



دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمات في الإدارات المحلية ضمن المحور الثاني: آليات تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية الإدارات المحلية في ظل عصر التكنولوجيا الرقمية

The role of digital technology in enhancing service quality in local administrations

مسعودي هشام

أ.د ، جامعة فرحات عباس سطيف

مخبر الدراسات والأبحاث التسويقية

البريد الإلكتروني (Catos1983@hotmail.com)

همزاري مليكة

ط.د ، جامعة فرحات عباس سطيف

مخبر الدراسات والأبحاث التسويقية

البريد الإلكتروني (Rahomoha@gmail.com)

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة خدمات الإدارة المحلية حيث أن ادخال مفهوم الإدارة الالكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح أمر حتمي على الحكومة الجزائرية لتتوافق مع التطورات العالمية والسريعة، وكونها قناة مفتوحة للاتصال بين المواطن والإدارة تمكن من تحسين الأداء والانجاز والفعالية في التنفيذ وزيادة الشفافية وتوفير المعلومات الدقيقة بالإضافة الى سهولة الوصول إليها للمواطن يمكن أن يساهم في تعزيز مشاركتهم وتفاعلهم مع الإدارة المحلية، بالإضافة الى المساهمة في محاربة الفساد الذي استفحل في ظل الإدارة التقليدية وبتالي تحسين جودة الخدمات المقدمة وتحقيق رضى المواطنين تجاه الإدارة المحلية.

قمنا بإجراء دراسة ميدانية لمصلحة البيومتري لبلدية تيزي نيشار بولاية سطيف ولتحقيق الهدف قمنا بجمع الإحصائيات المتعلقة بالمصلحة الخاصة باستخراج بطاقة التعريف الوطني وجواز السفر البيومتري ، ومن بين النتائج المتوصل إليها أن من الدراسة الميدانية للبلدية أن الدولة الجزائرية تعمل على ادخال الخدمات الرقمية بالإدارة المحلية مما أدى الى تحسين ظروف استقبال المواطنين وتقريب الإدارة من المواطن.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، جودة الخدمة ، البلدية ، الإدارة المحلية، التكنولوجيا الرقمية.

Abstract :

(The study aims to uncover the role of digital technology in enhancing the quality of local administration services ,introducing the concept of government as a mechanism for delivering public services has become essential for the algerian government to align with global and rapid advancements ,serving as an open channel of

communication between citizens and administration, It enhances performance, efficiency, execution effectiveness, transparency, and provision of accurate information, moreover; easy accessibility empowers citizens to engage and interact with local administration, while also contributing to combating corruption that has proliferated under traditional management, consequently, this enhances the quality of provided services and fosters citizen satisfaction towards local administration.

We conducted a field study of the biometric department in the municipality of tizi nbachar, setif province to achieve our goal, we collected statistics related to the department, specifically concerning the issuance of national identity cards and biometric passports, among the results obtained, the field study revealed that the Algerian government is working on introducing digital services to local administration, leading to improved citizen reception condition and improved citizen reception condition and closer proximity between administration and citizens.

Key words: Digitalization, service quality, municipality, local government, technology innovation.



المقدمة :

يشهد العالم حاليا تطورا سريعا في مجال التكنولوجيا الرقمية وقد أثر هذا التقدم بشكل كبير على مختلف جوانب الحياة البشرية بما في ذلك الإدارة الخلية، فاستخدام التكنولوجيا الرقمية أصبح له تأثير عميق في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الجهة الحكومية فهي لم تقتصر على تسهيل الاتصال وتوفير المعلومات فقط بل أصبحت أداة أساسية لتحقيق التحسين المستمر للخدمة

وتلبية احتياجات المجتمع المحلي بفضل استخدام التطبيقات الذكية ومنصات الكترونية، فأصبح بالإمكان تقديم الخدمات بشكل أسرع وأكثر كفاءة وأيضا طلب الخدمة بسهولة مما يقلل الإجراءات الروتينية والوقت المستغرق بما في ذلك تحسين مستوى الثقة والشفافية في العلاقة بين الإدارة والمواطنين وفهم احتياجاتهم بشكل أفضل.

وعليه فإن الاهتمام بالرقمنة الالكترونية في العصر الحالي أصبح أحد أبرز أهداف الحكومة لذلك قامت بالعديد من الجهود والإصلاحات مستعصنة خدماتها المحلية من أجل تجسيدها، ونظرا لأهمية الجماعات الخلية على اعتبارها وحدات إقليمية على احتكاك متواصل ومباشر بالمواطنين كان من الضروري تبني الإدارة الالكترونية حيث أصبحت تعتمد على أساليب وإجراءات متطورة تقوم على استخدام التطبيقات الالكترونية الحديثة وعصرنة أجهزتها الإدارية الخلية بالاعتماد على شبكة الانترنت حيث أخذت البلدية النصيب الأكبر من هذا التغيير بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية في تقديمها لمختلف الخدمات بغية الحد من مختلف الظواهر السلبية .

وانطلاقا مما سبق يمكننا طرح السؤال الرئيسي التالي:

ما هو دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمات في الإدارة الخلية؟

أولاً: فرضيات البحث:

- تتحقق جودة الخدمات في البلدية من خلال تطبيق الأمثل لتكنولوجيا الرقمية.
- الاعتماد على البعد التكنولوجي في الإدارات الجزائرية يؤدي الى رفع الشفافية وسهولة التعامل.

ثانيا: منهجية الدراسة

اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي من جمع الأفكار وتحليلها وشرحها للوصول الى النتائج مع ابراز دور الرقمنة في

الإدارة الخلية ومنهج دراسة حالة مصلحة اليومتري لبلدية تيزي نشار وأهم التطبيقات المستعملة.

ثالثا: أهمية الدراسة:

يعد موضوع التكنولوجيا الرقمية من المواضيع التي تكتسي أهمية كبيرة بسبب التطور التكنولوجي الذي شهده العالم والتعرف على مساهمة توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات في الرفع من كفاءة الإدارة المحلية من خلال مساهمتها في تقديم الخدمات للمواطنين ذات جودة ممتازة.

رابعا: أهداف الدراسة:

يحاول موضوع الدراسة الوصول الى الأهداف التالية:

- معرفة أهمية التكنولوجيا الرقمية في الإدارة المحلية؛
- توضيح أهمية الإدارة الالكترونية في القضاء على البيروقراطية ومدى فعاليتها ونجاعتها في تسهيل العلاقة بين المواطن والإدارة؛
- ابراز العوائق التي تواجه التحول الرقمي.

خامسا: الدراسات السابقة:

دراسة طالبة دكتوراه فائزة عدمان بمقال بعنوان "الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية"، تهدف الدراسة الى اصلاح الدولة الجزائرية لمنظمة الجماعات المحلية وتحسين جودة خدماتها المقدمة عن طريق الإدارة الالكترونية في تسييرها، وهذا بناء على قناعتها في كون جودة الخدمة العمومية هي أحد الركائز للاستقرار الاقتصادي والسياسي للبلد ومن أهم النتائج المتوصل إليها:

لتقديم الخدمة بصورة جيدة والسعي دوما نحو تقديم الأفضل لا تتم الا من خلال تبني تطبيقات الإدارة الالكترونية والتعاون مع الدول التي كانت سابقة في هذا المجال.

دراسة طالب الدكتوراه العلمي بن عطاء الله أطروحة بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع كفاءة الإدارة المحلية وتهدف الدراسة الى التعرف على مساهمة توظيف تكنولوجيا المعلومات والانصال في الرفع من كفاءة الإدارة المحلية من خلال مساهمتها في تيسير تقديم الخدمات العمومية للمواطنين على المستوى المحلي وذلك من خلال ما يسمى بالإدارة الالكترونية. أهم النتائج المتوصل إليها:

التكنولوجيا الرقمية دور رئيسي في القدرة التنافسية للمنظمات وكذلك في كفاءة الإدارة العامة.

سادسا: تقسيمات الدراسة

للإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة وبغية تحقيق الأهداف المذكورة سابقا قسمنا دراستنا الى العناصر التالية:

1. الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية في الجزائر.
2. أثر الرقمنة على تحسين وجودة الخدمات في الإدارة المحلية.
3. تجربة الرقمنة في مصلحة البيومترية في بلدية تيزي نيشار.



1. الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية في الجزائر

2.1 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية **Electronic management** من المصطلحات العلمية المستحدثة تماما في مجال العلوم العصرية حيث تعتبر الإدارة الإلكترونية منهج حديث يعتمد على استخدام شبكة متقدمة من الاتصالات لبحث واسترجاع المعلومات بغية دعم واتخاذ القرارات الفردية والتنظيمية وأيضا أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا معلومات بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء، او تنفيذ كل الاعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية.

وهي جميع العمليات التحول الى أداء المؤسسة الكترونيا عن طريق إعادة هيكلة تلك الاعمال بما يحقق التطور في الاعمال او المرونة وحسن استغلال الموارد. (عامر و المصري، 2017، صفحة 11)

3.1 خصائص وسمات الإدارة الإلكترونية:

- زيادة الانفاق؛
- تخفيض التكاليف؛
- تبسيط الإجراءات؛
- تحقيق الشفافية. (خوخاوي، 2022)

4.1 أهداف ومبادئ الإدارة الإلكترونية:

- تقديم حسن الخدمات للمواطنين؛
- التركيز على النتائج؛
- سهولة الاستعمال والاتاحة للجميع

- التغيير المستمر للتقليل من التعقيدات وتحقيق أقصى استفادة
 - إيجاد المناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير وتعزيز عملية الاتصال التنظيمي في مختلف المستويات وتسهيل تمرير المعلومات.
- (عماري، 2017، صفحة 38)

1.1 معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

نظرا لحدثة أسلوب الإدارة الإلكترونية في الجزائر فهناك معوقات تعترض سبل تطبيقها يمكن اختصارها فيما يلي:

- تحديات التكلفة في مجال تقنيات المعلومات التي تتطلب صيانة متواصلة؛
- التحديات الأمنية والاجتماعية تتطلب الإدارة الإلكترونية فتح مجال لتبادل المعلومات والحصول عليها فور طلبها إلا أن خطر القرصنة والاختراقات يشكل تهديدا لخصوصية الأفراد؛
- التحديات التقنية والتكنولوجية من حيث ضعف البنية التحتية الإلكترونية وضعف الانفاق على البحث والتطوير؛
- انخفاض الخبرة التكنولوجية بسبب عدم تكوين الجيد وتأهيل الموظفين؛
- مقاومة بعض الموظفين لتغيرات بسبب خشيتهم على عملهم في المستقبل أيضا نظرهم السلبية للإدارة الإلكترونية. (عدمان و رفاع، 2019)

1.1.6 ماهية الجماعات المحلية:

الجماعات المحلية (البلدية الولاية) تابعين في اطار احكام المادتين 15، 16 ومعرفة بالقانونين 08/90 و 90/09 المؤرخين

في 07 أفريل 1990

بحيث هما الوصيلتين لتنظيم المحلي ومشاركة المواطن في إدارة شؤونه عبر المجالس الشعبية المنتخبة

وتعرف على أنها "هيئات او مؤسسات تنظيمية تعمل على مستوى جغرافي محدد تضم مجموعة سكانية معينة تقوم

بانتخاب من يسيرها تهدف الى تلبية احتياجات المجتمع على المستوى المحلي وإدارة الشؤون العامة وتنجسد في الجزائر من خلال الولاية والبلدية .

1.1.7 البلدية:

عرفه القانون رقم 08/90 المؤرخ في 07/04/1990 "بأنها الجماعات الإقليمية الأساسية تتمتع بالشخصية المعنوية

والاستقلال المالي.

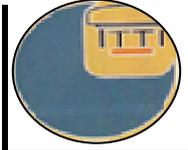
حسب القانون 10/11 المؤرخ في 22 جويلية 2011 بحيث عرف البلدية في مادته الأولى " هي الجماعات الإقليمية القاعدية

للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة.

وفق المادة الثانية "البلدية هي القاعدة الإقليمية اللامركزية ومكان لممارسة المواطنة وتشكل ايطار مشاركة المواطن في الشؤون العمومية.

المادة الثالثة: " تمارس البلدية صلاحيتها في كل مجالات اختصاص المخولة لها بموجب القانون".

2. أثر الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في الإدارة المحلية:



1.2 ماهية الرقمنة:

وينظر "تيري كاني" Terry kuny "عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة" ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة. هي شكل من أشكال التوثيق الإلكتروني، حيث تتم عملية الرقمنة بنقل الوثيقة على وسيط إلكتروني، وتتخذ شكلين الرقمنة بصور والرقمنة بشكل نص، أي يمكن إدخال بعض التحويلات والتعديلات عليها وذلك بعد معالجة النص بمساعدة برنامج خاص للتعرف على الحروف. (حافظي، 2008)

2.2 أشكال الرقمنة:

الرقمنة في شكل صورة (mode image): تمثل مساحة كبيرة من الاستعمال في التخزين وتشمل كل من الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة في دراسة الفنية لا النصية.

الرقمنة في شكل نص (mode text):

يسمح بالبحث داخل النص مباشرة مع الوثائق الإلكترونية بواسطة برمجية التعرف الضوئي على الحروف بداية من وثيقة في صورة مرقمة التي تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف مع إمكانية تعديل وتصحيح الخطأ.

الرقمنة في شكل اتجاهي (mode vectoriel): ويعتمد على العرض باستعمال الحاسبات

الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحاسب الآلي ويتحول من شكل ورقي إلى شكل اتجاهي

وهي عملية طويلة ومكلفة ويعتبر Pdf شكل من أشكال اتجاهي يهدف إلى نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونياً بشكل يحفظ المادة التي يتم تبادلها.

فلمؤسسات تحتاج للقيام بعملية التحويل الرقمي للمعلومات والبيانات المطبوعة الخاصة بها من أجل إتاحتها لجمهور واسع أو محدود إلى إمكانيات ومتطلبات يجب تورها قبل البدء في عملية الرقمنة التي تتمثل في:

4.2 تحديد أهداف مشروع الرقمنة وذلك من خلال تحديد خطة انطلاق ووضع تخطيط بحيث يجب أن يستند إلى لجنة تشرف على مشروع يجب أن يتكون من عناصر يشهد لها بالكفاءة، ونجاح التخطيط لمشاريع الرقمنة مجموعة من المبادئ والخصائص التالية:

- الواقعية والالتزام؛
- الشمولية والمرونة؛
- وضوح الهدف والتنسيق؛
- القوى البشرية بالإضافة إلى الموارد المالية؛
- المعدات والأجهزة. (مهري و بلال، 2019)

5.2 مشروع الجزائر الالكترونية (2008, 2013):

وهي وثيقة برنامج لسنة 2013 وهي الاستراتيجية المتكاملة والشاملة التي تهدف الى تعميم استخدام التكنولوجيا في جميع القطاعات في فترة 2009، 2013 بما يساهم في عصنة الإدارة العمومية ويتضمن 13 محورا رئيسيا يتمثل في

- تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات ؛
- تسريع استخدامها في الشركات؛
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة لتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي؛
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع؛
- تطوير الكفاءات البشرية ؛
- تدعيم ثلاثية البحث والتطوير والابتكار؛
- ضبط مستوى الايطار القانوني الوطني؛
- دعم الاتصال والاعلام؛
- آليات التقييم والمتابعة؛
- تفعيل الإجراءات التنظيمية؛
- توفير الموارد المالية. (هدار، 2017، صفحة 131)

6.2 تعريف الخدمة العمومية:

تعريف الخدمة حسب فيليب كوتلر **philip kotler**: "هي نشاط أو انجاز مرتبطة بعملية تبادلية يقدمها طرف لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية وغن انتاجها وتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي . (kotler, 2009, p. 452)

أي أنها عبارة عن أنشطة غير ملموسة تحدث خلال عملية تبادلية بين الطرفين وقد تكون مقترنة بمنتج مادي أو العكس مع عدم إمكانية نقل ملكيتها.

7.2 مفهوم الجودة:

يعرفها **جوران** بأنها "مدى ملائمة المنتج للاستعمال". (علوان، 2006، صفحة 23)

وحسب المكتب الوطني لتنمية الاقتصادية بربطانيا: "تعرف بأنها الوفاء لمتطلبات السوق من حيث التصميم الجيد وخدمات ما بعد البيع. (الحسن، 1995، صفحة 13)

تعريف جودة الخدمات: "تعرف على أنها تحقيق رغبات العميل أو المتلقي للخدمة ويحكم على مستوى جودة الخدمة عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع المتوقع من تلك الخدمة". (ماضي، 2005)



بحيث تسعى المؤسسات دائما الى تقديم خدمات تتوافق مع رغبات الزبائن وتحقيق حاجاتهم فلزبون يقوم بلحكم على مدى جودة الخدمة من خلال المعايير التالية:

الاعتمادية أي درجة عالية من الدقة ومدى إمكانية الحصول على الخدمة والمصدقية والموثوقية بالإضافة إلى المعاملة الجيدة التي يتلقاها الزبون والأمان والاستجابة الفورية.

مفهوم جودة الخدمة:

"تمثل نوعية الخدمات المقدمة والمتوقعة والمدركة التي تمثل الحدد الرئيسي لرضا المنتفع أو عد رضاه". (الصميدعي و العلاق، 2002، صفحة 410)

أما بالنسبة لجودة الخدمات الإلكترونية: "تعرف على أنها القدرة على تلبية احتياجات المستفيدين بتوفير المعلومات بسهولة ويسر في الوقت المناسب".

معايير جودة الخدمات الالكترونية:

_ معيار جودة الموقع الالكتروني من خلال سهولة الاستخدام وذلك من خلال جودة التصميم وملائمة ملفات الفيديو والصوت والصورة.

_معايير جودة المعلومات من خلال البساطة والاكتمال ودقة التحديث.

_معايير جودة خدمة العملاء من خلال الاعتمادية والميزات التفاعلية والأداء الموثوق وأيضا اللباقة والاهتمام وحسن التصرف.

_ معيار الأمن والخصوصية بحيث التعاملات الالكترونية الآمنة وخصوصية المعلومات الشخصية. (بوراس و بوعشة، 2015)

8.2 أثر تبني الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة العمومية:

الدولة جعلت المواطن محور اهتمامها الأول ومن خلال تخطي جملة من المشاكل العمومية وعلى رأسها البيروقراطية التي استبدلت المسندات الورقية بالمسندات الالكترونية تسهل على المواطنين الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي تعمل بيها وأيضا التغلب على الوساطة والحسوية بالإضافة الى أن الإدارة العامة الالكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع الخدمة العمومية متساويين في اتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات. (مقدم و بلعابد، 2019)

3. تجربة الرقمنة في مصلحة اليمومترية لبلدية تيزي نيشار:

حسب المنشور الوزاري 02/18 المؤرخ في 21 مارس 2018 يتضمن تأطير مسار الشباك الالكتروني الخاص بالوثائق البيومترية وطرق استغلاله، فالشباك الالكتروني للوثائق البيومترية هو حل تقني يعمل على استقبال طلبات مختلف الوثائق البيومترية وتسجيلها بصفة آنية في قاعدة معطيات مركزية، وهذا باستغلال الربط المباشر مع قاعدة معطيات الوثائق البيومترية وكذا التسجيل الوطني الآلي للحالة المدنية.

وبتالي فإن هذه المقارنة ستسمح بتأكيد بصفة آنية من صحة المعلومات الخاصة بطلب الوثيقة (جواز السفر أو بطاقة التعريف الوطنية).

1.3 الأهداف المنتظرة من وضع الشباك الإلكتروني:

- _ تحسين ظروف الاستقبال والعلاقة بين الإدارة والمواطن.
 - _ فتح المجال للتكنولوجيا التدرجي إلى عالم الإدارة الإلكترونية؛
 - _ السرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجة الملفات؛
 - _ إعفاء المواطن من تقديم الوثائق الموجود بيانها في قاعدة المعطيات ما لم يتم تغييرها؛
 - _ إعفاء المواطن من الملمى يدويا لاستمارة طلب الوثائق البيومترية؛
 - _ تقليص الأخطاء الناتجة عن الحجز لأن الحل يعتمد على الاطلاع المباشر على البيانات الموجودة في قواعد المعطيات المركزية؛
- ### 2.3 دور مقدم الخدمة:

على مقدم طلب الحصول على الوثيقة البيومترية أن يقوم بما يلي :

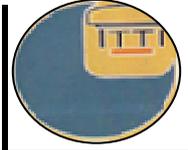
- تقديم ملف حسب نوع الوثيقة
 - الحضور الشخصي الاضامي أو الولي الشرعي بالنسبة للبالغين 12 سنة فما فوق
- في حالة التجديد يجب تقديم الوثيقة منهيّة الصلاحية، أو التصريح بالضياع أو التلف أو السرقة.
- في حالة عدم تمكن الشباك الإلكتروني على مستوى البلدية الاطلاع على البيانات الخاصة بطلب الوثيقة لأي سبب كان يجب على الدائرة الإدارية أو الدائرة المعنية أن تعالج ملفه وفقا للإجراءات العادية المعمول بها حاليا في اطار التعاون الإداري بين البلدية والدائرة الإدارية.

3.3 مهام الموظفين المكلفين بالشباك الإلكتروني :

- _ التأكد من الوثائق المكونة للملف الإداري لصاحب العمل ؛
- _ حجز المعلومات والبيانات المتعلقة بالشخص مع التأكد من المعلومات؛
- _ المسح الضوئي لصورة المعني؛
- _ طباعة استمارة الطلب وتقديمها للمعني؛
- _ تثبيت الطلب وتقديم وصل إيداع للمعني في حالة عدم أخذ البيانات البيومترية.
- _ المصادقة على الصورة المنتقطة بالماسح الضوئي والتأكد من العلامات الخصوصية وحالة الأصابع.
- _ التقاط الصورة أخذ البصمات مع أخذ الامضاء الرقمي لصاحب الطلب.

4.3 مهام المسؤول التقني عن الأرضية البيومترية:

- _ الحرص على ضمان استمرارية عمل الأرضية البيومترية وكذا التحديثات مباشرة بعد استلامها؛
- _ تثبيت التطبيقات في الأرضية البيومترية وإدارة الأنظمة وقاعدة البيانات؛
- _ القيام بعملية حفظ البيانات وملف الصور يوميا؛
- _ حل المشاكل التقنية وإذ تعذر ذلك يتصل مباشرة بالخلية التقنية الموجودة على مستوى الولاية.



_تكوين المستخدمين على استعمال الحلول التقنية.

5.3 مهام رئيس المصلحة:

_معينة وضعية الطلبات على المستويين المحلي والمركزي؛

_معينة المعلومات المحجوزة وتصحيحها في حالة وجود خطأ حتى بعد تثبيت الطلب؛

_اعلام المعني بالرفض المؤقت والقيام بالإجراءات المرتبطة بكل حالة الرفض.

6.3 مهام مديرية السندات والوثائق المؤمنة:

يتم انتاج الوثائق البيومترية (جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية) بمقر مديرية السندات والوثائق المؤمنة بعد مرورها بعدة مراحل ابتداء من إيداع الملف من طرف المواطن على مستوى البلدية أو الملحقة الى غاية استلامه الوثيقة المطلوبة.

7.3 مهام الإدارة المحلية (الولاية والمقاطعة):

إضافة إلى كون الوالي هو السلطة المصدرة لكل من جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية فإن المصالح المختصة في الولاية تعمل تحت سلطته كحلقة وصل بين المصلحة المكلفة بأخذ البيانات على المستوى المحلي ومديرية السندات والوثائق المؤمنة فيما يخص عملية تسليم الوثائق.

8. بلدية تيزي نشار:

على غرار بلديات الوطن التي سعت وراء التغيير في مجال الإدارة وذلك من خلال استحداث المصلحة البيومترية وتتبع التنظيم العام رفقة الحالة المدنية وبهذا الصدد تم توفير مقر للمصلحة وتجهيزها بجميع الأجهزة اللازمة وتوفير الموارد البشرية واخضاعهم لتكوين مكثف على مستوى الولاية والدائرة لتحقيق الأهداف المسطرة بعصرنة الإدارة ، من خلال ادخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال وكذا تقريب الإدارة من المواطن عن طريق تطوير الخدمات الالكترونية ، وكان ذلك جليا من خلال الدخول في تطبيق مشاريع الكترونية كجواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية، فالمصلحة فتحت أبوابها ابتداءا من 17 جانفي 2016 وتتكون من 3 مكاتب

_ مكتب جوازات السفر وبطاقة التعريف البيومتري

_مكتب ترقيم السيارات

_ مكتب رخصة السياقة

فبعد استقبال المواطنين من طرف أعوان الاستقبال بالمصلحة البيومترية كل مكتب يقوم بمهامه حسب نوع الطلب الوارد من طرف المواطن.

مكتب جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتري يتكون من:

_شباك استقبال الملفات والقيام بحجز المعلومات الأولية Vérification

_مكتب لعملية الحجز الثانية Saisie et certification

_مكتب خاص بأخذ البيانات البيومترية الصور البصمات الامضاء **Enrôlement**

_مكتب خاص بالتسليم **délivrance**

_مكتب خاص بالخادم **serveur**

_مكتب خاص بالمهندسين **Transfert**

مكتب ترقيم السيارات:

بغية معالجتها واستصدار البطاقة الرمادية للمواطن وكذلك استصدار بطاقة المراقبة للوافدين من خارج الولاية.

مكتب رخصة السياقة :

في اطار الجهود الدولية الرامية الى عصنة الإدارة الجزائرية وتحقيق مشروع الحكومة الالكترونية تم تحويل استخراج

رخصة السياقة الى البلديات ورخصة السياقة الجديدة تختلف عن الكلاسيكية حيث ألما تخضع لترقيم.

بعض الاحصائيات المتعلقة بجوازات السفر البيومترية وبطاقات التعريف:

جوازات السفر البيومتري:

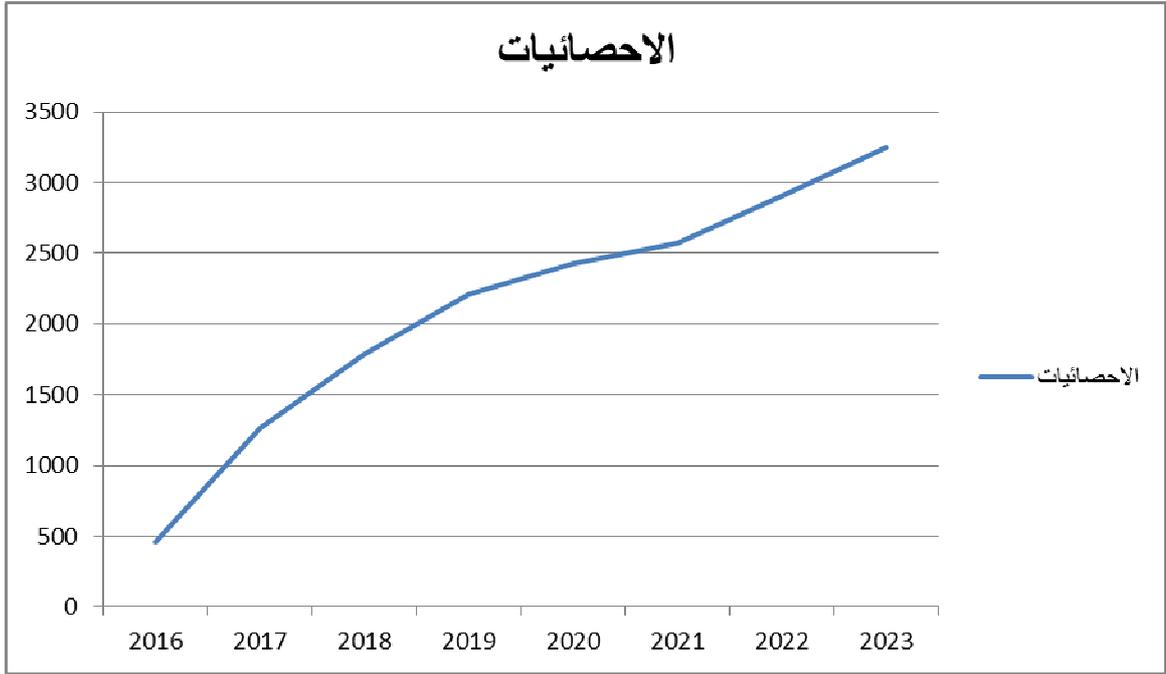
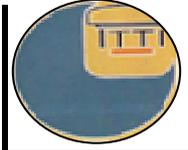
| عدد جوازات السفر المرفوضة | عدد جوازات السفر غير مسلمة لأصحابها | عدد جوازات السفر المسلمة لأصحابها | عدد الطلبات غير منجزة | عدد جوازات السفر المنجزة | عدد الطلبات المعالجة بيومتريا | المتعين البلدية |
|---------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------------|------------------|
| 00 | 16 | 3037 | 47 | 3089 | 3136 | بلدية تيزي نيشار |

المصدر: بناءا على الاحصائيات المتحصل عليها من مصلحة البيومتري لبلدية تيزي نيشار

الإحصائيات الخاصة بإصدار جواز السفر البيومتري:

| السنوات | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| الإحصائيات | 457 | 1259 | 1787 | 2212 | 2424 | 2568 | 2902 | 3246 |

المصدر: بناءا على الاحصائيات المتحصل عليها من مصلحة البيومتري لبلدية تيزي نيشار



بخصوص جواز السفر البيومتري الذي تم استصداره لأكثر من 7 سنوات على مستوى البلدية لاحظنا اقبالا منقطع النظير وذلك بسبب سهولة الحصول عليه وكذلك قصر فترة الحصول عليه في مدة لا تتجاوز 15 يوم فقط وقدرت جوازات السفر المنجزة في البلدية ب 3136 وقدرت جوازات السفر المسلمة لأصحابها ب 3037 وهذا لغاية 2023.

بطاقات التعريف الوطنية البيومترية:

| التعيين البلدية | عدد طالبات بطاقات التعريف الوطنية | عدد بطاقات الوطنية البيومترية المنجزة | عدد البطاقات المسلمة لأصحابها | عدد البطاقات الغير مسلمة لأصحابها | عدد الطلبات المرفوضة |
|--------------------|--|---|-------------------------------------|--|-------------------------|
| بلدية تيزي نيشار | 14494 | 14637 | 14530 | 107 | 00 |

المصدر: بناء على الإحصائيات المتحصل عليها من مصلحة البيومتري لبلدية تيزي نيشار



استصدار بطاقة الهوية الجديدة لاقت استحسانا كبيرا لدى المواطنين بحيث قدرت البطاقات المنجزة على مستوى البلدية 14494 على عكس البطاقة المعتمدة سابقا والتي تتميز بكبر حجمها وسوء استخراجها حيث لاحظنا اقبال كبير للمواطنين خلال السنوات السابقة وارتفاع مستمر الى غاية 2023.

الخاتمة :

إن التحول السريع والمتواصل للمجتمع الجزائري تولدت عنه احتياجات جديدة للمواطنين في جميع المجالات، الشيء الذي استوجب ضرورة إعادة النظر في اعمال الإدارة لتكييفها مع هذه الاحتياجات والتكفل بجميع مراحل هذا التطور الطموح.

ولتجسيد ذلك في الواقع الملموس قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية باتخاذ العديد من الإجراءات الهادفة للقضاء على الاختلالات المتسببة في تعطيل بعض مصالح المواطنين بفعل المعالجة الكلاسيكية اليدوية للملفات الإدارية وعدم الشفافية في التسيير والبيروقراطية وكثرة الوثائق المكونة للملفات وغيرها، وهي كلها عوامل ساهمت في مراحل سابقة في التأثير السلبي على مصداقية العلاقة بين الإدارة والمواطن.

ومن جملة هذه الإجراءات توفير الشروط المناسبة لعصرنة الإدارة، والانتقال التدريجي من مرحلة التسيير الكلاسيكي الى مرحلة التسيير الآلي عن طريق اصلاح مرافق الإدارة المركزية وإدارة الجماعات المحلية واخلال التكنولوجيا الحديثة في مجال التسيير والتنظيم، وبتالي إعادة الاعتبار للمرفق العام، وتحين أدائه بصفة مستمرة واحداث أنماط عمل جديدة وعصرية تركز أساسا على الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا.

ومن بين النتائج المتوصل اليها

✓ تسمح التكنولوجيا الرقمية بتوفير الوقت وسهولة الحصول على الخدمة؛



✓ توفير المعلومات في الوقت المناسب؛

✓ أثبتت عصرنة الإدارات المحلية فعاليتها ونجاحتها سواءا من ناحية التسيير الإداري أو الخدمات المقدمة للمواطنين التي عرفت تحسنا ملحوظا والتخلص من البيروقراطية والطرق التقليدية.

المقترحات:

✓ تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات باستخدام أحدث التقنيات؛

✓ الاهتمام بالعنصر البشري والتدريب والتكوين المستمر للموظفين؛

✓ الاستمرار في تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال.

قائمة المراجع:

- الخياوي نايف قاسم علوان. (2006). *إدارة الجودة في الخدمات*. عمان الأردن: دار الشروق لنشر والتوزيع.
- بوراس نادية، و مبارك بوعشبة . (بلا تاريخ). *تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة*. تم الاسترداد من مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية
- توفيق محمد عبد الحسن. (1995). *مراقبة جودة المنتجات*. القاهرة: دار النهضة العربية.
- رانية هدار. (2017). *دور الادارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر*. أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية. كلية الحقوق والعلوم السياسية، باتنة.
- زهير حافظي. (2008). *الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية*. أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسنطينة: جامعة منتوري.
- سمير عماري. (2017). *دور الادارة الإلكترونية في تطوير أداء المؤسسات*. أطروحة دكتوراه في علوم التسيير. كلية علوم التسيير، مسيلة: جامعة محمد بوضياف.
- سهيلة مهري، و بن جامع بلال. (2019). *نحو استراتيجية لنجاح مشاريع رقمنة الوثائق التخطيط العلمي لمشروع رقمنة الوثائق لمؤسسة سونطراك*. (4)، الصفحات 84-86.
- طارق عبد الرؤوف عامر، و عيسى ايهاب المصري. (2017). *الادارة الإلكترونية*. القاهرة: مؤسسة طيبة لنشر.
- عائشة خوخواوي. (2022، 06 01). *الادارة الإلكترونية ودورها في تحسين اداء الجماعات المحلية*. مجلة الادارة والتنمية، 11(1)، الصفحات 565-588.
- عبد الجليل مقدم، و فايزة بلعابد. (2019). *أثر الادارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات العمومية بمصلحة جوازات السفر بدائرة بشار*. مجلة دراسات التنمية الاقتصادية، 2(1)، الصفحات 45-61.
- عدمان ف & ، رفاع ت. (2019، 06). *الادارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية*. المجلة الدولية للأداء الاقتصادي. pp. 142-150 ,

- محمد توفيق ماضي. (2005). تطبيقات ادارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم. مصر : المنظمة العربية لتنمية الادارية.
- محمود جاسم الصميدعي، و بشير عباس العلاق. (2002). أساسيات التسويق الشامل والمتكامل. بيروت: دار المناهج للنشر.
- نادية بوراس، و مبارك بوعشة. (04، 2015). مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية. تم الاسترداد من تحسين الخدمات الالكترونية بالاعتماد على معيير الجودة:
https://jsrep.journals.ekb.eg/article_56745_2fa8d1875a34aea5f75b29d
https://jsrep.journals.ekb.eg/article_56745_2fa8d1875a34aea5f75b29d73b49ea5e.pdf kotler,

ISBN : 999-999-99-99

أبحاث الملتقى الوطني حول: جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة
الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات
تقييم الواقع واستشراف الواقع

