدنية التابعة لبلدية سببب و تحويلها إلى مصالح وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية و ربطها بسجل الوطني يرتبط بالبلديات و ملحقاتها الادارية.

حيث أنه تم ربط 1541 بلدية و 48 ولاية عن طريق شبكة التدفق العالي "RHD" التابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية حيث يتم ربط هذا السجل بين الوزارة المعنية والبلديات وملحقاتها الادارية.

ان الهدف المتوخى من إحداث السجل الوطني الآلي هو من أجل خلق قاعدة معطيات مركزية شاملة يمكن استغلالها من طرف كافة بلديات الوطن لإصدار عقود الحالة المدنية للمواطنين وبغض النظر عن البلديات التي سجلت فيها هذه العقود وهذا راجع لتخفيف عبئ تنقل المواطنين في إطار تطبيق السياسة التي انتهجتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية لأجل تخفيف الإجراءات الإدارية.

ان نجاح عملية الرقمنة لسجلات الحالة المدنية قامت على الاختيار الجيد والدقيق للموظفين المؤهلين ذوي

الاختصاص في هذه العملية مع تدعيمهم بالدورات التكوينية في هذا الميدان بعد عملية الرسالة.

المطلب الثاني: واقع ومستقبل التكنولوجيا المعلومات والاتصال في مصالح الحالة المدنية لبلدية سبب.

أولا: مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية. بلدية سبب ولاية غرداية

من تطبيقات الحكومة الجزائرية للإدارة الإلكترونية إطلاق وزارة الداخلية لمشروع المواطن الإلكتروني في أواخر سنة 2013 ومفاد هذا المشروع اختصار أرشيف المواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، من خلال هذا الرقم يمكن للمواطن استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني بالبلدية.

وبعد القيام بهذا المشروع ونجاحه كان لابد من وضع نصوص قانونية تحدد كيفية وطريقة تطبيق الإدارة الإلكترونية في هذا المجال، مما ترتب عنه قيام المشرع الجزائري بتعديل قانون الحالة المدنية، أين تم المشرع بموجب المادة 03 من القانون 08/14 الفصل الثاني من الأمر 20/70 المتعلق بالحالة المدنية بقسم رابع عنوانه (السجل الوطني الآلي للحالة المدنية)، حيث نص في المادة 25 مكرر على أنه "يحدث لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية سجل وطني آلي للحالة المدنية يرتبط بالبلديات وملحقها الإدارية، وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية، ويربط هذا السجل بالمؤسسات العمومية الأخرى المعنية لاسيما المصالح المركزية لوزارة العدل"

ولقد أوجب المشرع الجزائري بموجب المادة 06 من قانون الحالة المدنية 1 على أن ترسل نسخة رقمية من العقود المدونة في سجلات الحالة المدنية إلى مصلحة السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، حيث يركز هذا السجل بواسطة وسيلة رقمية كافة عقود الحالة المدنية وكذا التعديلات والإغفالات والتصحيحات.

فيسلم ضابط الحالة المدنية للبلديات والملحقات الإدارية والبعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية المرتبطة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية نسخة رقمية مطابقة الأصل لعقود الرقمنة المحفوظة مركزيا، وتطبيق هذا البرنامج تقلصت معاناة المواطنين الجزائريين من استخراج الوثائق التي طالما كانت هاجسا أمامهم

<sup>1</sup> - المواد 03، 06، 25 مكرر من القانون 08/14، المؤرخ في 09/09/2014، المعدل والمتمم للأمر رقم 20/70، المؤرخ في 19/02/1970، المتضمن قانون الحالة المدنية، ج ج ج العدد 49 الصادرة بتاريخ 20/09/2014.

ثانيا: مستقبل التكنولوجيا المعلومات والاتصال في مصالح الحالة المدنية لبلدية سببب.

نكشف عن طبيعة واقع الادارة الالكترونية في مصلحة الحالة المدنية لبلدية سببب و التي تجلى ان هذه الاخيرة شهدت في السنوات الاخيرة تعديلات لقانون الحالة المدنية بموجب قانون 08/14 بمثابة النقابة النوعية التي أخذت مجال الحالة المدنية في البلدية من العهد التقليدي إلى العهد الجديد أي عهد الرقمنة حيث أصبح وضع البلدية يتحسن تدريجيا من خلال ملاحظة تحسين نحو الأفضل أين حاول المشروع الجزائري عصرنه نظام الحالة المدنية في الجزائر عامة و في بلدية سببب خاصة ومحاولة تماشي مع التطور التكنولوجي الذي وصل إليه العالم ، و هذا الاستخدام ظاهر في سببب بمصالح الحالة المدنية من خلال التجهيزات الحديثة و العصرية للعتاد التكنولوجي المواكب و الملائم لطبيعة العمل الاداري لمصالح الحالة المدنية و هذا ما يوضح قدرة البلدية على توفير تهيئة جميع الشروط الضرورية لإنجاح هذا المسعى و كذلك كل الوسائل التكنولوجية المتطورة و المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات التي لها إمكانية كبيرة و حقيقية و ملموسة في الميدان

1-أجهزة والمعدات المستخدمة في البلدية خاصة الحالة المدنية:

أ- الموزع: Serveur

يوجد بالحالة المدنية موزعان خادمان الاول أساسي يحتوي على صور والمعطيات الحالة المدنية الخاصة بالبلدية فقط والثاني احتياطي.

ب- أجهزة الإعلام الآلي:

توجد عشرة (10) أجهزة للأعلام الآلي تختلف سعتها من جهاز لآخر وهذا حسب الاستخدام

ج- الاجهزة تستخدم للشبكة الوطنية للحالة المدنية مربوطة بالسيرفر (Serveur):

و تشمل الحالة المدنية و البيومتري و تطبيق الإقامة و البطاقة الرمادية بطاقة ترقيم السيارات, رخصة السياقة (بالنسبة للتجديد تسلم رخصة كلاسيكية أما الملف الجديد أو إضافة صنف تسلم رخصة سياقة بيومترية) عبر شبكة

الوطنية و ثلاثة أجهزة مستخدمين للجهاز المحلي فيه تطبيقات مختلفة مثل : شهادة الميلاد, الزواج, الوفاة (بيان الوفاة، رخصة الدفن, إشعار بالوفاة), إشعارات الزواج والطلاق , الشهادة العائلية, ... إلخ مربوطة بالسيرفر

(Serveur) حيث يتم إرسال قواعد المعطيات عبر البريد السريع (FTP) عن طريق الولاية بالسيرفر إلى وزارة الداخلية ليتم توزيعها عبر 48 ولاية في الشبكة الوطنية

د- مجموعة من التجهيزات الالكترونية: طابعات ومواس ضوئية

حيث أن عملية الرقمنة سهلت في زيادة الدقة و السرعة و النقص في الاعباء و هذا من خلال وضعها حيز الخدمة

للسجل الوطني الآلي للحالة المدنية و التي بادرت بها وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بجملة من الإجراءات

التخفيفية بمجال مصلحة الحالة المدنية و هذا من خلال النصوص التنظيمية التي اقترحتها الوزارة وكذلك من خلال

التعليمات المختلفة الموجهة للجماعات المحلية والتي ساهمت في تخفيف العبء على المواطن وعلى شبابيك الحالة

المدنية حيث انخفضت وثائق الحالة المدنية التي تصدرها البلدية الى 14 وثيقة وفق المرسوم التنفيذي رقم 14-17

المؤرخ في 17 فيفري 2014 المحدد لوثائق الحالة المدنية والتي تم اعفاء المواطنين من تقديمها لمختلف الادارات حيث

ان هذه الأخيرة اصبحت مربوطة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية التنفيذي

وهذا ما ناكده ان عملية رقمنة الحالة المدنية حققت الاهداف المرجوة وساهمت في تجسيد الادارة الالكترونية والوصول

الى الحكومة الالكترونية من خلال ربطها بعدة وزارات مهمة من شأنها عصنة مصالح الحالة المدنية وإدخال

السجلات القديمة للحالة المدنية في أجهزة الاعلام الآلي ورقمنتها بغرض عصنة الادارة الجزائرية وتحديث مصلحة الحالة

المدنية.

ان مصلحة الحالة المدنية ببلدية سببسب تسهر على بناء وتوفير الخدمات الجيدة للمواطنين من خلال تحسين نوعية

الخدمات ومن بينها مهام استخراج الوثائق حيث يتولاها ضابط الحالة المدنية وأعوانه وإن كل هذه المهام تنصب في

مصلحة المواطنين أولا وهذا راجع لتطوير خدماتها واستغلال امكانياتها الكبيرة على الميدان ومواكبة الدول المتقدمة وهذا

من خلال الاستفادة والعمل بالتكنولوجيات الجديدة

ان الهدف الاول و الاساسي للبلدية هو تقريب الادارة من المواطن و تسهيل كل ما هو مطلوب مثل شهادة S12 جديدة و ارسال اشعارات الزواج و الوفيات و الطلاق وانواع اخرى من الوثائق و تخفيف عبء التنقل من ولاية إلى أخرى لاستخراج وثائقه و هذا ما توليه الحالة المدنية في المحافظة على مصير أجيالها و كذا تسهيل الاجراءات الادارية وفقا للبرقية رقم 2013/11/11 المتضمنة التعليمات الوزارية المتعلقة بالاتفاقية حول تسهيل استخراج وثائق الحالة المدنية حيث أن الادارة الالكترونية قد سهلت اجراءات استخراج وثائق الحالة المدنية و تقريب الادارة من المواطن.

### المطلب الثالث: دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات العمومية.

أصبح استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال من وسائل اتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة ، يحقق مزايا عديدة ، إذ تحقق درجة عالية من الراحة الملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه ، أو الاتصال المباشر ، مع التسجيل السرعة في إنجاز المهام ، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها ، والسهر على اشباع رغبة المواطن ، كما تؤدي الى محدودية ، وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة ، بسبب الدقة المتناهية التي تتميز الأنشطة الالكترونية ، توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري والمرض البيروقراطي من خلال توفير تكنولوجيا الاتصال والمعلومات قاعدة متكاملة من أداء المعالجة ، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية .

إن التوجه للخدمات العامة الالكترونية وجعلها بالقرب من المواطنين، والزبائن والشركاء، سيمكن الإدارة الالكترونية للحكم من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وإقامة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاما للمشروعات الحكومية.

ومن الأمثلة التي أحدثت نجاحا في هذا المجال بالنطاقات الأقل نموا في مجال التكنولوجيا، نجد دولة الهند أين تتواجد الأكشاك المقامة وسط المجتمعات حيث تدار بالكمبيوتر المعلومات الأساسية، وعمليات التوثيق والاستثمارات التي يحتاجها المواطنون في المناطق الريفية، وبهذا تعمل على توفير الوقت والمال كما تعمل على توسيع نطاق تقديم الخدمات على المستوى المحلي . حيث تم القضاء على معظم الاحتياجات من مشتريات وخدمات متنوعة عن بعد، سواء كان

المواطن في منزله أو عمله، من خلال مواقع الخدمات، والتسوق بالشبكة العالية للمعلومات وهو ما يؤدي للفصل بين طالب الخدمة، ومؤديها وبين أسباب الانحراف.

وبالتالي جاء مصطلح الحكومة الالكترونية للدلالة على استخدام نتاج الثورة التكنولوجية لتحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها وتعزيز دورها في تحقيق الأهداف، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة وتزايد التقدم التقني المرافق لها، في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية، من حيث وفرة هذه الخدمة، وتحسين تقديم أساليبها عبر طرق تقليدية (الالكترونية) تمكن من الاطلاع على الخدمة، واكمال التبادل بين الدوائر الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها.

من أجل إعطاء دفعة نوعية للخدمة العمومية وترشيدها، يجب العمل على اعتماد مبدأ مراكز خدمة المواطن، الذي يقوم بمتابعة المعاملات بين المواطنين والإدارات لتسهيل تقديم الخدمات لهم من جهة وتحسين نوعيتها من جهة أخرى

#### النقائص والاقتراحات:

##### أولاً: النقائص:

بعد التطرق لتقرير هذا التربص المتعلق ببلدية سببسب والخاص بمصلحة الحالة المدنية ومن خلال دراستنا لواقع البلدية واحتكاكنا المستمر بالمواطنين والموظفين في الميدان الوظيفي تمكنا من تحقيق هدفنا المرجو، وهو إعطاء الصورة الحسنة للبلدية من خلال تعريفها وهيكلها التنظيمي ودورها ومختلف المهام التي تقوم بها من أجل المواطن ومن خلال هذا التقرير لاحظنا بعض النقائص التي تعاني منها البلدية نذكر أهمها:

-نقص في الأجهزة والمعدات فيجب ان تزود جميع المصالح بالمعدات والوسائل التي تلزمها والهدف منها تحسين مردود

##### العمل الإداري

- قلة الموظفين في جميع المصالح وخاصة الحالة المدنية
- صعوبة الاتصال مع باقي بلديات الوطن
- صعوبة التواصل مع موظفي البلديات في ولايات أخرى

ثانيا: الاقتراحات.

- القيام بعمليات التكوين والتربصات لصالح موظفي البلدية.
- ضرورة تزويد شبائيك الحالة المدنية بالعديد من الأجهزة الاتصال.
- التكفل بتصحيح الأخطاء المادية التي قد ترد في بعض وثائق الحالة المدنية دون تحميل المواطن عناء الاتجاه للجهات القضائية.

وفي الختام فإن البلدية عبارة عن نظام لامركزي وتمثل الخلية الأساسية في التنظيم الإداري لتعدد مهامها، من أهمها مصلحة الحالة المدنية لما لها من أهمية بالغة في حياة المواطنين، مما أدى إلى عصرنتها ومواكبة التطور التكنولوجي ورقمنتها.

خلاصة الفصل

من خلال دراستي لي دور استخدام تكنولوجيا إعلام والاتصال في تحسين خدمات العمومية لاحظنا أن اعتماد بلدية سببب على الإدارة الإلكترونية تعد من التحديات العظمي لها ، في ظل التطور المستمر و المتسارع مما يجعلها في صحوه لمواكبة التطورات الحديثة هذا لتسهيل مهامها الإدارية و الاستفادة من لمزايا التي تقدمها الإدارة الإلكترونية و المعالجة الفورية للمعطيات و البيانات و القدرة على تحويلها معلومات دقيقة في استخراج الوثائق و امكانية التشارك بين أقسام و وحدات الهيكل التنظيمي إلى تخزينها و استخراجها في الوقت المناسب و زيادة في المرونة، و هذا ما يدل على وعي البلدية بأهمية رقمنة مصالحها و الاستثمار في هذا الجانب و توفير كافة متطلبات عملية الرقمنة .

كما أن البلدية أصبحت أداة ذات طابع حديث وذلك للتحويل من العمل الإداري التقليدي الكتابي إلى العمل الإلكتروني الرقمي، وبهذا تعمل عملية الرقمنة في الوصول إلى تقريب الإدارة من المواطن وكسب ثقته وهذا لتسهيل خدمته وتوفير راحته وتلبية احتياجاته حول تسريع استخراج وثائقه. وبهذا قد حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن دور التكنولوجيا في رقمنة مصالح الحالة المدنية لبلدية سببب -ولاية غارداية- بمفهومها الحديث للإنجاز بسرعة وتحقيق الشفافية والابتعاد عن المحسوبة.



الخاتمة

لقد أشرنا في مقدمة هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة شهدت تطورا مذهلا خلال العقد الأخير من القرن العشرين، وأصبح التحكم في هذه التكنولوجيا وتوظيفها في مختلف المجالات بما فيها الخدمة العمومية، يمثل معيارا لتطور الوسيلة الاتصالية أو تخلفها، ومقياسا لمدى قدرتها على مسايرة هذا المد التكنولوجي الهائل.

ومما لا شك فيه أن الخدمة العمومية تلعب دورا هاما في المجتمع، خاصة وأنه لم يعد ينظر إليها كمصدر أو كوسيلة لتقديم الخدمات و فقط بل ينظر لها على أنها شيء أساسي في البلدية و يجب تحسينها وتطويرها لتقديمها بشكل مناسب للمواطن. فعملية تقديم الخدمة العمومية بالوسائل التكنولوجية الحديثة خاصة الالكترونية منها تجعل المواطنين يثقون في خدمات البلدية، وكذا مواكبة ركب العصر الذي يتميز بالسرعة الفائقة في سير المعوقات.

### أولا: النتائج

يتضح من خلال تحليل المعطيات المقدمة ما يلي:

- هناك واقع لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ببلدية سبب ولاية غرداية هناك استخدام الادارة الالكترونية والرقمنة في استخراج وثائق ادارية.
- توفر مجموعة تجهيزات إلكترونية متطورة لها أهمية بالغة في تحقيق تطوير في البلدية وفي تحسين الخدمات المقدمة من طرفها.
- ان بلدية سبب تسعى دائما لتقديم خدماتها للمواطنين بالاعتماد على تكنولوجيا معلومات واتصال حديثة ومتطورة تضمن للمواطنين الراحة في استخراج الوثائق وتلبية حاجياتهم بأسهل وأسرع الطرق.
- الخدمات المقدمة من طرف البلدية خاضعة لتطورات وتحسينات وفقا للقانون الجزائري الذي دائما يسعى لتوفير الوسائل المساهمة باي شكل من الاشكال في تسريع وتوفير الخدمات اللازمة للمواطنين.

ثانياً: مناقشة الفرضيات

الفرضية الرئيسية:

- جودة الخدمات العمومية في حالة المدينة هي ناتج عن دعم الجمعيات المحلية

من خلال إطلاع على التوجه الرقمي لبلدية سبب سجلنا العديد من النقاط فيما يخص ترجمة مساعي الدولة

والجمعيات المحلية لتحسين جودة الخدمات العمومية والتوجه نحو إدارة إلكترونية فاعلة في المجتمع تلي وتكفل بكل

انشغالات المواطنين وتخفيف العبء الملقى على كل من موظفي الإدارة والمواطن أو الفرد الذي ينتفع بخدمات المرافق

العام، وبالتالي قبول الفرضية الرئيسية

ب/-الفرضيات الفرعية:

1- يمثل نقص في عتاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال المشكل الاساسي في رداة الخدمات الحالة المدنية في بدية سبب

من خلال دراسة الميدانية الحالة المدنية رأينا بعض معوقات في نقص في الأجهزة و المعدات في مجال الاتصال

صعوبة الاتصال مع باقي بلديات الوطن والضعف يكون في سرعة تدفق الأنترنت بالتالي قبول الفرضية

الفرعية الأولى

2- يرى أغلب المواطنين بلدية سبب أن مستوى الخدمات العمومية متوسطة

من خلال سرعة في استخراج الوثائق الحالة المدنية يرى المواطنين أنها مكسب مهم ليس كالسابق فالتكنولوجيا معلومات

واتصال حديثة ومتطورة تضمن للمواطنين الراحة في استخراج الوثائق وتلبية حاجياتهم بأسهل وأسرع الطرق.

وبالتالي رفض الفرضية الجزئية

ثالثاً: الاقتراحات

بناءً على النتائج السابقة خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات:

-توفير معدات إلكترونية أكثر من أجل تخفيف الاكتظاظ.

## خاتمة

- استخدام واستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل واضح ومفصل لضمان ثقة المواطن في الخدمات المقدمة.
- الاهتمام أكثر ببرامج الاعلام الآلي وتطويرها لتعمل بشكل سليم.
- الاهتمام بالجودة في الخدمات المقدمة وتوفير ادارة لاستغلالها في تحسين جودة الخدمات المقدمة أكثر.
- على المؤسسة أن تعمل على توفير المعرفة والاستمرار في مستوى الالتزام بثقافة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات.

### رابعاً: آفاق الدراسة

هذه الدراسة لم تغطي جميع الأبعاد، إذ أبقى المجال مفتوحاً لدراسات أخرى مستقبلية تتناول أبعاداً جديدة ذات علاقة بموضوع الدراسة

- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توفير الابداع الاداري
- دور ادارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمة العمومية
- مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رضا الزبون
- الاتصال الاداري وعلاقته بالخدمة العمومية.

المراجع

1. الكتب

1. بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2010.

2. محمد بن بوزيان، نجيب بن سليمان، قياس جودة أداء مرفق عمومي، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، 11 نوفمبر 2009

3. محمد قاسم المقابلة، الإدارة المعلوماتية، عالم الكتب الحديث، اربد - الاردن، 2013،

4. فيصل دلو، التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2010.

2. المذكرات ورسائل الجامعية:

1. جناة جدي " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية "دراسة حالة

بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي جامعة المسيلة

2019/2018

2. دية عبد الجبار محمد، متطلبات تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز نظامي

المعلومات المحاسبي والرقابة الداخلية، رسالة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد،

2010.

3. سلمى بوشرمة فطيمة فدسي " دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية "دراسة الحالة لبطاقة

ذهبية الجزائر بجيجل. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية 2019/2018

4. ضالع بخالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر. دراسة المصلحة البو مترية لبلدية أولاد إبراهيم، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علوم سياسية جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة 2018/2017
5. عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو.م. أ والجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009/2010
6. فراحي وهيبة، الإدارة الإلكترونية كألية لتحسين جودة الخدمة العمومية دراسة الحالة بلدية البويرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال استراتيجية جامعة أكلي محند اولحاج 2019/2018
7. فضيلة بركة "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة حالة مؤسسة البريد الجزائري بورقة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر تخصص تسويق خدمي جامعة ورقلة 2012/2011
8. فني فضيلة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير المعارف، بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة بسكرة، 2008،
9. المين علوطي: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة ال جزائر 2007/2008
10. نواره محتوت، دور تكنولوجيا المعلومات في سير الخدمة العمومية في الجزائر. دراسة ميدانية حول بطاقة التعريف البيو مترية في بلدية معاتقة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الساسية جامعة مولود معمري تيزي وزوو 2018/10/04

3. المجالات والملتقيات:

1. توفيق أبراهيم، ركاب براهمية، تنمية كفاءات العاملين ودوره في تحسين الخدمة العمومية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 1، العدد 3
2. حاج عيسى آمال، هواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الجزائرية الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 22-23 أبريل 2003
3. سالمي راشد أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات مجلة الاقتصاد. العدد الثالث والخامس من فعاليات المؤتمر الدولي جامعة لمدينة
4. سامي رشيد، أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 1، العدد 3
5. قياس وتقييم مستوى جودة الخدمات الفندقية دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين والزبائن في فندق مناوى باشا مجلة أهل البيت، العلوم الاقتصادية ال عدد41 المجلد 11 نيسان /2016
5. نوى طه حسين، ياقوتة بووشن، غربي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة العدد 5/2018

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية

ولاية غرداية

مكتفي

سيب

شهادة الميلاد

رقم التسجيل: 00000000000000000000

رقم الشهادة

في يوم 03 الثامن والعشرون من شهر أفريل سنة 1994م  
على الساعة الخامسة صباحا  
ببلدية سيب  
المسكنة (09) جقاوة احمد  
الجنس ذكر  
ابن (0) حمي  
و  
عمرها 00000000000000000000  
الساكنة سيب بلدية 00000000000000000000

حضر في الرابع والعشرون من شهر أفريل 1994م على الساعة الواحدة مساء  
بإعلان أهل السيد (0) الأب

وبعد اللأمة وقع معا نحن اجنوة عبد الله  
اليانات الحاشية

لا شمسى



حضر في سيب



عن رئيس المجلس البلدي  
التدبير البلدي  
عن رئيس المجلس البلدي

الكتابة السابقة للاسرة والقبول بالأحرف اللاتينية

DJEKAOUA Ahmed

وزير الداخلية والجماعات المحلية  
في مكتب الوزير  
الشمس والقبول

الشمس

