



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: تسيير عمومي

الموضوع

دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية

دراسة حالة بلدية عين تموشنت

مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي – الطور الثاني ل.م.د.

إعداد الطالبين:

عدلة محمد عبد العزيز

عابدي هشام شرف الدين

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا	بن مسعود نصر الدين	الأستاذ (ة): الاسم واللقب
مشرفا	قديد ياقوت	الأستاذ (ة): الاسم واللقب
ممتحنا	صباح فاطمة	الأستاذ (ة): الاسم واللقب

السنة الجامعية 2025-2026



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: تسيير عمومي

الموضوع

دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية

دراسة حالة بلدية عين تموشنت

مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي – الطور الثاني ل.م.د.

إعداد الطالبين:

عدلة محمد عبد العزيز

عابدي هشام شرف الدين

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا

بن مسعود نصر الدين

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

مشرفا

قديد ياقوت

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

ممتحنا

صباح فاطمة

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

السنة الجامعية 2025-2026





شكر وتقدير

الحمد لله حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والذي وفقني وأعاني على إتمام هذا العمل، فله الحمد أولاً وآخرًا، ظاهراً وباطناً، على ما منّ به عليّ من صبرٍ وتوفيقٍ وعون.

ثم أتقدم بخالص الشكرووعظيم الامتنان إلى أستاذتي المشرفة قديد ياقوت، التي كان لها بعد الله الفضل في توجيهي ومرافقتي طيلة إنجاز هذا العمل، فقد كانت توجيهاتها السديدة، ونصائحها القيّمة، ودعمها المستمر، عوناً كبيراً لي في تجاوز الصعوبات وإتمام هذا البحث.

ولم يكن إشرافها مجرد متابعة أكاديمية فحسب، بل كان دعماً علمياً وتربوياً حقيقياً أسهم في تعزيز ثقتي بنفسي ودفعني لبذل المزيد من الجهد والاجتهاد.

كما أتقدم بجزيل الشكرووعظيم التقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة المحترمين، على تفضلهم بقبول مناقشة هذا العمل، وعلى ما سيقدمونه من ملاحظات وتوجيهات قيّمة من شأنها أن تثري هذا البحث وتزيده قيمة علمية.

فلهم مني خالص التقدير والاحترام، وأسأل الله أن يجزيهم عني خير الجزاء وأن يبارك لهم في علمهم وعملهم.





الوفاء

الحمدُ لله الذي وفّقني لهذا الإنجاز، وما كنتُ لأصلَ إليه لولا فضله ورحمته عليّ، فله الحمد أولاً
وآخرًا.

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى من كان لهم الأثر الأكبر في حياتي:
إلى والدي الغالية، حفظها الله ورعاها، التي كانت ولا تزال سندي وعوني في كل المراحل، بما
قدمته من حبٍّ ودعمٍ وصبر.
وإلى روح والدي الراحل، رحمه الله وغفر له، الذي سيظل حضوره في قلبي دافعاً لي ومصدر قوة
في مسيرتي.

وإلى إخوتي الذين كانوا خير سندٍ لي ورفقةً في درب الاجتهاد والتعب.
وإلى زملاء الدراسة الذين شاركوني مشوار البحث، وكانوا عوناً لي بكلماتهم وتشجيعهم.
وإلى كل من قدّم لي دعوة صادقة أو كلمة طيبة، فكان لها أثر جميل في هذا العمل.
إليكم جميعاً أهدي هذا الجهد المتواضع.

محمد عبد العزيز



الوفاء

بكل الحمد والشكر لله الذي أعانني ووفَّقني لإتمام هذا العمل، فله الفضل أولاً وآخرًا على ما منَّ به عليَّ من قوة وصبر.

أهدي هذا الجهد إلى من كان لهم الفضل الأكبر في مسيرتي: والديَّ الكريمين، حفظهما الله وأطال في عمرهما، لما قدَّماه لي من دعمٍ ورعاية لا تُقدَّر بثمن.

وإلى إخوتي الذين كانوا لي سندًا حقيقيًّا في مختلف المراحل، وشاركوا معي لحظات التعب والتشجيع.

كما أهديه إلى رفقاء الدراسة الذين رافقوني في مشوار البحث، وكانوا عونًا لي بكلماتهم وتخفيفهم.

وإلى كل من وقف إلى جانبي بدعوة صادقة أو تشجيع صادق، فكان له أثرٌ طيب في هذا الإنجاز.

هشام شرف الدين

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية على مستوى بلدية عين تموشنت، من خلال تحليل مدى تأثير هذا الدور على جودة الخدمة العمومية ورضا المواطنين والحد من الصعوبات والمعوقات التي تواجهها.

وقد اعتمدت الدراسة على عينة مكونة من 48 موظفا وعاملا داخل بلدية عين تموشنت، تم اختيار 40 استمارة استبيان صالحة للتحليل، باعتبارهم الفئة الأكثر ارتباطا بموضوع الدراسة. وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، إضافة إلى المقابلة والملاحظة لدعم الدراسة الميدانية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مع توظيف الأساليب الإحصائية من خلال برنامج SPSS لتحليل البيانات واختبار الفرضيات. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية، خاصة فيما يتعلق بجودة الخدمة ورضا المواطنين، في حين لم يظهر أثر معنوي واضح في ما يخص الحد من الصعوبات والمعوقات.

الكلمات المفتاحية: جماعات المحلية، خدمة العمومية، بلدية عين تموشنت، جودة الخدمة.

Abstract:

This study aims to highlight the role of local authorities in improving public service delivery in the municipality of Ain Temouchent by analyzing the impact of this role on service quality, citizen satisfaction, and the reduction of difficulties and obstacles. The study relied on a sample of 48 employees and workers within the municipality, with 40 valid questionnaires selected for analysis, as they are the group most closely related to the research topic.

The questionnaire was used as the main data collection tool, in addition to interviews and observation to support the field study. The descriptive-analytical method was adopted, along with statistical techniques using SPSS to analyze data and test hypotheses.

The study found a statistically significant effect of local authorities on improving public service, particularly in terms of service quality and citizen satisfaction, while no significant effect was found regarding the reduction of difficulties and constraints.

Keywords: local authorities, public service, Ain Temouchent municipality, service quality.

قائمة المحتويات

I.....	شكر
II.....	اهداء
V.....	ملخص الدراسة
IX.....	قائمة المحتويات
XIII.....	قائمة الجداول
XV.....	قائمة الملاحق
ب.....	مقدمة

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للجماعات المحلية والخدمات العمومية

2.....	تمهيد
3.....	المبحث الأول: ماهية الجماعات المحلية
3.....	المطلب الأول : مفهوم الجماعات المحلية أهميتها و خصائصها
6.....	المطلب الثاني : خصائص الجماعات المحلية وأهدافها
10.....	المطلب الثالث: صلاحيات الجماعات المحلية ومقومات نظامها
16.....	المبحث الثاني : ماهية الخدمات العمومية
16.....	المطلب الأول : مفهوم وأنواع الخدمات العمومية
19.....	المطلب الثاني : خصائص ومشكلات الخدمات العمومية
22.....	المطلب الثالث: معايير جودة الخدمة العمومية في المؤسسات الإدارية
24.....	المبحث الثالث: العلاقة بين الجماعات المحلية و الخدمات العمومية
24.....	المطلب الأول : دور الجماعات المحلية في تسيير الخدمات العمومية

25	المطلب الثاني : مساهمة الجماعات المحلية في تحسين جودة الخدمات العمومية
28	خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

30	تمهيد
31	المبحث الأول : الدراسات المحلية
35	المبحث الثاني : الدراسات العربية
39	المبحث الثالث : الدراسات الأجنبية
45	خلاصة الفصل الثاني

الفصل الثالث: دراسة ميدانية على مستوى بلدية عين تموشنت

47	تمهيد
48	المبحث الأول: تقديم بلدية عين تموشنت
48	المطلب الأول: بطاقة فنية لبلدية عين تموشنت
49	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمصالح بلدية عين تموشنت
50	المطلب الثالث: التنظيم الإداري لمصالح بلدية عين تموشنت
53	المبحث الثاني : تصميم الدراسة الميدانية
53	المطلب الأول: الاطار المنهجي للدراسة
58	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات
61	المبحث الثالث: قياس صدق و ثبات و تحليل الدراسة
61	المطلب الأول : قياس صدق الدراسة
64	المطلب الثاني: ثبات أداة الدراسة

المطلب الثالث : تحليل الدراسة و اختبار فرضياتها	65
خلاصة الفصل الثالث.....	84
خاتمة	86
قائمة المصادر والمراجع	91
الملاحق	97

قائمة الجداول والأشكال

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	عينة الدراسة	54
2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	55
3	توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية	55
4	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	56
5	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة	57
6	درجات سلم ريكارت	60
7	معامل الارتباط بين فقرات المحور الاول : دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية	61
8	معامل الارتباط بين فقرات و ابعاد المحور الثاني: تحسين الخدمة العمومية	62
9	قياس ثبات أداة الدراسة	64
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمحور الاول دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية	65
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الفرعي الأول	67
12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الفرعي الثاني	68
13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الفرعي الثالث	69
14	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع	71
15	تحليل تباين خط الانحدار ANOVA	71
16	قيم معاملات خط الانحدار	72
17	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع	74
18	تحليل تباين خط الانحدار ANOVA	74
19	قيم معاملات خط الانحدار	75
20	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع	77

78	تحليل تباين خط الانحدار ANOVA	21
79	قيم معاملات خط الانحدار	22
80	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع	23
81	تحليل تباين خط الانحدار ANOVA	24
81	قيم معاملات خط الانحدار	25

قائمة الاشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	الهيكل التنظيمي لمصالح بلدية عين تموشنت	50
2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	55
3	توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية	56
4	أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	57
5	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة	58

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1	الهيكل التنظيمي لمصالح بلدية عين تموشنت	97
2	استبيان الدراسة	98
3	مخرجات برنامج spss	100

مقدمة

تعد الجماعات المحلية في الجزائر أحد أهم مكونات التنظيم الإداري اللامركزي، حيث تمثل الإطار الأقرب إلى المواطن والأكثر التصاقا بانشغالاته اليومية. وقد منحها المشرع الجزائري صلاحيات واسعة من أجل تمكينها من لعب دور فعال في إدارة الشأن المحلي، خاصة في مجالات التنمية المحلية وتسيير المرافق العمومية وتحسين الإطار المعيشي للسكان. وتقوم هذه الجماعات على مبدأ الاستقلالية الإدارية والمالية النسبية، بما يسمح لها باتخاذ قرارات تتماشى مع خصوصيات كل إقليم، الأمر الذي يجعلها أداة أساسية لتحقيق التنمية المتوازنة وتقريب الإدارة من المواطن.

وفي المقابل، تعتبر الخدمة العمومية من المفاهيم الجوهرية في الإدارة الحديثة، إذ تعبر عن مجموع الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجماعات المحلية بهدف تلبية الحاجات الأساسية للمواطنين بشكل مستمر ومنتظم. وتشمل هذه الخدمات مجالات متعددة مثل خدمات المياه والكهرباء، النظافة العمومية، الإنارة، النقل، الصحة، والتعليم، وهي خدمات تقوم على مبادئ أساسية أهمها المساواة، الاستمرارية، وقابلية التكيف مع حاجيات المجتمع. كما أن جودة الخدمة العمومية أصبحت اليوم معيارا أساسيا لقياس مدى فعالية الإدارة العمومية وقدرتها على الاستجابة لتطلعات المواطنين.

ومن خلال هذا الإطار، تتجلى العلاقة الوثيقة بين الجماعات المحلية والخدمة العمومية، حيث تمثل الجماعات المحلية الأداة التنفيذية المباشرة لتجسيد هذه الخدمات على أرض الواقع، بينما تشكل الخدمة العمومية الهدف الأساسي لعمل هذه الجماعات. وبالتالي فإن مستوى أداء الجماعات المحلية ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، سواء من حيث سرعة الإنجاز أو عدالة التوزيع أو فعالية التسيير. كما أن التحولات الحديثة، خاصة في مجال الرقمنة وتحسين أساليب الحوكمة المحلية، أصبحت تفرض على الجماعات المحلية ضرورة تطوير أدائها لمواكبة متطلبات المواطنين المتزايدة.

وانطلاقا من هذا السياق، تبرز الإشكالية الرئيسية للدراسة على النحو التالي:

إلى أي مدى يؤثر دور الجماعات المحلية في تحسين فعالية الخدمة العمومية على مستوى بلدية عين تموشنت؟

الأسئلة الفرعية:

سعيًا لتفكيك الإشكالية العامة وفهم أبعادها، يمكن صياغة التساؤلات الفرعية بشكل أكثر تركيزاً على النحو الآتي:

1. ما أثر دور الجماعات المحلية في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية عين تموشنت؟
2. ما أثر دور الجماعات المحلية في تعزيز رضا المواطنين عن الخدمة العمومية؟
3. ما أثر دور الجماعات المحلية في الحد من الصعوبات والمعوقات التي تواجه تحسين الخدمة العمومية؟

فرضيات الدراسة :

- **الفرضية العامة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية في تحسين فعالية الخدمة العمومية على مستوى بلدية عين تموشنت.

الفرضيات الفرعية

- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية على جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى بلدية عين تموشنت محل الدراسة.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية في تعزيز رضا المواطنين عن الخدمة العمومية على مستوى بلدية عين تموشنت محل الدراسة.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية في الحد من الصعوبات والمعوقات التي تواجه تحسين الخدمة العمومية على مستوى بلدية عين تموشنت.

أهمية الدراسة :

تكتسي هذه الدراسة أهمية علمية وعملية في كونها تعمل على:

- إبراز دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية
- توضيح العلاقة بين التسيير المحلي وجودة الخدمات
- دعم الدراسات الأكاديمية في مجال التسيير العمومي
- تقديم صورة عن واقع الخدمات على مستوى بلدية عين تموشنت
- المساهمة في تحسين الأداء الإداري المحلي

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى:

- دراسة أثر الجماعات المحلية على تحسين الخدمة العمومية
- قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة داخل البلدية
- تقييم مستوى رضا المواطنين عن الخدمات العمومية
- تحليل الصعوبات والمعوقات التي تواجه التسيير المحلي
- اقتراح سبل تحسين الأداء المحلي

أسباب اختيار الموضوع

تم اختيار هذا الموضوع نظرا لأهميته في المجال الإداري والعمومي، ولارتباطه المباشر بحياة المواطن اليومية ودور الجماعات المحلية في تحسين الخدمات.

- الاهتمام بموضوع التسيير المحلي والخدمة العمومية
- الرغبة في فهم دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمات
- ارتباط الموضوع بالواقع الميداني لبلدية عين تموشنت
- أهمية الموضوع في الدراسات الإدارية الحديثة
- الحاجة إلى تقييم فعالية الخدمات العمومية محليا.

صعوبات الدراسة :

واجهت هذه الدراسة مجموعة من الصعوبات أثناء إنجازها، سواء في الجانب الميداني أو في عملية جمع وتحليل البيانات، وهو ما تطلب جهدا إضافيا لضمان الحصول على نتائج دقيقة وموضوعية، و تتمثل:

- صعوبة جمع الاستبيانات من بعض الموظفين
- محدودية الوقت المخصص للدراسة الميدانية

- نقص بعض المعلومات الإحصائية الدقيقة
- صعوبة التنسيق مع بعض المصالح الإدارية
- التباين في إجابات أفراد العينة

منهج الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره الأنسب لدراسة الظواهر الاجتماعية والإدارية، حيث يسمح بوصف واقع الجماعات المحلية وتحليل دورها في تحسين الخدمة العمومية، إضافة إلى اختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على موضوع دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية .
- الحدود البشرية: تشمل موظفي وعمال بلدية عين تموشنت .
- الحدود الزمانية: تمت الدراسة خلال الفترة من 21 ديسمبر 2025 الى 27 ديسمبر 2025.
- الحدود المكانية: أجريت الدراسة على مستوى بلدية عين تموشنت .

هيكل الدراسة :

تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول رئيسية، حيث تناول الفصل الأول الإطار المفاهيمي للجماعات المحلية والخدمات العمومية، من خلال التطرق إلى ماهية الجماعات المحلية والخدمات العمومية والعلاقة بينهما. أما الفصل الثاني فقد خصص للدراسات السابقة، حيث تم عرض الدراسات المحلية والعربية والأجنبية ذات الصلة بالموضوع. في حين تم تخصيص الفصل الثالث للدراسة الميدانية على مستوى بلدية عين تموشنت، من خلال تقديم البلدية، ثم عرض تصميم الدراسة الميدانية، وأخيرا تحليل النتائج وقياس صدق وثبات أداة الدراسة واختبار الفرضيات.

الفصل الاول:

الإطار المفاهيمي للجماعات
المحلية والخدمات العمومية

تمهيد

يعد موضوع الجماعات المحلية والخدمات العمومية من المواضيع الجوهرية في العلوم القانونية والإدارية، لما يرتبط به من تأثير مباشر على مستوى حياة الأفراد وجودة المرافق المقدمة لهم، إذ تشكل الجماعات المحلية مقومات أساسية في اللامركزية الإدارية، وتساهم في تسيير وتنظيم الخدمات العمومية التي تمس حياة المواطن اليومية.

وتأتي أهمية هذا الفصل في إبرازه للإطار المفاهيمي الذي يؤسس لفهم العلاقة المتشابكة بين الجماعات المحلية ومفهوم الخدمات العمومية، لما يتطلبه ذلك من تحديد دقيق للمفاهيم والمصطلحات المرتبطة بهما. لذلك سيتناول هذا الفصل أولاً ماهية الجماعات المحلية من حيث تعريفها ووضعها القانوني ودورها، ثم ثانياً ماهية الخدمات العمومية باعتبارها المضمون الذي تديره الجماعات المحلية، وأخيراً سيبحث في العلاقة الوظيفية والتنظيمية بين الجماعات المحلية والخدمات العمومية وكيفية تأثير أحدهما في الآخر.

المبحث الأول: ماهية الجماعات المحلية

تعد الجماعات المحلية من الركائز الأساسية لتنظيم الإدارة في الدولة الحديثة، حيث تمثل مستوى من مستويات السلطة القريبة من المواطنين، وتساهم في تسيير الشؤون المحلية وتلبية حاجيات السكان بشكل مباشر. ويتناول هذا المبحث مفهوم الجماعات المحلية وأهميتها وخصائصها، ثم يتعرض لخصائصها وأهدافها، وأخيراً يستعرض صلاحياتها ومقومات نظامها التنظيمي.

المطلب الأول : مفهوم الجماعات المحلية أهميتها و خصائصها

يعد موضوع الجماعات المحلية من القضايا الأساسية في التنظيم الإداري للدولة الجزائرية، إذ تمثل هذه الهيئات الوسيط بين السلطة المركزية والمواطنين في تسيير الشؤون المحلية وتلبية الحاجات اليومية للمجتمع المحلي. في هذا المطلب نتناول أولاً تعريف الجماعات المحلية ثم أهميتها في النظام الإداري.

أولاً - تعريف الجماعات المحلية

تنص المادة 17 من الدستور الجزائري لسنة 2020 المرسوم الرئاسي رقم 20 - 442 على ما يلي: "الجماعات المحلية للدولة هي البلدية والولاية البلدية هي الجماعة القاعدية"¹.

فالجماعات المحلية تجتد أساسها القانوني في الدستور، وهي أساس اعتماد اللامركزية ولا شك أن الرغبات والحاجات تختلف بين السكان، فالإنسان يعتبر ابن بيئته فما تحتاجه منطقة ما، قد لا يصلح لمنطقة أخرى، وما يعتبر حاجة لسكان الريف قد لا يكون كذلك لسكان المدن، وقد تختلف الاحتياجات التنموية العامة بين مختلف أقاليم الدولة الواحدة.

لهذا كان لزاماً على السلطات المركزية للدولة عند إعداد سياساتها التنموية العامة الأخذ بعين الاعتبار احتياجات ومتطلبات الأفراد الذين يتواجدون في مناطق متفرقة ومختلفة بعيدة عن تواجد السلطة المركزية، مما أدى إلى انتهاج أسلوب نظام اللامركزية بدلاً من أسلوب النظام المركزي.

ومن التعاريف الواردة حول الجماعات المحلية ما يلي:

¹ المرسوم الرئاسي رقم 20 442، المؤرخ في 15 جمادى الأولى 1442هـ الموافق 30 ديسمبر 2020م، يتعلق بإصدار التعديل الدستوري (ج) ر ج ج 82، الصادرة في : 30/11/2020

تعد الجماعات المحلية وحدات جغرافية مقسمة من إقليم الدولة وهي عبارة عن هيئات مستقلة في الولايات والمدن والقرى وتتولى شؤون هذه الوحدات بالطرق المناسبة لها وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

وقد أُصطلح على تسميتها في بعض الدول بالحكم المحلي لتمتعها بالاستقلال المالي الواسع عن الحكومة المركزية إلى درجة تشبيهها بالحكومة المحلية ويمكن التفريق بين مصطلحي الإدارة المحلية والحكم المحلي كون هذا الأخير يتضمن مظاهر الحكم التقليدية من التشريع والتنفيذ والقضاء بينما نظام الإدارة المحلية لا شأن له بالتشريع ولا القضاء حيث ينحصر عمله في مجال الوظيفة التنفيذية بالمرافق ذات الطابع المحلي¹.
مجموعة من الأجهزة التنفيذية والفنية على المستوى المحلي تتولى إدارة الشؤون والخدمات العامة ذات الطابع المحلي، قد تكون منتخبة أو معينة.²

وتباشر اختصاصها عن طريق النقل أو التقويض، فهي تعني توزيع الوظيفة الإدارية في الدولة بين الأجهزة المركزية في العاصمة وهيئات محلية مستقلة عنها، ومن ثم فهي أسلوب من أساليب تنظيم الدولة من شأنه تحقيق اللامركزية.

كما يعرفها علماء الإدارة بأنها أسلوب إداري يتم بمقتضاه تقييم إقليم الدولة إلى وحدات ذات مفهوم محلي، يشرف إلى إدارة كل وحدة هيئة محلية تمثل الإدارة العامة على أن تستقل هذه الهيئات بموارد مالية ذاتية وترتبط بالحكومة المركزية بعلاقات يحددها القانون³.

وفي تعبيرها الاصطلاحي يراد به الهيئات الإقليمية المعترف بها قانونا والمخول لها إدارة وتسيير المرافق المحلية في ظل توزيع السلطة، وفي ظل اللامركزية، أي في ظل الأساليب الإدارية الحديثة التي تهدف إلى توسيع

¹أبتسام عميور، نظام الوصاية الإدارية ودورها في ديناميكية الأقاليم، رسالة ماجستير، جامعة جامعة قسنطينة 1 الجزائر، 2013، ص 62.

²لطيفة عشاب النظام القانوني للبلدية في الجزائر، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013، ص 12

³لمير عبد القادر، الضرائب المحلية ودورها في تمويل ميزانية الجماعات المحلية، دراسة تطبيقية لميزانية بلدية أدرأ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة وهران، 2014، ص 17.

الوظائف الإدارية بين السلطات المركزية في الدولة، وبين الهيئات الإدارية المنتخبة على أساس إقليمها لتباشر ما يعهد إليها تحت رقابة السلطة للدولة.¹

تعرف أيضا على أنه "تعبير جغرافي محدد إقليميا ومحدد عدديا ووحدة مصغرة عن الدولة، أوكلت لها جملة من الصلاحيات تأخذ بعين الاعتبار اتساع مهام السلطة المركزية على المستوى المحلي، لذا أوكلت مهمة التسيير المحلي بواسطة اللامركزية تكون مستقلة لكن تعمل تحت وصاية السلطة المركزية".²

كما تعرف الجماعات المحلية بأنها البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة.³

وتعرف الولاية على أنها : هي الجماعة الإقليمية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وهي أيضا الدائرة الإدارية غير المركزية للدولة وتشكل بهذه الصفة فضاء لتنفيذ السياسات العمومية التضامنية والتشاورية بين الجماعات الإقليمية والدولة وتساهم مع الدولة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحماية البيئة وكذا حماية وترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين وتتدخل في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون شعارها هو بالشعب وللشعب وتحدث بموجب القانون.⁴

و من خلال ما سبق نستنتج تعريف شامل للجماعات المحلية بحيث هي وحدات إدارية إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي والإداري، تُنشأ بموجب القانون لتسيير الشؤون المحلية للسكان ضمن نطاق جغرافي محدد، وذلك من خلال هيئات منتخبة تمثل المواطنين وتعمل على تلبية حاجاتهم في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والخدمية. كما تُعد الجماعات المحلية إطاراً لتجسيد اللامركزية الإدارية، حيث تمنح لها صلاحيات واختصاصات تمكنها من اتخاذ قرارات محلية تتماشى مع خصوصيات الإقليم، مع

¹ زرقاوي رتيبة، إصلاح وتطوير منظومة الجماعات المحلية في الجزائر وأثرها في التنمية: واقع وآفاق، 1990 إلى 2015، مذكرة ماستر، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2015، ص 41.

² عتيقة جديدي، إدارة الجماعات المحلية في الجزائر حالة بسكرة، رسالة ماجستير جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2013، ص 21

³ القانون رقم 11-10 المؤرخ في 22 يونيو 2011 المتعلق بالبلدية، (ج) رج ج : 37، الصادرة في 03 يوليو (2011).

⁴ المادة 1 القانون رقم 12-07 المؤرخ في 21 فيفري 2012 المتعلق بالولاية، (ج) رج ج : 12، الصادرة في: 29 فيفري 2012.

خضوعها في الوقت نفسه لرقابة السلطة المركزية في حدود ما ينص عليه القانون، بهدف تحقيق التنمية المحلية وتعزيز المشاركة الديمقراطية.

ثانيا: أهمية الجماعات المحلية

- تكتسي الجماعات المحلية أهمية كبيرة بالنظر إلى المزايا التي تتمتع بها، والتي يمكن إبرازها فيما يلي¹:
تسهم في تجسيد الديمقراطية على المستوى المحلي من خلال مشاركة المنتخبين من الشعب في ممارسة السلطة، وهو ما يعد من أبرز مظاهر النظام الديمقراطي.
- كما تساهم في تخفيف الأعباء عن الدولة، خاصة مع تنوع نشاطاتها، وذلك من خلال إنشاء هياكل محلية تساعد على أداء وظائفها بكفاءة، حيث تعتمد الجماعات المحلية أسلوب الإدارة المحلية الذي يحد من بقاء اتخاذ القرارات المرتبطة بالمصالح المحلية، عبر إشراك المواطنين في إعداد وإصدار هذه القرارات وفقا لاحتياجاتهم ومشروعاتهم ذات الطابع المحلي.
- وتعتمد كذلك على نظام الإدارة المحلية في توزيع المال العام، بحيث يتم ذلك بمساهمة سكان الوحدات الإدارية، إضافة إلى الموارد المتأتية من الضرائب المحلية، مما يسمح بتوجيهها نحو تمويل المرافق المحلية، وهو ما يحقق نوعاً من العدالة الاجتماعية.
- كما تعمل الجماعات المحلية على تبسيط الإجراءات الإدارية والحد من البيروقراطية، حيث تتولى الهيئات المحلية تسيير العديد من الشؤون المرتبطة بالسكان، مما يساهم في حل المشكلات محلياً دون الحاجة إلى الرجوع للسلطة المركزية، وهو ما يوفر الوقت والجهد والمال.

المطلب الثاني : خصائص الجماعات المحلية وأهدافها

تمثل الجماعات المحلية في الجزائر أحد أركان الإدارة العامة القريبة من المواطن، إذ تهدف إلى تلبية الحاجيات المحلية وإدارة الشؤون العمومية بفعالية بما يتماشى مع مبادئ اللامركزية. ويتناول هذا المطلب خصائص الجماعات المحلية التي تميزها عن غيرها من الهياكل الإدارية، و أهدافها من حيث التنمية المحلية وتحسين الخدمات.

¹عبد القادر بودي، الحكم الراشد كآلية لتفعيل تسيير الجماعات المحلية من أجل تنمية محلية مستدامة في الجزائر، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد، 1 العدد 1، جامعة البليدة، الجزائر، 2012 ص153.

أولا : خصائص الجماعات المحلية

تتميز الجماعات المحلية بمجموعة من الخصائص الأساسية التي تميزها عن غيرها من الهيئات الإدارية، ومن أهمها:

1. الاستقلال الإداري: يقصد بالاستقلال الإداري تمتع الجماعات المحلية بأجهزة وهيئات تملك الصلاحيات والسلطات اللازمة لتسيير شؤونها، وذلك في إطار توزيع الوظائف الإدارية بين السلطة المركزية والهيئات المحلية. ويتم هذا الاستقلال في ظل نظام رقابي تمارسه الدولة لضمان حسن سير المرافق العامة. ويستند هذا الاستقلال إلى الاعتراف بالشخصية المعنوية للجماعات المحلية، بما يسمح لها بممارسة اختصاصاتها بشكل مستقل نسبيا¹.

وتتجلى أهمية هذا الاستقلال في عدة جوانب، من بينها تخفيف العبء عن السلطات المركزية، وتسريع اتخاذ القرارات المرتبطة بالمصالح المحلية، وتعزيز مبدأ الديمقراطية من خلال إشراك المواطنين في تسيير شؤونهم، إضافة إلى تحسين مستوى الاستجابة لحاجيات السكان مقارنة بالإدارة المركزية.

ويتحقق هذا الاستقلال الإداري من خلال عدة عناصر، أهمها²:

- **وجود مصالح محلية متميزة عن المصالح الوطنية:** إذ يقوم نظام اللامركزية على أساس وجود شؤون واحتياجات خاصة بسكان إقليم معين، تختلف عن المصالح العامة للدولة، وهو ما يبرر منح الجماعات المحلية صلاحيات خاصة لتسييرها .
- **تمتع الهيئات الإقليمية بالشخصية المعنوية:** حيث تعد الشخصية المعنوية الأساس القانوني الذي يسمح لهذه الهيئات بممارسة نشاطها، واكتساب الحقوق وتحمل الالتزامات، مما يعزز استقلالها في مواجهة السلطة المركزية ويؤكد كيانها القانوني .

¹سمير بظاهر، الإدارة المحلية في الجزائر ومساهمتها في التنمية المحلية، مجلة les cahiers de mecas، المجلد 11 ، المجلد 11 ، جامعة تلمسان، الجزائر ، 2009 ص111 .

²لمير عبد القادر ، المرجع السابق، ص22-23.

- تشكيل المجالس المحلية عن طريق الانتخاب: إذ يُعد الانتخاب وسيلة أساسية لضمان استقلالية هذه المجالس، كما يساهم في ترسيخ الديمقراطية المحلية من خلال تمكين المواطنين من اختيار ممثليهم والمشاركة في تسيير شؤونهم .

2. الاستقلال المالي للجماعات المحلية: يرتبط الاستقلال المالي ارتباطا وثيقا بالاستقلال الإداري والشخصية المعنوية، حيث يقتضي ذلك تمكين الجماعات المحلية من موارد مالية خاصة بها تتيح لها أداء مهامها بفعالية. ويعني هذا الاستقلال قدرة الجماعات المحلية على إعداد وتنفيذ ميزانيتها وتسيير مواردها وفقاً لاختصاصاتها.

وفي هذا الإطار، ينص قانون البلدية في المادة 60 على أن رئيس المجلس الشعبي البلدي يتولى، باسم البلدية وتحت رقابة المجلس، جميع الأعمال المتعلقة بالمحافظة على أموال وحقوق البلدية. كما تنص المادة 146 من قانون البلدية والمادة 132 من قانون الولاية على مسؤولية كل من البلدية والولاية في تسيير مواردهما المالية الخاصة، والتي تشمل مداخيل الممتلكات، الإعانات، والقروض.

ومن خلال هذا الاستقلال المالي، تتمكن الجماعات المحلية من إدارة ميزانيتها بقدر من الحرية، بما يسمح لها بتلبية احتياجات السكان وتحقيق التنمية المحلية، مع الالتزام في الوقت ذاته بالإطار العام للسياسة الاقتصادية للدولة¹.

ثانيا: اهداف الجماعات المحلية

هناك اهداف متعددة تتمثل في ابعاد سياسية واجتماعية واقتصادية وادارية، ويمكن توضيحها كما يلي:

-**الاهداف السياسية:** ترتبط هذه الاهداف اساسا بمبدأ تشكيل الهيئات المحلية عن طريق الانتخاب، وهو مبدأ جوهري في الادارة المحلية يحقق الديمقراطية باعتبارها من اهم الغايات التي يسعى اليها هذا النظام. وتتجسد هذه الديمقراطية من خلال المجالس المحلية المنتخبة من طرف المجتمع المحلي لتتولى مهام الحكم والتسيير داخل هذه الوحدات. وتعد الادارة المحلية جزءا لا يتجزأ من النظام الديمقراطي بل اساسا له، حيث يساهم اشراك المواطنين في تسيير شؤونهم المحلية في تنمية وعيهم السياسي وتعزيز شعورهم بالمسؤولية².

¹سمير بظاهر، المرجع السابق، ص112.

²أحمد سي يوسف، تحولات اللامركزية في الجزائر في الجزائر حصيلة وآفاق، رسالة ماجستير فرع تحولات الدولة، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2013، ص74.

-**الاهداف الادارية:** تتمثل في تحقيق الكفاءة الادارية، حيث تلعب الادارة المحلية دورا فعالا في تحسين تسيير الخدمات العمومية واداء الوظائف العامة بكفاءة، بما يضمن الاستغلال الامثل للموارد المتاحة وتقديم الخدمات للمواطنين بطرق ميسرة. كما يساهم هذا النظام في الحد من سلبيات تركيز السلطة الادارية، من خلال تقريب الادارة من المواطن وتمكينه من الرقابة والمشاركة. اضافة الى ذلك، تساعد الادارة المحلية في تخفيف العبء عن السلطات المركزية من خلال تولي المجالس المحلية ادارة الشؤون المحلية، مما يسمح للسلطة المركزية بالتركيز على القضايا ذات الطابع الوطني¹.

-**الاهداف الاقتصادية:** تتمثل في توفير مصادر تمويل محلية عبر الضرائب والرسوم المحلية وايرادات واملاك المجالس المحلية، وهو ما يساهم في تقليل الضغط على موارد الدولة وتوجيهها نحو المشاريع الكبرى. كما تعمل الادارة المحلية على انشاء مشاريع اقتصادية تتناسب مع خصوصيات كل منطقة وحاجات سكانها، باعتبارها الاقرب لفهم هذه الاحتياجات مقارنة بالسلطة المركزية. ويساهم ذلك في تنشيط الاقتصاد على المستوى المحلي، الامر الذي ينعكس ايجابا على الاقتصاد الوطني ككل².

-**الاهداف الاجتماعية:** تركز الادارة المحلية على تعزيز العلاقة بين السلطة المركزية والمجتمع المحلي، حيث تعد وسيلة لربط القاعدة الشعبية بمراكز القرار، مما يحقق نوعا من التفاعل والتكامل بينهما. كما تساهم في تلبية احتياجات الافراد بشكل يتماشى مع خصوصيات المجتمع المحلي، مما يعزز رضا المواطنين. اضافة الى ذلك، تعمل على ترسيخ القيم الانسانية من خلال احترام كرامة الفرد وتعزيز مشاركته في اختيار من يمثلها، بما يعكس انتماءه لبيئته المحلية وتأثيره فيها وتأثره بها³.

¹ احمد خشمون ، مشاركة المجالس البلدية في التنمية المحلية دراسة ميدانية على مجالس بلديات ولاية قسنطينة ، رسالة دكتوراه ، جامعة قسنطينة ، 2011، ص41.

² خبضر خنفرى، تمويل التنمية المحلية في الجزائر واقع وآفاق ، أطروحة دكتوراه ، جامعة الجزائر 3، الجزائر ، 2011، ص04.

³ العقريب بنونة، دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية حالة بلدية القليعة ، مذكرة ماستر قسم تسيير المدن و التعمير ، جامعة قسنطينة 03، الجزائر ، 2015، ص14.

المطلب الثالث: صلاحيات الجماعات المحلية ومقومات نظامها

في ضوء التطور الإداري والدستوري في الجزائر أصبحت الجماعات المحلية ركنا أساسيا في الحياة العامة، لما لها من دور في تسيير الشؤون المحلية وتحقيق التنمية القريية من المواطن. ويتناول هذا المطلب صلاحيات الجماعات المحلية وأهمية تحديدها، ثم المقومات الرئيسية لنظام الجماعات المحلية التي تضمن فاعلية هذا الدور.

أولا: صلاحيات الجماعات المحلية

من خلال تتبع مسار تكوين وإنشاء الجماعات المحلية والتطورات الحاصلة في هذا الشأن، يمكن استخلاص أن هذه الكيانات تتميز بجملة من الخصائص التي تمنحها سمات قانونية ووظيفية تميزها، وذلك بهدف تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، من خلال قدرتها على وضع استراتيجية طويلة المدى للنشاط أو القطاع أو المجتمع الذي تتولى إدارته، مع توفير متطلبات تنفيذ هذه الاستراتيجية، ويتمثل ذلك فيما يلي¹:

- حرية الإدارة المحلية، والتي تتجسد من خلال المجالس المنتخبة لما تتمتع به من سلطة تنظيمية في ممارسة اختصاصاتها.
- عدم خضوع جماعة محلية لوصاية جماعة محلية أخرى، باعتبار أن كل واحدة منهما تستمد اختصاصاتها مباشرة من القانون.
- الاستقلالية المالية للجماعات المحلية.
- خضوع الجماعات المحلية لرقابة الدولة أو نظام الوصاية.

تضطلع البلدية، حسب القانون رقم 11-10، بصلاحيات موزعة بين المجلس الشعبي البلدي ورئيس المجلس الشعبي البلدي، ويتولى المجلس الشعبي البلدي مجموعة من الصلاحيات التي تهم مختلف المجالات، من بينها: إدارة وهيئة الإقليم، وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والأمن، والحفاظ على الإطار المعيشي للمواطن وتحسينه، والسهر على حماية الأراضي الفلاحية والمساحات الخضراء، خاصة عند إنجاز

¹ بوعامر سعيد، البات تمويل التنمية المحلية في قانون البلدية والولاية (دراسة نموذجية)، مذكرة ماستر تخصص قانون اداري ، جامعة غرداية ، الجزائر ، 2022-2023، ص19.

المشاريع، إضافة إلى تزويد البلدية بأدوات التعمير المنصوص عليها قانوناً بعد المصادقة عليها بمدولة، بهدف حماية البيئة والصحة العمومية داخل إقليم البلدية¹.

كما يتولى المجلس حماية التراث المعماري والثقافي والمحافظة على الأملاك العقارية، والمساهمة في إنجاز الهياكل القاعدية البلدية والجوارية الموجهة للنشاطات الرياضية والشبابية والثقافية والترفيهية، فضلاً عن السهر على النظافة العمومية وحفظ الصحة وصيانة الطرقات البلدية بالتنسيق مع المصالح التقنية للدولة. وتشمل صلاحياته أيضاً الجانب المالي، من خلال التصويت على الميزانية الأولية للبلدية قبل 31 أكتوبر، وعلى الميزانية الإضافية قبل 15 جوان من السنة المالية الجارية، إلى جانب صلاحيات أخرى في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، كتشجيع الاستثمار وإنشاء مؤسسات عمومية ذات طابع إداري أو صناعي أو تجاري².

وفي المجال الاجتماعي والثقافي، تتكفل البلدية بحماية الفئات الهشة والمحرومة وفق السياسات الوطنية للتضامن والحماية الاجتماعية، كما تتولى إنشاء وصيانة وحراسة المدارس الابتدائية، وتوفير المطاعم والنقل المدرسي.

ومن جهة أخرى، حول المشرع لرئيس المجلس الشعبي البلدي صلاحيات متعددة، يمارسها تارة بصفته ممثلاً للبلدية وتارة أخرى بصفته ممثلاً للدولة. فباعتباره ممثلاً للبلدية، يتولى تمثيلها في المراسم الرسمية والتظاهرات، وتمثيلها في جميع أعمال الحياة المدنية والإدارية وفقاً للتشريع والتنظيم المعمول به، كما يقوم بإعداد جدول أعمال الدورات ويرأسها ويسهر على تنفيذ مداورات المجلس، ويتولى تنفيذ ميزانية البلدية بصفته أمراً بالصرف، إضافة إلى قيامه، تحت رقابة المجلس، بإدارة أملاك البلدية والمحافظة عليها.

أما بصفته ممثلاً للدولة، فيتمتع بصلاحيات منها اختصاصه كضابط للحالة المدنية، حيث يتولى تحرير جميع العقود المتعلقة بها وفقاً للتشريع، وتحت رقابة الجهات القضائية المختصة، مع إمكانية تفويض الإمضاء لموظفين

¹ شويح بن عثمان ، دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية ، مذكرة ماجستير في القانون العام، جامعة تلمسان ، الجزائر، 2010-2011، ص12.

² عبد الرحيم لحرش، البلديات والتنمية المحلية نظريات وتطبيقات، فواصل للنشر والاعلام، غرداية، الجزائر، 2021، ص56.

تابعين له لتسهيل استخراج الوثائق. كما يمارس صلاحياته في مجال الشرطة الإدارية بالاعتماد على الشرطة البلدية، ويمكنه عند الاقتضاء تسخير قوات الشرطة أو الدرك الوطني وفق الشروط القانونية¹.

ويشمل نطاق صلاحياته أيضا الحفاظ على النظام العام وأمن الأشخاص والممتلكات، واتخاذ التدابير اللازمة لمكافحة الأمراض المعدية، والسهر على احترام التشريعات المتعلقة بالعقار والسكن، وحماية التراث الثقافي والمعماري عبر كامل إقليم البلدية. كما يمكنه اتخاذ قرارات وتدابير محلية تسجل في السجل البلدي وتبلغ للوالي خلال 48 ساعة، وتصبح قابلة للتنفيذ بعد شهر، ما لم تكن حالات استعجالية تستوجب التنفيذ الفوري مع إعلام الوالي.

وفي هذا السياق، منح المشرع للوالي سلطة الحلول في بعض الحالات، خاصة فيما يتعلق بالحفاظ على الأمن والنظافة والسكنية العمومية واستمرارية المرفق العام، سواء بالنسبة لجميع بلديات الولاية أو لبعضها، وفقاً للإجراءات والشروط القانونية المحددة. وقد تجسد ذلك عملياً خلال أحداث ولاية غرداية سنة 2014، حيث تم اتخاذ تدابير استثنائية للحفاظ على النظام العام.

وبالإضافة إلى البلدية، تمثل الولاية الدعامة الثانية لتنظيم الجماعات المحلية، وينظمها القانون رقم 07-12 المؤرخ في 21 فيفري 2012، حيث خولها المشرع صلاحيات متعددة بصفتها جماعة محلية مكملة للبلدية، تعمل بالتنسيق معها في تسيير الشأن المحلي. وتتكون الولاية من هيئتين هما: المجلس الشعبي الولائي والوالي².

يمارس المجلس الشعبي الولائي صلاحيات واسعة تهم عدة مجالات، من بينها تنظيمه الداخلي والمصادقة على نظامه الداخلي، وعقد دوراته العادية أربع مرات في السنة (مارس، جوان، سبتمبر، ديسمبر)، لدراسة ومناقشة القضايا المتعلقة بقطاعات التربية، والتعليم العالي، والتكوين المهني، والاقتصاد، والمالية، والسياحة، والإعلام، والشباب والرياضة، والتشغيل، والسكن، والتعمير، وهيئة الإقليم، والفلاحة، والري،

¹ لغفاري فاطمة الزهراء، زحوط زكرياء، دور البلدية في تحقيق التنمية المحلية، مذكرة ماستر تخصص إدارة ومالية، جامعة زيان عاشور الخلفة، الجزائر، 2017-2018، ص18.

² القانون رقم 07-12 المؤرخ في 21 فبراير 2012 المتعلق بالولاية، ج ج ج، العدد 12، الصادر بتاريخ 09-02-2012.

والغابات، والتضامن بين البلديات، وحماية البيئة، والتنمية الشاملة. كما يتولى التصويت على الميزانية الأولية قبل 31 أكتوبر، والميزانية الإضافية قبل 15 جوان.

أما الوالي، فيمارس مهامه بصفته ممثلاً للولاية وممثلاً للدولة. فباعتباره ممثلاً للولاية، يتولى تمثيلها في مختلف الأعمال المدنية والإدارية، وإدارة أملاكها، وتمثيلها أمام القضاء، وإعداد وتنفيذ ميزانيتها، وتقديم تقرير سنوي عن نشاطات الولاية أمام المجلس الشعبي الولائي¹.

وبصفته ممثلاً للدولة، يعد الوالي مفوضاً للحكومة على مستوى الولاية، حيث يقوم بتنشيط وتنسيق ومراقبة نشاط المصالح غير المركزية، ويسهر على تنفيذ القوانين والتنظيمات، واحترام رموز الدولة، والحفاظ على الأمن والنظام العام، كما يتولى صفة الأمر بالصرف لميزانية الدولة المخصصة لتجهيز الولاية وتنميتها.

ويعكس اعتماد المشرع على أسلوب اللامركزية كآلية لتسيير الشؤون العمومية توجهها نحو تعزيز الديمقراطية التشاركية، من خلال توزيع الصلاحيات بين السلطة المركزية والجماعات المحلية مع الحفاظ على وحدة الدولة، وهو ما تعزز من خلال الإصلاحات المتتالية، خاصة التعديل الدستوري لسنة 2020، بهدف تحسين الخدمات العمومية وتقريب الإدارة من المواطن ورفع مستوى معيشته².

ثانياً: المقومات الرئيسية لنظام الجماعات المحلية

يعد نظام الإدارة المحلية أسلوباً تنظيمياً يقوم بموجبه تقسيم إقليم الدولة إلى وحدات ذات طابع محلي، ويرتكز هذا النظام على مجموعة من المقومات الأساسية يمكن إجمالها فيما يلي³:

1- التقسيم الإداري لإقليم الدولة: يقتضي نظام الإدارة المحلية وجود تقسيم إداري لإقليم الدولة إلى وحدات ذات طابع محلي، يقوم على وحدة المصالح بين السكان ووحدة الانتماء. ويتحدد هذا التقسيم تبعاً لأهداف الدولة وظروفها البيئية، مع مراعاة مجموعة من العوامل، من أهمها تحقيق التجانس بين المجتمعات المحلية وتوفير موارد مالية ذاتية كافية لتغطية نفقاتها.

¹ بوعامر سعيد، المرجع السابق ص 24.

² غفاري فاطمة الزهراء، زحوط زكرياء، المرجع السابق، ص 20.

³ بونعامة جلول، تمويل التنمية المحلية، مذكرة ماستر تخصص قانون إداري، جامعة غرداية، 2021-2022، ص 16.

2-المجالس المحلية المنتخبة: تدار شؤون الوحدات المحلية بواسطة مجالس منتخبة تمثل سكانها، باعتبارهم الأدرى بمشاكلهم واحتياجاتهم. ويعد الانتخاب المباشر دعامة أساسية لتعزيز استقلالية السلطات المحلية في مواجهة السلطة المركزية، كما يساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تكريس المشاركة الشعبية في التخطيط والإدارة والتنفيذ¹.

3-التمويل المحلي الذاتي: يرتبط الاستقلال الإداري للوحدات المحلية باستقلالها المالي، من خلال تمتعها بموارد مالية ذاتية وذمة مالية مستقلة عن الدولة، مما يتيح لها حرية التصرف في نفقاتها. ولا يقتصر دور هذا الاستقلال على دعم الجانب الإداري، بل يمتد إلى ترسيخ مبادئ المسؤولية المحلية. غير أن هذه الموارد غالبا ما تكون غير كافية، مما يستدعي اللجوء إلى إعانات الدولة.

4-رقابة الحكومة المركزية على السلطات المحلية: تُمارس الحكومة المركزية رقابة على الجماعات المحلية لضمان حسن سيرها، نظرا لتفاوتها من حيث الموارد المالية، والحجم، وطبيعة النشاط الاقتصادي، والمستوى الاجتماعي والثقافي للسكان. وتهدف هذه الرقابة إلى تحقيق التوازن، من خلال ضبط بعض الجوانب كالتسعيرة الضريبية ومراقبة النفقات.

5-المشاركة الشعبية: تعد المشاركة الشعبية أساس قيام نظام الإدارة المحلية ومصدر فعاليته، إذ تساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وترفع من كفاءة الأداء الإداري من خلال آليات التغذية العكسية، كما تعزز الانسجام الوطني وتحافظ على وحدة الدولة².

6-توفر العنصر البشري: يمثل العنصر البشري الركيزة الأساسية لنجاح الإدارة المحلية، من خلال حسن استغلال الموارد وتدير التمويل اللازم للمشاريع. لذلك يتعين توفر كفاءات بشرية مؤهلة فنيا وإداريا، إلى جانب إشراك المواطنين في مختلف مراحل التنمية، من التخطيط إلى التنفيذ.

¹بسمه عولي، دور الجباية المحلية في تمويل التنمية المحلية في الجزائر دراسة حالة بلدية تبسة، مذكرة نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية تخصص مالية، المركز الجامعي تبسة الجزائر، 2003-2004، ص08.

²محالي علي، مصادر تمويل الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية المحلية، مذكرة ماستر تخصص إدارة مالية، جامعة البويرة الجزائر، 2017-2018، ص17.

7-التخطيط وتكامل أجهزة التخطيط: يقوم نظام الإدارة المحلية على ضرورة التكامل بين مستويات التخطيط المختلفة، حيث تحدد التوجهات العامة من قبل السلطة المركزية، بينما تنبثق الأهداف التفصيلية من الوحدات المحلية. ويستوجب ذلك ربط التخطيط المحلي والإقليمي بالتخطيط الوطني، بما يحقق التكامل الاقتصادي والاجتماعي والعمراي وحماية البيئة، مع ضمان التنسيق بين مختلف أجهزة التخطيط.

8-المقومات القانونية: تعد المقومات القانونية من الأسس الجوهرية التي يقوم عليها نظام الإدارة المحلية، حيث تضمن الإطار القانوني اللازم لتنظيم عمل الجماعات المحلية، خاصة من حيث تمتعها بموارد مالية ذاتية مستقلة، بما يعزز استقلالها الإداري ويحد من تبعيتها للسلطة المركزية. كما يُمكن هذا الإطار من تحقيق أهداف التنمية المحلية بكفاءة، ويساهم في تكامل باقي مقومات النظام وضمان نجاحه¹.

¹خروبي سفيان، بن طيبة مهدية، دور الجماعات المحلية في دعم التنمية المحلية — دراسة حالة لبلدية العفرون 2 البلدية،- مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، المركز الجامعي اليزي الجزائر، العدد 2016، ص81.

المبحث الثاني : ماهية الخدمات العمومية

في ظل التطور الإداري والحاجة المتزايدة لتلبية متطلبات المواطنين، أصبحت الخدمات العمومية عنصرا أساسيا في تحسين جودة الحياة وضمان استقرار المجتمع. يتناول هذا المبحث ماهية الخدمات العمومية، حيث يوضح المطلب الأول مفهومها وأنواعها، ثم يستعرض المطلب الثاني خصائصها والمشكلات المرتبطة بها، وأخيرا يركز المطلب الثالث على معايير جودة الخدمة العمومية في المؤسسات الإدارية.

المطلب الأول : مفهوم وأنواع الخدمات العمومية

تعد الخدمات العمومية من الركائز الأساسية في النظام الإداري الحديث، حيث تمس حياة الأفراد اليومية وتعنى بتلبية الحاجات الجماعية للمجتمع. ويتناول هذا المطلب أولا مفهوم الخدمة العمومية بتعريفها وفقا للفقهاء الإداري والتشريع، ثم يستعرض أنواع الخدمات العمومية ومختلف التصنيفات المعتمدة لها.

أولا: تعريف الخدمة العمومية

نظرا لكون الإدارة تتم بتنظيم الجهود الجماعية ، قصد الاستفادة من الموارد المتاحة داخل الدولة فلقد شهدت كل الدول ما يعرف بالخدمة العمومية كرابطة بين الدولة و المواطن.

يشير مصطلح "الخدمة العامة" أو "الخدمة العمومية" إلى العلاقة الأساسية التي تربط الإدارة العامة الحكومية بالمواطنين. و لهذا السبب يركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه لهذا المفهوم على محورين أساسيين يحددان طبيعة هذه الرابطة.

هي عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عنها نقل ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمات يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس.¹

يعرفها كولتر على أنها أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر من دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما.²

¹ عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، القاهرة : بيان للطباعة والنشر، 1999، ص 48.

² محمد صالح مؤذن مبادئ التسويق، عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع، 1999، ص 151

عرفها أدريان بالمير " إن الخدمة هي عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس إما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال الإشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد¹."

أما روس فقد عرفها بأنها شرط مؤقت للمنتج أو أداء لنشاط موجه لإشباع حاجات محددة للمستفيدين².
يوحي مصطلح الخدمة العمومية أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية المواطنين على مستوى تلبية الرغبات و إشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية المنظمات العامة².

ووفقا للقانون الإداري الفرنسي الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة و يتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة و الاستمرارية و التكيف لتحقيق الصالح العام³.

ومن خلال التعاريف السابقة نقول ان الخدمة العمومية هي القدرة على تلبية الحاجات الضرورية للحفاظ على حياة الإنسان و ضمان و تأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها على أن تكون في مصلحة الغالبية من المجتمع وهي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشي للمواطنين⁴.

ثانيا: أنواع الخدمات العمومية

تعدد تصنيفات الخدمات العمومية، غير أنها تتقاطع في العديد من الجوانب المشتركة. ومن بين أبرز هذه التصنيفات ما يلي⁵:

¹حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات : مدخل وظيفي استراتيجي تطبيقي عمان : دار اليازوردي للطباعة والنشر ، 2008، ص34.

²عبد الرحمن إدريس ثابت المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الإسكندرية، مصر : الدارة الجامعية، 2001، ص 455

³الموسي السيد الحجازي، اقتصاديات المشروعات العامة بين النظرية والتطبيق ، الدار الجامعية، الإسكندرية ، الجزائر، 2004، ص292.

⁴مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة ، الطبعة الأولى ، جسور للنشر و التوزيع 2015، ص14.

⁵قديد ياقوت، بن عيسى الهام ، عراقيل تقديم الخدمة العمومية وأساليب الارتقاء بها، المجلة الجزائرية للمالية العامة ، العدد 08، جامعة عين نموشنت ، الجزائر، 2018، ص198.

- خدمات أساسية تضمن بقاء المجتمع وسلامته وتقدمه، كخدمات التعليم والصحة، وهي خدمات يتعين على الدولة توفيرها مهما بلغت تكلفتها .
 - خدمات ضرورية لأفراد المجتمع بمختلف فئاته وقطاعاته، وهي خدمات لا غنى عنها، مثل التوريد بالماء والكهرباء والغاز والنقل. ويلاحظ أن هذه الخدمات لم تعد مقتصرة على الدولة والمؤسسات العمومية، بل أصبحت قابلة للتقديم من قبل القطاع الخاص، وتدار وفق أسس تجارية تعتمد معايير الربحية .
 - خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية، يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن أهميتها قد تختلف من فرد إلى آخر، ومن أمثلتها المكتبات العامة والمتاحف والمتنزهات¹ .
 - خدمات ذات طابع اجتماعي يمكن للأفراد القيام بها بوسائلهم الخاصة، غير أن القصور في أدائها قد يؤثر سلبا على المجتمع، مما يستوجب تدخل السلطات العامة لضمان توفيرها، ومن أبرزها خدمات السكن .
 - خدمات رأسمالية تتسم بارتفاع تكلفتها، ولا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي، بل تمتد إلى الأجيال القادمة، مثل بناء المدارس والمستشفيات والجامعات .
- واستنادا إلى التقسيم الفرنسي للخدمة العمومية، يمكن التمييز بين ثلاثة أنواع رئيسية، لا تختلف في مضمونها عن التقسيم السابق وإنما تمتاز بطابعها المختصر، وهي²:
- خدمات سيادية مرتبطة بوظائف الدولة الأساسية، وتشمل مجالات العدالة والأمن والدفاع الوطني والمالية العامة .
 - خدمات اجتماعية وثقافية، شهدت تطورا ملحوظا منذ منتصف القرن التاسع عشر، وتضم التعليم والصحة والمساعدات الاجتماعية .

¹عديمان مريزق بن محمد، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، جسور للنشر و التوزيع، المحمدية الجزائر، 2015، ص16.

²فديد ياقوت، بن عيسى الهام ، المرجع السابق ، ص199.

- خدمات ذات طابع اقتصادي، تعرف أيضا بالخدمات الصناعية والتجارية، وقد ظهرت بشكل واضح خلال القرن العشرين مع توسع دور الدولة في الحياة الاقتصادية، وتشمل مجالات النقل والاتصالات والطاقة.

المطلب الثاني : خصائص ومشكلات الخدمات العمومية

تعد الخدمات العمومية من الركائز الأساسية لتنمية المجتمع وضمان استقرار الحياة اليومية للمواطنين، فهي تمس احتياجاتهم في مجالات حساسة. ويتناول هذا المطلب خصائص هذه الخدمات التي تميزها عن غيرها من الأنشطة الاقتصادية، ثم يستعرض أهم المشكلات التي تعترض تقديمها وتؤثر على جودتها وكفاءتها.

أولا : خصائص الخدمات العمومية

تتميز الخدمة العمومية، بالمقارنة مع السلعة، بجملة من الخصائص والسمات يمكن إجمالها فيما يلي¹:

1 -**اللاملموسية**: تتصف الخدمات بكونها غير ملموسة، إذ لا يمكن للمستهلك لمسها أو تذوقها أو رؤيتها، وتعد هذه الخاصية من أبرز ما يميزها عن السلع. فغياب الوجود المادي للخدمة يجعل إدراكها عبر الحواس الخمس أمرا غير ممكن، وبالتالي يتعذر تقييم جودتها قبل استهلاكها، خلافا للسلع المادية.

2 -**التلازمية**: يقصد بالتلازمية درجة الارتباط بين الخدمة ومقدمها، حيث غالبا ما يتطلب تقديمها حضور المستفيد. ويترتب على ذلك ضرورة توجه طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها، مما يكرس وجود علاقة مباشرة بين مؤسسة الخدمة والمستفيد، وهي سمة أساسية في العديد من الخدمات².

3 -**عدم التماثل أو عدم التجانس**: يصعب على مقدم الخدمة تقديم خدمات متجانسة من حيث الزمان والمكان، كما أن ثبات مستوى الأداء أثناء التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد يظل نسبيا. ويترتب عن ذلك صعوبة تنميط الخدمات، خاصة تلك التي يعتمد تقديمها بدرجة كبيرة على العنصر البشري، مما يجعل من الصعب التنبؤ بمستواها قبل الحصول عليها.

¹ بن براهيم بلحول، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية أولا براهيم ولاية سعيدة، مذكرة ماستر تخصص حكومات مقارنة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، 2017-2018، ص 43-43.

² محمد جمال علي هلاي، المحاسبة الحكومية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان 2002، ص 23.

4 -عدم الملكية: لا يمكن امتلاك الخدمة أو نقل ملكيتها من مقدمها إلى المستهلك، بخلاف السلع المادية. فالمستهلك يقتصر حقه على الانتفاع بالخدمة لمدة معينة، في حين أن شراء السلعة يمنحه حق الاستعمال والتصرف فيها.

5 -عدم قابلية الخدمة للتخزين: تتميز الخدمات العمومية بعدم قابليتها للتخزين، وهو ما يرتبط بطبيعتها اللاملموسة. فكلما زادت درجة اللاملموسة، قلت إمكانية تخزين الخدمة، مما يؤدي إلى انخفاض تكاليف التخزين¹.

6 -تذبذب الطلب: يتسم الطلب على بعض الخدمات بعدم الاستقرار، إذ يتغير تبعا للفصول، كما قد يتقلب من يوم لآخر أو حتى من ساعة لأخرى، مثل خدمات التنقل إلى المنتجعات التي تعرف انخفاضا في فصل الشتاء.

7 -قابلية التلاشي: تتسم منفعة بعض الخدمات بقصر مدتها، حيث تظهر وتختفي خلال فترات زمنية محددة، مما يجعل الحصول عليها في أوقات أخرى أمرا صعبا. ومن ذلك الطاقة الكهربائية التي يؤدي استهلاكها بشكل يفوق الحاجة إلى خسارة اقتصادية لا يمكن استرجاعها، نظرا لطابعها الزائل².

ثانيا: مشكلات الخدمات العمومية

تتمثل أهم مشكلات الخدمة العمومية فيما يلي³:

1. بطء أداء الخدمة العمومية نتيجة طول وتعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة لإنتاج الخدمة.

2. سوء تقديم الخدمة العمومية مما يقلل من جودتها وفعاليتها.

3. التمييز في أداء الخدمة بسبب انتشار ظاهرة الوساطة.

¹ بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، إدارة عمليات الخدمة، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2009، ص 23.

² زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 4.

³ عدنان مريزق، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، ط1، دار جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص 176.

4. انتشار الرشوة بين العديد من موظفي الخدمة العمومية، وإقبال بعضهم على استخدامها للحصول على الخدمة أو الاعتقاد بأن الحصول عليها لا يتم إلا بالرشوة.
5. غياب الاتصال بين الإدارة والجماهير، مما يخلق فجوة بين ما يتم تقديمه من خدمات وما يتوقعه المواطنون.
6. افتقار الابتكار والتطوير نتيجة غياب السياسات المخططة والمدرسة لتحديث عمليات وإجراءات إنتاج وتقديم الخدمات العامة.
7. غياب البحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية المقدمة للخدمة العمومية وعدم الاستفادة من الدراسات المتوافرة في المؤسسات الأكاديمية والبحثية.
8. ضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمات العامة، مما يعيق تحقيق رقابة فعالة لضمان وصول الخدمات للمواطنين وفق القوانين والتشريعات¹.
9. سوء استخدام الموارد التنظيمية المتاحة لإنتاج وتقديم الخدمة العامة، بسبب الإهمال أو قلة الخبرة أو السرقة.
10. افتقار الإحساس بالمظاهر الجمالية في الخدمة العامة، مثل نظافة وجاذبية المباني والمكاتب، خاصة في المستشفيات، وسوء مظهر العديد من العاملين.
11. تفشي الفساد الإداري في الهياكل والعلاقات التنظيمية للوحدات العامة، مما انعكس سلباً على العاملين وقيم العمل ومستوى أداء الخدمة.
12. عدم القدرة على المحافظة على مستوى جيد للخدمة العامة نتيجة غياب المعايير الخاصة بالرقابة على جودة الخدمات.

¹عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، جامعة الجيلاي بونعامة بخميس مليانة، مجلة صوت القانون، العدد 20، الجزء الأول، 2020، ص 11.

المطلب الثالث: معايير جودة الخدمة العمومية في المؤسسات الإدارية

توصل معظم الباحثين والعلماء في مجال علم الإدارة العمومية إلى أن كل عملية تسيير نشاطات الخدمة العمومية يجب أن تستند إلى قواعد مشتركة تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها. وتتجسد هذه القواعد في المعايير التالية¹:

1- معيار الشمولية: انطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية باعتبارها خدمة أساسية، يكون حق الاستفادة منها مكفولاً لجميع المواطنين. فهي تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان، ومن ثم يجب أن تكون متاحة لجميع المواطنين مع تمكينهم من الوصول إليها وفق شروط تتناسب مع قدراتهم ومستوى معيشتهم.

2 - معيار التضامن: تعكس الخدمة العمومية التضامن الاجتماعي بين المواطنين، حيث تتولى الدولة قيادته وتجسيده عملياً من خلال محاربة الفقر والحرمان والمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين الناجمة عن الدخل أو الإعاقة الصحية أو المادية. وتنقسم مهام الخدمة العمومية وفق هذا المعيار إلى ثلاثة أصناف²:

- مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش (الفئات المعوزة).

- مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي وتعزيز الشعور بالمواطنة.

- مهام تهدف إلى تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة.

3 - معيار المساواة: يعبر عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي، ويفرض المساواة بين المستفيدين عند وجودهم في وضعيات متماثلة.

4 - معيار المجانية النسبية: امتداداً لمعيار المساواة، يتم اعتماد سلم لتحديد الرسوم حسب مستوى الدخل. تُمنح بعض الخدمات العمومية الأساسية مجاناً للجميع مثل الصحة والأمن، بينما تدرج الخدمات الأخرى

¹ نور الدين شنوقي ، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية - حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء و الغاز، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية تجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر، 2004/2005، ص19.

² فطيمة سايح، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة لحالة الجزائر، مجلة مناء للاقتصاد والتجارة، العدد04، المركز الجامعي غليزان، الجزائر، 2018، ص 74.

تنازلياً حسب نوعيتها ومستوى دخل المستفيد، مع إمكانية مراجعة الأسعار دورياً، خاصة في الخدمات ذات الطابع الصناعي والتجاري مثل السكن والتأمين والسياحة.

5 - معيار الاحتكار الطبيعي: نظراً للأهمية الاستراتيجية لبعض القطاعات التي تساهم في تنمية المجتمعات، مثل التعليم والأمن والصحة، فإن الدولة تتحمل مسؤولية إدارتها بشكل رئيسي لضمان وصولها لأكبر شريحة من المواطنين وتحقيق التنمية بشكل عادل وفعال، مع احتكار هذه الأنشطة لضمان استمرارية وفعالية الخدمة.

6 - معيار الفعالية: تهدف الخدمة العمومية إلى تصحيح إخفاقات السوق وتوفير الخدمات الضرورية في المناطق الأقل كثافة سكانية مثل النقل والكهرباء والغاز والاتصالات والتعليم والصحة والأمن، بهدف خلق توازن جهوي وتعزيز النشاط الاقتصادي خارج التجمعات الكبرى، مما يجعل التنمية والتهيئة أكثر فعالية.

7 - معيار الاستمرارية: يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية والرقى العام للمواطنين من خلال تلبية الحاجات المشتركة الضرورية، بما يشمل حماية المؤسسات من الفشل والإفلاس، والحفاظ على الحد الأدنى من الأداء في حالات الإضراب الشرعي للعاملين في القطاع العمومي.

8 - معيار التطور: يتيح هذا المعيار تكييف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني واحتياجات المستفيدين، مثل إدخال البطاقات البيومترية في الحالة المدنية، استخدام النظم الآلية الحديثة لمعالجة العمليات الحسابية، وتحديث وسائل النقل الجماعي¹.

¹عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، مجلة صوت القانون، العدد 20، الجزء الأول، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، الجزائر، 2020، ص 11.

المبحث الثالث: العلاقة بين الجماعات المحلية والخدمات العمومية

تعد العلاقة بين الجماعات المحلية والخدمات العمومية من الركائز الأساسية لضمان تسيير فعال وتحقيق التنمية المحلية، حيث تمثل الجماعات المحلية الوسيط المباشر بين المواطن والإدارة في تلبية الاحتياجات الأساسية. يتناول هذا المبحث ثلاثة مطالب رئيسية، أولها دور الجماعات المحلية في تسيير الخدمات العمومية، وثانيها مساهمة هذه الجماعات في تحسين جودة الخدمات المقدمة، وثالثها الصعوبات التي تواجهها في مجال الخدمات العمومية.

المطلب الأول: دور الجماعات المحلية في تسيير الخدمات العمومية

تضطلع الجماعات المحلية في الجزائر، والمتمثلة أساساً في البلدية والولاية، بدور محوري في تسيير الخدمات العمومية، باعتبارها أقرب الهيئات الإدارية إلى المواطن، والأقدر على معرفة احتياجاته اليومية. ويستند هذا الدور إلى مبدأ اللامركزية الإدارية الذي يمنحها صلاحيات واسعة في إدارة الشؤون المحلية، بما يضمن تحقيق الفعالية في تقديم الخدمات وتحسين نوعيتها¹.

تتمثل أهم أدوار الجماعات المحلية في تسيير الخدمات العمومية في قيامها بتنظيم وتوفير مختلف الخدمات الأساسية، مثل خدمات المياه، النظافة، النقل، الإنارة العمومية، والصحة، وذلك من خلال اعتماد أساليب تسيير متعددة كالتسيير المباشر أو عن طريق المؤسسات العمومية أو من خلال الامتياز والتفويض. كما تسهر هذه الجماعات على ضمان استمرارية المرفق العام وتكييفه مع حاجيات السكان، خاصة في ظل التزايد المستمر للطلب على الخدمات.

كما تلعب الجماعات المحلية دوراً رئيسياً في تحسين الإطار المعيشي للمواطنين من خلال الإشراف على مشاريع التنمية المحلية، لاسيما تلك المتعلقة بالبنية التحتية والخدمات الأساسية كالمياه والتطهير والكهرباء والطرق، وهو ما يساهم في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية على المستوى المحلي. وفي هذا السياق،

¹ محمد بن عزوز، دور المجالس الإقليمية المنتخبة في تسيير الشؤون العمومية دراسة حالة بلدية ورقلة، مذكرة ماستر تخصص تنظيمات سياسية وإدارية ن جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014-2015، ص37.

تعتبر خدمات المياه والتطهير من أبرز المجالات التي تتدخل فيها الجماعات المحلية بشكل مباشر، حيث تتحمل مسؤولية تسييرها رغم التحديات المرتبطة بضعف الإمكانيات والموارد¹.

علاوة على ذلك، تسهم الجماعات المحلية في إشراك المواطنين في تسيير الشأن العام من خلال المجالس المنتخبة، مما يعزز الرقابة الشعبية ويقرب الإدارة من المواطن، ويؤدي إلى تحسين جودة الخدمات العمومية. كما تعتمد في ذلك على آليات حديثة، مثل الشراكة مع القطاع الخاص، بهدف رفع كفاءة التسيير وتخفيف العبء المالي عنها، خاصة في ظل الأزمات الاقتصادية.

رغم هذه الأدوار، تواجه الجماعات المحلية عدة صعوبات تحد من فعاليتها في تسيير الخدمات العمومية، من بينها ضعف الموارد المالية، نقص التأطير البشري، وقلة الرقابة والمتابعة، وهو ما ينعكس سلباً على جودة الخدمات المقدمة. لذلك، يبقى تحسين أداء هذه الجماعات مرهوناً بتعزيز استقلاليتها، وتوفير الإمكانيات اللازمة لها، وتطوير أساليب تسييرها بما يتماشى مع متطلبات التنمية المحلية².

المطلب الثاني : مساهمة الجماعات المحلية في تحسين جودة الخدمات العمومية

يعتبر تحسين جودة الخدمات العمومية من أبرز المهام التي تسعى الجماعات المحلية لتحقيقها، إذ ينعكس ذلك مباشرة على مستوى رضا المواطنين وكفاءة الأداء الإداري، و نذكر ذلك من خلال :³

- تعتمد الجماعات المحلية على إدماج التقنيات الحديثة في تسيير المرافق، مثل الرقمنة ونظم المعلومات الإدارية، ما يساهم في تسريع الإجراءات الإدارية وتقليص آجال معالجة الملفات وتحقيق الشفافية.
- تتيح اللامركزية للجماعات المحلية اتخاذ قرارات تتلاءم مع خصوصيات كل منطقة، مما يحسن جودة الخدمات المقدمة في مجالات المياه، النظافة، والنقل.

¹ هجرس منصور ، بزيان عبد المجيد ، واقع الاستثمار العمومي من خلال البرامج البلدية للتنمية و البرامج القطاعية غير المبركة و أثارهما على التنمية المحلية المستدامة - حالة دراسية لبلديات الهضاب العليا لولاية سطيف، مجلة علوم وتكنولوجيا، العدد 43، جامعة سطيف، الجزائر ، 2016، ص78.

² عائشة ماتوس، دور الجماعات المحلية في تحقيق التنمية المحلية، مجلة الالف، المجلد 14، العدد 4، الجزء 02، د ذ م ، 2025، ص112.

³ حماد سليمة ، تكوين الجماعات المحلية ورهان تحسين الخدمة العمومية المحلية في الجزائر ، مجلة الدراسات القانونية ، المجلد 09، العدد 01، جامعة الجزائر 03، 2023، ص844.

- تقوم الجماعات المحلية بمراقبة وتقييم أداء الخدمات بشكل مستمر، ما يساهم في معالجة النقائص ورفع مستوى الأداء وتحقيق رضا المواطنين .
- تلجأ إلى الشراكة مع القطاع الخاص ضمن تفويض المرفق العام، ما يعزز الكفاءة التقنية ويوفر موارد إضافية لتحسين جودة الخدمات واستمراريتها.¹
- تعمل على تنمية قدرات الموارد البشرية عبر التدريب وتحسين الكفاءات، باعتبار أن العنصر البشري عنصر محوري في جودة الأداء الإداري .
- تشجع إشراك المواطنين في تقييم الخدمات العمومية من خلال فتح قنوات التواصل والاستماع لاحتياجاتهم ومقترحاتهم، مما يعزز الثقة بين الإدارة والمجتمع ويحسن نوعية الخدمات .

المطلب الثالث: الصعوبات التي تواجه الجماعات المحلية في مجال الخدمات العمومية

على الرغم من الدور الكبير الذي تلعبه الجماعات المحلية في تقديم وتحسين الخدمات العمومية، فإنها تواجه عدة صعوبات تحد من فعاليتها وكفاءتها، مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين و نذكرها في ما يلي:²

- تعاني الجماعات المحلية من ضعف الموارد المالية، حيث تعتمد غالباً على ميزانيات محدودة لا تسمح بتغطية كافة الاحتياجات أو تطوير البنية التحتية والخدمات .
- يبرز نقص التأطير البشري المؤهل كأحد أبرز العقبات، إذ غالباً ما تعاني الجماعات من قلة الكفاءات المدربة في تسيير الخدمات العمومية، مما ينعكس سلباً على الأداء .
- تظل بعض الإجراءات الإدارية معقدة وبيروقراطية، ما يؤدي إلى بطء تقديم الخدمات وتأخير تلبية حاجيات المواطنين .

¹ بحقينة ياسين، كثره مغيش حامة، الشراكة بين القطاعين العام والخاص مطلب تنموي للنهوض بالخدمة العمومية في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية ، المجلد 05، العدد 02، جامعة الجزائر 03، 2019، ص134.

² AFAF MILOUDI, Challenges Confronting Local Authorities in Providing Public Services, journal Of Legal and Economic Studies, Vol : 06, No: 01, University of Sfax, Tunisia, 2023, 88.

- ضعف الرقابة والمتابعة يمثل عائقاً آخر أمام تحسين الخدمات، إذ يفتقر بعضها إلى نظام فعال لتقييم الأداء ومعالجة المشكلات المستجدة .
- تواجه الجماعات المحلية تحديات في تحديث البنية التحتية والخدمات التقنية، خاصة في المناطق النائية، نتيجة محدودية الإمكانيات المالية والفنية.¹

¹ Djekaoua Amira , Bahaz Djilali, Obstacles to the application of electronic public services in Algeria from the point of employees view at the Directorate of Local Administration of Ghardaia State Obstacles à la mise en œuvre d'électroniques services publics en Algérie du point de vue des employés à la Direction de l'Administration Locale de Ghardaïa Province, Journal of Financial, Accounting and Managerial Studies, Volume 10 Number 02,2023, University of Ghardaia,p58.

خلاصة الفصل الأول:

يبرز الفصل الأول الدور المحوري للجماعات المحلية في الإطار الإداري الجزائري، حيث تتضح ماهيتها القانونية والإدارية ككيانات محلية تمتلك الشخصية المعنوية والاستقلال المالي والإداري. كما تم توضيح مفهوم الخدمات العمومية باعتبارها مجموعة المرافق والأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجماعات المحلية لتلبية حاجات المواطنين الأساسية وضمان استمرارية المرفق العام.

وتبين أن العلاقة بين الجماعات المحلية والخدمات العمومية علاقة تكاملية، إذ تعتمد جودة الخدمات على كفاءة التسيير المحلي وقدرة الجماعات على تنظيم الموارد وتوجيهها نحو تلبية الاحتياجات المحلية. كما سلط الفصل الضوء على أهمية اللامركزية الإدارية في تعزيز فعالية هذه العلاقة، وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين.

ومن خلال هذا الإطار المفاهيمي، أصبح من الممكن فهم تحديات الصعوبات التي قد تواجه الجماعات المحلية في تسيير الخدمات العمومية، وأهمية تطوير آليات التسيير والتقييم لضمان الاستجابة لمتطلبات التنمية المحلية. في النهاية، يظهر أن فهم هذه المفاهيم يشكل قاعدة أساسية لأي دراسة أو تحليل لاحق يتعلق بأداء الجماعات المحلية في مجال الخدمات العمومية.

الفصل الثاني:
الدراسات السابقة

تمهيد :

تُعدّ الجماعات المحلية من الركائز الأساسية في تسيير الشأن العام، لما تضطلع به من أدوار محورية في تقديم الخدمات العمومية والاستجابة لانشغالات المواطنين على المستوى المحلي. إن تحسين الخدمة العمومية أصبح من أبرز التحديات التي تواجه الجماعات المحلية في ظل تزايد الطلب الاجتماعي وتنامي متطلبات التنمية المحلية. وتبرز أهمية هذا الموضوع في كونه يرتبط مباشرة بجودة حياة المواطن ومدى فعالية الإدارة المحلية في أداء مهامها.

يهدف هذا الفصل إلى استعراض الدراسات السابقة التي تناولت دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية، سواء على المستوى المحلي أو العربي، من خلال الوقوف على أهم المقاربات النظرية والتطبيقية المعتمدة في هذا المجال. كما يسعى إلى إبراز الجهود البحثية التي تناولت آليات تحسين الأداء المحلي وجودة الخدمات المقدمة. ويساعد هذا العرض في تحديد موقع الدراسة الحالية، والكشف عن النقائص البحثية، بما يوجه مسار البحث ويعزز نتائجه. و عليه تم تقسيم هذا الفصل الى :

- المبحث الأول : الدراسات المحلية
- المبحث الثاني : الدراسات العربية
- المبحث الثالث : الدراسات الأجنبية

المبحث الأول : الدراسات المحلية

1-دراسة بلدية لحبيب (2017) بعنوان :دور الحكامة في تحسين العلاقة بين الإدارة المحلية والمواطن في الجزائر أطروحة دكتوراه ، كلية الحقوق والعلوم السياسية – جامعة سعيدة ، الجزائر . ركزت الدراسة على مفهوم الحكامة المحلية ودورها في تحسين علاقة المواطن بالجماعات المحلية، خاصة في تقديم الخدمات العمومية. اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي مع تحليل المراجع والتقارير الرسمية، وخلصت الدراسة إلى أن تطبيق مبادئ الحكامة مثل الشفافية والمشاركة والمساءلة يُحسن رضا المواطنين وثقتهم في الخدمات المقدمة. كما أوصت بتفعيل آليات المشاركة الشعبية في التخطيط المحلي.

2-دراسة غيتاوي عبد القادرو بيران يمينة (2018) بعنوان دور الجماعات المحلية في ترقية الخدمة العمومية بين النصوص القانونية والواقع ، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 11، العدد 1، جامعة احمد دراية ادرار، الجزائر.

هدفت الدراسة إلى مقارنة النصوص القانونية المنظمة للجماعات المحلية في الجزائر بواقع تقديم الخدمات العمومية. اتبع الباحث المنهج التحليلي القانوني والاستقرائي لمقارنة النصوص القانونية (مثل قانون البلدية 11-10) بالواقع الميداني. وأظهرت النتائج أن التشريعات تمنح صلاحيات واسعة للجماعات المحلية، لكن التطبيق الفعلي لا يرقى إلى مستوى التطلعات، إذ لا تزال الخدمات دون جودة عالية في الكثير من المناطق. كما بين الباحث أن ضعف الإمكانيات المالية وضعف التكامل بين الهيئات المحلية والمركزية يعرقل تحسين الخدمة. أوصى بضرورة تفعيل النصوص القانونية مع تعزيز الرقابة والتكوين الإداري.

3-دراسة طواهر عبد الجليل وقوارح اليامنة (2020) بعنوان دور عصنة الخدمة العمومية في تحسين أداء المورد البشري بقطاع الجماعات المحلية ، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجنت، المجلد 1، العدد 2، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ،الجزائر: سعت الدراسة إلى قياس أثر عصنة الخدمات العمومية على أداء الموارد البشرية في الجماعات المحلية. استخدم الباحثان المنهج الوصفي مع دراسة حالة وتحليل بيانات الاستبيان المطبقة على عينة من الموظفين المحليين. توصلت النتائج إلى أن عصنة الخدمات ترتبط ارتباطاً إيجابياً بأداء العاملين، إذ يؤدي إدخال تقنيات حديثة إلى زيادة الكفاءة وتقليل الأخطاء الإدارية. كما بينت النتائج أن الموظفين يشعرون بتحسن معنوي وتحفيز وظيفي عند استخدام أنظمة حديثة. أوصت الدراسة بتوسيع نطاق العصرية الرقمية وتوفير برامج تدريبية مستمرة للموظفين.

4- عطاب كلثوم (2020) بعنوان تحسين الخدمة العمومية في الإدارة المحلية بالجزائر 2011-2019، رسالة ماجستير، جامعة الوادي - الجزائر: هدفت الدراسة إلى تحليل مراحل تحسين الخدمات العمومية في الإدارة المحلية عبر الفترة 2011-2019 اعتماداً على تقارير رسمية وبيانات ميدانية. استخدم الباحثان المنهج التاريخي التحليلي لتحليل التطور المؤسساتي للممارسات المحلية. أظهرت النتائج أن هناك توجهات لتحسين جودة الخدمات عبر إصلاحات إدارية، لكن التطبيق الميداني يخضع لبطء في الإجراءات وقصور في التنسيق مع المركز. كما بين التحليل أن مشاركة المجتمع المدني لم تُستغل بالشكل الكافي لتحسين الخدمات. أوصى الباحثان بتفعيل مشاركة المواطنين في التخطيط المحلي.

5- دراسة عباسي سهام (2021) بعنوان دور الجماعات المحلية في تقديم الخدمة العمومية بالجزائر بين حاجات المواطنين الأساسية والتحديات المالية والسياسية، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04، العدد 03، المركز الجامعي بريك، الجزائر: تهدف الدراسة إلى إبراز مدى قدرة الجماعات المحلية على تلبية احتياجات المواطنين الأساسية من الخدمات العمومية في ظل التحديات المالية والسياسية. اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي بتحليل الوثائق الرسمية وتقارير الأداء المحلية. كشفت النتائج أن الجماعات المحلية تواجه صعوبات كبيرة في تقديم خدمات عالية الجودة بسبب محدودية الموارد المالية والاعتماد على الدعم المركزي، إضافة إلى ضغط التوقعات المجتمعية. كما أظهرت الدراسة أن هناك فجوة بين الحاجات الأساسية للمواطنين وقدرة الجماعات على الاستجابة السريعة. وأوصت بضرورة تعزيز التمويل الذاتي للجماعات المحلية وتوسيع صلاحيتها المالية والإدارية لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

6- دراسة صادقي فوزية (2021) بعنوان دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر: دراسة تحليلية للجماعات المحلية، أطروحة دكتوراه، جامعة قسنطينة 3، الجزائر: هدفت إلى تحليل أثر الثورة الرقمية والرقمنة على مستوى الخدمات العمومية المحلية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، مع أدوات الاستبيان والمراقبة والمقابلة لعينة من المواطنين والموظفين. أظهرت النتائج أن الرقمنة تحسن الاتصال مع المواطنين وتزيد من سرعة المعالجة وتقليل الأخطاء الإدارية. وأوصت الدراسة بضرورة تبني نظم معلوماتية متقدمة وبنية تحتية قوية لتطوير الخدمات الرقمية.

7- أزروال يوسف ولعجال ليلي (2022) بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد 06، العدد 01، جامعة

تبسة، الجزائر: هدفت الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية التي تقدمها الجماعات المحلية. اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي بتحليل الممارسات الرقمية والتطبيقات الإلكترونية داخل البلديات. أظهرت النتائج أن الاعتماد على الإدارة الإلكترونية أسهم في تبسيط الإجراءات، تسريع الاستجابة للمعاملات، وخفض البيروقراطية، ما ساهم في تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا المواطنين. كما بينت الدراسة أن العراقيل التقنية والميزانية المحدودة لا تزال تحدّ من تطوير الخدمات الرقمية المحلية. وأوصت بضرورة تعزيز البنية التحتية التقنية وتدريب الأطر المحلية على نظم الإدارة الإلكترونية.

8-دراسة الطيب فراج و بوحسون حساني (2022) بعنوان آليات تفعيل دور الجماعات المحلية لتحقيق التنمية المحلية في الجزائر ، مجلة المنهل الاقتصادي ، المجلد 05، العدد 01، جامعة الوادي ، الجزائر : وهدفت إلى استكشاف الآليات الفعّالة التي تمكّن الجماعات المحلية، خصوصاً البلديات، من تحقيق التنمية المحلية وتحسين الخدمات العمومية. اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي مع تحليل الوثائق الرسمية والخطط التنموية المحلية، كما استخدمتا دراسة الحالة للنماذج المحلية. أظهرت النتائج أن ضعف الموارد الذاتية وصعوبة الوصول إلى تمويل فعال يُحدّ من قدرة الجماعات على تحسين الخدمات. كما بينت الدراسة أهمية توسيع سلطات الجماعات المحلية وتفعيل المشاركة المجتمعية في التخطيط والتقييم. وقد أوصت بضرورة إطلاق برامج دعم مالي وتقني للجماعات المحلية لتعزيز دورها في التنمية والخدمات.

9-دراسة حامدي معمر ومحبوبي محمد (2022) بعنوان إسهامات الحوكمة المحلية في التنمية المحلية ، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية ، المجلد 06، العدد 01، جامعة ثلجي عمار ، الاغواط، الجزائر : وتهدف إلى إبراز أهمية الحوكمة المحلية في تحسين أداء الجماعات المحلية وتحقيق التنمية المحلية، بما فيها جودة الخدمات العمومية. اتبع الباحثان المنهج التحليلي الوصفي، مع التركيز على الحكم الرشيد ومبادئ الشفافية والمساءلة كأساس لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. أظهرت النتائج أن اعتماد ممارسات الحوكمة الإدارية الفعّالة يساهم في تحسين أداء الجماعات المحلية والرفع من جودة الخدمات العمومية، وأن الانتقال من التسيير التقليدي إلى نماذج حكم رشيد يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات وتلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل. كما بينت الدراسة أن التركيز على المشاركة المجتمعية والشفافية يعزز الثقة بين المواطنين والمؤسسات المحلية. أوصى الباحثان بضرورة تعزيز مبادئ الحوكمة المحلية وتطوير آليات تقييم الأداء لتحسين الخدمات العمومية.

10-حمادو سليمة و سرير رابع عبد الله (2023) بعنوان تكوين الجماعات المحلية و رهان تحسين الخدمة العمومية المحلية في الجزائر ، مجلة الدراسات القانونية، المجلد 09، العدد 01، جامعة الجزائر 03، الجزائر .

تهدف الدراسة إلى تحليل تأثير تكوين الموارد البشرية المحلية على جودة الخدمات العمومية المقدمة. اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي مع تحليل الوثائق الرسمية، وأبرزت دور التدريب والتكوين المستمر في تطوير قدرات العاملين المحليين. أظهرت النتائج أن الكفاءات المؤهلة تُعد عاملاً أساسياً لتحسين الخدمات، خاصة مع التطورات العلمية والتكنولوجية الحديثة التي تتطلب قدرات متجددة. وأوصت الدراسة بضرورة تخصيص برامج تكوينية مستمرة للموظفين لضمان خدمات عالية الجودة.

11-دراسة بوعلي ليندة وكديدة حنان (2023) دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للجماعات المحلية - دراسة حالة ولاية توقرت ، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر: هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات العمومية في ولاية توقرت. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي مع استبانة لجمع بيانات من 49 موظفاً محلياً، تم تحليلها باستخدام SPSS. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمات، حيث ارتفعت جودة الخدمات بزيادة مستوى الرقمنة. كما بينت الدراسة أنه ليس هناك تأثير للعوامل الديموغرافية على إدراك تحسين الخدمة. أوصت الدراسة بتوسيع مشاريع الرقمنة ودعم البنية التحتية التقنية المحلية.

12-مطاي الحاج (2024) بعنوان دور التسيير العمومي الحديث في تطوير الأداء الوظيفي لموظفي الجماعات المحلية - دراسة حالة بلدية عين الدفلى ، دفاثر البحوث العلمية، المجلد 11، العدد 02، جامعة الجليلي بونعامة ، خميس مليانة، الجزائر: هدفت الدراسة إلى قياس تأثير تبني مبادئ التسيير العمومي الحديث على الأداء الوظيفي للموظفين المحليين ومدى انعكاس ذلك على جودة الخدمة. اعتمد الباحث المنهج الاستنباطي بالوصف والتحليل، مع دراسة حالة واقعية. بينت النتائج أن التسيير العمومي الحديث عزز أداء الموظفين، مما انعكس إيجابياً على تقديم الخدمات من حيث الوقت، الجودة، والتكلفة. كما أظهر البحث أن تبسيط الإجراءات التنظيمية يحسن رضا المواطنين تجاه الخدمات. أوصى بتعميم مبادئ التسيير الحديث وتدريب الموارد البشرية بشكل مستمر.

المبحث الثاني : الدراسات العربية

1-دراسة فؤاد الكردي (2016) بعنوان الإدارة المحلية ودورها في تحسين الخدمات في بلدية نابلس نبحت جامعي، نُشرت هذه الدراسة بواسطة جامعة القدس – فلسطين عام 2016: وهدفت إلى تحليل دور الهيئات المحلية في إدارة الخدمات العمومية وجودتها في بلدية نابلس. اتّبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مع استعراض السياسات المحلية، ومقابلات مع مسؤولي البلدية، وتحليل بيانات حول رضى المواطنين. بينت النتائج أن القرارات المحلية المستندة إلى المبادئ الديمقراطية والمشاركة المجتمعية تؤثر إيجاباً في جودة الخدمات، وأن فعالية الإدارة المحلية مرتبطة بتحسين تقديم الخدمات وتلبية احتياجات المواطنين. كما أوصت الدراسة بتعزيز التعاون بين البلدية والمجتمع المدني لتطوير الخدمات والتحسين المستدام لأداء البلديات.

2-دراسة سارة منصور (2019) بعنوان رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة في البلديات الفلسطينية: دراسة تحليلية لبلدية رام الله معهد عصام فارس للسياسات العامة والشؤون الدولية قدّمت الدراسة في جامعة بيرزيت ، فلسطين: وهدفت إلى تقييم مستوى رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة في بلدية رام الله، مستعرضة أثر الأداء البلدي وجودة الخدمات على مستوى تقييم المستفيدين. استخدم الباحث المنهج الاستقرائي التحليلي، مع أدوات المسح والاستبانة لجمع بيانات من عينة من مواطني رام الله. أظهرت النتائج أن الرضا يرتفع كلما كانت الخدمات أكثر سرعة، تفاعلية واستجابةً لمتطلبات المواطنين، وأن نظم متابعة الأداء والرقابة الداخلية تزيد من جودة الخدمة ورضا المستفيدين. وأوصت الدراسة بتعزيز التقييم الدوري للخدمات وتطوير آليات الشفافية والمساءلة لضمان تحسين الخدمات المقدمة.

3-دراسة رضوان البطراوي (2020) بعنوان رضا المتفاعلين عن جودة خدمات البلديات: دراسة حالة في الضفة الغربية وقطاع غزة ،بحث أكاديمي أُنجزت هذه الدراسة في جامعة القدس عام 2020: وهدفت إلى تعزيز فهم العلاقة بين البلديات وجودة الخدمات العمومية من منظور المواطنين في الضفة الغربية وقطاع غزة. اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستخدماً المقابلات الجماعية والمسوحات الاستقصائية لجمع بيانات من أربعة بلديات (رام الله، حلحول، مرج ابن عامر، غزة). أظهرت النتائج أن ثقة المواطنين في البلديات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة الخدمات المقدمة، وأن التخطيط المسبق للطوارئ، والتوافر المادي والبشري، والتنسيق بين الجهات، كلها عوامل أساسية لتحسين جودة الخدمات. كما أوصى الباحث بضرورة زيادة التدريب والتنسيق المؤسسي لتعزيز جودة الخدمات وزيادة رضا المواطنين.

4-دراسة ليلي الخطيب (2020) بعنوان اللامركزية ودورها في تحسين الخدمات العمومية: دراسة حالة في بلديات جنوب لبنان ،بحث جامعي،الجامعة اللبنانية الوطنية : وهدفت إلى تحليل أثر تطبيق اللامركزية الإدارية على جودة الخدمات العمومية التي تقدمها البلديات في المناطق الجنوبية. اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وجمع بيانات من استبانات المواطنين وموظفي البلديات في 6 بلديات. أظهرت النتائج أن زيادة صلاحيات البلديات واستقلاليتها المالية والإدارية يسهم في تحسين نوعية الخدمات المقدمة، خاصة في قطاعات النظافة والصحة العامة والمرافق الأساسية. كما بينت الدراسة أن التنسيق مع الجهات المركزية والمجتمع المدني يعزز فعالية الخدمات العمومية. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير أطر لامركزية واضحة وتوسيع مشاركة المواطنين في تقييم الخدمات.

5-دراسة عادل القيسي (2021) بعنوان فعالية الإدارة المحلية في تحسين الخدمات العمومية في البلديات: دراسة ميدانية في محافظة بغداد ، مجلة بحوث الإدارة والتنمية ، العراق : وهدفت إلى تحديد درجة فعالية الإدارة المحلية في تحسين جودة الخدمات العمومية في البلديات بمدينة بغداد .اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم استبيانات موجهة للمواطنين وموظفي البلدية في ثلاث بلديات، مع تحليل البيانات باستخدام SPSS. أظهرت النتائج أن وجود إدارة محلية فعالة يرتبط بشكل إيجابي مع جودة الخدمات المقدمة، وأن الشفافية والمساءلة والإدارة المتكاملة تسهم في تحسين مستوى الخدمات العامة .كما أظهرت الدراسة أن الموارد البشرية المدربة والتنسيق بين الإدارات الداخلية من العوامل المحورية لفعالية الخدمات. وأوصى الباحث بضرورة تعزيز التدريب الإداري، إطلاق برامج لرفع الشفافية، وتفعيل دور المواطنين في تقييم الخدمات العامة.

6-دراسة بنعادي حنان وآخرون (2022) بعنوان الابتكار في الخدمات العمومية: حالة الحكومة المغربية مقال نشر في مجلة Lex Localis – Journal of Local Self-Government بالمغرب : وتهدف إلى تحليل ابتكار الخدمات العمومية وكيفية تحسينها من خلال نماذج إدارة جديدة بالسلطات المحلية في المغرب. اتخذ الباحثون منهجاً وصفيًا تحليليًا، مستندين إلى Business Model 5W1H لتحليل كيفية إنشاء الخدمات العمومية، من يقدمها، وأين ومتى وكيف يتم تقديمها مع استحضار القيمة المضافة للمواطنين. أظهرت النتائج أن تصنيف الخدمات وفق القيمة العامة لفهم احتياجات المواطنين يساعد في تحسين عملية تقديم الخدمة والارتقاء بجودة الخدمات العمومية، إضافة إلى أهمية التحول الرقمي وتبسيط الإجراءات الإدارية لتعزيز جودة الخدمة .كما أظهرت الدراسة أن تبني نماذج جديدة في الإدارة العمومية يُمكن من تحسين الاستجابة

لتوقعات المواطنين وتحقيق قيمة مضافة فعلية. أوصى الباحثون بضرورة التركيز على التخطيط الاستراتيجي والابتكار في الخدمات لتحقيق تحسين مستدام في الخدمات العمومية.

7- دراسة نجوى جبران عيسى عكروش (2022) بعنوان دور تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات وأثرها في تحسين جودة ، ، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 42 ، الاردن : وهدفت إلى التعرف على أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات على جودة المشاريع والخدمات. اتبع الباحثة المنهج الاستقرائي، مع تحليل كيفية تطبيق التكنولوجيا وأثرها على الخدمات المقدمة للمتعاملين. أكدت النتائج أن الحكومة الإلكترونية تُسهّل الوصول إلى الخدمات، وتحسّن جودة المشاريع المقدّمة، وتزيد من رضا المواطنين عندما تتوفر بنية تحتية وتقنيات ملائمة. كما حددت الدراسة معوقات مثل ضعف البنية التقنية والحاجة لتدريب الموظفين، وأوصت بإقامة دورات تدريبية وتخصيص ميزانية لدعم التحوّل الرقمي داخل البلديات العربية.

8-دراسة محمد علي علي وإيهاب ياسين (2022) بعنوان جودة الخدمات في الخدمات العامة في مصر الحضرية: تحليل SERVQUAL ، مؤتمر ICTBM 2013 ، الجامعة الأمريكية في الإمارات: تُعد هذه الدراسة من بحث تطبيقي في مصر تناولت جودة الخدمات العامة ودورها في تحسين مستوى الخدمات المقدّمة في المناطق الحضرية مثل القاهرة الجديدة. استخدم الباحثان أداة (SERVQUAL نموذج بارسيرمان لتقييم جودة الخدمة (لجمع البيانات من عينة من 200 مستفيد، ثم حلّلوا النتائج كمياً ونوعياً. أبرزت النتائج فجوات في توقعات المواطنين مقابل الخدمات المقدمة فعلياً، خصوصاً في الجوانب المتعلقة بالاتصال وعدم استجابة الموظفين بشكل مرضٍ. وأكدت الدراسة أن تحسين جودة الخدمات يتطلب تعزيز الكفاءات البشرية، تحديث البنية التحتية، وتطوير آليات تقييم الجودة بانتظام. وأوصى الباحثان بتكثيف برامج التدريب ورفع مستوى ثقافة جودة الخدمة بين العاملين والمؤسسات.

9-دراسة أمين شرس (2024) بعنوان تحسين جودة الخدمات العامة في البلديات الأردنية: دور الإدارة المحلية في عصر الحكومة الإلكترونية ، مجلة العلوم الإدارية الأردنية ، المجلد 13، العدد12، الأردن: وهدفت إلى تحليل أثر تبني الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات في البلديات الأردنية. اتّبع الباحث المنهج التحليلي الوصفي، مع اعتماد الاستبيانات والملاحظات المباشرة لأداء البلديات قبل وبعد تطبيق الخدمات الإلكترونية الرقمية. أظهرت النتائج أن تحسين البنية التحتية الإلكترونية وتدريب الموظفين والمحافظة على تفاعل مستمر مع المواطنين يساهم بشكل مباشر في رفع جودة الخدمات، ويقلل أوقات الانتظار ويزيد من رضا المواطنين.

وأوصى الباحث بإيجاد سياسات تضمن تحديثات تقنية مستمرة وتشارك المواطن في تقييم الخدمات لضمان تحسين دائم وجودة أعلى في مستوى الخدمات العمومية.

10-دراسة ريم احمد سعيد الزهراني (2025) بعنوان :أثر أبعاد الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة في وزارة الصحة بجدة ، المجلة العربية للنشر العلميالمجلد08، العدد 85 ، السعودية : وهدفت إلى تحديد أثر أبعاد الحكومة الإلكترونية (البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية، العنصر البشري، الدعم الإداري) في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة في فرع وزارة الصحة بجدة .اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبيانات لجمع البيانات من موظفي الوزارة وأجرى تحليلاً إحصائياً دقيقاً. أظهرت النتائج أن أبعاد الحكومة الإلكترونية لها تأثير إيجابي واضح على جودة الخدمات العامة، حيث ساهمت في تسريع الإجراءات وتحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء. كما بينت الدراسة أهمية البعد التشريعي والدعم الإداري والعنصر البشري في رفع جودة الخدمات. ووصّيت الدراسة بضرورة مواصلة تطوير الحكومة الإلكترونية وتحديث الأطر التشريعية وتعزيز التكوين الرقمي للموظفين لضمان تحسين دائم في جودة الخدمات.

المبحث الثالث : الدراسات الأجنبية

1-دراسة B. Cuadrado-Ballesteros et al. (2012) بعنوان “Effects of functional decentralisation and public services delivery modes on quality of life in Spanish municipalities” (Journal of Cleaner Production, هدف إلى تحليل أثر اللامركزية الوظيفية وأنماط تقديم الخدمات على جودة الحياة والخدمات في البلديات الإسبانية. اتخذ الباحثون منهج الانحدار باستخدام بيانات لوحة، ووجدوا أن اللامركزية الوظيفية تحسّن من جودة الخدمات المقدمة وتؤثر إيجابياً على رفاه السكان مقارنة بأنماط الإدارة المختلطة. أوصت الدراسة بتبني أساليب لامركزية في تقديم الخدمات لتقليل الفجوات في الجودة، مع رقابة تنظيمية فعالة.

2-دراسة A. Setiawan, P. Tjptoherijanto, B.R. Mahi & K. Khoirunurrofik (2022) بعنوان “The Impact of Local Government Capacity on Public Service Delivery: Lessons Learned from Decentralized Indonesia” (Economies, MDPI). : هدف إلى تقديم دليل تجريبي عن أثر قدرات الحكومات المحلية على تقديم الخدمات العمومية في ظل اللامركزية. استخدم الباحثون نموذج بيانات لوحة مع منهج الانحدار (Hausman-Taylor)، مع قياس ثلاثة أنواع من القدرات: التحليلية، التشغيلية، والسياسية. بينت النتائج أن التفاعل بين القدرات الثلاث يُحسن تقديم الخدمات بشكل معنوي، وأن الإدماج بين القدرات أهم من تأثيرها الفردي. أوصت الدراسة بضرورة السعي لبناء قدرات متكاملة لدى الحكومات المحلية (تحليلية وتشغيلية وسياسية) لتعزيز جودة الخدمات في سياقات اللامركزية.

3-دراسة Y. Anni Aryani, Evi Gantyowati & An Nurrahmawati (2023) بعنوان : “Determinants of Local Government Public Service Quality: Evidence from the Developing Economy” (Journal of Governance and Regulation, Volume 12, Issue 1 – Special Issue). : هدف إلى تحديد العوامل المؤثرة في جودة الخدمات العامة المقدمة من الحكومات المحلية في سياق اقتصاد نامٍ (إندونيسيا). استخدمت المنهج التحليل الكمي باستعمال بيانات لوحة لـ 2016-2019، مع تحليل انحدار بيانات ثانوية من مؤسسات الحكومة ومكاتب الإحصاء. أظهرت النتائج أن الإنفاق التشغيلي والرأسمالي للحكومة المحلية وتمثيل المرأة في المجالس التشريعية كان لها أثر إيجابي معنوي على جودة الخدمات، بينما لا تظهر مؤشرات أخرى كالتعليم ورؤساء

المجالس تأثيراً معنوياً. وقدّمت الدراسة توصيات بضرورة تحسين إدارة الميزانية وتعزيز مشاركة المرأة في القيادة المحلية لتحسين جودة الخدمات.

4-دراسة **Quality of Public Services in Local Governments (2023)** بعنوان : **Quality of Public Services in Local Governments in Indonesia (International Journal of Economics, Finance and Management)**. تناولت هذه الدراسة العلاقة بين إنفاق الحكومات المحلية، مستوى نضج الضبط الداخلي (SPIP) ، وجودة الخدمات المقدّمة. اتّبع الباحث منهج تحليل بيانات كمية على عينة من 514 وحدة حكومية محلية، وأظهرت النتائج أن زيادة الإنفاق الرأسمالي ونضج نظم الرقابة الداخلية يرتبطان بتحسين جودة الخدمات. أوصت بضرورة تقوية الضبط الداخلي وتحسين إدارة الميزانية لتعزيز جودة الخدمات العامة.

5-دراسة **Quality of Public Services in Local Governments (2023)** بعنوان : **Quality of Public Services in Local Governments in Indonesia (International Journal of Economics, Finance and Management)**. تناولت هذه الدراسة العلاقة بين إنفاق الحكومات المحلية، مستوى نضج الضبط الداخلي (SPIP) ، وجودة الخدمات المقدّمة. اتّبع الباحث منهج تحليل بيانات كمية على عينة من 514 وحدة حكومية محلية، وأظهرت النتائج أن زيادة الإنفاق الرأسمالي ونضج نظم الرقابة الداخلية يرتبطان بتحسين جودة الخدمات. أوصت بضرورة تقوية الضبط الداخلي وتحسين إدارة الميزانية لتعزيز جودة الخدمات العامة.

6-دراسة **Usman Ghani & Shafiq Qurban (2024)** بعنوان : **“Role of Local Government in Improving Public Service Delivery in Punjab: A Comparative Study of District Lahore and Kasur” (Migration Letters, Volume 21, S13)**.

هدفت هذه الدراسة إلى مقارنة أثر تعديلات أنظمة الحكم المحلي (Acts 2019 vs 2022) على تقديم الخدمات العمومية في محافظتي لاهور وكاسور بباكستان. تبنت الدراسة منهج التحليل الوصفي المقارن مع أرشيف تشريعات وتطبيقات أداء الحكومات المحلية. أظهرت النتائج أن التعديلات التشريعية لتعزيز اللامركزية وتفعيل المجالس المحلية تحسّن تقديم الخدمات وتُعزّز مشاركة المواطنين في اتخاذ القرار. أوصت الدراسة بضرورة تفعيل التشريعات لدعم تمويل مستقل للحكومات المحلية وتحسين آليات الرقابة والمساءلة.

7-دراسة "Citizen Satisfaction with the Quality of Local Government Services"

(2024) بعنوان **Citizen satisfaction with the quality of local government public services**:

services.. هدفت الدراسة إلى تحليل العوامل التي تحدد رضا المواطنين عن جودة الخدمات التي تقدمها الحكومات المحلية في دول متعددة. اعتمدت المقالة على مراجعة أدبيات حديثة وتصنيفات متعددة حالات عبر أمريكا اللاتينية وآسيا، مبيّنة أن التحول الرقمي، المشاركة المدنية، القياس المستمر لجودة الخدمات، والشفافية جميعها تؤثر بشكل قوي في رضا المواطنين. وقدمت نتائج تظهر أن التفاعل بين الحكومات المحلية والمواطنين وعملية التحسين المستمر للخدمات يرتبطان ارتباطاً وثيقاً بتحسين الإدراك العام لجودة الخدمات، مع توصية بضرورة الانفتاح على استراتيجيات تكنولوجية وتشاركية لتعزيز رضا المستفيدين.

8-دراسة **Enhancing Administrative Service Delivery Practices (2024)** بعنوان :

Enhancing Administrative Service Delivery Practices of Local Government: Experiences from Nepal (Public and Municipal Finance, Volume 13, Issue 1).

هدفت الدراسة إلى فهم الممارسات الإدارية لتحسين تقديم الخدمات العمومية في الحكومات المحلية النيبالية، مع مراعاة إدماج وجهات نظر المواطنين وقضايا الحوكمة. اتّبع الباحث منهج مزيج (كمي ونوعي) عبر عينات من البلديات الريفية، ويبيّن أن تركيز الحكومات المحلية على وثائق التخطيط التشاركي ومؤشرات الأداء أدّى إلى تحسين الخدمات وتلبية الاحتياجات المحلية. وأوصى الباحث بضرورة تعزيز التدريب والحوكمة التشاركية والشفافية لرفع جودة الخدمات.

9-دراسة **Ampuero Salas & Pari Coaquira (2024)** بعنوان **Análisis del nivel de**:

influencia del gobierno digital en la modernización de la Gestión Pública en

un Gobierno Local del Perú (Veritas et Scientia, 13(2)). هدفت الدراسة إلى تحليل

تأثير الحكومة الرقمية على تحديث الإدارة العامة وتحسين الخدمات العمومية على مستوى حكومة محلية في بيرو. استخدم الباحثان المنهج التحليلي الاستقرائي مع بيانات من البلديات المحلية، وأظهرت النتائج أن التطبيق الفعّال للتقنيات الرقمية يُحسّن سرعة الخدمات، كفاءتها، ورضا المواطنين، وأن الشفافية الرقمية تُعزّز ثقة المجتمع في الهيئات الحكومية المحلية. وقد أوصى الباحثان بحملات توعية لتشجيع استخدام الخدمات الرقمية وتطوير البنية التحتية التقنية.

10-دراسة Study from International Journal of Local Government and

: Public Service Delivery in Local Government: بعنوان Community (2025)

Improving Efficiency and Accountability in Malaysia (International Journal of Local Government & Community, Vol.10, Issue 40).

هدفت الدراسة إلى بحث فعالية تقديم الخدمات العمومية في الحكومات المحلية الماليزية مع التركيز على المشاركة المجتمعية والمساءلة، وذلك بتفسير التحديات والفرص في البلديات المحلية مثل Sungai Petani. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مع دراسات مقارنة وتجارب دولية. وأظهرت النتائج التأثير الإيجابي لـ مشاركة المواطنين في تخطيط الميزانيات وأولويات الخدمات على جودة الخدمة وكفاءتها. أوصت الدراسة بتعزيز آليات التفاعل بين المواطنين والحكومة وتعزيز نظم الشفافية لتحسين الخدمات المحلية.

التعقيب على الدراسات السابقة

في ظل التطورات المتسارعة في الإدارة المحلية والحاجة الملحة لتحسين جودة الخدمات العمومية، أصبح من الضروري دراسة أداء الجماعات المحلية وتأثيرها المباشر على رضا المواطنين وكفاءة الخدمات. بناءً على ذلك، نستعرض التعقيب على الدراسات السابقة المحلية، العربية، والأجنبية لإبراز أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة الحالية حول دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية عين تموشنت.

1 -الهدف

تهدف الدراسات المحلية (عباسي سهام، 2021؛ أزروال يوسف ولعجال ليلي، 2022؛ طواهر عبد الجليل وقوارح اليامنة، 2020؛ غيتاوي عبد القادرو بيران يمينة، 2018؛ بوعلي ليندة وكديدة حنان، 2023) إلى تحليل مدى قدرة الجماعات المحلية على تقديم خدمات عمومية فعّالة وتحسين الجودة، مع التركيز على الرقمنة والإدارة الحديثة والحوكمة. أما الدراسات العربية (بنعادي حنان وآخرون، 2022؛ ريم أحمد سعيد الزهراني، 2025؛ رضوان البطراوي، 2020؛ نجوى جبران عيسى عكروش، 2022؛ فؤاد الكردي، 2016) فكانت أهدافها تقييم أثر الحكومة الإلكترونية، الابتكار، ونماذج الإدارة الحديثة على جودة الخدمات وتحقيق رضا المواطنين. أما الدراسات الأجنبية (Y. Anni Aryani et al., 2023؛ A. Setiawan et al., 2022؛ Usman Ghani & Shafiq Qurban, 2024) فركزت على تحديد العوامل المؤثرة على جودة الخدمات العامة في سياقات لامركزية واقتصادات مختلفة وتحليل أثر القدرات المحلية والرقمنة

على تقديم الخدمات . بالمقارنة، تهدف الدراسة الحالية إلى قياس أثر الجماعات المحلية على تحسين جميع أنواع الخدمات العمومية في بلدية عين تموشنت، مع التركيز على رضا المواطنين وكفاءة الأداء الإداري، وهو هدف أكثر تحديداً ومباشرة للواقع المحلي.

2 - المنهج

اتبعت معظم الدراسات المحلية المنهج الوصفي التحليلي (عباسي، 2021؛ غيتاوي، 2018؛ بوعلي وكديدة، 2023) مع التحليل القانوني، دراسة الحالة، والمقارنة بين النصوص القانونية والواقع الميداني . الدراسات العربية أيضاً اعتمدت على المنهج الوصفي الاستقرائي والتحليلي مع نماذج تحليلية مثل Business Model 5W1H (بنعادي، 2022) أو تحليل SERVQUAL (محمد علي علي وإيهاب ياسين، 2022). أما الدراسات الأجنبية، فقد استخدمت التحليل الكمي، بيانات لوحة، الانحدار، والمنهج المقارن بين مناطق مختلفة (Y. Anni Aryani et al., 2023؛ Setiawan et al., 2022) ، مع مزيج من المنهج الكمي والنوعي (Enhancing Administrative Service Delivery Practices, 2024). الدراسة الحالية اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، مع دراسة حالة تفصيلية للبلدية، ودمج المنهج الكمي لجمع بيانات المواطنين والموظفين، وتحليل مستوى جودة الخدمات في جميع القطاعات.

3 - الأداة

استخدمت الدراسات المحلية الاستبيانات، تحليل الوثائق الرسمية، المقابلات، ودراسة الحالة (أزروال، 2022؛ طواهر، 2020؛ حمادو وسرير، 2023)، بينما الدراسات العربية استخدمت الاستبيانات والمقابلات، أحياناً أدوات تقييم جودة مثل SERVQUAL (محمد علي علي وإيهاب ياسين، 2022). الدراسات الأجنبية اعتمدت على بيانات ثانوية، تحليلات الانحدار، ومراجعة أدبيات ميدانية، واستبيانات كمية ونوعية (Usman Ghani & Shafiq Qurban, 2024؛ Quality of Public Services in Local Governments, 2023). الدراسة الحالية جمعت بين استبيانات المواطنين والموظفين، مقابلات مع المسؤولين المحليين، وتحليل بيانات دقيقة لجميع القطاعات الخدمية داخل البلدية، ما يمنح نتائج أكثر دقة وشمولية.

4 -الموضوع

الموضوع العام لجميع الدراسات هو تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال قدرات وإدارة الجماعات المحلية. الدراسات المحلية ركزت على الإدارة الإلكترونية، التسيير العمومي، الحوكمة، وتكوين الموارد البشرية (مطايي الحاج، 2024؛ بلية لحبيب، 2017). الدراسات العربية ركزت على الابتكار في الخدمات، الحكومة الإلكترونية، اللامركزية، ومشاركة المواطنين (بنعادي، 2022؛ ليلي الخطيب، 2020). الدراسات الأجنبية تناولت أثر اللامركزية، الرقمنة، القدرة التحليلية والتشغيلية والسياسية للحكومات المحلية على جودة الخدمات (Setiawan et al., 2022)؛ (Aryani et al., 2023) الدراسة الحالية تتناول نفس الموضوع لكن بمستوى تفصيلي محدد على بلدية عين تموشنت، وتحليل كل نوع من الخدمات (النظافة، الصحة، المرافق، الإدارة) مع التركيز على جودة الأداء ورضا المواطنين، ما يجعلها أكثر تحديداً مقارنة بالدراسات السابقة.

5 -العينة

في الدراسات المحلية، تراوحت العينات بين 49 موظفاً محلياً في دراسة بوعلي وكديدة، وصولاً إلى مئات الموظفين أو المواطنين (عباسي، 2021؛ طواهير، 2020). الدراسات العربية استخدمت عينة من موظفين ومواطنين في بلديات مختلفة، عادة بين 100-300 مشارك (ريم الزهراني، 2025؛ رضوان البطراوي، 2020). الدراسات الأجنبية اعتمدت غالباً على بيانات لوحة لمؤسسات حكومية متعددة، أو آلاف المواطنين عبر مقاييس كمية (Aryani et al., 2023)؛ (Ghani & Qurban, 2024). الدراسة الحالية اختارت عينة شاملة تضم المواطنين والموظفين في بلدية عين تموشنت، مع مراعاة تمثيل جميع القطاعات الخدمية ومستويات الإدارة المختلفة، ما يتيح جمع بيانات دقيقة ومباشرة لقياس جودة الخدمات.

خلاصة الفصل الثاني :

في هذا الفصل تم استعراض الدراسات السابقة المحلية، العربية، والأجنبية المتعلقة بدور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية، حيث أظهرت جميع الدراسات أهمية الإدارة الفعالة، الرقمنة، والحكامة الجيدة في رفع جودة الخدمات المقدمة. كما بينت الدراسات العربية والعالمية أن المشاركة المجتمعية والشفافية تسهمان بشكل مباشر في زيادة رضا المواطنين وتحسين الأداء الإداري. من خلال تحليل المنهجيات والأدوات المختلفة، تبين أن الدراسة الحالية تتميز بتطبيق شامل على بلدية عين تموشنت مع جمع بيانات مباشرة من المواطنين والموظفين، ما يوفر رؤية دقيقة وشاملة. وقد أظهرت المقارنات أن هناك توافقاً في الأهداف العامة، لكن الدراسة الحالية تضيف تفصيلاً عملياً وتحليلياً يركز على جميع قطاعات الخدمات. وبذلك، يشكل هذا الفصل أساساً متيناً لفهم أبعاد تحسين الخدمة العمومية وتحديد أفضل السبل لتطوير الأداء المحلي. وأخيراً، تؤكد النتائج على ضرورة تعزيز الرقمنة، التدريب المستمر، وتفعيل آليات المشاركة المجتمعية لضمان تحسين مستدام للخدمات العمومية.

الفصل الثالث:

دراسة ميدانية على مستوى بلدية عين
تموشنت

تمهيد

يكسي هذا الفصل أهمية كبيرة في إطار هذه الدراسة، كونه يمثل الجانب التطبيقي الذي يتم من خلاله إسقاط المفاهيم النظرية المتعلقة بدور الجماعات المحلية وتحسين الخدمة العمومية على الواقع العملي لبلدية عين تموشنت. ويهدف إلى دراسة مدى مساهمة الجماعات المحلية في تحسين مستوى الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، من خلال تحليل مختلف المعطيات الميدانية التي تم جمعها باستخدام أداة الاستبيان، مما يسمح بفهم طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات المرتبطة بأثر الجماعات المحلية على جودة الخدمة العمومية ورضا المواطنين والتقليل من الصعوبات والمعوقات المرتبطة بها.

كما يسعى هذا الفصل إلى إبراز الدور الذي تؤديه البلدية في تطوير الخدمات الأساسية، تعزيز كفاءة التسيير المحلي، تحسين الاستجابة لاحتياجات المواطنين، وتوظيف الوسائل الحديثة من أجل الرفع من جودة الخدمات العمومية المقدمة. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث أساسية؛ حيث يتناول المبحث الأول بطاقة تعريفية ببلدية عين تموشنت محل الدراسة، بينما يُخصص المبحث الثاني لمنهجية الدراسة الميدانية وأدواتها، في حين يعالج المبحث الثالث تحليل النتائج واختبار الفرضيات وتفسيرها.

المبحث الأول: تقديم بلدية عين تموشنت

يتناول هذا المبحث التعريف ببلدية عين تموشنت من خلال تقديم عرض عام يساعد على فهم الإطار المؤسساتي والإداري لها، باعتبارها وحدة إدارية محلية تضطلع بمهام تنمية وخدمانية على مستوى الإقليم. كما يهدف إلى إبراز خصائصها الفنية والتنظيمية، من خلال التطرق إلى بطاقتها التعريفية، ثم استعراض هيكلها التنظيمي، وأخيراً تحليل التنظيم الإداري لمختلف مصالحها. ويأتي هذا العرض كمدخل أساسي لفهم طريقة سير هذه البلدية وكيفية تسيير شؤونها المحلية.

المطلب الأول: بطاقة فنية لبلدية عين تموشنت

تعتبر بلدية عين تموشنت من أهم البلديات التي تقع ضمن إقليم ولاية عين تموشنت، يحدها من الشمال بلدية شعبة اللحم وسيدي بن عدة، ومن الجنوب بلدية أغلال، ومن الشرق بلدية شنتوف وغربا بلدية عين الطلبة. تبلغ مساحتها 78.93 كم وتقع على ارتفاع 296 متر على مستوى سطح البحر الأبيض المتوسط مناخها رطب وشبه رطب.

ويقدر عدد سكان بلدية عين تموشنت بحوال 95000 نسمة حسب آخر إحصاء لسنة (2020)¹ حيث ارتفع عن سنة 2018 بعدها كان 83849 نسمة)

لبلدية عين تموشنت العديد من المنشآت الاقتصادية والاجتماعية ويمكن ذكرها فيما يلي:

*المرافق التعليمية والتكوين:

في إطار تغطية البلدية للتجمعات الحضرية قامت بإنجاز مرافق للتعليم والتكوين حيث تتوفر على:

- 34 مدرسة ابتدائية 16 متوسطة و 09 ثانويات.
- جامعة بالطريق الوطني لسيدي بلعباس للتعليم العالي والتكوين المتواصل
- 03 مراكز للتكوين المهني، ومعهد للتمهين.

*المرافق الصحية:

- تتوفر على العديد من المرافق التي تقدم خدمات صحية
- 04 مؤسسات استشفائية ومنها ما هو تابع للخاص، 07 عيادات متعددة الخدمات بالإضافة الى 04 قاعات العلاج والتي بإمكانها تغطية حاجات المناطق المجاورة لها.

¹مقر بلدية عين تموشنت ، مصلحة التعمير و البناء والتجهيزات ...

*المرافق الرياضية

من هذا المجال تتوفر بلدية عين تموشنت على 03 ملاعب رئيسية وملعب مدرسي.

*المرافق الدينية والثقافية

نجد على مستوى البلدية 18 مسجدا، أما التجهيزات الثقافية فتتوفر على دار الثقافة، دار الشباب ومركز ثقافي.

*المرافق الإدارية

تشمل بلدية عين تموشنت على مقر الدائرة، مقر البلدية 08 مراكز للبريد للبلديات إضافة إلى مكتب بريد مركزي شركات التأمين وكالات عقارية والعديد من مديريات كمديرية الطاقة والمناجم، مديرية الضرائب، مديرية الفلاحة والري.....

*المرافق التجارية والخدماتية:

تحتوي على 04 أسواق مغطاة، محلات تجارية، محطة برية لنقل المسافرين، دار البيئة تابعة لمديرية البيئة. 03 مقرات للحماية المدنية، دار الصناعة التقليدية، حظيرة حضرية تابعة لمديرية.¹

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمصالح بلدية عين تموشنت

تمارس إدارة بلدية عين تموشنت أعمالها وفق القوانين والتشريعات المعمول بها، وكغيرها من البلديات ينشغل تحت سلطة الأمين العام ويتكون الهيكل التنظيمي من:

- رئيس المجلس الشعبي البلدي.
- الأمينة العامة للبلدية.
- ثلاث مديريات تضم مصالح مختلفة ومجموعة المكاتب.
- فيما يبلغ عدد أعضاء المجلس الشعبي البلدي 24 عضوا .²

¹مقابلة مع رئيس مصلحة البناء وبرامج التنمية.

²مصلحة التعمير والبناء والتجهيزات، مقر بلدية عين تموشنت.

[illegible]

50

- جمع مسائل الإدارة العامة وتنفيذ المداولات.
- اعداد جداول الأعمال الخاص بالمجلس الشعبي البلدي.
- السهر على السير الحسن للبريد الصادر والوارد.

-وتتكون الأمانة العامة من ثلاثة مكاتب وهي:

- مكتب التنسيق والتلخيص.
- مكتب المنازعات.
- مكتب البريد وتسيير الأرشيف.

3.مديرية الوسائل العامة: وتشمل على ثمن (08) مصالح ونذكرها فيما يلي:

1.3.مصلحة الشؤون الثقافية والرياضية: وتتولى المهام التالية:

- تنظيم التظاهرات الثقافية والرياضية.
- إحصاء وضبط الجمعيات.
- تسيير المكاتب.

وتقوم بهذه المهام من خلال ثلاث (03) مكاتب مكتب الشؤون الثقافية، مكتب الشؤون الرياضية، مكتب التنسيق مع الجمعيات.

2.3.مصلحة الشؤون الاجتماعية والصحية:

وتشمل على ثلاث مكاتب مكتب النشاط الاجتماعي، مكتب ادماج الشباب، مكتب التحقيقات الاجتماعية، وتتولى هذه المكاتب مجموعة من المهام نذكر منها:

- إحصاء المكفوفين والعجزة وضبط قوائم المحتاجين.
- ضبط أصحاب الدخل الضعيف
- إحصاء السكنات التي لا تتوفر بها الشروط الصحية للحياة.....

3.3.مصلحة المالية والأملاك:

وتتضمن هي الأخرى مجموعة من المكاتب التي تسهر على تنفيذ وظائفها وهي: مكتب الميزانية والمحاسبة، مكتب الصفقات والبرمجة ومتابعة برامج التنمية، مكتب الأملاك والجرد. وتقوم هذه المكاتب ب:

- جمع مختلف الموارد المالية وتقييمها.
- جمع الوثائق المالية واعداد الفواتير التابعة لها.

4.3. مصلحة المستخدمين والتكوين وتقوم ب:

- ضبط قائمة المستخدمين الإداريين والتقنيين.
- التحضير والاشراف على المسابقات والامتحانات.
- ضبط احتياجات البلدية من المستخدمين والسهر على تكوينهم.

5.3. مصلحة التنظيم والشؤون العامة

وتقوم هذه المصلحة من خلال ثلاث مكاتب ب:

- متابعة النزاعات التي تكون البلدية عضوا فيها.
- اصدار مدونات بالعقود الإدارية للبلدية.
- ضبط ومتابعة السجلات التجارية.
- متابعة حركة المواطنين (جواز السفر ...).

6.3. مصلحة النظافة وحماية المحيط

- وتتولى المهام المتعلقة بالحفاظ على الصحة العمومية ومراقبة وجمع القمامات.
- القيام بحملات التوعية للحفاظ على النظافة ومحاربة الامراض المتنقلة عن طريق المياه.

7.3. مصلحة التعمير والبناء والتجهيزات

- وتتكفل هذه المصلحة بمتابعة التعمير فيما يتعلق برخص البناء، رخص الهدم...
- متابعة التجديد الحضاري.
- العمل على حماية وسائل التعمير على مستوى إقليم البلدية.

8.3. مصلحة الصيانة الورشات والمستودعات

- ضبط برامج تتعلق بالزيارات الميدانية للورشات بالتنسيق مع المصالح التقنية.
- القيام بكل اعمال الصيانة التي تتطلبها أملاك البلدية.
- متابعة حركة ممتلكات البلدية من العتاد واستغلالها.
- اعداد تقرير دوري حول حظيرة السيارات والصيانة.

المبحث الثاني : تصميم الدراسة الميدانية

تعد الدراسة الميدانية من أهم المراحل الأساسية في البحث العلمي، باعتبارها الجانب التطبيقي الذي يسمح بالتأكد من مدى صحة الفرضيات وتحقيق أهداف الدراسة من خلال الاعتماد على خطوات علمية دقيقة ومنظمة. ومن هذا المنطلق، تم إعداد منهجية بحث تتلاءم مع طبيعة موضوع الدراسة المرتبط بدور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية، مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصية البلدية محل الدراسة وطبيعة الخدمات التي تقدمها للمواطنين. وعليه، يتناول هذا المبحث عرض المنهج المعتمد في الدراسة، بالإضافة إلى تحديد مجتمع البحث والعينة المدروسة، وكذا توضيح مختلف الأدوات والأساليب المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها.

المطلب الاول: الاطار المنهجي للدراسة

اولا: منهجية الدراسة

يعتمد البحث العلمي على منهجية منظمة تهدف إلى دراسة الظواهر وتحليلها بطريقة موضوعية ودقيقة، بما يساعد الباحث على تفسير النتائج والوصول إلى استنتاجات علمية يمكن الاعتماد عليها. كما تمثل المنهجية مجموعة من الإجراءات والخطوات التي توجه الدراسة نحو تحقيق الأهداف المسطرة والإجابة عن التساؤلات المطروحة.

وفي إطار هذه الدراسة التي تتناول دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية عين تموشنت، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لهذا النوع من الدراسات التطبيقية، حيث يسمح بوصف واقع الخدمات العمومية المقدمة من طرف البلدية وتحليل مختلف الجوانب المرتبطة بها، إضافة إلى دراسة مدى مساهمة الجماعات المحلية في تحسين جودة الخدمات والاستجابة لاحتياجات المواطنين.

ويرتكز هذا المنهج على جمع البيانات المتعلقة بمستوى أداء البلدية في تقديم الخدمات العمومية ومدى رضا المواطنين عنها، ثم تحليلها بهدف إبراز طبيعة العلاقة بين دور الجماعات المحلية وتحسين الخدمة العمومية، والكشف عن مدى مساهمة التسيير المحلي في تطوير الخدمات وتقليل الصعوبات والمعوقات التي تواجهها. كما تم تدعيم الجانب النظري بدراسة ميدانية من خلال استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات من أفراد العينة، حيث تم تصميمه بما يتوافق مع أهداف الدراسة ومحاورها الأساسية. وبعد جمع البيانات، تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل النتائج بطريقة علمية دقيقة، بما يساهم في اختبار الفرضيات والوصول إلى نتائج تعكس واقع دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية داخل بلدية عين تموشنت.

ثانيا: مجتمع الدراسة وعينها

أ- مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة جميع الأفراد المعنيين بموضوع البحث والذين يتم الاعتماد عليهم في جمع البيانات وتحليلها. وفي إطار هذه الدراسة، تمثل مجتمع البحث في موظفي وعمال بلدية عين تموشنت بمختلف المصالح والأقسام الإدارية، باعتبارهم الفئة الأكثر ارتباطا بواقع الخدمات العمومية وطبيعة التسيير المحلي داخل البلدية. وقد بلغ العدد التقريبي لأفراد مجتمع الدراسة حوالي 48 عاملا وموظفا، وهو ما شكل الإطار البشري المعتمد لدراسة دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية.

ب- عينة الدراسة

أما بالنسبة لعينة الدراسة، فقد تم اختيار عينة من مجتمع البحث قصد الحصول على بيانات تعكس واقع الدراسة بصورة موضوعية، حيث تم توزيع 40 استمارة استبيان على مجموعة من العمال والموظفين داخل بلدية عين تموشنت، مع مراعاة التنوع في الوظائف والمصالح الإدارية. بما يضمن تمثيل مختلف فئات المجتمع محل الدراسة.

وقد عرفت عملية جمع الاستبيانات تفاعلا جيدا من طرف أفراد العينة، الأمر الذي ساهم في توفير بيانات تساعد على تحليل متغيرات الدراسة المتعلقة بدور الجماعات المحلية وتحسين الخدمة العمومية بدرجة مقبولة من الدقة والموضوعية.

وسيتم فيما يلي عرض الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة بالاعتماد على المعلومات الواردة في الاستبيان، بهدف تكوين صورة واضحة عن طبيعة العينة المدروسة.

الجدول رقم (01): عينة الدراسة

عدد الموظفين	الاستبيانات
40	الموزعة
40	المسترجعة
0	المستبعدة
40	المقبولة

المصدر: من اعداد الطالب

1-خصائص عينة الدراسة حسب الجنس: يتضمن الجدول التالي خصائص عينة الدراسة حسب

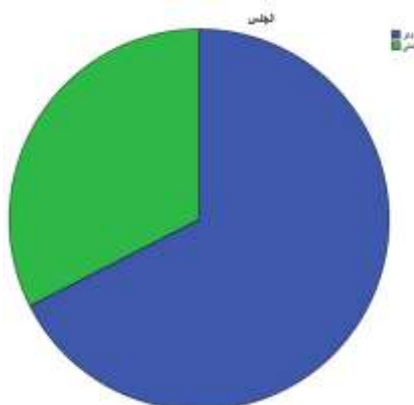
جدول رقم (02) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	27	67.5%
انثى	13	32.5%
المجموع	40	100

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال نتائج الجدول رقم (02) الخاص بتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس أن نسبة الذكور بلغت 67.5% بتكرار قدره 27 مفردة، في حين بلغت نسبة الإناث 32.5% بتكرار 13 مفردة من إجمالي العينة البالغ عددها 40 مفردة. ويتضح من هذه النتائج أن فئة الذكور هي الأكثر تمثيلا في العينة محل الدراسة مقارنة بالإناث، وهو ما يعكس طبيعة توزيع العاملين داخل البلدية أو المؤسسة محل الدراسة، حيث قد يرجع ذلك إلى خصوصية بعض المناصب أو طبيعة العمل الإداري والتقني الذي يغلب عليه الطابع الذكوري. كما أن هذا التوزيع يساهم في إعطاء تصور أولي حول خصائص العينة المدروسة، دون أن يؤثر ذلك على موضوعية التحليل الإحصائي للبيانات المتحصل عليها في الدراسة.

الشكل رقم (02) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



SPSSالمصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج

2-خصائص عينة الدراسة حسب الفئة العمرية: يتضمن الجدول التالي خصائص عينة الدراسة حسب

جدول رقم (03) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية

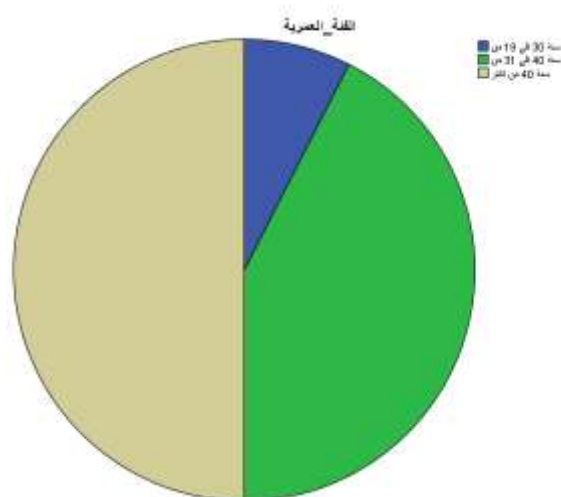
الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
من 20 الى 30 سنة	3	7.5%
من 31 سنة الى 40 سنة	17	42.5%
40 سنة فاكتر	20	50%

المجموع	40	100
---------	----	-----

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (03) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية، حيث يتبين أن الفئة العمرية من 40 سنة فأكثر تمثل النسبة الأكبر من أفراد العينة بنسبة 50 بالمائة وبعدها 20 مفردة، تليها الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بنسبة 42.5 بالمائة وبعدها 17 مفردة، بينما سجلت الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة النسبة الأقل بواقع 7.5 بالمائة فقط وبعدها 3 أفراد. ويشير هذا التوزيع إلى أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى الفئات العمرية المتوسطة وما فوق، وهو ما يعكس امتلاكهم لخبرة مهنية وميدانية معتبرة داخل المؤسسة، الأمر الذي يعزز من موثوقية الإجابات المقدمة ويساهم في دقة النتائج المتوصل إليها في الدراسة.

الشكل رقم (03) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية



المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

3-خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي: يتضمن الجدول التالي خصائص عينة الدراسة حسب

جدول رقم (04) : توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

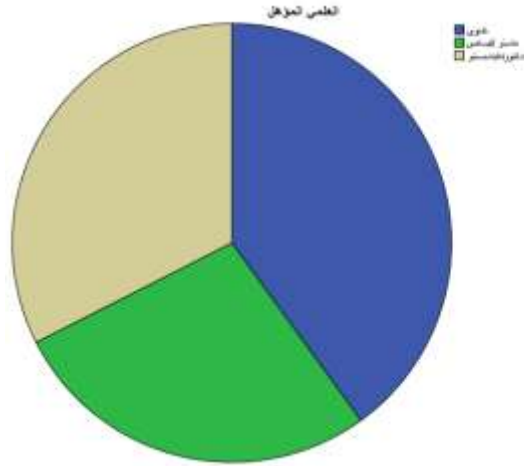
المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	16	40%
ماستر/ليسانس	22	55%
ماجستير/ دكتوراه	2	5%
المجموع	40	100

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (04) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي، حيث تمثل فئة ماستر/ليسانس النسبة الأكبر من أفراد العينة بنسبة 55% وبعدها 22 فرداً، مما يدل على هيمنة المستوى

الجامعي داخل المؤسسة محل الدراسة. تليها فئة المستوى الثانوي بنسبة 40% وبعدها 16 فرداً، في حين سجلت فئة الدكتوراه أدنى نسبة بلغت 5% وبعدها فردين فقط. ويعكس هذا التوزيع تنوعاً في المستويات التعليمية مع غلبة المؤهلات الجامعية، الأمر الذي يسهم في إثراء آراء أفراد العينة ويعزز من دقة النتائج المتوصل إليها.

الشكل رقم (05) : توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

4-خصائص عينة الدراسة حسب الخبرة: يتضمن الجدول التالي خصائص عينة الدراسة حسب

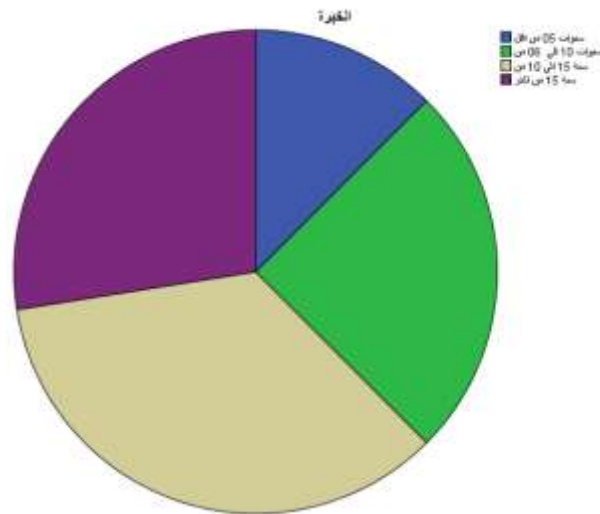
جدول رقم (05) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	5	12.5%
من 6 الى 10 سنوات	10	25%
من 10 الى 15 سنة	14	35%
15 سنة فأكثر	11	27.5%
المجموع	40	100

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (05) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية، حيث تبين أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي فئة من 10 إلى 15 سنة بنسبة 35 بالمائة، تليها فئة 15 سنة فأكثر بنسبة 27.5 بالمائة، ثم فئة من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 25 بالمائة، في حين سجلت فئة أقل من 5 سنوات أدنى نسبة قدرت بـ 12.5 بالمائة. ويشير هذا التوزيع إلى أن غالبية أفراد العينة يتمتعون بخبرة مهنية متوسطة إلى طويلة، وهو ما يعكس توفر مستوى جيد من التراكم المهني والمعرفة الوظيفية لدى المبحوثين، مما يعزز من موثوقية إجاباتهم وقدرتهم على تقييم واقع الخدمات العمومية داخل البلدية محل الدراسة بشكل أكثر دقة وموضوعية.

الشكل رقم (06) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة



المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات

بعد تحديد المنهج المناسب للدراسة وتحديد مجتمع البحث والعينة، تم الاعتماد على مجموعة من الوسائل والأدوات العلمية لجمع البيانات وتحليلها، وذلك بما يتلاءم مع طبيعة الدراسة المتعلقة بدور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية على مستوى بلدية عين تموشنت.

أولاً: المصادر الأولية

1 -المقابلة والملاحظة: تم الاعتماد على الملاحظة والمقابلات المباشرة مع عدد من عمال وموظفي بلدية عين تموشنت، بهدف جمع معلومات ميدانية مرتبطة بموضوع الدراسة والمتعلق بدور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية. وقد ساهمت هذه المقابلات في الحصول على معطيات تساعد على فهم واقع الخدمات العمومية داخل البلدية، إضافة إلى توضيح بعض الجوانب المتعلقة بمدى فعالية التسيير المحلي والاستجابة لاحتياجات المواطنين.

كما تم خلال عملية المقابلة تسجيل مجموعة من الملاحظات المتعلقة بطريقة تفاعل الموظفين وآرائهم حول مستوى الخدمات المقدمة، وهو ما ساعد على تدعيم الدراسة الميدانية وتوفير بيانات أكثر دقة وموضوعية تخدم أهداف البحث.

2 -الاستبيان: يعتبر الاستبيان من أكثر أدوات البحث العلمي استخداماً في الدراسات الميدانية، نظراً لقدرته على جمع البيانات من عدد معتبر من أفراد العينة في وقت قصير وبطريقة منظمة. ويعتمد على مجموعة من الأسئلة الموجهة التي تهدف إلى التعرف على آراء واتجاهات الباحثين حول موضوع الدراسة.

وقد تم إعداد الاستبيان بما يتوافق مع أهداف الدراسة الموسومة بـ "دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية - دراسة حالة بلدية عين تموشنت"، حيث تم تصميمه وفق محاور الدراسة ومتغيراتها الأساسية، وقد مر بعدة مراحل تمثلت فيما يلي:

- إعداد الصيغة الأولية للاستبيان بالاعتماد على محاور الدراسة؛
 - عرض الاستبيان على المشرف من أجل التأكد من سلامة الصياغة ومدى ملاءمته لأهداف البحث؛
 - إجراء التعديلات اللازمة من حيث اللغة والترتيب والدقة العلمية؛
 - توزيع الاستبيان على أفراد عينة الدراسة داخل بلدية عين تموشنت؛
 - جمع الاستبيانات وفرز البيانات الخاصة بها؛
 - تحليل النتائج باستخدام برنامج IBM SPSS Statistics بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات والوصول إلى نتائج علمية دقيقة.
- هيكل الاستبيان: تم تقسيم الاستبيان إلى جزأين رئيسيين:

- **الجزء الأول:** تتضمن البيانات الشخصية للمبحوثين، وهي: الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، والخبرة.
 - **الجزء الثاني:** خصص لمحاور الدراسة، حيث شمل:
 - **المحور الأول:** دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية، وتضمن 12 عبارة.
 - **المحور الثاني:** تحسين الخدمة العمومية، وتضمن ثلاثة أبعاد رئيسية هي: جودة الخدمة العمومية (05 عبارات)، رضا المواطنين عن الخدمة العمومية (06 عبارات)، و الصعوبات والمعوقات (06 عبارات).
- وقد تم الاعتماد على مقياس "ليكرت" الخماسي لقياس آراء المبحوثين، نظراً لسهولة استخدامه وتوازنه، حيث يتدرج من: موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، إلى غير موافق بشدة.

الجدول رقم (06): درجات سلم ريكارت :

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

source : Ankur Joshi, Saket Kale , Satish Chandel and D. K. Pal, Likert Scale: Explored and Explained, British Journal of Applied Science & Technology, 7(4): 396-403, 2015, Article no.BJAST.2015.157

ب- المصادر الثانوية: تم الاعتماد في هذه الدراسة على مجموعة من المصادر الثانوية ذات الصلة بموضوع البحث، وذلك من خلال الرجوع إلى الكتب العلمية، والمذكرات الجامعية، والأبحاث والدراسات السابقة، بالإضافة إلى المقالات العلمية المحكمة، بهدف بناء الإطار النظري للدراسة وتدعيمها بأسس علمية موثوقة.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي للحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في معالجة وتحليل بيانات الدراسة باستخدام الحاسب الآلي. وللإجابة على فرضيات الدراسة، تم توظيف مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، تتمثل فيما يلي:

- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس درجة ثبات وموثوقية فقرات الاستبيان .
- معامل ارتباط بيرسون (pearson) لقياس درجة الارتباط بين متغيرات الدراسة وتحديد طبيعة العلاقة بينها .
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية :لتحليل إجابات أفراد العينة وترتيب العبارات حسب أهميتها استناداً إلى قيم المتوسط الحسابي .
- الوسط الحسابي :لتحديد متوسط تقييم كل عبارة من عبارات محاور الدراسة .

المبحث الثالث: قياس صدق و ثبات و تحليل الدراسة

تشكل أدوات البحث العلمي عنصرا محوريا في أي دراسة أكاديمية، كونها الوسيلة التي يعتمد عليها الباحث في جمع المعلومات ومعالجتها بطريقة علمية منظمة، بما يضمن الحصول على نتائج دقيقة يمكن الوثوق بها. لذلك، فإن بناء أداة الدراسة يستوجب التأكد من مدى قدرتها على قياس الجوانب المراد دراستها، وذلك من خلال التحقق من خصائصها السيكومترية المتمثلة في الصدق والثبات.

وفي هذا السياق، يهدف هذا المبحث إلى فحص مدى صلاحية أداة الدراسة من حيث الصدق والثبات، إلى جانب معالجة البيانات المتحصل عليها ميدانيا، ثم اختبار الفرضيات بهدف التوصل إلى نتائج علمية تعكس واقع الدراسة بشكل دقيق وموضوعي.

المطلب الأول : قياس صدق الدراسة

يعد التحقق من الصدق من المتطلبات الأساسية في أدوات جمع البيانات، إذ يهدف إلى التأكد من أن الأداة المستخدمة تقيس فعليا ما صممت من أجله، بما يضمن دقة النتائج وموضوعيتها.

***الصدق الظاهري:** بعد الانتهاء من إعداد الاستبيان، تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المختصين في المجال الأكاديمي بهدف تحكيمه علميا. وقد استفيد من ملاحظاتهم وتوجيهاتهم المتعلقة بمدى وضوح العبارات، وتناسق الفقرات، وترابط المحاور، إضافة إلى مدى توافقه مع أهداف الدراسة، وتم إدخال التعديلات اللازمة بناء على ذلك.

*** صدق الاتساق الداخلي:** يقصد به درجة الانسجام بين فقرات الاستبيان ومدى ارتباط كل فقرة بالمحور الذي تنتمي إليه، بحيث تعكس جميع البنود نفس البعد المراد قياسه. ويتم التأكد من هذا النوع من الصدق من خلال تطبيق اختبارات إحصائية مناسبة لقياس قوة الترابط بين الفقرات ومدى مساهمتها في قياس المفهوم نفسه بشكل متكامل.

أ-صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الاول (دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية)

الجدول رقم (07): معامل الارتباط بين فقرات المحور الاول : دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة

العمومية

المحاور	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	SIG
	توفر البلدية خدمات مياه الشرب لجميع الأحياء بشكل منتظم.	*0.384	0.000
	مستوى نظافة الشوارع والفضاءات العامة في البلدية مرضٍ.	**0.739	
	خدمات الإنارة العمومية تعمل بشكل دائم وفعال.	**0.711	

دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية	وسائل النقل العمومي في البلدية متوفرة وتلبي حاجيات السكان.	**0.854
	التخطيط المحلي للبلدية يأخذ بعين الاعتبار احتياجات المواطنين.	**0.643
	الخدمات الصحية الأولية المقدمة من البلدية متاحة وفعّالة.	**0.745
	المشاريع المحلية تنجز في الوقت المحدد وبجودة مناسبة.	**0.514
	توزيع الخدمات بين أحياء البلدية يتم بشكل عادل.	**0.784
	البلدية توظف التكنولوجيا لتحسين جودة الخدمات.	**0.781
	هناك متابعة دورية لأداء الخدمات داخل البلدية.	**0.543
	البرامج الثقافية والرياضية والاجتماعية تدار بكفاءة على مستوى البلدية.	**0.651
	جهود البلدية تقلص الفجوة في جودة الخدمات بين الأحياء المختلفة.	**0.703

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال نتائج الجدول رقم (07) المتعلق بصدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول أن جميع معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور جاءت موجبة ودالة إحصائية، حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بيرسون بين مستويات متوسطة وقوية، إذ سجلت أعلى قيمة ارتباط بين عبارة وسائل النقل العمومي في البلدية متوفرة وتلبي حاجيات السكان وبين المحور ككل، بينما سجلت أقل قيمة ارتباط مع عبارة توفر البلدية خدمات مياه الشرب لجميع الأحياء بشكل منتظم. كما أن أغلب القيم كانت دالة عند مستوى معنوية مناسب، مما يدل على وجود تجانس داخلي بين عبارات المحور وقياسها لنفس البعد المتعلق بدور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية. وعليه يمكن القول إن فقرات هذا المحور تتمتع بدرجة جيدة من الصدق الداخلي وتعد صالحة لأغراض التحليل الإحصائي.

ب-صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني (تحسين الخدمة العمومية)

الجدول رقم (08): معامل الارتباط بين فقرات و ابعاد المحور الثاني: تحسين الخدمة العمومية

المحاور	الابعاد	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	SIG
تحسين الخدمة العمومية	جودة الخدمة العمومية	تعمل البلدية على تطوير البنية التحتية بشكل مستمر لتحسين مستوى الخدمات.	**0.648	0.000
		توظيف التكنولوجيا الرقمية من قبل البلدية يساهم في تسهيل الإجراءات وتحسين الخدمات.	**0.849	
		الشراكة مع القطاع الخاص في بعض الخدمات تساهم في تحسين الأداء.	**0.884	

رضا المواطنين عن الخدمة العمومية	**0.714	البلدية تقوم بتدريب وتأهيل الموظفين لتعزيز كفاءتهم.
	**0.668	تتم إدارة الموارد المالية المخصصة للخدمات العمومية بكفاءة وشفافية .
	**0.684	مشاركة السكان في تقييم الخدمات العمومية محدودة وتحتاج للتطوير.
	**0.678	المواطنون يشركون في بعض القرارات المتعلقة بالخدمات المحلية.
	**0.592	مستوى رضا السكان عن الخدمات المقدمة مرتفع.
	**0.558	البلدية تتعامل بمرونة مع الاحتياجات الطارئة أو المفاجئة.
	**0.543	يتمتع المواطنون بإمكانية متساوية للاستفادة من الخدمات العمومية.
	**0.403	موظفو البلدية يقدمون المعلومات والإرشادات للمواطنين بوضوح.
	**0.858	محدودية الموارد المالية تحد من قدرة البلدية على تطوير وتحسين الخدمات.
	**0.832	صعوبة متابعة وصيانة المشاريع والخدمات بعد تنفيذها تمثل عائقاً.
الصعوبات والمعوقات	**0.728	البطء في الإجراءات الإدارية يعرقل تحسين الخدمات بشكل مستمر.
	**0.754	بعض الخدمات الأساسية لا تصل لجميع سكان البلدية بنفس المستوى.
	**0.851	دمج الخدمات الرقمية مع الخدمات التقليدية غير مكتمل.
	**0.842	الرقابة والمتابعة على جودة الخدمات بحاجة لتعزيز لضمان استمراريتها واستدامتها.

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (08) نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحاور الثاني المتعلق بتحسين الخدمة العمومية، من خلال قياس معاملات الارتباط بيرسون بين كل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه. وقد أظهرت النتائج أن جميع معاملات الارتباط كانت موجبة ومرتفعة نسبياً ودالة إحصائية، حيث تراوحت قيمها ضمن

مستويات مقبولة وبلغت دلالتها الإحصائية (0.000)، وهو ما يشير إلى وجود اتساق داخلي قوي بين العبارات ومختلف أبعاد المحور. كما يتضح أن عبارات بعد جودة الخدمة العمومية سجلت معاملات ارتباط مرتفعة، مما يعكس قدرتها على قياس هذا البعد بدقة، وكذلك الحال بالنسبة لبعد رضا المواطنين الذي أظهر معاملات ارتباط مقبولة تؤكد اتساق فقراته مع المفهوم المراد قياسه. أما بعد الصعوبات والمعوقات فقد سجل أعلى مستويات الارتباط، مما يدل على قوة ترابط عباراته ووضوحها في قياس هذا البعد. وبشكل عام، تؤكد هذه النتائج أن فقرات المحور الثاني تتمتع بصدق اتساق داخلي جيد يسمح بالاعتماد عليها في الدراسة الميدانية وتحليل النتائج.

المطلب الثاني: ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة مدى استقرار نتائج الاستبيان واتساقها، بحيث لا تتغير بشكل كبير في حال إعادة تطبيقه على أفراد العينة نفسها وفي ظروف متشابهة عبر فترات زمنية مختلفة، مما يعكس دقة الأداة وموثوقيتها في القياس.¹

ويُقاس ثبات الأداة عادةً باستخدام معامل ألفا كرونباخ، حيث تشير القيم المرتفعة لهذا المعامل إلى وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبيان. فإذا كانت قيمة المعامل أكبر من (0.70)، فإن ذلك يدل على تمتع الأداة بدرجة جيدة من الثبات، مما يجعل نتائجها قابلة للاعتماد في التحليل العلمي. وفي هذا الإطار، تم استخدام برنامج SPSS لإجراء اختبار الثبات على إجابات أفراد العينة، حيث تم حساب معامل ألفا كرونباخ لجميع أبعاد الاستبيان، وقد أسفرت النتائج عن القيم المبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (09): قياس ثبات أداة الدراسة

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية	12	0.874
تحسين الخدمة العمومية	17	0.861
الاستبيان ككل	29	0.897

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال نتائج جدول قياس ثبات أداة الدراسة أن معامل ألفا كرونباخ قد سجل قيمة مرتفعة لكل محاور الاستبيان، حيث بلغ 0.874 بالنسبة لمحور دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية، و0.861 لمحور تحسين الخدمة العمومية، بينما سجل الاستبيان ككل قيمة قدرت بـ 0.897. وتشير هذه القيم إلى مستوى عال من الثبات والاتساق الداخلي بين عبارات الاداة، كونها تفوق الحد المقبول علميا والمقدر بـ 0.70، مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة من المصدقية والاعتمادية ويمكن الاعتماد

عليه في قياس متغيرات الدراسة. وبالتالي فإن نتائج التحليل الإحصائي المستخرجة من هذه الاداة تعد موثوقة وصالحة لاختبار الفرضيات والوصول الى نتائج دقيقة حول موضوع الدراسة.

المطلب الثالث : تحليل الدراسة و اختبار فرضياتها

أولاً : عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان

في هذا الجزء، سيتم عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المرتبطة بالأبعاد الفرعية لهذا المحور، وذلك من خلال إجراء المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، حيث سيتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة.

1- عرض نتائج المحور الاول " دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية "

في هذا الجزء، سيتم عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المرتبطة بهذا المحور، وذلك من خلال إجراء المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، حيث سيتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة.

الجدول رقم (10) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمحور الاول دور الجماعات المحلية في

تحسين الخدمة العمومية

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
01	توفر البلدية خدمات مياه الشرب لجميع الأحياء بشكل منتظم.	2.670	1.206	مرتفع	12
02	مستوى نظافة الشوارع والفضاءات العامة في البلدية مرضٍ.	3.650	1.001	مرتفع	10
03	خدمات الإنارة العمومية تعمل بشكل دائم وفعال.	3.900	0.671	مرتفع	4
04	وسائل النقل العمومي في البلدية متوفرة وتلبي حاجيات السكان.	3.525	0.846	مرتفع	11
05	التخطيط المحلي للبلدية يأخذ بعين الاعتبار احتياجات المواطنين.	3.825	0.594	مرتفع	7
06	الخدمات الصحية الأولية المقدمة من البلدية متاحة وفعّالة.	3.775	0.800	مرتفع	8

07	المشاريع المحلية تنجز في الوقت المحدد وبجودة مناسبة.	3.900	0.777	مرتفع	6
08	توزيع الخدمات بين أحياء البلدية يتم بشكل عادل.	3.700	0.822	مرتفع	9
09	البلدية توظف التكنولوجيا لتحسين جودة الخدمات.	3.900	0.632	مرتفع	3
10	هناك متابعة دورية لأداء الخدمات داخل البلدية.	3.925	0.655	مرتفع	1
11	البرامج الثقافية والرياضية والاجتماعية تدار بكفاءة على مستوى البلدية.	3.925	0.729	مرتفع	2
12	جهود البلدية تقلص الفجوة في جودة الخدمات بين الأحياء المختلفة.	3.900	0.708	مرتفع	5
المتوسط والانحراف المعياري للاجمالي للمحور الاول		3.74	0.81	مرتفع	

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من نتائج الجدول أن آراء أفراد العينة حول دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية جاءت في مجملها ذات اتجاه مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمحور 3.74 بانحراف معياري قدره 0.81، وهو ما يعكس درجة توافق جيدة بين إجابات المبحوثين. كما سجلت أغلب العبارات مستويات مرتفعة، خاصة المتعلقة بمتابعة الخدمات، والبرامج المحلية، وتوظيف التكنولوجيا، مما يدل على وجود إدراك إيجابي لدور البلدية في تحسين جودة الخدمات العمومية. في المقابل، سجلت عبارة توفير مياه الشرب أقل متوسط حسابي مقارنة بباقي العبارات، وباتجاه متوسط، ما يشير إلى وجود بعض النقائص في هذا الجانب. وبصفة عامة، تعكس النتائج أن دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية يُقَيَّم بشكل إيجابي من طرف أفراد العينة مع تفاوت بسيط بين المؤشرات.

2-تحليل نتائج المحور الثاني "تحسين الخدمة العمومية".

أ-عرض وتحليل نتائج البعد الفرعي الأول:

سنقوم فيما يلي بعرض وتحليل استجابات أفراد العينة للعبارات المتعلقة بهذا البعد، حيث يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بـ "جودة الخدمة العمومية"

الجدول رقم (11) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الفرعي الأول.

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة العبارة
01	تعمل البلدية على تطوير البنية التحتية بشكل مستمر لتحسين مستوى الخدمات.	4.025	0.733	مرتفع	3
02	توظيف التكنولوجيا الرقمية من قبل البلدية يساهم في تسهيل الإجراءات وتحسين الخدمات.	4.100	0.671	مرتفع	1
03	الشراكة مع القطاع الخاص في بعض الخدمات تساهم في تحسين الأداء.	3.950	0.749	مرتفع	4
04	البلدية تقوم بتدريب وتأهيل الموظفين لتعزيز كفاءتهم.	3.750	0.898	مرتفع	5
05	تتم إدارة الموارد المالية المخصصة للخدمات العمومية بكفاءة وشفافية .	4.025	0.697	مرتفع	2
المتوسط والانحراف المعياري الإجمالي للبعد الفرعي الأول		3.970	0.750	مرتفع	

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (11) أن مستوى جودة الخدمة العمومية في بلدية عين تموشنت جاء مرتفعاً بشكل عام، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد 3.970 بانحراف معياري قدره 0.750، مما يعكس تجانس نسبياً في استجابات أفراد العينة حول هذا البعد. كما سجلت جميع العبارات متوسطات حسابية تقع ضمن فئة التقييم المرتفع، وهو ما يدل على وجود توجه إيجابي لدى المبحوثين نحو مستوى جودة الخدمات المقدمة.

وقد احتلت عبارة "توظيف التكنولوجيا الرقمية من قبل البلدية يساهم في تسهيل الإجراءات وتحسين الخدمات" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.100، مما يشير إلى إدراك أفراد العينة لأهمية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات. في حين جاءت عبارة "البلدية تقوم بتدريب وتأهيل الموظفين لتعزيز كفاءتهم" في المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.750، رغم بقائها ضمن المستوى المرتفع، وهو ما يعكس وجود حاجة نسبية لتعزيز جانب التكوين والتأهيل.

وبصفة عامة، تشير النتائج إلى أن جودة الخدمة العمومية على مستوى البلدية محل الدراسة تتمتع بمستوى جيد، مع بروز دور التكنولوجيا والبنية التحتية كأهم العوامل المؤثرة في تحسين الأداء الخدمي.

ب- عرض وتحليل نتائج البعد الفرعي الثاني:

سنقوم فيما يلي بعرض وتحليل استجابات أفراد العينة للعبارات المتعلقة بهذا البعد، حيث يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بـ "رضا المواطنين عن الخدمة العمومية"

الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الفرعي الثاني.

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
01	مشاركة السكان في تقييم الخدمات العمومية محدودة وتحتاج للتطوير.	3.875	0.722	مرتفع	5
02	المواطنون يشركون في بعض القرارات المتعلقة بالخدمات المحلية.	3.950	0.638	مرتفع	3
03	مستوى رضا السكان عن الخدمات المقدمة مرتفع.	4.075	0.655	مرتفع	2
04	البلدية تتعامل بمرونة مع الاحتياجات الطارئة أو المفاجئة.	4.275	0.505	مرتفع جدا	1
05	يتمتع المواطنون بإمكانية متساوية للاستفادة من الخدمات العمومية.	3.700	0.822	مرتفع	6
06	موظفو البلدية يقدمون المعلومات والإرشادات للمواطنين بوضوح.	3.900	0.632	مرتفع	4
المتوسط والانحراف المعياري الإجمالي للبعد الفرعي الثاني		3.96	0.662	مرتفع	

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (12) أن استجابات أفراد العينة حول بعد رضا المواطنين عن الخدمة العمومية جاءت في مجملها ضمن المستوى المرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 3.96 بانحراف معياري قدره 0.662، مما يعكس تجانساً نسبياً في آراء الباحثين واتجاهاً إيجابياً نحو هذا البعد. كما سجلت أغلب العبارات متوسطات حسابية مرتفعة تراوحت بين 3.70 و4.27، وهو ما يدل على وجود مستوى

جيد من الرضا والتفاعل الإيجابي للمواطنين مع الخدمات المقدمة من طرف البلدية، خاصة فيما يتعلق بمرونة الاستجابة للاحتياجات الطارئة ووضوح المعلومات المقدمة من الموظفين. في المقابل، جاءت بعض المؤشرات بدرجة أقل نسبياً مثل إمكانية الاستفادة المتساوية من الخدمات، لكنها بقيت ضمن المستوى المرتفع أيضاً، مما يؤكد أن تقييم أفراد العينة لهذا البعد إيجابي بصفة عامة مع وجود بعض الجوانب التي تحتاج إلى تحسين وتطوير.

ج- عرض وتحليل نتائج البعد الفرعي الثالث:

سنقوم فيما يلي بعرض وتحليل استجابات أفراد العينة للعبارات المتعلقة بهذا البعد، حيث يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بـ "الصعوبات والمعوقات"

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الفرعي الثالث.

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
01	محدودية الموارد المالية تحد من قدرة البلدية على تطوير وتحسين الخدمات.	3.925	0.655	مرتفع	3
02	صعوبة متابعة وصيانة المشاريع والخدمات بعد تنفيذها تمثل عائقاً.	3.925	0.729	مرتفع	4
03	البطء في الإجراءات الإدارية يعرقل تحسين الخدمات بشكل مستمر.	3.900	0.708	مرتفع	5
04	بعض الخدمات الأساسية لا تصل لجميع سكان البلدية بنفس المستوى.	4.025	0.733	مرتفع	2
05	دمج الخدمات الرقمية مع الخدمات التقليدية غير مكتمل.	4.100	0.671	مرتفع	1
06	الرقابة والمتابعة على جودة الخدمات بحاجة لتعزيز لضمان استمراريتها واستدامتها.	3.950	0.749	مرتفع	6
المتوسط والانحراف المعياري الاجمالي للبعد الفرعي الثالث		3.97	0.704	مرتفع	

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (13) أن استجابات أفراد العينة حول الصعوبات والمعوقات المتعلقة بتحسين الخدمة العمومية جاءت في مجملها ضمن المستوى المرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 3.97 بانحراف معياري قدره 0.704، وهو ما يعكس وجود اتفاق نسبي بين أفراد العينة حول أهمية هذه المعوقات وتأثيرها على مستوى الخدمات العمومية المقدمة داخل البلدية محل الدراسة.

كما أظهرت النتائج أن أعلى متوسط حسابي سجلته عبارة "دمج الخدمات الرقمية مع الخدمات التقليدية غير مكتمل" بمتوسط قدره 4.100، مما يدل على أنها تمثل أهم عائق من وجهة نظر أفراد العينة، تليها عبارة "بعض الخدمات الأساسية لا تصل لجميع سكان البلدية بنفس المستوى" بمتوسط 4.025، وهو ما يعكس وجود تفاوت في توزيع الخدمات.

في المقابل، جاءت عبارة "البطء في الإجراءات الإدارية يعرقل تحسين الخدمات بشكل مستمر" في المرتبة الأخيرة من حيث المتوسط الحسابي بقيمة 3.900، لكنها تبقى ضمن مستوى مرتفع، مما يدل على أن جميع المؤشرات تمثل صعوبات حقيقية بدرجات متفاوتة.

وبصفة عامة، تشير هذه النتائج إلى أن البلدية تواجه مجموعة من التحديات التنظيمية والإدارية والتقنية التي تؤثر على فعالية تحسين الخدمة العمومية، مما يستدعي تعزيز آليات الرقابة وتطوير البنية الرقمية وتحسين أساليب التسيير المحلي لضمان تقديم خدمات أفضل للمواطنين.

ثانياً: اختيار الفرضيات

بعد تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المرتبطة بالمحاور الأساسية التي تناوّلها المطلب السابق، سيتم في هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة التي تم تبنيها، مع تقديم مناقشة تفصيلية للنتائج المتوصل إليها.

1- اختبار الفرضية الرئيسية

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية في تحسين فعالية الخدمة العمومية على مستوى بلدية عين تموشنت عند مستوى دلالة 0.05.
- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية في تحسين فعالية الخدمة العمومية على مستوى بلدية عين تموشنت عند مستوى دلالة 0.05.
- الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية في تحسين فعالية الخدمة العمومية على مستوى بلدية عين تموشنت عند مستوى دلالة 0.05.

- تم استخدام تحليل الانحدار الخطي من أجل اختبار العلاقة الارتباطية واستخدام المربعات الصغرى عند مستوى دلالة 0.05 حيث ان المتغير المستقل هو دور الجماعات المحلية و التابع هو تحسين فعالية الخدمة العمومية، والجدول الموالي يبين نوع العلاقة الارتباطية بينهما:

الجدول رقم 14: الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع

النموذج	معامل R الارتباط	R-deux معامل التحديد	R-deux معدلة	الخطأ المعياري للتقدير
	0.444 ^a	0.197	0.176	0.358

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (14) نتائج الارتباط الخطي بين المتغير المستقل المتمثل في دور الجماعات المحلية والمتغير التابع المتمثل في تحسين فعالية الخدمة العمومية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.444$ ، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين المتغيرين.

كما بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.197$ وهو ما يعني أن دور الجماعات المحلية يفسر نسبة 19.7% من التغيرات التي تطرأ على تحسين فعالية الخدمة العمومية، في حين تعود النسبة المتبقية المقدرة بـ 80.3% إلى عوامل أخرى لم تتضمنها الدراسة.

وتشير هذه النتائج إلى أن دور الجماعات المحلية يساهم بدرجة متوسطة في تحسين فعالية الخدمة العمومية، وهو ما يعكس وجود أثر فعلي لهذا المتغير، رغم أن تحسين الخدمة العمومية يبقى مرتبطاً أيضاً بعوامل تنظيمية وإدارية وتقنية ومالية أخرى قد تؤثر على مستوى الخدمات المقدمة داخل البلدية محل الدراسة.

*تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار والذي يدرس "مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات."

الجدول رقم 15: تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	قينة اختبار	مستوى دلالة
				تحليل التباين F	الاختبار sig
الانحدار	1.201	1	1.201	9.335	^b 0.004
البواقي	4.889	38	0.129		
المجموع	6.090	39			

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين جدول تحليل التباين ANOVA مدى ملائمة نموذج الانحدار الخطي، حيث سجلت قيمة $F = 9.335$ بمستوى دلالة $Sig = 0.004$ ، وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن النموذج ككل دال إحصائياً ومناسب لتفسير العلاقة بين المتغيرين. وعليه فإن نتائج التحليل تؤكد وجود أثر حقيقي لدور الجماعات المحلية على تحسين الخدمة العمومية.

*دراسة معاملات خط الانحدار :

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار :

الجدول رقم 16: قيم معاملات خط الانحدار

النموذج	معامل الانحدار B	الخطا المعياري	معامل Beta	قيمة T	SIG قيمة الدلالة
الثابت	2.715	0.414		6.563	0.000
دور الجماعات المحلية	0.337	0.110	0.444	3.055	0.004

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تظهر نتائج تحليل الانحدار الخطي وجود أثر إيجابي لدور الجماعات المحلية في تحسين فعالية الخدمة العمومية، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار $B=0.337$ ، كما سجل معامل التأثير المعياري $Beta=0.444$ ، وهو ما يعكس وجود تأثير إيجابي متوسط القوة بين المتغيرين. كما أن قيمة الدلالة الإحصائية $Sig=0.004$ جاءت أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، مما يؤكد أن هذا الأثر معنوي إحصائياً وليس ناتجاً عن الصدفة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بكون الجماعات المحلية تمثل الجهة الإدارية الأقرب إلى المواطن، وبالتالي فإن فعالية أدائها تنعكس مباشرة على مستوى الخدمات العمومية المقدمة داخل البلدية. فكلما تمكنت الجماعات المحلية من تحسين أساليب التسيير، وتطوير البنية التحتية، وتعزيز الرقمنة، والمتابعة الدورية للخدمات، وتوفير الموارد اللازمة، ساهم ذلك في رفع جودة الخدمات وتحسين سرعة الاستجابة لاحتياجات المواطنين.

كما تعكس هذه النتيجة أن تحسين فعالية الخدمة العمومية لا يرتبط فقط بتوفر الإمكانيات المادية، بل يرتبط أيضاً بكفاءة التسيير المحلي وقدرة الجماعات المحلية على تنظيم الخدمات وتوزيعها بشكل عادل وفعال بين مختلف أحياء البلدية. وهو ما أكدته نتائج الدراسة الوصفية التي أظهرت ارتفاع تقييم أفراد العينة لمؤشرات مثل متابعة أداء الخدمات، وتوظيف التكنولوجيا، وتحسين البرامج والخدمات المحلية.

وتدل هذه النتائج كذلك على أن الجماعات المحلية، رغم ما تواجهه من صعوبات تنظيمية ومالية، تبقى فاعلاً أساسياً في تحسين الخدمة العمومية، باعتبارها المسؤولة مباشرة عن تجسيد السياسات المحلية وتلبية الحاجات اليومية للمواطنين.

وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية، حيث ثبت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية في تحسين فعالية الخدمة العمومية على مستوى البلدية محل الدراسة عند مستوى معنوية

0.05

وتصبح معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y = 2.715 + 0.337X$$

حيث:

• Y = تحسين الخدمة العمومية

• X = دور الجماعات المحلية

2- اختبار الفرضيات الفرعية

أ- اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى بلدية عين تموشنت. عند مستوى معنوية (0.05).

• **الفرضية الصفرية H_0** : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية في تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى بلدية عين تموشنت محل الدراسة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

• **الفرضية البديلة H_1** : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية على جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى بلدية عين تموشنت محل الدراسة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي من أجل اختبار العلاقة الارتباطية واستخدام المربعات الصغرى عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ حيث ان المتغير المستقل هو دور الجماعات المحلية و التابع هو بعد جودة الخدمة العمومية المقدمة ، والجدول الموالي يبين نوع العلاقة الارتباطية بينهما:

الجدول رقم 17: الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع

النموذج	معامل الارتباط R	R-deux معامل التحديد	R-deux معدلة	الخطأ المعياري للتقدير
	0.613 ^a	0.376	0.359	0.450

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح جدول الارتباط الخطي وجود علاقة قوية نسبيا بين دور الجماعات المحلية وجودة الخدمة العمومية المقدمة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.613$ وهو ما يعكس وجود علاقة طردية متوسطة إلى قوية بين المتغيرين. كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.376$ مما يعني أن دور الجماعات المحلية يفسر ما نسبته 37.6 بالمائة من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة العمومية، وهو ما يدل على أهمية هذا المتغير في تحسين مستوى الخدمة المقدمة.

***تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:**

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار والذي يدرس "مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات."

الجدول رقم 18: تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	قينة اختبار	مستوى دلالة
		Ddl		تحليل التباين F	الاختبار sig
الانحدار	4.644	1	4.644	22.862	^b 0.000
البواقي	7.720	38	0.203		
المجموع	12.364	39			

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين تحليل التباين ANOVA مدى معنوية نموذج الانحدار، حيث بلغت قيمة $F = 22.862$ عند مستوى دلالة $Sig = 0.000$ ، وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن النموذج ككل دال إحصائياً ومناسب لتمثيل العلاقة بين المتغيرين. وعليه فإن نتائج الجدول تؤكد وجود تأثير حقيقي وذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية على جودة الخدمة العمومية.

*دراسة معاملات خط الانحدار :

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار :

الجدول رقم 19: قيم معاملات خط الانحدار

النموذج	معامل الانحدار	الخطا المعياري	معامل Beta	قيمة T	SIG	قيمة الدلالة
الثابت	1.508	0.520		2.900	0.006	
دور الجماعات المحلية	0.633	0.139	0.613	4.781	0.006	

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تُظهر نتائج تحليل الانحدار الخطي وجود أثر إيجابي واضح لدور الجماعات المحلية على جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى بلدية عين تموشنت، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار $B=0.633$ ، كما سجل معامل التأثير المعياري $Beta=0.613$ ، وهو ما يعكس وجود تأثير معتبر للجماعات المحلية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. كما أن قيمة الدلالة الإحصائية $Sig=0.006$ جاءت أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، مما يؤكد أن هذا الأثر حقيقي ومعنوي إحصائياً.

ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال طبيعة المهام التي تضطلع بها الجماعات المحلية باعتبارها المسؤولة المباشرة عن تسيير الخدمات العمومية الأساسية داخل البلدية، حيث يرتبط مستوى جودة الخدمة بمدى فعالية البلدية في التخطيط والتنظيم والمتابعة وتوفير الإمكانات الضرورية لتحسين الخدمات. وقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن أفراد العينة قِيمُوا بدرجة مرتفعة العديد من المؤشرات المرتبطة بجودة الخدمة العمومية، خاصة ما تعلق بتوظيف التكنولوجيا الرقمية، وتطوير البنية التحتية، ومتابعة أداء الخدمات، وتسيير الموارد المالية بكفاءة، وهو ما يعكس وجود جهود فعلية تبذلها الجماعات المحلية لتحسين الأداء الخدمي داخل البلدية.

كما يمكن إرجاع قوة هذا التأثير إلى أن الجماعات المحلية تمثل الحلقة الأقرب إلى المواطن، وبالتالي فإن أي تحسن في أساليب التسيير المحلي ينعكس مباشرة على نوعية الخدمات المقدمة، سواء من حيث سرعة الإنجاز، أو سهولة الحصول على الخدمة، أو تحسين ظروف الاستفادة منها. فاعتماد البلدية على الرقمنة، وتحسين آليات المتابعة، والاهتمام بالبنية التحتية والخدمات الأساسية، ساهم في رفع مستوى رضا المستفيدين وإعطاء صورة إيجابية حول جودة الخدمة العمومية.

وفي المقابل، تشير النتائج أيضاً إلى أن تحسين جودة الخدمة العمومية لا يرتبط بالجماعات المحلية وحدها، بل يتأثر كذلك بعوامل أخرى مثل حجم الموارد المالية، وكفاءة الموارد البشرية، والإمكانات التقنية والتنظيمية المتوفرة، إلا أن دور الجماعات المحلية يبقى من بين أكثر العوامل تأثيراً في هذا المجال.

ومن خلال معنوية اختبار الانحدار وقيم معاملات التأثير، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية على جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى بلدية عين تموشنت عند مستوى معنوية 0.05، وهو ما يؤكد أهمية تحسين التسيير المحلي في الرفع من جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين.

وتصبح معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y_1 = 1.508 + 0.633X$$

حيث:

- Y_1 = جودة الخدمة العمومية المقدمة
- X = دور الجماعات المحلية

ب-اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية في تعزيز رضا المواطنين عن الخدمة العمومية على مستوى بلدية عين تموشنت. عند مستوى معنوية $0.05 <$.

• **الفرضية الصفرية H_0 :** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية في تعزيز رضا المواطنين عن الخدمة العمومية على مستوى بلدية عين تموشنت محل الدراسة عند مستوى معنوية (0.05) .

• **الفرضية البديلة H_1 :** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية في تعزيز رضا المواطنين عن الخدمة العمومية على مستوى بلدية عين تموشنت محل الدراسة عند مستوى معنوية (0.05) .

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي من أجل اختبار العلاقة الارتباطية واستخدام المربعات الصغرى عند مستوى معنوية (0.05) حيث ان المتغير المستقل هو دور الجماعات المحلية و التابع هو رضا المواطنين عن الخدمة العمومية ، والجدول الموالي يبين نوع العلاقة الارتباطية بينهما:

الجدول رقم 20: الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع

النموذج	معامل R الارتباط	R-deux معامل التحديد	R-deux معدلة	الخطأ المعياري للتقدير
	0.432 ^a	0.187	0.165	0.338

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (20) نتائج الارتباط الخطي بين المتغير المستقل المتمثل في دور الجماعات المحلية والمتغير التابع المتمثل في رضا المواطنين عن الخدمة العمومية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.432$ ، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة موجبة بين المتغيرين. كما سجل معامل التحديد $R^2 = 0.187$ ، وهي نسبة تعكس وجود مساهمة فعلية لهذا المتغير في التأثير على اتجاهات المواطنين وتقييمهم للخدمات العمومية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بكون رضا المواطنين يرتبط بدرجة كبيرة بمدى قدرة الجماعات المحلية على الاستجابة لاحتياجاتهم اليومية وتحسين ظروف استفادتهم من الخدمات العمومية. فكلما تمكنت البلدية من توفير خدمات أكثر تنظيماً ومرونة ووضوحاً، ارتفع مستوى الثقة والرضا لدى المواطنين تجاه الإدارة المحلية. وقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن أفراد العينة قيّموا بدرجة مرتفعة بعض الجوانب المتعلقة بسرعة التعامل

مع الاحتياجات الطارئة، ووضوح المعلومات والإرشادات المقدمة للمواطنين، إضافة إلى إشراك المواطنين في بعض القرارات المتعلقة بالخدمات المحلية، وهو ما ساهم في تكوين اتجاه إيجابي نحو أداء الجماعات المحلية.

كما تعكس هذه النتائج أن رضا المواطنين لا يتحدد فقط بجودة الخدمة في حد ذاتها، بل يتأثر أيضاً بطريقة تعامل الإدارة المحلية مع المواطنين، ومدى شعورهم بالاهتمام والإنصاف وسهولة الحصول على الخدمة. فالمواطن عادة لا يقيم الخدمة العمومية انطلاقاً من الجانب التقني فقط، وإنما من خلال تجربته اليومية مع الإدارة المحلية ومدى استجابتها لانشغالاته وتطلعاته.

ومن جهة أخرى، فإن محدودية نسبة التفسير المحققة تشير إلى أن رضا المواطنين يبقى مرتبطاً كذلك بعوامل أخرى لم تشملها الدراسة، مثل التوقعات الشخصية للمواطنين، والظروف الاجتماعية، ومستوى الثقة في الإدارة، وطبيعة الخدمات المقدمة، ومدى توفر الإمكانيات والموارد داخل البلدية. ومع ذلك، فإن النتائج تؤكد أن دور الجماعات المحلية يمثل عاملاً مهماً في تحسين رضا المواطنين عن الخدمة العمومية.

وعليه، يمكن القول إن الجماعات المحلية، من خلال تحسين أساليب التسيير والتواصل مع المواطنين وتطوير الخدمات، تساهم بصورة مباشرة في رفع مستوى رضا المواطنين وتعزيز نظرتهم الإيجابية تجاه الخدمة العمومية المقدمة على مستوى البلدية محل الدراسة.

*تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار والذي يدرس "مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات."

الجدول رقم 21: تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية Ddl	معدل المربعات	قينة اختبار تحليل التباين F	مستوى دلالة الاختبار sig
الانحدار	1.002	1	1.002	8.733	0.005 ^b
البواقي	4.359	38	0.115		
المجموع	5.360	39			

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح جدول تحليل التباين ANOVA مدى ملائمة نموذج الانحدار الخطي، حيث بلغت قيمة $F = 8.733$ عند مستوى دلالة $Sig = 0.005$ ، وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن نموذج الانحدار دال إحصائياً وصالح لتمثيل العلاقة بين المتغيرين. وهذا يؤكد وجود تأثير حقيقي لدور الجماعات المحلية على رضا المواطنين عن الخدمة العمومية.

*دراسة معاملات خط الانحدار :

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار :

الجدول رقم 22: قيم معاملات خط الانحدار

النموذج	معامل الانحدار B	الخطا المعياري	معامل Beta	قيمة T	SIG القيمة الدلالة
الثابت	2.819	0.391		7.216	0.000
دور الجماعات المحلية	0.308	0.104	0.432	2.955	0.005

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تُظهر نتائج تحليل الانحدار الخطي وجود أثر إيجابي لدور الجماعات المحلية على رضا المواطنين عن الخدمة العمومية، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار غير المعياري ($B = 0.308$)، ما يدل على أن زيادة وحدة واحدة في فعالية دور الجماعات المحلية تؤدي إلى ارتفاع مستوى رضا المواطنين بمقدار 0.308. كما سجل معامل الانحدار المعياري ($Beta = 0.432$)، وهو ما يعكس وجود تأثير متوسط القوة بين المتغيرين، ويؤكد أن دور الجماعات المحلية يُعد متغيراً ذا أهمية في تفسير التغير في مستوى رضا المواطنين. أما من حيث الدلالة الإحصائية، فقد بلغت قيمة ($Sig = 0.005$)، وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، مما يدل على أن هذا الأثر دال إحصائياً وليس ناتجاً عن الصدفة. وبناءً عليه، فإن نتائج اختبار (F) ومعنوية معاملات الانحدار تدعم هذا الاستنتاج.

وعليه، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية في تعزيز رضا المواطنين عن الخدمة العمومية على مستوى بلدية عين تموشنت عند مستوى معنوية 0.05. وبذلك يمكن القول إن تحسين أداء الجماعات المحلية يساهم بشكل مباشر في رفع مستوى رضا المواطنين عن الخدمات العمومية

وتصبح معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y_2 = 2.819 + 0.308X$$

حيث:

• Y_2 = رضا المواطنين عن الخدمة العمومية

• X = دور الجماعات المحلية

ج- اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة

• يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية في الحد من الصعوبات والمعوقات التي تواجه تحسين فعالية الخدمة العمومية على مستوى بلدية عين تموشنت عند مستوى معنوية (0.05).

• **الفرضية الصفرية H_0** : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية في الحد من الصعوبات والمعوقات التي تعيق تحسين فعالية الخدمة العمومية على مستوى بلدية عين تموشنت محل الدراسة عند مستوى معنوية (0.05).

• **الفرضية البديلة H_1** : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية في الحد من الصعوبات والمعوقات التي تعيق تحسين فعالية الخدمة العمومية على مستوى بلدية عين تموشنت محل الدراسة عند مستوى معنوية (0.05).

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي من أجل اختبار العلاقة الارتباطية واستخدام المربعات الصغرى عند مستوى معنوية (0.05) حيث ان المتغير المستقل هو دور الجماعات المحلية و التابع هو الصعوبات والمعوقات التي تعيق تحسين فعالية الخدمة العمومية ، والجدول الموالي يبين نوع العلاقة الارتباطية بينهما:

الجدول رقم 23: الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع

النموذج	معامل الارتباط R	R-deux معامل التحديد	R-deux معدلة	الخطأ المعياري للتقدير
	0.086 ^a	0.007	-0.019	0.587

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (23) نتائج الارتباط الخطي بين المتغير المستقل المتمثل في دور الجماعات المحلية والمتغير التابع المتمثل في الصعوبات والمعوقات التي تعيق تحسين الخدمة العمومية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط R

$R^2 = 0.086$ وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط ضعيفة جدا بين المتغيرين. كما بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.007$ وهو ما يدل على أن المتغير المستقل لا يفسر إلا نسبة ضئيلة جدا من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع، مما يعكس ضعف العلاقة بينهما.

*تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار والذي يدرس "مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات."

الجدول رقم 24: تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	قيمة اختبار	مستوى دلالة
		Ddl		تحليل التباين F	الاختبار sig
الانحدار	0.095	1	0.095	0.284	0.597 ^b
البواقي	12.732	38	0.335		
المجموع	12.827	39			

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين جدول تحليل التباين ANOVA أن قيمة F بلغت 0.284 عند مستوى دلالة $Sig = 0.597$ ، وهي قيمة أكبر من 0.05، مما يدل على عدم وجود دلالة إحصائية للنموذج ككل. وعليه فإن نموذج الانحدار غير معنوي إحصائياً، ولا يفسر العلاقة بين دور الجماعات المحلية والصعوبات والمعوقات المرتبطة بتحسين الخدمة العمومية بشكل فعال.

*دراسة معاملات خط الانحدار :

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار :

الجدول رقم 25: قيم معاملات خط الانحدار

النموذج	معامل الانحدار	الخطا المعياري	معامل Beta	قيمة T	SIG قيمة الدلالة
	B				
الثابت	3.619	0.668		5.420	0.000
دور الجماعات المحلية	0.095	0.178	0.086	0.533	0.597

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تُظهر نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط المتعلقة بالفرضية الثالثة أن دور الجماعات المحلية لا يمارس أثراً ذا دلالة إحصائية على الصعوبات والمعوقات التي تعيق تحسين الخدمة العمومية، حيث سجلت معاملات الانحدار قيمةً ضعيفة (B = 0.095)، (Beta = 0.086)، كما أن قيمة الدلالة الإحصائية (Sig = 0.597) تفوق مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، مما يدل على عدم معنوية النموذج الإحصائي ككل. وبناءً على ذلك، فإن العلاقة بين المتغيرين تُعد علاقة ضعيفة وغير دالة إحصائياً، وهو ما يشير إلى أن الصعوبات والمعوقات التي تواجه تحسين الخدمة العمومية لا يمكن تفسيرها بشكل مباشر بدور الجماعات المحلية فقط، بل ترتبط بعوامل أخرى أكثر تعقيداً وبنوعية، مثل محدودية الموارد، المركزية الإدارية، وضعف الإمكانيات التنظيمية والتقنية.

وعليه، يتم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة، مما يعني عدم وجود أثر معنوي لدور الجماعات المحلية في الحد من الصعوبات والمعوقات على مستوى بلدية عين تموشنت عند مستوى معنوية 0.05. وتؤكد هذه النتيجة أن تأثير الجماعات المحلية في هذا الجانب يظل غير مباشر أو محدوداً، مقارنة ببعض العوامل الخارجية التي قد تكون أكثر تأثيراً في تحديد طبيعة الصعوبات التي تعيق تحسين الخدمة العمومية.

ثالثاً: تحليل النتائج

تظهر نتائج الدراسة المتعلقة بدور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية داخل بلدية عين تموشنت أن هذا الدور يختلف في تأثيره حسب أبعاد الخدمة العمومية المدروسة، حيث تبين أن هناك أثراً إيجابياً معنوياً في بعض الجوانب، مقابل ضعف أو غياب الأثر في جوانب أخرى، مما يعكس تباين مستوى فعالية الجماعات المحلية في أداء مهامها التنموية والخدمية.

فبالنسبة للفرضية الرئيسية، أثبتت النتائج وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية على تحسين الخدمة العمومية، وهو ما يعكس أن تعزيز عمل البلدية وتفعيل آليات التسيير المحلي يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. ويمكن تفسير ذلك بأن قرب الإدارة المحلية من المواطن يسمح بتشخيص أدق للاحتياجات والاستجابة السريعة للمشاكل اليومية، مثل تحسين نظافة الأحياء، صيانة الطرقات، أو تسهيل الإجراءات الإدارية.

وعلى سبيل المثال، عندما تقوم البلدية بتنظيم حملات دورية لرفع النفايات أو إصلاح الإنارة العمومية في الأحياء، فإن ذلك ينعكس مباشرة على تحسين مستوى الخدمة العمومية ويعزز ثقة المواطنين في الإدارة المحلية.

وفيما يتعلق بجودة الخدمة العمومية، أظهرت النتائج وجود تأثير قوي نسبياً لدور الجماعات المحلية، حيث يمكن تفسير ذلك بأن تحسين جودة الخدمات يعتمد بشكل مباشر على فعالية التسيير المحلي، خاصة في مجالات مثل تسهيل استخراج الوثائق الإدارية، تقليل آجال المعالجة، وتبسيط الإجراءات. فعلى سبيل المثال،

اعتماد البلدية على رقمنة بعض الخدمات مثل شهادة الإقامة أو الوثائق الإدارية يقلل من الازدحام ويحسن جودة الخدمة المقدمة.

أما فيما يخص رضا المواطنين، فقد بينت النتائج وجود أثر إيجابي متوسط لدور الجماعات المحلية، مما يدل على أن تحسين الأداء الإداري والخدمات العمومية يؤدي إلى رفع مستوى الرضا العام. ويمكن ملاحظة ذلك عمليا عندما يشعر المواطن بتحسين في سرعة الاستجابة لطلباته أو حل مشاكله في وقت قصير، مثل معالجة شكاوى التهيئة الحضرية أو تحسين شبكات المياه.

في المقابل، أظهرت النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة المتعلقة بالصعوبات والمعوقات أنه لا يوجد أثر معنوي لدور الجماعات المحلية في الحد من هذه الصعوبات، وهو ما يعكس وجود تحديات هيكلية وإدارية لا يمكن تجاوزها بسهولة من خلال العمل المحلي فقط. ويمكن تفسير ذلك بوجود مشاكل تتعلق بالبيروقراطية، نقص الموارد المالية، أو ضعف التنسيق بين الإدارات المركزية والمحلية، وهي عوامل لا تستطيع البلدية التحكم فيها بشكل كامل.

فعلى سبيل المثال، رغم جهود البلديات في تحسين الخدمات، إلا أن تأخر المشاريع التنموية أو نقص الميزانية قد يحد من قدرتها على تقليص المعوقات، مثل تأخر إنجاز مشاريع التهيئة أو ضعف صيانة بعض المرافق العمومية.

خلاصة الفصل الثالث

خلص هذا الفصل إلى تقديم دراسة تطبيقية حول دور الجماعات المحلية في تحسين فعالية الخدمة العمومية على مستوى بلدية عين تموشنت، من خلال تحليل البيانات الميدانية المستقاة من الاستبيان الموجه لأفراد العينة. وقد أظهرت النتائج أن للجماعات المحلية دورا إيجابيا في تحسين مستوى الخدمة العمومية وجودتها، إضافة إلى تأثير متوسط في رفع رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة. كما بينت الدراسة أن هذا الدور يساهم بشكل واضح في تحسين الأداء الخدمي من خلال تقريب الإدارة من المواطن وتسريع الاستجابة لاحتياجاته.

في المقابل، لم تسجل النتائج أثرا معنويا لدور الجماعات المحلية في الحد من الصعوبات والمعوقات، مما يعكس وجود عوامل تنظيمية ومالية تحد من فعالية هذا الدور. وبشكل عام، تؤكد النتائج أن فعالية الجماعات المحلية تختلف حسب أبعاد الخدمة العمومية المدروسة. وتدعم هذه النتائج أهمية تعزيز قدرات التسيير المحلي لتحسين جودة الخدمات العمومية بشكل أكثر شمولية واستدامة.

خاتمة

خاتمة

تعد هذه الدراسة محاولة علمية تهدف إلى تحليل دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية على مستوى بلدية عين تموشنت، من خلال إبراز العلاقة القائمة بين المتغير المستقل المتمثل في دور الجماعات المحلية، والمتغير التابع المتمثل في تحسين الخدمة العمومية بأبعاده الثلاثة المتمثلة في جودة الخدمة، رضا المواطنين، والصعوبات والمعوقات.

وقد انطلقت الدراسة من إطار نظري تضمن جملة من المفاهيم الأساسية المتعلقة بالجماعات المحلية باعتبارها الفاعل الأساسي في التسيير المحلي، والخدمة العمومية باعتبارها الهدف الرئيسي للسياسات المحلية، مع التطرق إلى مختلف الآليات التي تعتمد عليها الإدارات المحلية في تحسين الأداء العمومي وتطوير مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.

وفي الجانب الميداني، تم الاعتماد على دراسة تطبيقية على مستوى بلدية عين تموشنت باعتبارها مجالا مناسباً لدراسة الظاهرة محل البحث، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من موظفي وعمال البلدية، وذلك بهدف قياس آرائهم واتجاهاتهم حول واقع الخدمات العمومية ومدى مساهمة الجماعات المحلية في تحسينها.

وقد مر العمل الميداني بعدة مراحل منهجية دقيقة بدأت بتصميم أداة الدراسة وفق محاور البحث، ثم التأكد من صدقها وثباتها، بعدها تم توزيعها على أفراد العينة وجمع البيانات ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS، من خلال توظيف أساليب التحليل الوصفي والاستدلالي، وخاصة تحليل الانحدار الخطي لاختبار الفرضيات وقياس قوة العلاقة بين المتغيرات. وقد مكنت هذه الإجراءات من الحصول على نتائج دقيقة تعكس واقع الخدمة العمومية داخل البلدية محل الدراسة.

وقبل عرض النتائج النهائية، يمكن الإشارة إلى أن تحليل البيانات الميدانية أظهر مجموعة من المؤشرات المهمة التي تعكس طبيعة العلاقة بين المتغيرات، حيث تبين ما يلي:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية على تحسين الخدمة العمومية ككل
- وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين دور الجماعات المحلية وجودة الخدمة العمومية

- وجود تأثير إيجابي لدور الجماعات المحلية على مستوى رضا المواطنين عن الخدمات العمومية
- ضعف وعدم معنوية أثر دور الجماعات المحلية في الحد من الصعوبات والمعوقات المرتبطة بالخدمة العمومية

اختبار الفرضيات

في ضوء النتائج الإحصائية المتوصل إليها من خلال تحليل بيانات الدراسة الميدانية، تم اختبار فرضيات البحث الرئيسية والفرعية، وتبين ما يلي:

1. الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على أنه:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية في تحسين فعالية الخدمة العمومية داخل بلدية عين تموشنت".

وبناءً على نتائج تحليل الانحدار الخطي، تبين وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية على تحسين الخدمة العمومية، حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية (0.05) وعليه، يتم قبول الفرضية الرئيسية، مما يدل على أن تعزيز أداء الجماعات المحلية يساهم في تحسين الخدمة العمومية من حيث الجودة والفعالية والقدرة على الاستجابة لاحتياجات المواطنين.

2. الفرضية الفرعية الأولى (جودة الخدمة العمومية)

تنص هذه الفرضية على:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية على تحسين جودة الخدمة العمومية".

وقد أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ومعنوي، مما يعني أن تحسين أداء الجماعات المحلية ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة، من خلال تبسيط الإجراءات، تحسين الاستقبال الإداري، وتسهيل الحصول على الخدمات.

وعليه، يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى.

3. الفرضية الفرعية الثانية (رضا المواطنين)

تنص هذه الفرضية على:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية على رضا المواطنين عن الخدمة العمومية".

وأثبتت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي متوسط ودال إحصائياً، حيث يساهم تحسين الأداء المحلي في رفع مستوى رضا المواطنين من خلال سرعة الاستجابة وتحسن الخدمات اليومية.

وعليه، يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية.

4. الفرضية الفرعية الثالثة (الصعوبات والمعوقات)

تنص هذه الفرضية على:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الجماعات المحلية في الحد من الصعوبات والمعوقات التي تعيق تحسين الخدمة العمومية".

غير أن نتائج تحليل الانحدار أظهرت عدم وجود أثر معنوي، حيث كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05، مع ضعف معاملات الارتباط والانحدار، مما يدل على أن هذا المتغير لا يساهم بشكل معنوي في تفسير الصعوبات والمعوقات.

وبناءً عليه، يتم رفض الفرضية الفرعية الثالثة وقبول الفرضية الصفرية، مما يعني أن هذه الصعوبات ترتبط بعوامل أخرى خارج نطاق تأثير الجماعات المحلية، مثل البيروقراطية، نقص الموارد، وضعف التنسيق الإداري.

التوصيات

وانطلاقاً من هذه النتائج، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى تطوير أداء الجماعات المحلية وتعزيز قدرتها على تحسين الخدمة العمومية، وذلك من خلال:

- ضرورة تسريع وتيرة الرقمنة داخل الإدارات المحلية لما لها من دور في تبسيط الإجراءات وتقريب الخدمة من المواطن
- الاهتمام أكثر بتكوين وتأهيل الموارد البشرية بما يتماشى مع متطلبات التسيير الحديث

- تعزيز آليات التواصل مع المواطنين وتفعيل مبدأ المشاركة في تقييم الخدمات العمومية
- تحسين أساليب التسيير المالي والإداري لضمان نجاعة أكبر في تقديم الخدمات
- دعم البلديات بالإمكانيات المادية والتقنية الكافية لتقليص الفجوة بين الأحياء وتحقيق العدالة في توزيع الخدمات

الآفاق

وفي ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج، يمكن اقتراح مجموعة من الآفاق البحثية التي قد تسهم في تعميق الفهم أكثر لهذا الموضوع، من خلال:

- دراسة أثر الرقمنة الإدارية على فعالية التسيير المحلي بشكل أعمق
- تحليل العلاقة بين الحوكمة المحلية وجودة الخدمة العمومية في مختلف البلديات
- إجراء دراسات مقارنة بين بلديات حضرية وريفية من حيث مستوى الخدمة العمومية
- دراسة تأثير التكوين الإداري على أداء الجماعات المحلية في تحسين الخدمات
- تحليل دور المشاركة المواطنية في رفع كفاءة التسيير المحلي وجودة الخدمات العمومية

قائمة

المراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولا : الكتب

1. بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، إدارة عمليات الخدمة ، دار اليازوري للنشر و التوزيع ،عمان الأردن، 2009 ،ص 23.
2. حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات : مدخل وظيفي استراتيجي تطبيقي عمان : دار اليازوردي للطباعة والنشر ، 2008.
3. زكي خليل المساعد ، تسويق الخدمات و تطبيقاته ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2006 .
4. عبد الرحمن إدريس ثابت المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الإسكندرية، مصر : الدارة الجامعية، 2001.
5. عبد الرحيم لحرش، البلديات والتنمية المحلية نظريات وتطبيقات، فواصل للنشر والاعلام، غرداية، الجزائر، 2021.
6. عدمان مريزق بن محمد، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة، جسور للنشر و التوزيع، المحمدية الجزائر، 2015.
7. عدمان مريزق، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة، ط1، دار جسور للنشر والتوزيع، الجزائر ، 2015.
8. عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، القاهرة : بيان للطباعة والنشر، 1999.
9. محمد جمال علي هلال ، المحاسبة الحكومية ، دار صفاء للطباعة و النشر و التوزيع ، عمان 2002 .
10. محمد صالح مؤذن مبادئ التسويق، عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع، 1999.
11. المرسي السيد الحجازي، اقتصاديات المشروعات العامة بين النظرية والتطبيق ، الدار الجامعية، الإسكندرية ، الجزائر، 2004.
12. مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة ، الطبعة الأولى ، جسور للنشر و التوزيع 2015.

ثانيا: المذكرات والاطروحات الجامعية

أ-دكتوراه

1. حمد خشمون ، مشاركة المجالس البلدية في التنمية المحلية دراسة ميدانية على مجالس بلديات ولاية قسنطينة ، رسالة دكتوراه ، جامعة قسنطينة ، 2011.
2. خيضر خنفري، تمويل التنمية المحلية في الجزائر واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2011.
3. نور الدين شنوقي ، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية - حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء و الغاز، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية تجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر، 2004/2005.

ب-ماجستير

1. ابتسام عميور، نظام الوصاية الإدارية ودورها في ديناميكية الأقاليم، رسالة ماجستير ، جامعة قسنطينة 1 الجزائر ، 2013.
2. احمد سي يوسف، تحولات اللامركزية في الجزائر في الجزائر حصيلة وآفاق، رسالة ماجستير فرع تحولات الدولة ، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، الجزائر ، 2013.
3. بسمة عولي، دور الجباية المحلية في تمويل التنمية المحلية في الجزائر دراسة حالة بلدية تبسة، مذكرة نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية تخصص مالية، المركز الجامعي تبسة الجزائر، 2003-2004.
4. شويح بن عثمان ، دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية ، مذكرة ماجستير في القانون العام، جامعة تلمسان ، الجزائر، 2010-.
5. عتيقة جديدي، إدارة الجماعات المحلية في الجزائر حالة بسكرة، رسالة ماجستير جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2013.
6. لمير عبد القادر ، الضرائب المحلية ودورها في تمويل ميزانية الجماعات المحلية، دراسة تطبيقية لميزانية بلدية أدراء، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة وهران، 2014.

ج-ماستر

1. بن براهيم بلحول، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية أولا براهيم ولاية سعيدة، مذكرة ماستر تخصص حكومات مقارنة ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم، الجزائر، 2017-2018.
2. بوعامر سعيد، اليات تمويل التنمية المحلية في قانون البلدية والولاية (دراسة نموذجية)، مذكرة ماستر تخصص قانون اداري ، جامعة غرداية ، الجزائر ، 2022-2023.
3. بونعامة جلول، تمويل التنمية المحلية، مذكرة ماستر تخصص قانون اداري، جامعة غرداية، 2021-2022.
4. زرقاوي رتيبة، إصلاح وتطوير منظومة الجماعات المحلية في الجزائر وأثرها في التنمية: واقع وآفاق، 1990 إلى 2015، مذكرة ماستر ، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2015 .
5. العقريب بنونة، دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية حالة بلدية القليعة ، مذكرة ماستر قسم تسيير المدن و التعمير ، جامعة قسنطينة 03، الجزائر ، 2015.
6. غفاري فاطمة الزهراء، زحوط زكرياء، دور البلدية في تحقيق التنمية المحلية، مذكرة ماستر تخصص إدارة ومالية، جامعة زيان عاشور الخلفة ، الجزائر ، 2017-2018.
7. لطيفة عشاب النظام القانوني للبلدية في الجزائر، مذكرة ماستر أكاديمي ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر ، 2013.
8. محالي علي، مصادر تمويل الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية المحلية، مذكرة ماستر تخصص إدارة مالية، جامعة البويرة الجزائر، 2017-2018.
9. محمد بن عزوز ، دور المجالس الإقليمية المنتخبة في تسيير الشؤون العمومية دراسة حالة بلدية ورقلة ، مذكرة ماستر تخصص تنظيمات سياسية و إدارية ن جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2014-2015.

ثالثا: المجلات والمقالات العلمية

1. بجقينة ياسين، كثرة مغيش حامة، الشراكة بين القطاعين العام والخاص مطلب تنموي للنهوض بالخدمة العمومية في الجزائر، مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية ، المجلد05، العدد 02، جامعة الجزائر 03، 2019.
2. حماد سليمة ، تكوين الجماعات المحلية ورهان تحسين الخدمة العمومية المحلية في الجزائر ، مجلة الدراسات القانونية ، المجلد09، العدد 01، جامعة الجزائر 03، 2023.

3. خروبي سفيان، بن طيبة مهديّة، دور الجماعات المحلية في دعم التنمية المحلية – دراسة حالة لبلدية العفرون 2 البلدية، – مجلة إيليليزا للبحوث والدراسات، المركز الجامعي البزي الجزائري، العدد .
4. سمير بطاهر، الإدارة المحلية في الجزائر ومساهماتها في التنمية المحلية، مجلة les cahiers de mecas، المجلد 11 ، المجلد 11 ، جامعة تلمسان، الجزائر ، 2009 .
5. عائشة ماتوس، دور الجماعات المحلية في تحقيق التنمية المحلية، مجلة الالف، المجلد 14، العدد 4، الجزء 02، د ذ م ، 2025.
6. عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، مجلة صوت القانون، العدد 20 ، الجزء الأول، 2020 .
7. عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، مجلة صوت القانون، العدد 20 ، الجزء الأول، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة ، الجزائر ، 2020 .
8. عبد القادر بودي، الحكم الراشد كآلية لتفعيل تسيير الجماعات المحلية من أجل تنمية محلية مستدامة في الجزائر، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 1، العدد 1 ، جامعة البلدية، الجزائر، 2012 .
9. فطيمة سايج، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة لحالة الجزائر، مجلة مناء للاقتصاد والتجارة، العدد 04، المركز الجامعي غليزان، الجزائر، 2018.
10. قديد ياقوت، بن عيسى الهام ، عراقيل تقديم الخدمة العمومية وأساليب الارتقاء بها، المجلة الجزائرية للمالية العامة ، العدد 08، جامعة عين تموشنت ، الجزائر ، 2018.
11. هجرس منصور ، بزيان عبد المجيد ، واقع الاستثمار العمومي من خلال البرامج البلدية للتنمية و البرامج القطاعية غير المركزة و أثارهما على التنمية المحلية المستدامة – حالة دراسية لبلديات الهضاب العليا لولاية سطيف، مجلة علوم وتكنولوجيا، العدد 43، جامعة سطيف، الجزائر ، 2016.

رابعاً: المراسيم التنظيمية

1. المرسوم الرئاسي رقم 20 442، المؤرخ في 15 جمادى الأولى 1442هـ الموافق 30 ديسمبر 2020م، يتعلق بإصدار التعديل الدستوري (ج) ر ج ج 82، الصادرة في : 30/11/2020.

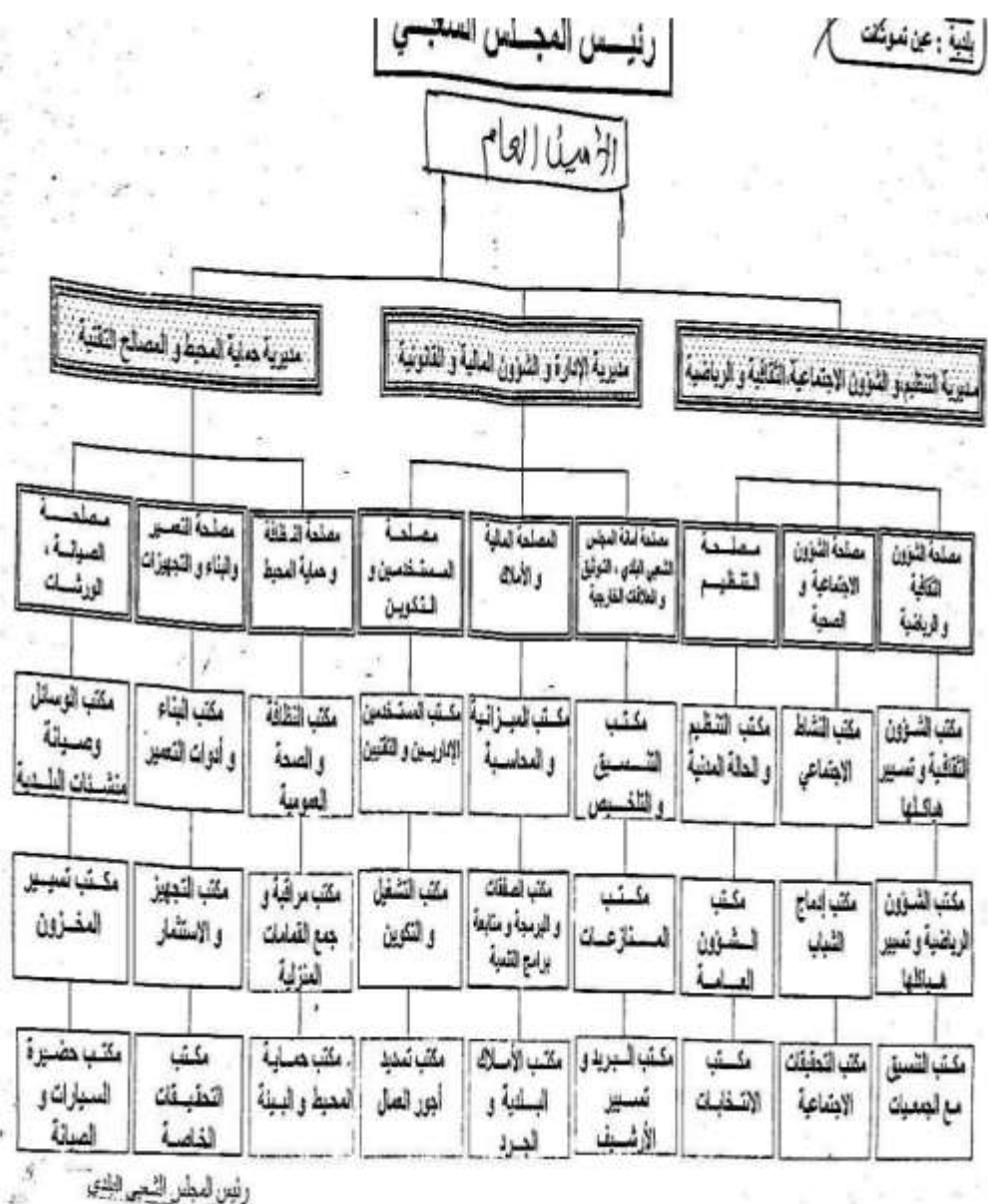
1. القانون رقم 10-11 المؤرخ في 22 يونيو 2011 المتعلق بالبلدية، (ج) رج ج : 37، الصادرة في 03 يوليو 2011.
2. المادة 1 القانون رقم 07-12 المؤرخ في 21 فيفري 2012 المتعلق بالولاية، (ج) رج ج: 12، الصادرة في: 29 فيفري 2012.

سادسا: المراجع الأجنبية

1. AFAF MILOUDI, Challenges Confronting Local Authorities in Providing Public Services, journal Of Legal and Economic Studies, Vol : 06, No: 01, University of Sfax, Tunisia, 2023.
2. Djekaoua Amira , Bahaz Djilali, Obstacles to the application of electronic public services in Algeria from the point of employees view at the Directorate of Local Administration of Ghardaia State Obstacles à la mise en œuvre d'électroniques services publics en Algérie du point de vue des employés à la Direction de l'Administration Locale de Ghardaïa Province, Journal of Financial, Accounting and Managerial Studies, Volume 10 Number 02,2023, University of Ghardaia.

الملاحق

الملحق رقم : 01 يمثل الهيكل التنظيمي لمصالح بلدية عين تموشنت



الملحق رقم 02: استبيان الدراسة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة بلحاج بوشعيب-عين تموشنت
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص : تسيير عمومي



استمارة استبيان

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة:

في إطار قيامنا بإعداد بحث علمي للحصول على شهادة الماستر بعنوان دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة بلدية) نضع بين ايديك مجموعة من العبارات ارجو منك مساعدتنا بوضع العلامة (X) امام الإجابة التي تراها مناسبة، ونحيطك علما بأنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة وان اجابتك لن تستخدم الا لغرض البحث العلمي وستحظى بالسرية التامة.

ولكم منا فائق الشكر والتقدير

الرجاء وضع الإشارة (x) أمام العبارة التي ترون أنها تناسبكم.

الجزء الأول : المعلومات الشخصية

الجنس : ☐ ذكر ☐ انثى

الفئة العمرية : ☐ من 19 إلى اقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى اقل من 40 سنة ☐ 40 سنة و اكثر

المؤهل العلمي : ☐ ثانوي ☐ ليسانس /ماستر ☐ ماجستير /دكتوراه ☐ اخرى

الخبرة : اقل من 5 سنوات ☐ من 6 الى 10 سنة ☐ من 10 الى 15 سنة ☐ من 15 فما فوق ☐

السنة الجامعية 2025-2026

الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول : دور الجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية

الرقم	العبارة	سلم القياس			
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
01	توفر البلدية خدمات مياه الشرب لجميع الأحياء بشكل منتظم.				
02	مستوى نظافة الشوارع والفضاءات العامة في البلدية مرضٍ.				
03	خدمات الإنارة العمومية تعمل بشكل دائم وفعال.				
04	وسائل النقل العمومي في البلدية متوفرة وتلبي حاجيات السكان.				
05	التخطيط المحلي للبلدية يأخذ بعين الاعتبار احتياجات المواطنين.				
06	الخدمات الصحية الأولية المقدمة من البلدية متاحة وفعالة.				
07	المشاريع المحلية تنجز في الوقت المحدد وبجودة مناسبة.				
08	توزيع الخدمات بين أحياء البلدية يتم بشكل عادل.				
09	البلدية توظف التكنولوجيا لتحسين جودة الخدمات.				
10	هناك متابعة دورية لأداء الخدمات داخل البلدية.				
11	البرامج الثقافية والرياضية والاجتماعية تدار بكفاءة على مستوى البلدية.				
12	جهود البلدية تقلص الفجوة في جودة الخدمات بين الأحياء المختلفة.				

المحور الثاني : تحسين الخدمة العمومية

الرقم	العبارة	سلم القياس			
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
البعد الأول: جودة الخدمة العمومية					
01	تعمل البلدية على تطوير البنية التحتية بشكل مستمر لتحسين مستوى الخدمات.				
02	توظيف التكنولوجيا الرقمية من قبل البلدية يساهم في تسهيل الإجراءات وتحسين الخدمات.				
04	الشراكة مع القطاع الخاص في بعض الخدمات تساهم في تحسين الأداء.				

05	البلدية تقوم بتدريب وتأهيل الموظفين لتعزيز كفاءتهم.				
	تتم إدارة الموارد المالية المخصصة للخدمات العمومية بكفاءة وشفافية.				
البعد الثاني: رضا المواطنين عن الخدمة العمومية					
06	مشاركة السكان في تقييم الخدمات العمومية محدودة وتحتاج للتطوير.				
07	المواطنون يشركون في بعض القرارات المتعلقة بالخدمات المحلية.				
08	مستوى رضا السكان عن الخدمات المقدمة مرتفع.				
09	البلدية تتعامل بمرونة مع الاحتياجات الطارئة أو المفاجئة.				
10	يتمتع المواطنون بإمكانية متساوية للاستفادة من الخدمات العمومية.				
11	موظفو البلدية يقدمون المعلومات والإرشادات للمواطنين بوضوح.				
البعد الثالث: الصعوبات والمعوقات					
12	محدودية الموارد المالية تحد من قدرة البلدية على تطوير وتحسين الخدمات.				
13	صعوبة متابعة وصيانة المشاريع والخدمات بعد تنفيذها تمثل عائقاً.				
14	البطء في الإجراءات الإدارية يعرقل تحسين الخدمات بشكل مستمر.				
15	بعض الخدمات الأساسية لا تصل لجميع سكان البلدية بنفس المستوى.				
16	دمج الخدمات الرقمية مع الخدمات التقليدية غير مكتمل.				
17	الرقابة والمتابعة على جودة الخدمات بحاجة لتعزيز لضمان استمراريتها واستدامتها.				

الملحق رقم 03: مخرجات برنامج spss

Statistiques

		الجنس	العمرية الفئة	العلمي المؤهل	الخبرة
N	Valide	40	40	40	40
	Manquant	0	0	0	0

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	27	67.5	67.5	67.5
انثى	13	32.5	32.5	100.0

Total	40	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

العمرية_الفئة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
سنة 30 الى 19 من	3	7.5	7.5	7.5
سنة 40 الى 31 من	17	42.5	42.5	50.0
سنة 40 من اكثر	20	50.0	50.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

العلمي المؤهل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
ثانوي	16	40.0	40.0	40.0
ماسر /ليسانس	22	55	55	67.5
دكتوراه/ماجستير	2	5	5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
سنوات 05 من اقل	5	12.5	12.5	12.5
سنوات 10 الى 06 من	10	25.0	25.0	37.5
سنة 15 الى 10 من	14	35.0	35.0	72.5
سنة 15 من اكثر	11	27.5	27.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

		مياه خدمات البلدية توفر بشكل الأحياء لجميع الشرب منتظم	شوارع نظافة مستوى في العامة والفضاءات مرض
الجماعات_دور_مجمو	Corrélation de Pearson	1	.73
	Sig. (bilatérale)	.384*	.0
	N	40	40
الأحياء لجميع الشرب مياه خدمات البلدية توفر منتظم بشكل	Corrélation de Pearson	.384*	1
	Sig. (bilatérale)	.015	.3

N	40	40	
في العامة والفضاءات الشوارع نظافة مستوى	Corrélation de Pearson	.739**	.158
مرضى البلدية	Sig. (bilatérale)	.000	.330
N	40	40	
وفعال دائم بشكل تعمل العمومية الإنارة خدمات	Corrélation de Pearson	.711**	.244
	Sig. (bilatérale)	.000	.130
N	40	40	
وتلبي متوفرة البلدية في العمومي النقل وسائل	Corrélation de Pearson	.854**	.397*
السكان حاجيات	Sig. (bilatérale)	.000	.011
N	40	40	
الاعتبار بعين يأخذ للبلدية المحلي التخطيط	Corrélation de Pearson	.643**	.312
المواطنين احتياجات	Sig. (bilatérale)	.000	.050
N	40	40	
البلدية من المقدمة الأولية الصحية الخدمات	Corrélation de Pearson	.745**	.082
وفعالة متاحة	Sig. (bilatérale)	.000	.616
N	40	40	
وبجودة المحدد الوقت في تُنجز المحلية المشاريع	Corrélation de Pearson	.514**	.210
مناسبة	Sig. (bilatérale)	.001	.193
N	40	40	
عادل بشكل يتم البلدية أحياء بين الخدمات توزيع	Corrélation de Pearson	.784**	.106
	Sig. (bilatérale)	.000	.515
N	40	40	
جودة لتحسين التكنولوجيا توظف البلدية	Corrélation de Pearson	.781**	.326*
الخدمات	Sig. (bilatérale)	.000	.040
N	40	40	
البلدية داخل الخدمات لأداء دورية متابعة هناك	Corrélation de Pearson	.543**	.001
	Sig. (bilatérale)	.000	.996
N	40	40	
تُدار والاجتماعية والرياضية الثقافية البرامج	Corrélation de Pearson	.651**	-.174-
البلدية مستوى على بكفاءة	Sig. (bilatérale)	.000	.283
N	40	40	
بين الخدمات جودة في الفجوة تقلص البلدية جهود	Corrélation de Pearson	.703**	-.069-
المختلفة الأحياء	Sig. (bilatérale)	.000	.672
N	40	40	

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

الخدمة	التكنولوجيا توظيف البلدية قبل من الرقمية تسهيل في يساهم وتحسين الإجراءات الخدمات	تطوير على البلدية تعمل مستمر بشكل التحتية البنية الخدمات مستوى لتحسين	الخدمة جودة مجمو		
الخدمة_ جودة مجمو	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 .648** 40	.849** .000 40		
بشكل التحتية البنية تطوير على البلدية تعمل الخدمات مستوى لتحسين مستمر	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.648** .000 40	1 .001 40	.515**	
البلدية قبل من الرقمية التكنولوجيا توظيف وتحسين الإجراءات تسهيل في يساهم الخدمات	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.849** .000 40	.515** .001 40	1	
بعض في الخاص القطاع مع الشراكة الأداء تحسين في تسهم الخدمات	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.884** .000 40	.422** .007 40	.774**	
لتعزيز الموظفين وتأهيل بتدريب تقوم البلدية كفاءتهم	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.714** .000 40	.204 .206 40	.467**	
للخدمات المخصصة المالية الموارد إدارة تتم وشفافية بكفاءة العمومية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.668** .000 40	.350* .027 40	.487**	

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

الخدمة	تقييم في السكان مشاركة محدودة العمومية الخدمات للتطوير وتحسين	في يُشركون المواطنين المتعلقة القرارات بعض المحلية بالخدمات	المواطنون رضا مجمو		
المواطنون رضا مجمو	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 .684** 40	.678** .000 40		
العمومية الخدمات تقييم في السكان مشاركة للتطوير وتحسين محدودة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.684** .000 40	1 .000 40	.653**	
القرارات بعض في يُشركون المواطنين المحلية بالخدمات المتعلقة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.678** .000 40	.653** .000 40	1	

المقدمة الخدمات عن السكان رضا مستوى مرتفع.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.592** .000 40	.345* .029 40	.377* .017 40
الطائرة الاحتياجات مع بمرونة تتعامل البلدية المفاجئة أو.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.558** .000 40	.377* .016 40	.441** .004 40
للاستفادة متساوية بإمكانية المواطنون يتمتع العمومية الخدمات من.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.453** .003 40	-.022- .895 40	-.078- .632 40
والإرشادات المعلومات يقدمون البلدية موظفو بوضوح للمواطنين.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.403** .010 40	-.028- .864 40	-.013- .938 40

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		المالية الموارد محدودة على البلدية قدرة من تحد الخدمات وتحسين تطوير	وصيانة متابعة صعوبة بعد والخدمات المشاريع عائفاً تمثل تنفيذها	لبطء دارية خدمات
الصعوبات_مجمو	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 .000 40	.858** .000 40	.832** .000 40
البلدية قدرة من تحد المالية الموارد محدودة الخدمات وتحسين تطوير على.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.858** .000 40	1 .000 40	.631** .000 40
والخدمات المشاريع وصيانة متابعة صعوبة عائفاً تمثل تنفيذها بعد.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.832** .000 40	.631** .000 40	1 .000 40
تحسين يعرقل الإدارية الإجراءات في البطء مستمر بشكل الخدمات.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.728** .000 40	.425** .006 40	.580** .000 40
سكان لجميع تصل لا الأساسية الخدمات بعض المستوى بنفس البلدية.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.754** .000 40	.644** .000 40	.674** .000 40
التقليدية الخدمات مع الرقمية الخدمات دمج مكتمل غير.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.851** .000 40	.774** .000 40	.591** .000 40
بحاجة الخدمات جودة على والمتابعة الرقابة	Corrélation de Pearson	.842**	.723**	.556**

واستدامتها استمراريتها لضمان لتعزيز	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000
N		40	40	40

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.874	12

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.861	17

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.897	29

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
لجميع الشرب مياه خدمات البلدية توفر منتظم بشكل الأحياء	40	1.00	4.00	2.6750	1.20655
والفضاءات الشوارع نظافة مستوى مرض البلدية في العامة	40	1.00	5.00	3.6500	1.00128
دائم بشكل تعمل العمومية الإنارة خدمات وفعال	40	2.00	5.00	3.9000	.67178
متوفرة البلدية في العمومي النقل وسائل السكان حاجيات وتلبي	40	1.00	5.00	3.5250	.84694
بعين يأخذ للبلدية المحلي التخطيط المواطنين احتياجات الاعتبار	40	3.00	5.00	3.8250	.59431
من المقدمة الأولية الصحية الخدمات وفعالة متاحة البلدية	40	1.00	5.00	3.7750	.80024
المحدد الوقت في تُنجز المحلية المشاريع مناسبة وجودة	40	2.00	5.00	3.9000	.77790

يتم البلدية أحياء بين الخدمات توزيع عادل بشكل	40	2.00	5.00	3.7000	.82275
جودة لتحسين التكنولوجيا توظف البلدية الخدمات.	40	2.00	5.00	3.9000	.63246
داخل الخدمات لأداء دورية متابعة هناك البلدية.	40	2.00	5.00	3.9250	.65584
والاجتماعية والرياضية الثقافية البرامج البلدية مستوى على بكفاءة تُدار	40	2.00	5.00	3.9250	.72986
جودة في الفجوة تقلص البلدية جهود المختلفة الأحياء بين الخدمات	40	2.00	5.00	3.9000	.70892
N valide (liste)	40				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
التحتية البنية تطوير على البلدية تعمل الخدمات مستوى لتحسين مستمر بشكل	40	1.00	5.00	4.0250	.73336
قبل من الرقمية التكنولوجيا توظيف الإجراءات تسهيل في يُساهم البلدية الخدمات وتحسين	40	2.00	5.00	4.1000	.67178
بعض في الخاص القطاع مع الشراكة الأداء تحسين في تُسهم الخدمات الموظفين وتأهيل بتدريب تقوم البلدية كفاءتهم لتعزيز	40	1.00	5.00	3.7500	.89872
المخصصة المالية الموارد إدارة تتم وشفافية بكفاءة العمومية للخدمات	40	2.00	5.00	4.0250	.69752
N valide (liste)	40				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الخدمات تقييم في السكان مشاركة للتطوير وتحتاج محدودة العمومية	40	2.00	5.00	3.8750	.72280
القرارات بعض في يُشركون المواطنين المحلية بالخدمات المتعلقة	40	2.00	5.00	3.9500	.63851
الخدمات عن السكان رضا مستوى مرتفع المقدمة	40	2.00	5.00	4.0750	.65584
الاحتياجات مع بمرونة تتعامل البلدية المفاجئة أو الطارئة	40	3.00	5.00	4.2750	.50574
متساوية بإمكانية المواطنون يتمتع العمومية الخدمات من للاستفادة	40	2.00	5.00	3.7000	.82275

المعلومات يقدمون البلدية موظفو بوضوح للمواطنين والإرشادات	40	2.00	5.00	3.9000	.63246
N valide (liste)	40				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
قدرة من تحد المالية الموارد محدودة الخدمات وتحسين تطوير على البلدية المشاريع وصيانة متابعة صعوبة عائقاً تمثل تنفيذها بعد والخدمات يعرقل الإدارية الإجراءات في البطء مستمر بشكل الخدمات تحسين لجميع تصل لا الأساسية الخدمات بعض المستوى بنفس البلدية سكان الخدمات مع الرقمية الخدمات دمج مكتمل غير التقليدية الخدمات جودة على والمتابعة الرقابة استمراريتها لضمان لتعزيز بحاجة واستدامتها	40	2.00	5.00	3.9250	.65584
	40	2.00	5.00	3.9250	.72986
	40	2.00	5.00	3.9000	.70892
	40	1.00	5.00	4.0250	.73336
	40	2.00	5.00	4.1000	.67178
	40	2.00	5.00	3.9500	.74936
N valide (liste)	40				

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	في_الجماعات_دور الخدمة تحسين ^b		Introduire

a. Variable dépendante : العمومية_الخدمة_تحسين

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.444 ^a	.197	.176	.35868

a. Prédicteurs : (Constante), في_الجماعات_دور

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1.201	1	1.201	9.335	.004 ^b
Résidus	4.889	38	.129		
Total	6.090	39			

a. Variable dépendante : العمومية_الخدمة_تحسين

b. Prédicteurs : (Constante), الخدمة_تحسين_في_الجماعات_دور

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	2.715	.414		6.563	.000
الخدمة_تحسين_في_الجماعات_دور	.337	.110	.444	3.055	.004

a. Variable dépendante : العمومية_الخدمة_تحسين

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	في_الجماعات_دور الخدمة_تحسين ^b		Introduire

a. Variable dépendante : العمومية_الخدمة_جودة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.613 ^a	.376	.359	.45072

a. Prédicteurs : (Constante), الخدمة_تحسين_في_الجماعات_دور

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	4.644	1	4.644	22.862	.000 ^b
Résidus	7.720	38	.203		
Total	12.364	39			

a. Variable dépendante : العمومية_الخدمة_جودة :

b. Prédictors : (Constante), الخدمة_تحسين_في_الجماعات_دور ,

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1.508	.520		2.900	.006
الخدمة_تحسين_في_الجماعات_دور	.663	.139	.613	4.781	.000

a. Variable dépendante : العمومية_الخدمة_جودة :

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.432 ^a	.187	.165	.33868

a. Prédictors : (Constante), الخدمة_تحسين_في_الجماعات_دور ,

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1.002	1	1.002	8.733	.005 ^b
Résidus	4.359	38	.115		
Total	5.360	39			

a. Variable dépendante : الخدمة_عن_المواطنين_رضا :

b. Prédictors : (Constante), الخدمة_تحسين_في_الجماعات_دور ,

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	2.819	.391		7.216	.000
الخدمة_تحسين_في_الجماعات_دور	.308	.104	.432	2.955	.005

a. Variable dépendante : الخدمة_عن_المواطنين_رضا :

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	_في_الجماعات_دور الخدمة_تحسين ^b		Introduire

- a. Variable dépendante : والمعوقات_الصعوبات
- b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.086 ^a	.007	-.019-	.57884

- a. Prédictors : (Constante), الخدمة_تحسين_في_الجماعات_دور

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	.095	1	.095	.284	.597 ^b
	Résidus	12.732	38	.335		
	Total	12.827	39			

- a. Variable dépendante : والمعوقات_الصعوبات
- b. Prédictors : (Constante), الخدمة_تحسين_في_الجماعات_دور

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	3.619	.668		5.420	.000
	الخدمة_تحسين_في_الجماعات_دور	.095	.178	.086	.533	.597

- a. Variable dépendante : والمعوقات_الصعوبات