



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي ميلة

الرقم التسلسلي:

معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

ميدان: علوم اقتصادية، التسيير والتجارة

التخصص: علوم مالية

الشعبة: علوم التسيير

مذكرة بعنوان

تقييم جودة الخدمات في الجماعات المحلية

دراسة حالة : بلدية ميلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس ل.م.د في علوم التسيير

تخصص مالية

إشراف الأستاذ

غيشي عبد العالي

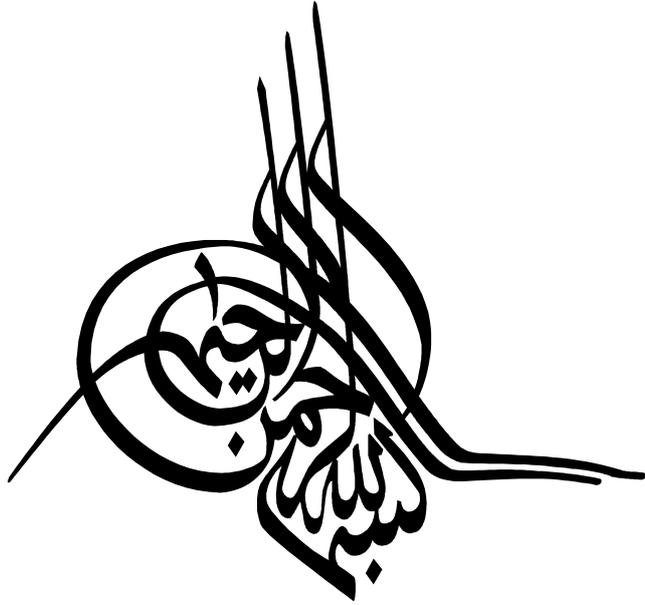
إعداد الطلبة

- بن زايد كنزة
- حامدي كريمة
- زورز فتيحة

الحمد لله و الشكر لله أولا و

أخيرا

ولا اله إلا الله محمد رسول الله



قال عز وجل :

"وما أوتيتم من العلم إلا قليلا"

صدق الله العظيم

شكر و تقدير

الحمد لله الذي وهبنا الصبر وحسن التدبير ونشكر الله سبحانه و تعالى
الذي وفقنا إلى إتمام هذا العمل المتواضع.

نتقدم بالشكر الجزيل و فائق الإحترام و التقدير إلى الأستاذ المشرف

محيي عبد العالي

الذي منحنا الوقت و الجهد الكثير، و لم يبخل علينا بنصائحه و علمه

طوال مدة البحث.

كما يسعدنا أن نتوجه بالشكر الجزيل إلى كل أساتذة و طلبة معهد العلوم

الإقتصادية و التسيير.

و إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل

المتواضع.



" وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا "

إلى التي حملتني وهنا على وهن ، وغمرتني بحنانها وكانت سندا لي في دربي وعانت الحلو والمر حتى
أوصلتني إلى ما أبغي إلى أعلى ما أملك في الوجود.....أمي الغالية .
حفظها الله و أطال عمرها .

إلى الذي تكفل المشقة في تعليمي ولم يبخل علي بشيء إلى الذي رباني وأرادني أن أبلغ المعالي
إلى الذي كان مثلي الأعلى في الصبر والطاعة لله إلى أعز ما عنديأبي العزيز.
حفظه الله تعالى و بارك لنا في عمره .

إلى إخواني الأعزاء: يوسف ، خالد ، صونية .

إلى أروع وأصدق صديقتين في الكون: كريمة ، فتيحة .

إلى كل أساتذة المشوار الجامعي .

وأخيرا إلى كل من أحبهم قلبي و نساء قلبي.

أهدي هذا العمل المتواضع راجية من الله جل و علا التوفيق.



" وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا "

إلى التي حملتني وهنا على وهن ، وغمرتني بحنانها وكانت سندا لي في دربي وعانت الحلو والمر حتى
أوصلتني إلى ما أبغي إلى أعلى ما أملك في الوجود.....أمي الغالية
حفظها الله و أطال عمرها .

إلى الذي تكفل المشقة في تعليمي ولم يبخل علي بشيء إلى الذي رباني وأرادني أن أبلغ المعالي
إلى الذي كان مثلي الأعلى في الصبر والطاعة لله إلى أعز ما عندي.....أبي العزيز
حفظه الله تعالى و بارك لنا في عمره .

إلى أخوي الأعمام: شريف ، توفيق .

إلى أروع واصدق صديقتين في الكون: كنزة ، فتيحة .

إلى كل طلبة العلم .

إلى كل أساتذة المشوار الجامعي .

أهدي هذا العمل المتواضع راجية من الله جل و علا التوفيق.

كريمة



" وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا "

إلى التي حملتني وهنا على وهن ، وغمرتني بحنانها وكانت سندا لي في دربي وعانت الحلو والمر حتى
أوصلتني إلى ما أبغي إلى أعلى ما أملك في الوجود.....أمي الغالية
حفظها الله و أطال عمرها .

إلى الذي تكفل المشقة في تعليمي ولم يبخل علي بشيء إلى الذي رباني وأرادني أن أبلغ المعالي
إلى الذي كان مثلي الأعلى في الصبر والطاعة لله إلى أعز ما عنديأبي العزيز
حفظه الله تعالى و بارك لنا في عمره .

إلى كل إخوتي : سامي ، وسام ، وليد ، علاء الدين .

إلى كل صديقاتي : كريمة ، كنزة ، خولة .

إلى كل طلبة العلم .

إلى كل أساتذة المشوار الجامعي .

أهدي هذا العمل المتواضع راجية من الله جل و علا التوفيق.

فتية

المخلص:

يهدف هذا البحث المتواضع إلى تقييم جودة الخدمات في الجماعات المحلية وبالضبط في بلدية ميلة، فقد سعينا إلى تقييمها من خلال الآراء المختلفة للمواطنين، حيث عالجنا في الجانب النظري لهذا الموضوع عدة مفاهيم متعلقة بالجماعات المحلية تمثلت في مفهوم الدولة الحديثة، أنواع الخدمات العمومية، البلدية. ومن أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة قمنا بتحضير استبيان وزع على 170 مستجوب من مواطني البلدية، وبعد استرجاع البيانات و تحليلها باستعمال برنامج spss توصلنا إلى أن الخدمات في بلدية ميلة مقبولة نوعا ما وفي الأخير قمنا بتقديم مجموعة من التوصيات لكل المهنيين، و أصحاب البحوث المستقبلية.

Abstract

This research aims humble to assess the quality of services in local communities and exactly in the municipality of Mila, we have sought to evaluate through different views of the citizens, where we treated in the theoretical side of this subject several concepts related to groups of local was the concept of the modern state, the types of public services, the municipality. In order to answer the questions the study, we prepared a questionnaire distributed to 170 interrogator of the citizens of the municipality, after the data retrieval and analysis using the program spss concluded that services in the municipality of Mila acceptable somewhat in the last we Ptkadiam a set of recommendations for all professionals, and owners of future research.

قائمة المحتويات :

01.....	1. مقدمة
02.....	1.1. خلفية الدراسة
03.....	2.1. الإشكالية
03.....	3.1. أهمية و أهداف الدراسة
04.....	4.1. الخطوات العريضة للبحث
05.....	2. المراجعة النظرية
05.....	1.2. الدولة الحديثة
05.....	1.1.2. ماهية الدولة الحديثة
06.....	2.1.2. لمحة عن الجماعات المحلية
07.....	3.1.2. ماهية الخدمات العمومية
08.....	2.2. البلدية
08.....	1.2.2. نشأة نظام البلديات
13.....	2.2.2. القوانين الحاكمة للبلدية
16.....	3.2.2. هيئات البلدية
19.....	3.2. جودة الخدمات
19.....	1.3.2. ماهية الجودة
27.....	2.3.2. قياس جودة الخدمات
28.....	3.3.2. أبعاد جودة الخدمات
30.....	3. المنهجية
30.....	1.3. منهجية البحث
31.....	2.3. مقارنة البحث
31.....	3.3. إستراتيجية البحث
33.....	4.3. طريقة جمع البيانات
34.....	5.3. إختيار العينة
34.....	6.3. طريقة التحليل
35.....	7.3. صدق و ثبات أداة الدراسة
37.....	8.3. القطاع محل الدراسة
38.....	4. التحليل
38.....	1.4. وصف خصائص العينة
40.....	2.4. تحليل البيانات
	5. النتائج و الإقتراحات
62.....	1.5. النتائج
63.....	2.5. الإقتراحات
64.....	6. المراجع
66.....	7. الملاحق

قائمة الأشكال :

رقم	عنوان الشكل	الصفحة
شكل 01	الخطوط العريضة للبحث	04
شكل 02	تطور البلديات في مرحلة الإستعمار	10
شكل 03	التطور التاريخي للبلديات الكاملة الصلاحيات	11
شكل 04	تطور البلديات في مرحلة الإستقلال	13
شكل 05	قانون البلدية لسنة 2011	15
شكل 06	هيئات البلدية	18
شكل 07	مخطط توضيحي لمفهوم الجودة	21
شكل 08	الخدمة كنظام	23
شكل 09	نموذج جودة الخدمة	29
شكل 10	خطوات منهجية الدراسة	30
شكل 11	أعمدة بيانية للعبارة (01)	40
شكل 12	دائرة نسبية للعبارة (01)	40
شكل 13	دائرة نسبية للعبارة (02)	41
شكل 14	أعمدة بيانية للعبارة (02)	41
شكل 15	أعمدة بيانية للعبارة (03)	42
شكل 16	دائرة نسبية للعبارة (03)	42
شكل 17	أعمدة بيانية للعبارة (04)	43
شكل 18	دائرة نسبية للعبارة (04)	43
شكل 19	أعمدة بيانية للعبارة (05)	44
شكل 20	دائرة نسبية للعبارة (05)	44
شكل 21	أعمدة بيانية للعبارة (06)	45

45	دائرة نسبية للعبارة (06)	شكل 22
46	أعمدة بيانية للعبارة (07)	شكل 23
46	دائرة نسبية للعبارة (07)	شكل 24
47	أعمدة بيانية للعبارة (08)	شكل 25
47	دائرة نسبية للعبارة (08)	شكل 26
48	أعمدة بيانية للعبارة (09)	شكل 27
48	دائرة نسبية للعبارة (09)	شكل 28
49	دائرة نسبية للعبارة (10)	شكل 29
49	أعمدة بيانية للعبارة (10)	شكل 30
50	أعمدة بيانية للعبارة (11)	شكل 31
50	دائرة نسبية للعبارة (11)	شكل 32
51	أعمدة بيانية للعبارة (12)	شكل 33
51	دائرة بيانية للعبارة (12)	شكل 34
52	أعمدة بيانية للعبارة (13)	شكل 35
52	دائرة نسبية للعبارة (13)	شكل 36
53	أعمدة بيانية للعبارة (14)	شكل 37
53	دائرة نسبية للعبارة (14)	شكل 38
54	أعمدة بيانية للعبارة (15)	شكل 39
54	دائرة نسبية للعبارة (15)	شكل 40
55	دائرة نسبية للعبارة (01)	شكل 41
55	دائرة نسبية للعبارة (02)	شكل 42
56	دائرة نسبية للعبارة (03)	شكل 43

56	دائرة نسبية للعبارة (04)	شكل 44
57	دائرة نسبية للعبارة (05)	شكل 45
57	دائرة نسبية للعبارة (06)	شكل 46
58	دائرة نسبية للعبارة (07)	شكل 47
58	دائرة نسبية للعبارة (08)	شكل 48
59	دائرة نسبية للعبارة (09)	شكل 49
59	دائرة نسبية للعبارة (10)	شكل 50

قائمة الجداول :

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	تعريف مختلفة للجودة	20
02	تعريف مختلفة للخدمة	22
03	الفروق الجوهرية بين السلع و الخدمات	25
04	أبعاد جودة الخدمة	28
05	آراء و تعليقات المحكمين	35
06	نتائج قيم كرونباخ ألفا	36
07	خصائص أفراد عينة الدراسة	39
08	ترتيب عبارات الإستبيان	60

1. مقدمة

منذ أن بدأ الإنسان حياته الأولى في العصر الحجري الأول، أصبح يبحث عن طريقة أمثل لتنظيم أمور حياته و بدأت الحياة القبلية وتطورت إلى أن ظهرت أنظمة الحكم المختلفة والحكومات بصورها الحالية على اختلاف أنماطها وصورها بالرغم من الاختلافات في شكل الحكومات (عثمان محمد خير، 2005).

و تسعى كل الحكومات إلى تحسين أدائها و تفعيل دورها بدرجات عالية من الإمتياز بهدف رفع قدراتها التنافسية داخليا و خارجيا و ذلك من خلال جملة من الإجراءات عبر مداخل متعددة و نظم مختلفة و استراتيجيات متجددة (بلغرسة و جاوحدوا، 2005). و إذا كانت معظم الدول تتبع أسلوب اللامركزية المرفقية و الإقليمية ممثلة في الإدارة المحلية (البلدية و الولاية) فإن هذه الأخيرة تعد أهم تطبيق لنظرية اللامركزية الإدارية حيث تشكل البلدية و الولاية التعبير عن الديمقراطية الجوارية الحقيقية، و إذا كان ليس بالإمكان التسيير إلا عن قرب فاللامركزية تعد الأسلوب الأمثل لتلبية حاجيات الأشخاص المتميزة و غير المتشابهة بالرغم من إقامة هؤلاء على نفس الإقليم، و نظرا لما تكتسبه من أهمية لوجود كيان الدولة و قوامها فإن اللامركزية الإقليمية تقوم على أساس دستوري هذا ما تم تجسيده في الدستور الجزائري لسنة 1996. و تعاني المنظمات الحكومية من عدة مشاكل تمثل عائقا أمام تطورها، كما تواجه العديد من التحديات الداخلية و الخارجية و التي تفرض عليها القيام بمجهودات معتبرة في جوانب عدة، لتحقيق الإنسجام الداخلي فيها و التكيف مع متطلبات المحيط الإقتصادي و الإجتماعي (مولاي لخضر و حوتية، 2005).

و البلدية هي مدرسة كبيرة للتربية و بعث روح الوعي في المواطنين و هي تكوين لثروة جديدة في القاعدة الشعبية فتمثل البنية الأولى في بناء الدولة الديمقراطية الشعبية في مضمونها و هيكلها و رجالها و تعتبر أصغر وحدة في التقسيم الجغرافي و الإداري للبلاد.

و لقد شهدت الخدمات التي يقدمها القطاع العام بشكل عام تطورا ملموسا، حيث واكب هذا التطور نموا كليا و نوعيا ظاهرا في مفهوم خدمة العملاء، و تعد البلديات أحد مكونات القطاع العام الخدمي وهي المزود الرئيسي للكثير من الخدمات التي تقدم للمواطنين، و بما أن رأي متلقي الخدمة و رضاه عنها أصبح مطلبا عاما في جميع الدول، أصبح الإهتمام منصبا على نوعية و جودة الخدمات إدراكا من مؤسسات القطاع العام بأهمية التحسين و التطوير المستمرين في مجال تقديم الخدمة، لذا أصبح البحث عن مقاييس ملائمة لجودة الخدمة و رضا متلقي الخدمة من القضايا الرئيسية للمؤسسات العامة و الحكومية (درويش، 2009).

1.1. خلفية الدراسة

تتميز الدراسات السابقة المتعلقة بتقييم جودة الخدمات في الجماعات المحلية بالندرة العالية حيث لم نعرث على أية دراسات مباشرة حول هذا الموضوع .

إذ أنه و في حدود علمنا تعتبر هذه الدراسة الميدانية الأولى التي تتمحور حول تقييم جودة الخدمات في الجماعات المحلية، و قد قمنا باستطلاع الدراسات المتوفرة في هذا المجال و التي لها صلة بموضوع الدراسة الحالية، حيث كانت معظم هذه الدراسات تتكلم عن مقياس (Servperf ; Servqual) إذ أنها قديمة التجريب في العالم الغربي، بينما حديثة العهد في العالم العربي، و من بين هذه الدراسات نذكر ما يلي :

❖ **دراسة من طرف مروان جمعة درويش (2009) :** و هي دراسة لتحديد أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين، و ذلك باستخدام مقياس الأداء (Service performance) و الذي يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعميل، حيث تسعى هذه الدراسة إلى تحديد مدى صلاحية مقياس الأداء المذكور لقياس رضا المستفيدين من أجل الإرتقاء بمستوى جودة الخدمة و المساعدة في دعمها و تطويرها.

❖ **دراسة من طرف نائل عبد الحافظ و محمد فالح الحنيطي (1990) :** تأتي هذه الدراسة كمحاولة علمية للكشف عن مدى اهتمام المجالس البلدية بأدائها و تقييمه و التعرف على أهم جوانبه في الواقع العملي لهذه المجالس، و بالتالي فهي تساهم في لفت الانتباه لمثل هذا الموضوع الحيوي و التعرف على واقعه و مشكلاته و سبل تحسينه و الاستفادة من نتائجه في تطوير أداء المجالس البلدية في الأردن.

❖ **دراسة لسمير محمد عبد الوهاب (2009) :** و هي دراسة حول المقارنة المرجعية كمدخل لتقييم أداء البلديات في الدول العربية، حيث تكشف هذه الدراسة أهمية مدخل المقارنة المرجعية في ترشيد الإنفاق و تشجيع التعاون بين البلديات، و هذا في إطار الإهتمام بتطوير أداء المنظمات العامة و العمل على تحقيق الجودة في أداء الخدمات العامة.

❖ **دراسة من طرف حيدر عبيسات (2005):** و هي دراسة لاختبار مدى فعالية مقياس (Servperf) لقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات المناطق الحرة و مدى علاقة أبعاد هذا المقياس برضا متلقي الخدمات، و كانت النتائج أن أربعة من الأبعاد (الإعتمادية، الأمان، الجوانب المادية، سرعة الإستجابة) كان لها الأثر في تفسير التغيير في رضا العملاء.

2.1. الإشكالية

بما أن البلدية تلعب دورا هاما في الحياة اليومية للمجتمع من خلال ما تقدمه من خدمات مختلفة لجميع أفراد المجتمع، و هذه الخدمات تخضع لمقاييس و معايير معينة تعنى بجودتها، و هذا ما يعد سببا لعمل البلديات و أحد الإستراتيجيات التي يقوم عليها اهتمام الحكومات بشكل عام، وعليه فإن مشكلة الدراسة تكمن في محاولة لتقييم جودة الخدمات في الجماعات المحلية و بالضبط في البلدية باعتبارها الأقرب لفئات الشعب، و منه يمكن صياغة المشكلة في السؤال الرئيسي:

❖ ما هو تقييمك لجودة الخدمات في بلدية ميله ؟

و عدة أسئلة فرعية هي:

- هل هناك تدني في نوعية الخدمات التي تقدمها بلدية ميله ؟
- ما مستوى جودة الخدمات التي تقدمها بلدية ميله ؟
- ما هي أهم أبعاد جودة الخدمة في بلدية ميله ؟

3.1. أهمية و أهداف الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية قطاع البلدية في الجزائر، لذا فإن تقييم الجودة فيها يعد أحد السبل الهامة للرقى بجودة الخدمات فيها و تطويرها و النهوض بها من أجل تحقيق أهداف التنمية، والمساهمة الفعالة في منح الأجيال القادمة نظرة و لو بسيطة عن الجماعات المحلية (البلدية) باعتبارها الأقرب للشعب، و قد سعينا من خلال هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات في بلدية ميله، وذلك لتحقيق الأهداف التالية :

- تقديم لمحة عن الدولة الحديثة و الجماعات المحلية.
- التعريف بالبلدية و القوانين الحاكمة لها و هيئاتها.
- التعرف على ماهية الجودة و تقييمها و أبعادها في البلدية.

1.4. الخطوط العريضة للدراسة

سنستعرض من خلال ما يلي الخطوط العريضة للبحث :

شكل رقم 01 : الخطوط العريضة للبحث

1- مقدمة

2- المراجعة النظرية

3- المنهجية

4- التحليل

5- نتائج و اقتراحات

المصدر: إعداد الطلبة

2. المراجعة النظرية

1.2. الدولة الحديثة

شهد الفكر السياسي و الفلسفي و منذ قرون جدلا واسعا حول قضايا الدولة و مفهومها و نشوئها تاريخيا كمؤسسة كبرى، جامعة لمعظم أو كل المؤسسات الإجتماعية و راعية لمصالح الأفراد الذين تنازلوا بمحض إرادتهم عن كل أو بعض حقوقهم الطبيعية مقابل حمايتهم و حماية أمنهم المجتمعي بكل صوره و مظاهره (جاسم جبر، 2011).

1.1.2. ماهية الدولة الحديثة

لقد ارتبطت صورة الدولة الحديثة منذ القرن التاسع عشر في الغرب بمفهوم الدولة القومية و لم تعد الدولة القومية تعني في الاصطلاح ما كانت تعنيه الفلسفات الغربية القديمة من ضرورة الجمع بين الأمة الواحدة و الوحدة السياسية الواحدة فلا توزع الأمة بين عديد من الدول و لا تجمع الدولة الواحدة بين عديد من القوميات (الأقداحي، 2008).

و لعل من حسن الحظ أن التجربة المعاصرة لاحظت بالبرهان هذه المعتقدات و أمثالها حين أثبتت أن من الممكن في هذا العالم الموهل في الفساد و الإنحطاط أن تقوم حكومات على قدر معقول من العدالة و الإستقامة، و المفارقة هي أن التوصل إلى هذه النتيجة لم يصبح ممكنا إلا بعد تعميم إفتراضات "هوبز" حول نزعة الشر عند البشر لتشمل الحكام أيضا (أليسوا بشرا هم أيضا؟). فمع الإفتراض القائل بأن لدى الحكومات نزعة طبيعية نحو الطغيان، صار من الممكن تقييد حريات الحكومات بحيث لا يجد الحكام مجالا للإستبداد (الأفندي، 1991).

و إنما الدولة القومية في الإصطلاح الحديث هي الدولة التي يتحقق للعنصر البشري فيها عامل التجانس القومي المهيئ للوحدة القومية سواء باللغة أو الأصل أو حتى بوحدة المصالح و ما تهئ له من وحدة المصير، و يعد ميكيافيلي أول من أدخل مصطلح الدولة إلى دراسات علم السياسة إذ حدد الدولة في كتابه (الأمير) بأنها "كافة القوى التي من شأنها أن تمارس سلطة على الأفراد، و هي إما تكون ملكية أو جمهورية و الواقع أن الدول في الماضي أو الحاضر قد تختلف أو تتباين في بعض الجوانب " (الأقداحي، 2008، ص13). و التجربة الجزائرية كغيرها من تجارب العالم الثالث كانت ترمي إلى التخلص من التبعية التي تراكمت و استمرت طوال الفترة الإستعمارية الطويلة، و لم تكن هناك وسيلة أخرى للتخلص من ذلك سوى القيام بعملية تنموية تغير الواقع الإجتماعي و الإقتصادي تغييرا جذريا و تحقيق الرخاء و العدالة الإجتماعية لمجموع الشعب، و القضاء على كل مظاهر التخلف و لن يكن ذلك ممكنا إلا عن طريق جهاز قوي و أداة صلبة تتمثل في الدولة التي يجب أن تكون قوية حتى تقود عملية بناء المجتمع و الإقتصاد بكل نجاح، رغم أن الفترة الأولى من الإستقلال شهدت صراعات سياسية عنيفة أخرت بناء الدولة الجزائرية إلا أنه إنطلاقا من سنة 1965 شهدت الجزائر تحولا كبيرا على كل الأصعدة

تمثل ذلك في ظهور الدولة الجزائرية الحديثة، و مع مر السنوات بدأت تتقوى هذه الدولة و تثبت وجودها إزاء باقي التشكيلات الإجتماعية الأخرى التي كانت من الضعف بحيث لم تستطع منافستها، و هكذا أصبحت الدولة الجزائرية القوة الوحيدة في المجتمع، حيث عملت على بناء المؤسسات الضرورية التي تعطيها الشرعية في قيادة المجتمع. و هكذا لم تنقضي فترة السبعينات حتى أكملت الدولة بناء مؤسساتها التي بدأت سنة 1967 و أكملت سنة 1977 (المجلس الشعبي البلدي، المجلس الشعبي الولائي، الدستور، الميثاق الوطني، المجلس الشعبي الوطني، أول إنتخاب لرئيس الجمهورية عن طريق الإقتراع العام) ، و غيرها من القرارات الهامة التي أريد منها تقوية مكانة الدولة و زيادة شعبيتها و شرعيتها (دبلة، 2004). و تقوم الدولة على مبادئ التنظيم الديمقراطي و العدالة الإجتماعية، و تنظيمها يستوجب تقسيمها إلى جماعات إقليمية و هي الولاية و البلدية (شاوشي و شرقي، 2007).

2.1.2 . لمحة عن الجماعات المحلية

إن تقسيم الدولة إلى جماعات إقليمية يهدف إلى تحديد إقليمي الولايات و البلديات طبقا لمبادئ اللامركزية ثم ملائمة القاعدة الإقليمية مع أهداف تنمية البلدية و ترقية المجتمع (شاوشي و شرقي، 2007). تأخذ جميع الدول على إختلاف أنظمتها السياسية بنظام الإدارة المحلية و (local administration) و هي عبارة عن مجموعة من الأجهزة و الوحدات الإدارية الموجودة في الدولة و التي تكون في مستوى إقليمي من الحكومة الوطنية في الدولة الموحدة، مع منحها الشخصية المعنوية و سلطة إدارة مرافقها المحلية بالإستقلال المالي و الإداري، حيث أصبح هذا النظام من مظاهر الدولة الحديثة الذي يتصل إتصالا مباشرا باللامركزية الإدارية (Décentralisation) التي تقوم أساسا على توزيع الوظيفة الإدارية بين الإشخاص الإدارية المحلية في الإقليم.

و اللامركزية الإقليمية هي الصورة الواضحة و الكاملة لتطبيق النظام اللامركزي و تقوم على الأركان الأساسية التي تستند إليها اللامركزية و تركز اللامركزية الإقليمية أو الإدارة المحلية على الإختصاص الإقليمي، حيث تباشر الهيئات اللامركزية صلاحياتها (الشؤون المحلية) في نطاق حيز جغرافي معين، كما هو الشأن بالنسبة لوحدات الإدارة المحلية (البلدية و الولاية) ، أما اللامركزية المرفقية فتتمثل في منح مرفق عام معين (التعليم، الصحة، النقل...) الشخصية المعنوية ليصبح مستقلا عن السلطة المركزية في أداء وظيفته و نشاطه (الصغير بعلي، 2002).

و من هنا نجد أن الجماعات المحلية تقوم بدور محوري في النهوض بالتجمعات الحضرية إلى المستوى الذي يليق بها، خصوصا و أن التنمية الحضرية قد أصبحت اليوم من المواضيع ذات الصلة و الإرتباط الوثيق بالجماعات المحلية التي تتولى تنظيم و هيكلة المجال الحضري من أجل الدفع بمسلسل التنمية الحضرية نحو المسار الصحيح (اليخلفي، 2009). و قد ظهرت الجماعات المحلية لأول مرة في الجزائر

بمقتضى المادة 54 من قانون 20 سبتمبر 1947 و التي تنص على أن الجماعات المحلية في الجزائر هي البلديات و الولايات، و ذلك نتيجة التغيرات التي حدثت على الخريطة الإدارية الجزائرية. أما بعد الإستقلال تم إنشاء جماعات محلية جديدة ، فنشأت البلدية بموجب الأمر 67-24 الصادر في 28 جانفي 1967 و نشأت الولاية بموجب الأمر 69-38 الصادر في 23 ماي 1969، و أصبحت الجماعات المحلية هي المسؤولة على تسيير المرافق و الممتلكات التابعة لها (برايح، 2005).

3.1.2. ماهية الخدمات العمومية

مما لا شك فيه أن التنظيم الإداري في أي دولة مهما كان النظام القائم بها إنما يبنى على أجهزة و إدارات مركزية و أخرى لا مركزية، و الإختلاف بين الدول و الأنظمة يكمن في مدى و درجة الأخذ بالمركزية أو اللامركزية تبعا للمعطيات السائدة بها في شتى المجالات: السياسية و الإقتصادية و الإجتماعية و الثقافية (الصغير بعلي، 2002).

و من أشهر و أهم التعاريف المخصصة للخدمة العمومية هو ذلك الصادر من طرف مصلحة الخدمة العمومية " الدولة ليست ... ليست السلطة التي تقود سيادة، إنها تأزر خدمات عمومية منظمة و مراقبة من قبل حاكمين... "، و من هنا يظهر مفهوم الخدمة العمومية:

هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا و مضبوطا و مراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق و تنمية الترابط الإجتماعي. و هي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين " (برابنيس، 2006، ص 55).

و الخدمة العمومية هي كل نشاط تتولاه الدولة بنفسها أو يتولاه فرد عادي أو هيئة تحت توجيهها و رقابتها و إشرافها و من خصائصها :

- يتوجه نفعه إلى جميع الناس .
- يعمل باستمرار و بانتظام .
- ينشط لغير هدف الكسب .

و من أمثلة الخدمات العمومية : التهيئة و التطهير، الصحة، حماية البيئة و تنقية المحيط، بناء المدارس و المعاهد و الكليات... إلخ (برابنيس، 2006).

و قد نصت المادة 149 من قانون البلدية الجزائري (الجريدة الرسمية، 2011) على " مع مراعات الأحكام القانونية المطبقة في هذا المجال، تضمن البلدية سير المصالح العمومية البلدية التي تهدف إلى تلبية حاجات مواطنيها و إدارة أملاكها. و بهذه الصفة فهي تحدث إضافة إلى مصالح الإدارة العامة، مصالح عمومية تقنية قصد التكفل على وجه الخصوص بما يأتي :

- التزويد بالمياه الصالحة للشرب و صرف المياه المستعملة.
- النفايات المنزلية و الفضلات الأخرى.

- صيانة الطرقات و إشارات المرور .
- الإنارة العمومية.
- الأسواق المغطات و الأسواق و الموازين العمومية.
- الحظائر و مساحات التوقف.
- المحاشر .
- النقل الجماعي.
- المذابح البلدية.
- الخدمات الجنائزية و تهيئة المقابر و صيانتها بما فيها مقابر الشهداء.
- الفضاءات الثقافية التابعة لأملاكها.
- فضاءات الرياضة و التسلية التابعة لأملاكها.
- المساحات الخضراء. "

2.2. البلدية

تعتبر البلدية وحدة إقليمية لامركزية تقوم بوظائف إقتصادية و إجتماعية و ثقافية ظهرت في البداية في دستور 1963، حيث نصت المادة التاسعة منه على " إن البلدية هي المجموعة الإقليمية الإقتصادية و الإجتماعية و السياسية " و جاء في ميثاق الجزائر أن الإختيار الإشتراكي و عمل التسيير الذاتي و ضرورة منح الجماعات المحلية سلطة حقيقية أمور تستلزم إصلاحا جديا يهدف إلى جعل البلدية قاعدة تنظيم البلاد سياسيا و إقتصاديا و إجتماعيا (دبلة، 2004).

1.2.2. نشأة نظام البلديات

اللامركزية المحلية كتنظيم إداري بوجه عام تجمع بين مبدأ الإعتراف بالشخصية المعنوية و استقلال الهيئات اللامركزية عن الحكومة المركزية في ممارسة مهامها المعهودة إليها بالقانون إلا أن هذا الإستقلال لا يمكن أن يكون كاملا بل هو استقلال نسبي يوجب تحقق الوصاية الإدارية بهدف ضمان احترامها للقانون و حدود اختصاصها بجانب ضمان تحقق السياسة العامة للدولة . و قد عرف المشرع البلدية بموجب المادة الأولى من القانون رقم 11-10 المؤرخ في 22 جوان 2011 المتعلق بقانون البلدية " البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة و تتمتع بالشخصية المعنوية و الذمة المالية المستقلة و تحدث بموجب القانون " كما تنص المادة الثانية من نفس القانون على " البلدية هي القاعدة الإقليمية اللامركزية و مكان لممارسة المواطنة، و تشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية " (الجريدة الرسمية، 2011).

و يمكن أن نميز بين مرحلتين أساسيتين كانت قد مرت بهما الإدارة البلدية بالجزائر، هما مرحلة الإستعمار و مرحلة الإستقلال:

أولا : مرحلة الإستعمار

و مما لا شك فيه أن نشوء و تطور المؤسسات البلدية بالجزائر حكمته عدة عوامل منها التغيرات التي تحدث في فرنسا في قمة الحكم من جهة، و من جهة أخرى، حكمته تطور حركة الإستيطان و الضغوط الممارسة من طرف المعمرين، ورد فعل الجزائريين إزاءها (سعودي، 2006).

منذ 1844 اقام الإحتلال الفرنسي على المستوى المحلي هيئات إدارية عرفت بالمكاتب العربية (Bureaux arabes) مسيرة من طرف ضباط الإستعمار بهدف تمويل الجيش الفرنسي و السيطرة على مقاومة الجماهير، و بعد الإستتباب النسبي للوضع بالجزائر، عمدت السلطات الإستعمارية إلى تكيف و ملائمة التنظيم البلدي تبعا للأوضاع و المناطق، و هكذا و منذ 1868 أصبح التنظيم البلدي بالجزائر يتميز بوجود ثلاثة أصناف من البلديات :

أ- **البلديات الأهلية (Communes d'indigènes):** وجد هذا الصنف أصلا في مناطق الجنوب (الصحراء) ، و في بعض الأماكن الصعبة و النائية في الشمال إلى غاية 1880، و قد تميزت إدارة هذه البلديات بالطابع العسكري، إذ تولى تسييرها الفعلي رجال الجيش الفرنسي بمساعدة بعض الأعيان من الأهالي تم تعيينهم تحت تسميات مختلفة.

ب- **البلديات المختلطة (Communes mixtes):** و قد كانت تغطي الجزء الأكبر من الإقليم الجزائري، حيث وجدت في المناطق التي يقل فيها تواجد الأوربيين (الفرنسيين) بالقسم الشمالي من الجزائر، و تركز إدارة البلدية المختلطة على هيئتين رئيسيتين:

1- **المتصرف (Administrateur):** و الذي يخضع للسلطة الرئاسية للحاكم أو الوالي العام من حيث التعيين و الترقية و التأديب.

2 - **اللجنة البلدية :** و يرأسها المتصرف مع عضوية عدد من الأعضاء المنتخبين من الفرنسيين و بعض الجزائريين (الأهالي) الذين يتم تعيينهم من طرف السلطة الفرنسية، إستنادا إلى التنظيم القبلي القائم أصلا على أساس مجموعة بشرية (عدة خيمات) هي الدوار.

ج- **البلديات ذات التصرف التام (Communes de plein exercice):** و قد أمبت- أساسا- في أماكن و مناطق التواجد المكثف للأوربيين (الفرنسيين) بالمدن الكبرى و المناطق الساحلية، و لقد خضعت هذه البلديات إلى القانون البلدي الفرنسي (Code communal) الصادر في 05 أفريل 1884، و الذي ينشئ بالبلدية هيئتين هما:

1- المجلس البلدي (Conseil municipal) : و هو جهاز منتخب من طرف سكان البلدية الأوربيين و الجزائريين حسب المراحل و التطورات السياسية التي عرفتھا الجزائر، مؤثرة بذلك على الوضع الإنتخابي للجزائريين، سواء كناخبين أو منتخبين بنسب محدودة، و له صلاحيات متعددة.

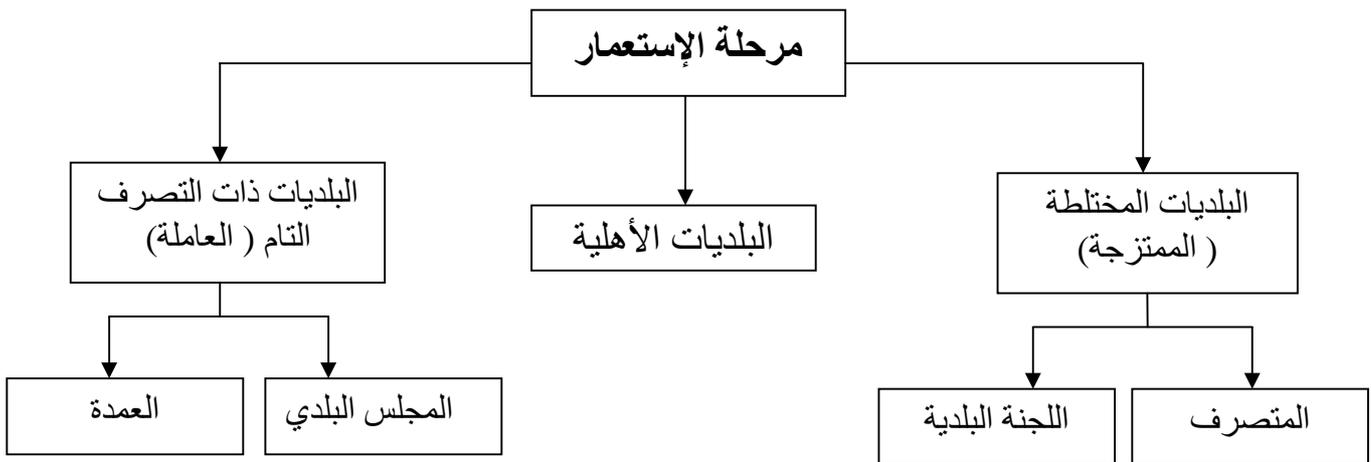
2- العمدة (Le maire) : ينتخبه المجلس البلدي من بين أعضائه، و بهدف قمع الجماهير و مقاومة الثورة التحريرية (1954) دعمت السلطة الإستعمارية الفرنسية الطابع العسكري للبلديات بإحداث:

• الأقسام الإدارية الخاصة (S.A.S) في المناطق الريفية.

• الأقسام الإدارية الحضرية (S.A.U) في المدن.

و هي هيئات تقع تحت سلطة الجيش الفرنسي و تتحكم - فعليا - في إدارة و تسيير البلديات (الصغير بعلي، 2002).

شكل رقم 02: تطور البلديات في مرحلة الإستعمار



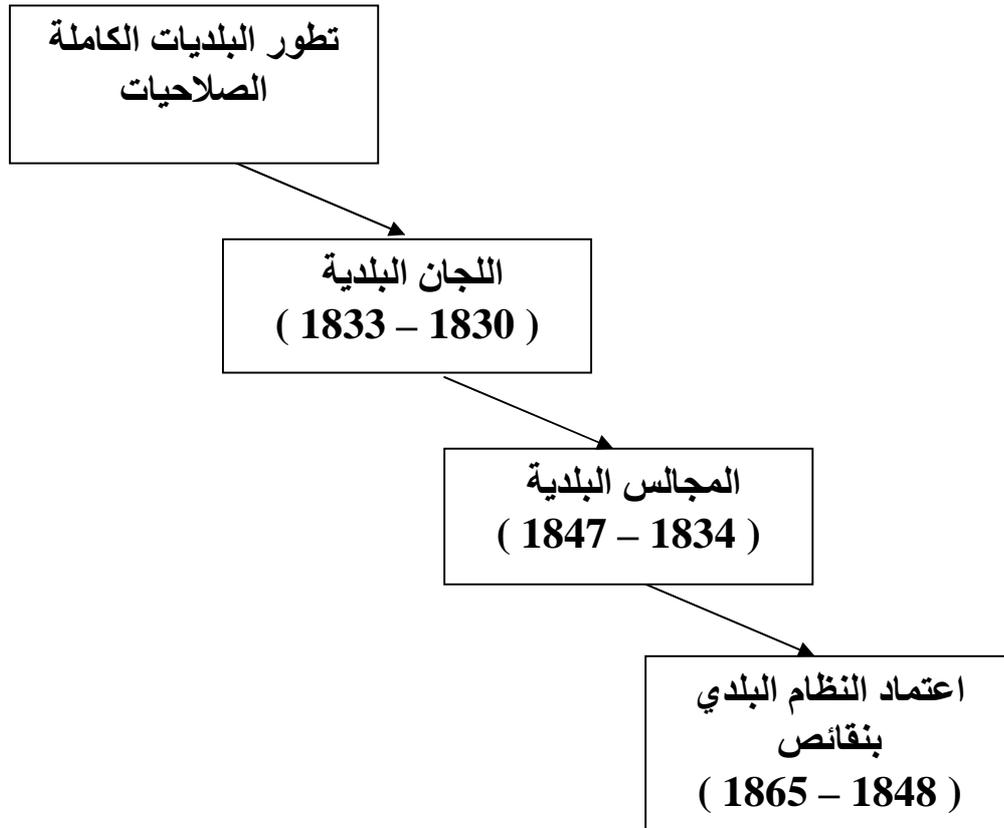
المصدر : إعداد الطلبة بتكليف من كتاب (الصغير بعلي، 2002)

* **البلديات الكاملة الصلاحيات**: هذه البلديات لا تماثل نظيراتها في فرنسا، إلا ابتداء من صدور المرسوم المؤرخ في 27 ديسمبر 1866، كما أن البلديات بالجزائر لا تمثل وحدة إقليمية متشابهة و متجانسة، بل تختلف البلديات من حيث النوعية و الطبيعة، بحسب نوعية السكان و أصولها. فإذا تعلق الأمر بالسكان الأوربيين و المعمرين، فإن البلديات الموضوعة لهم هي بلديات كاملة الصلاحيات، كما هو عليه الوضع في فرنسا، و إذا تعلق الأمر بالجزائريين أو الأهالي فإن " البلديات " الموضوعة لهم هي بلديات ذات طبيعة خاصة، ليس لها من البلديات إلا الاسم.

و قد عرف (سعودي، 2006) تنظيم البلديات الكاملة الصلاحيات أو البلديات الخاصة بالسكان الأوربيين و المعمرين في تطوره ثلاث مراحل هي:

- 1- اللجان البلدية (1830 - 1833)
- 2- المجالس البلدية (1834 - 1847)
- 3- إعتقاد النظام البلدي بنقائص (1848 - 1865).

شكل رقم 03: التطور التاريخي للبلديات الكاملة الصلاحيات



المصدر: إعداد الطلبة

ثانيا : مرحلة الإستقلال

بعد الهجرة الجماعية للإطارات الأوربية عقب الإستقلال، تم تقليص عدد البلديات لامكانية إدارتها و تسييرها عن طريق تعيين مندوبيات خاصة (Délégation spéciales).

و التي تشكلت - أساسا - من ممثلين عن قدماء المجاهدين و مناضلين بالحزب، أما دستور 1963 فقد اعتبر (الحوز) أو البلدية أساسا للمجموعة الترابية و الإدارية و الإقتصادية و الإجتماعية، و هو التوجه نفسه الذي أكده ميثاق الجزائر سنة 1964، و الحقيقة أن الأمر رقم 67 - 24 الصادر في 18 جانفي 1967 و المتضمن لقانون البلدية يشكل أساس التنظيم البلدي بالجزائر، و ذلك أنه مثل محاولة " لبعث الديمقراطية في المجال الإداري " كما يشير ميثاق البلدية المتصدر للأمر المشار إليه سابقا و طبقا لهذا النص كانت البلدية تقوم على الهيئات الحالية:

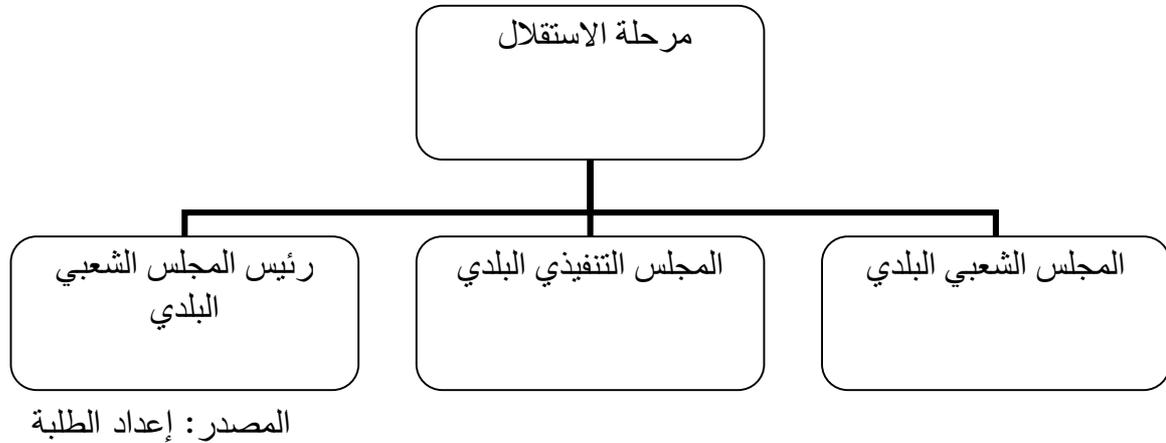
أ- **المجلس الشعبي البلدي** : و هو هيئة منتخبة بالإقتراع العام المباشر و السري من طرف جميع الناخبين بالبلدية، و يتألف من 09 إلى 39 عضو حسب عدد سكان البلدية، أما عن صلاحياته فقد خوله الأمر رقم 67 - 24 السابق اختصاصات متعددة و متنوعة، تماشيا مع الإختيار الإشتراكي الذي كان سائدا آنذاك مبدئيا.

ب- **المجلس التنفيذي البلدي** : و ينتخب من طرف المجلس الشعبي البلدي، و يضم بالإضافة إلى رئيس المجلس الشعبي البلدي عددا من نواب الرئيس.

ج- **رئيس المجلس الشعبي البلدي** : ينتخبه المجلس الشعبي البلدي من بين أعضائه و هو يتمتع بالإزدواجية في الإختصاص، حيث يمثل الدولة تارة و يمثل البلدية تارة أخرى.

و في نفس السياق جاء إهتمام الدستور و الميثاق الوطني لسنة 1976 بالموضوع حينما تم تكريس سياسة اللامركزية عن طريق المجالس المنتخبة محليا، حيث كانت " البلدية هي المجموعة الإقليمية السياسية و الإدارية و الإقتصادية و الإجتماعية في القاعدة "، لقد لعب الحزب (جبهة التحرير الوطني) في ظل نظام تأسيسي قام منذ البداية على مبدأ الحزب الواحد، دورا معتبرا في تشكيل و توجيه و مراقبة هيئات البلدية، فإذا كان ميثاق البلدية لسنة 1967 يتحدث عن " الإلتزام بخدمة الثورة الإشتراكية و النزاهة و الأخلاق الفاضلة و الإستعداد و الكفاءة و النشاط في المنتخبين " فإن قوانين و قرارات الحزب أصبحت تقتضي منذ المؤتمر الرابع للحزب (1979) ضرورة الإنخراط النظامي في الحزب كشرط للترشح لعضوية المجالس المنتخبة، و منها البلدية (الصغير بعلي، 2002).

شكل رقم 04: تطور البلديات في مرحلة الإستقلال



2.2.2. القوانين الحاكمة للبلدية

يعتقد " لوكا " و " فاتان " و هما عالمين روسيين أن القانون البلدي في مجمله قد أراد بلوغ هدفين استراتيجيين، الهدف الأول هو تحقيق مستوى عال من إدماج القوى الإقتصادية و الإجتماعية المحلية و بالتالي لإحداث تغيير جذري في العلاقات الإجتماعية، و الهدف الثاني هو إعفاء السلطات المركزية من التعامل مع بعض المطالب و تكليف السلطات المحلية بمعاملتها و إيجاد الحلول الملائمة لها في إطار قانون معين، لأن قيام السلطة المركزية بمعاملتها كلها سيؤدي إلى تراكمها و هذا التراكم سيجعل معالجتها أمرا صعبا، و سيؤدي بالتالي إلى رفض جزء منها الأمر الذي سيولد بدوره بعض التشنجات و قد عبّر الرئيس " بومدين " عن هذه الفكرة بمزيد من الوضوح في خطاب يوم 05 فيفري 1970 على مسامع رؤساء المجالس الشعبية البلدية المجتمعين في ندوتهم السنوية حيث قال " إذا كانت السلطة المركزية قد أسندت بعض المسؤوليات إلى القاعدة فإن هذه القاعدة من واجبها أن تحملها أمام الشعب " و بعبارة أخرى فإن وقوع الفشل أو تأخير بعض المشاريع التنموية أو عدم إيجاد حلول لمطالب الشعب تتحملها البلدية وحدها (دبلة، 2004).

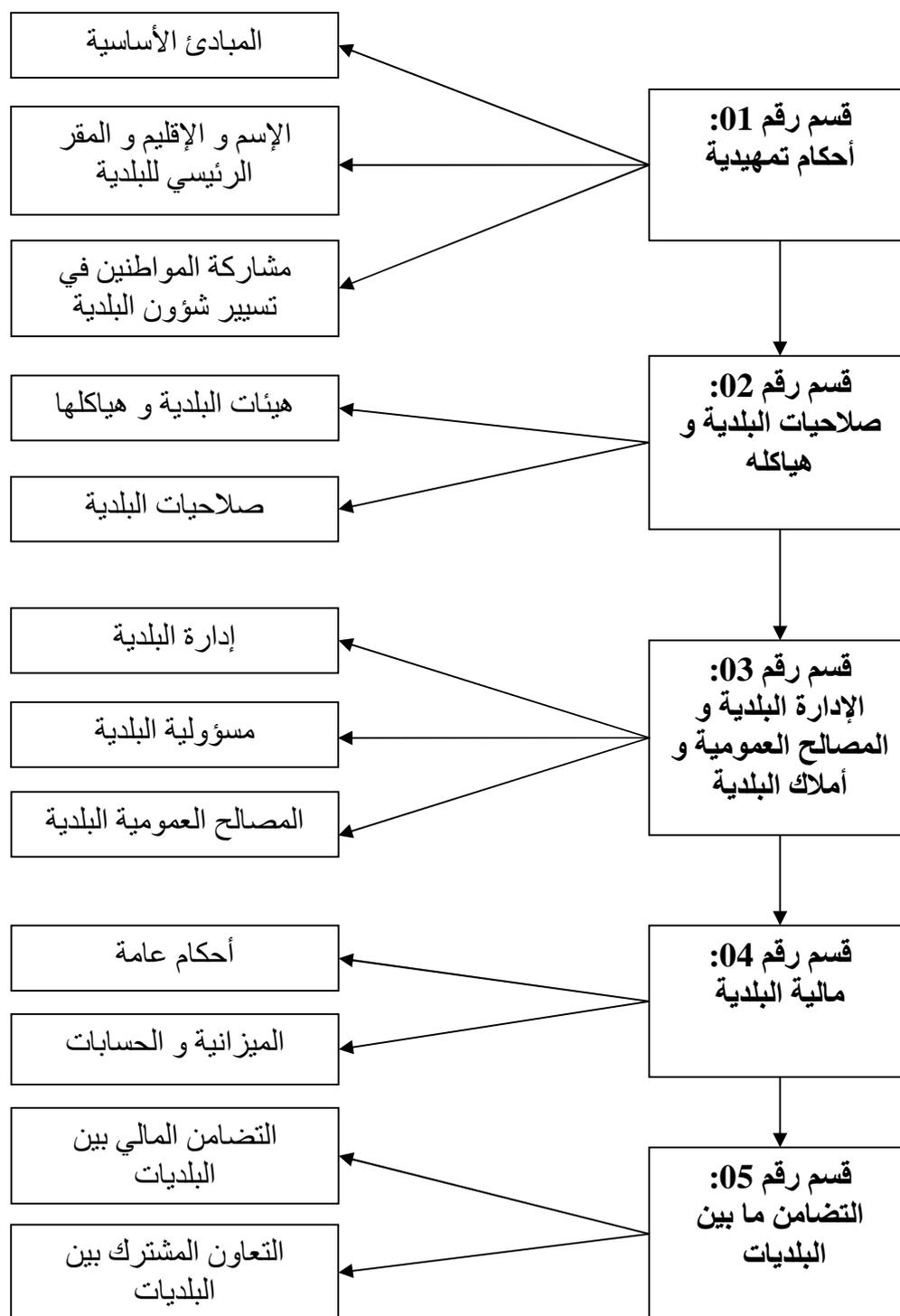
و قد مر قانون البلدية منذ إصداره بمراحل هي :

مرحلة قانون البلدية لسنة 1967: تميز هذا القانون بالتأثر بنموذجين مختلفين هما النموذج الفرنسي و النموذج اليوغسلافي، و يبدوا التأثير بالنظام الفرنسي خاصة بالنسبة لإطلاق الإختصاص للبلديات و كذا بعض المسائل الأخرى بحكم العامل الإستعماري، أما التأثير بالنموذج اليوغسلافي فيعود سرّه إلى وحدة المصدر الإيديولوجي للنظام الإشتراكي و إعتماد نظام الحزب الواحد و إعطاء الأولوية في مجال التسيير للعمال و الفلاحة.

مرحلة قانون البلدية لسنة 1990: و هذه المرحلة تميزت بخضوعها لمبادئ و أحكام جديدة أرساها دستور 1979 و على رأسها إلغاء نظام الحزب الواحد و اعتماد نظام التعددية الحزبية و لم يعد في ظل هذه المرحلة للعمال والفلاحة، أي ثبت هجر النظام الإشتراكي.

قانون البلدية لسنة 2011: جاء هذا القانون في ظل الإنتقال إلى اقتصاد السوق الحر و تمتع الجزائر بالديمقراطية و تجسيد التعددية الحزبية، و يتضمن المبادئ الأساسية التي تقوم عليها البلدية من إسم و إقليم و مقر رئيسي، كما يتضمن كيفية مشاركة المواطنين في تسيير شؤون البلدية و هيئاتها و هياكلها، و المجلس الشعبي البلدي (سيره، لجانه، القانون الأساسي للمنتخب، حلّه و تجديده...إلخ)، و بعدها يتجه إلى رئيس المجلس الشعبي البلدي و القانون الأساسي الخاص به، صلاحياته بصفته ممثلا للبلدية، و بصفته ممثلا للدولة، قراراته، ثم تطرق إلى سلطة حل الوالي و صلاحيات البلدية و نشاطاتها في مختلف المجالات من صحة و نظافة...إلخ، و كيفية إدارة البلدية لمصالحها العمومية و أملاكها و مسؤولياتها و كيفية إستغلال أملاكها ثم مالية البلدية و التصويت على الميزانية و كيفية ضبطها، و الصفقات العمومية و المناقصات، و إيراداتها و نفقاتها و حساباتها و مراقبة الحسابات و تطهيرها، و في الأخير يتطرق القانون إلى التضامن المالي ما بين البلديات و التعاون المشترك فيما بينها.

شكل رقم 05: قانون البلدية لسنة 2011



المصدر: إعداد الطلبة

3.2.2. هيئات البلدية

أ- المجلس الشعبي البلدي : يشرف على إدارة شؤون البلدية المختلفة مجلس منتخب وجهاز مداولة هو المجلس الشعبي البلدي، ويتشكل المجلس الشعبي البلدي من مجموعة منتخبين يتم اختيارهم من قبل سكان البلدية بموجب أسلوب الاقتراع العام السري المباشر، وذلك لمدة خمس سنوات. هذا، وتجدر الإشارة إلى أن قانون البلدية لسنة 1990 لم يعط أولوية لأي فئة من فئات المجتمع عن غيرها، وهذا خلافا للمرحلة السابقة حيث كانت الأولوية معترف بها رسمياً لفئة العمال والفلاحين والمتقنين الثوريين. وتوزع المقاعد بعد انتهاء العملية الانتخابية بالتناسب حسب عدد الأصوات التي حصلت عليها كل قائمة. كما يجري المجلس الشعبي أشغاله باللغة العربية وتحرر محاضره أيضا بنفس اللغة، ويتخذ القرار أثناء المداولة بأغلبية الحاضرين، وفي حالة تساوي الأصوات يرجح صوت الرئيس، وتسجل مداولات المجلس في سجل خاص يؤشر عليه رئيس المحكمة المختصة ويوقعه جميع المنتخبين الحاضرين. وبغرض تمكين المجالس الشعبية البلدية من أداء مهامها، أجاز قانون البلدية للمجلس إنشاء لجان للمجلس دائمة وأخرى مؤقتة : فتشمل اللجان الدائمة لجنة الاقتصاد والمالية، لجنة التهيئة العمرانية والتعمير، لجنة الشؤون الاجتماعية والثقافية، أما اللجان المؤقتة فتتولى القيام بمهمة يحددها المجلس وفقا للقانون، كأن تباشر مثلا مهمة التحقيق في أمر معين يخص البلدية أو تجاوزات على مستوى مصلحة تابعة للبلدية وغيرها. كما يمارس المجلس الشعبي البلدي صلاحيات كثيرة تمس جوانب مختلفة من الشؤون المحلية الخاصة بالبلدية نذكر أهمها فيما يلي:

- في مجال التهيئة العمرانية والتخطيط والتجهيز : يكلف مثلا المجلس الشعبي البلدي بوضع مخطط تنموي يخص البلدية، ورسم النسيج العمراني للبلدية، المحافظة على البيئة...الخ.
- في المجال الاجتماعي : من خلال التكفل بالفئات الاجتماعية المحرومة ومد يد المساعدة إليها في مجالات الصحة والتشغيل والسكن، إضافة إلى صيانة المؤسسات التربوية وتسهيل عملية النقل المدرسي...الخ.
- في المجال المالي : يتولى المجلس الشعبي البلدي سنويا المصادقة على ميزانية البلدية ويسهر على التسيير المالي للبلدية.

- في المجال الاقتصادي : يوكل للبلدية القيام بكل مبادرة أو عمل من شأنه تطوير الأنشطة الاقتصادية المسطرة في برنامجها التنموي وكذلك تشجيع المتعاملين الاقتصاديين، وترقية الجانب السياحي، كما أجاز قانون البلدية للمجلس الشعبي البلدي إنشاء مؤسسات عامة ذات طابع اقتصادي تتمتع بالشخصية المعنوية. وعليه فإننا نلاحظ أن المجلس الشعبي البلدي يقوم بمهام كثيرة ومتنوعة وذات صلة وثيقة بالجمهور، وهذا ما كفله قانون البلدية لسنة 1990.

صلاحيات المجلس الشعبي البلدي :

التهيئة والتنمية المحلية، السكن، التعليم الأساسي والتحضير، الصحة والمحيط، الإستثمار الإقتصادي، الأجهزة الإجتماعية و الجماعية، التعمير و الهياكل الأساسية و التجهيز (أبو منصف،) .

ب- رئيس المجلس الشعبي البلدي :

يعين أعضاء القائمة التي نالت أغلبية المقاعد عضوا من بينهم رئيسا للمجلس الشعبي البلدي، ويتم التنصيب في مدة لا تتعدى ثمانية أيام بعد الإعلان عن نتائج الاقتراع، ويعين الرئيس للمدة الانتخابية للمجلس الشعبي البلدي. وقد عهد قانون البلدية لرئيس المجلس الشعبي البلدي القيام بصلاحيات متنوعة، منها ما يعود إليه باعتباره ممثلا للدولة، ومنها ما يعود إليه باعتباره هيئة تنفيذية للمجلس الشعبي البلدي، ومنها ما يعود إليه باعتباره ممثلا للبلدية، وهذا ما نبينه فيما يلي:

- **صلاحيات رئيس المجلس الشعبي البلدي باعتباره ممثلا للدولة:** لقد وردت صلاحيات رئيس المجلس الشعبي البلدي تحت هذا العنوان في كثير من النصوص منها قانون الحالة المدنية، وقانون الإجراءات الجزائية، وقانون الانتخابات وقوانين أخرى منها ما يلي:

- يتمتع رئيس المجلس الشعبي البلدي بصفة ضابط للحالة المدنية، ومن ثم فإليه يعود أمر إضفاء الطابع الرسمي على سائر عقود الحالة المدنية، ويجوز له أن يفرض هذا الاختصاص إلى نوابه أو إلى أحد الإداريين و يبلغ النائب العام والوالي بذلك.

- طبقا للقواعد قانون الإجراءات الجزائية، يتمتع رئيس المجلس الشعبي البلدي بضابط الشرطة القضائية.

- يباشر رئيس المجلس الشعبي البلدي باعتباره ممثلا للدولة عملية التصديق على الوثائق، ويجوز نقل الاختصاص لأحد نوابه أو للمصالح الإدارية.

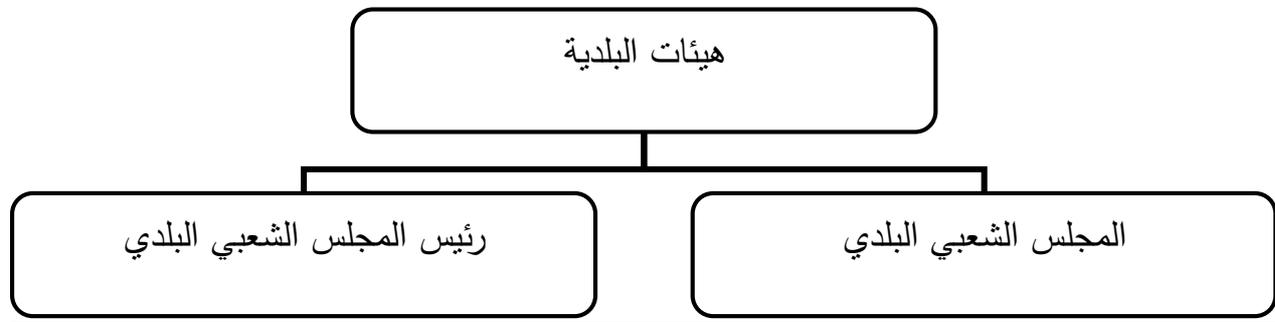
- يتولى رئيس المجلس الشعبي البلدي نشر القوانين والتنظيمات واتخاذ كل إجراء يهدف إلى تنفيذها في حدود إقليم البلدية.

- يعهد لرئيس المجلس اتخاذ كل الإجراءات المتعلقة بالمحافظة على النظام العام بما يتضمنه هذا المصطلح من عناصر أساسية يأتي على رأسها الأمن العام والسكينة العامة والصحة العامة... الخ.

- **صلاحيات رئيس المجلس الشعبي البلدي باعتباره هيئة تنفيذية للمجلس :** يتولى رئيس المجلس تحت هذا العنوان التحضير لجلسات المجلس الشعبي البلدي، فهو من يستدعي الأعضاء و يبلغهم بجدول الأعمال، ويتخذ كل الإجراءات التي من شأنها تسهيل عملية تنفيذ مداورات المجلس. كما يقدم بين كل دورة وأخرى تقريرا يضمنه تنفيذ مداورات المجلس. وحتى يتمكن رئيس المجلس الشعبي البلدي من القيام بمهمة التنفيذ في أجال محددة ومعقولة، أجاز له المشرع الاستعانة بهيئة تنفيذية تتولى الإشراف والمتابعة بخصوص مداورات المجلس، وتضم هذه الهيئة إلى جانب الرئيس نوابه.

- باعتباره ممثلاً للبلدية : يتولى رئيس المجلس الشعبي البلدي تحت هذا العنوان إبرام العقود باسم البلدية، وقبول الهدايا والوصايا وإبرام المناقصات والمزايدات ورفع الدعاوي، كما يتولى المحافظة على الحقوق العقارية والمنقولة المملوكة للبلدية وتوظيف عمالها والسهر على صيانة محفوظاتها. و يكفي أن نشير أن إنهاء مهام المجلس الشعبي البلدي يكون إثر انتهاء المدة النيابية، أو الاستقالة، أو سحب الثقة منه من طرف ثلثي أعضاء المجلس. وعليه، فتعتبر البلدية باعتبارها جماعة محلية وقاعدة للامركزية في الجزائر، وسيلة الدولة في إشباع الحاجات المحلية وتقريب الإدارة من المواطن(عقون، 2007).

شكل رقم 06: هيئات البلدية



المصدر: إعداد الطلبة

3.2. جودة الخدمات

نمت الخدمات نموًا هائلًا في السنوات الأخيرة، حتى أسرع من نمو الإقتصاد العالمي، و تختلف صناعات الخدمات اختلافات كبيرة، فنقدم الحكومات (Governments) خدمات من خلال خدمات العمالة، والمستشفيات، وخدمات الجيش، وأقسام الشرطة و الحريق، و خدمات البريد، و المدارس...إلخ. و للجودة تأثير مباشر على أداء المنتج، أو الخدمة، أي أنها ترتبط ارتباطًا وثيقًا بقيمة العميل و رضائه (كوتلر و أمسترونج، 2007).

1.3.2. ماهية الجودة

تنسب الجذور التاريخية للإهتمام بالجودة إلى عصور بالغة القدم في التاريخ (الطائي و قداة، 2008)، فتتبع نشأة و تطور مفهوم الجودة يساعدنا على توضيح و فهم الفلسفة و المنهجية المتبعة لهذا الأسلوب بشكل صحيح، و قد أخذ هذا المفهوم أكثر من خمسون سنة ليصبح على ما نراه اليوم، و قد اعتمد في تطوره على الكتابات القديمة في هذا المجال و على تطور المدارس الإدارية المختلفة ابتداءً من مدرسة العلاقات الإنسانية، مرورًا بنظريات الإدارة التقليدية و الحديثة و كل ما يتصل بذلك. و كان مفهوم الجودة في بادئ الأمر يندرج ضمن محتوى مفهوم مراقبة الجودة، و أول عطاء علمي في هذا الميدان كان كتاب عن مراقبة الجودة عام 1931 نشره الإحصائي الشهير " شيوارت " (حمداوي، 2009). و في العصر الحديث شهد موضوع " الجودة " اهتمامًا و تطورًا واسعًا منذ الحرب العالمية الثانية حتى الآن، لقد حفز على مثل ذلك التطور عوامل عديدة لعل من أبرزها اشتداد المنافسة في بيئة الأعمال الغربية ثم الدولية، و قد تعددت استعمالات مصطلح " الجودة " و مدلولاته في الحياة اليومية، فقد تستعمل للإشارة إلى ما هو ممتاز، و يراها البعض متحققة في السلع و الخدمات مرتفعة السعر و غائبة عما هو رخيص. و تظهر تساؤلات كثيرة لا يمكن أن تعد أو تحصى في تحديد ماهية الجودة (الطائي و قداة، 2008).

أولاً : الجودة**1. مفهوم الجودة :**

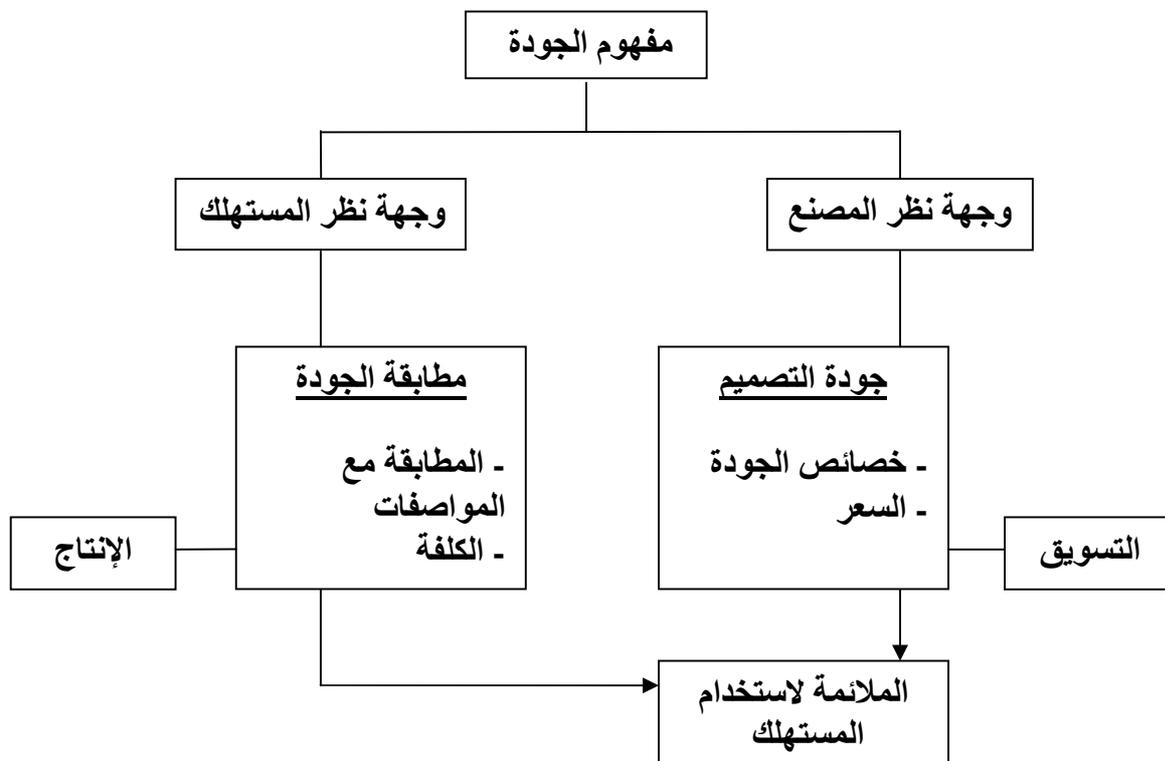
تعرف الجودة بعدة طرق وفقاً لمن يعرفها و لما تتعلق به السلعة أو الخدمة (النعيمي و صويص، 2008)، و قد حاولنا هنا إدراج ما يدخل ضمن سياق بحثنا، كما ارتأينا تقديمها من خلال الجدول التالي:

جدول رقم 01 : تعاريف مختلفة للجودة

تعريف الجودة	الهيئة المعرفة
هي كلمة مشتقة من اللغة اللاتينية (Qualitas) و يقصد بها طبيعة الشيء و درجة صلاحه (حوري، 2011).	إصطلاحا
هي درجة التميز أو الأفضلية (الطائي و قدادة، 2008، ص 29).	قاموس Oxford
هي مصطلح عام قابل للتطبيق على أية صفة أو خاصية منفردة أو شاملة (المرجع السابق).	قاموس Wobsber (1993)
الجودة ملائمة السلعة أو الخدمة لتلبية الإستعمال المقصود منه كما يطلبه العميل (المرجع السابق).	MITRA (1993)
هي درجة الرضا التي تحققها الخدمة للعملاء من خلال تلبية حاجاتهم و رغباتهم و توقعاتهم (المرجع السابق).	Loveloch and Wright (1999)
هي درجة التوافق بين توقعات و إدراك العملاء للخدمة (المرجع السابق).	Johnston and Clark (2001)
هي التحرر من العيوب (كوتلر و أرمسترونج، 2007).	بالمعنى الضيق
هي مفهوم مجرد يعني أشياء مختلفة للأشخاص (حوري، 2011).	فيشر (Fisher)
هي الهيئة أو الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تعكس قدرتها على تلبية حاجات صريحة و ضمنية (الطائي و قدادة، 2008، ص 29).	الجمعية الأمريكية
هي الخصائص الكلية لكيان (نشاط، أو عملية، أو السلعة أو الخدمة، أو منظمة، أو نظام، أو فرد، أو مزيج منها) ، و التي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية (المرجع السابق).	المنظمة الدولية للمعايير (ISO)

المصدر: إعداد الطلبة

شكل رقم 07 : مخطط توضيحي لمفهوم الجودة



المصدر: (النعيبي وصويص، 2008)

2. خصائص الجودة :

حسب المفهوم العلمي التي قدمته (وسيلة، 2009) فان خصائص الجودة تتركز على قابلية المنتج أو الخدمة على تلبية مجموعة من الرغبات لدى مستخدميه و التي تتمثل في :

- خصائص اقتصادية مثل : التكلفة، السعر، المردودية، الإنتاجية.
- خصائص حسية مثل : الرائحة، الدوق، اللون.
- خصائص تقنية مثل : السرعة، القوة، الصلابة.
- خصائص طبيعية مثل : النظافة، التلوث.

ثانيا : الخدمة**1. تعريف الخدمة :**

نتيجة للدور المهم و الكبير الذي تلعبه الخدمات في الخدمات في الوقت الحاضر سواء على صعيد حياة الأفراد أو على الصعيد الإقتصادي الوطني للبلدان من خلال المساهمة المتزايدة لقطاع الخدمات في الناتج القومي حيث وصلت إلى نسبة تفوق 50 % في كثير من بلدان العالم، الأمر الذي أدى إلى تزايد الإهتمام بقطاع الخدمات (الصميدعي و عثمان يوسف، 2010). و قد استعملت مقولة خدمة في الغالب

دون تعريف محدد، و هي وظيفة مستعملة من طرف الجميع كخدمة عامة حيث عرفت العلاقات الإقتصادية الرأسمالية كعلاقات مبادلة الخدمات (حمداوي، 2009).

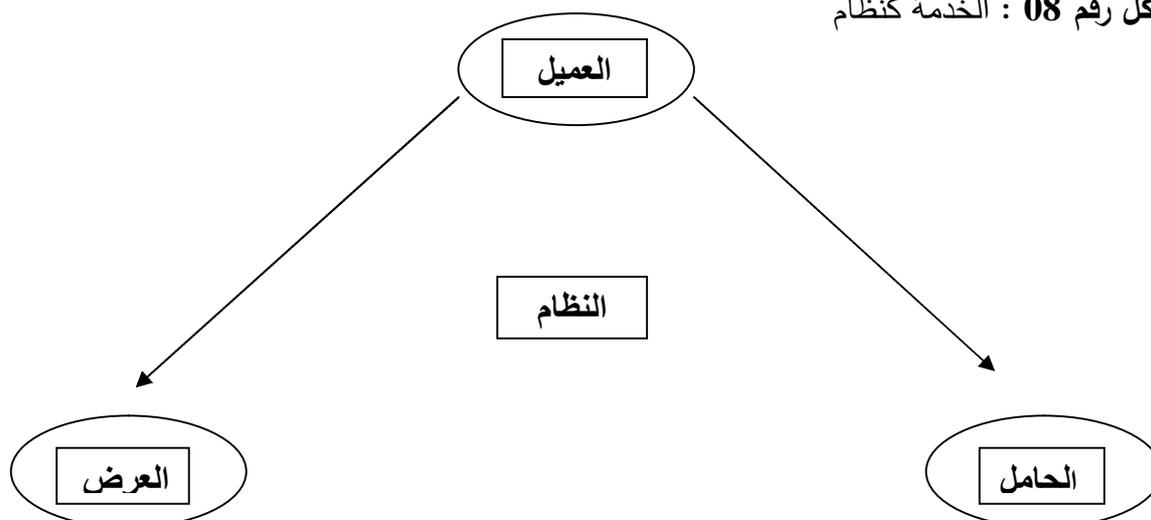
و من التعاريف المختلفة التي وضعت للخدمة مايلي :

جدول رقم 02 : تعاريف مختلفة للخدمة

المعرف	تعريف الخدمة
1984 BULL	عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو يرتبط تقديمها بالسلع المباعة (الصميدعي و عثمان يوسف، 2010، ص22).
RAMASWAMY 1996	تمثل تفاعل ما بين مقدم الخدمة و متلقيها من أجل إنتاج شئ و تحقيق الرضا لمتلقي الخدمة (المرجع السابق، ص23).
TURBAN 2002	تمثل سلسلة من الفعاليات و الأنشطة المصممة و التي تعزز مستوى الرضا للمستفيد، و إن هذه الخدمات تقدم من قبل المجهز و الذي قد يتمثل بالأفراد أو عن طريق الأجهزة و التي من خلالها يحصل المستهلك على الخدمة مثل خدمات الشبكة (المرجع السابق، ص24).
KOTLER	هي أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر من دون أن ينتج عن ذلك ملكية شئ ما. A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything (المؤذن، 2008).

المصدر: إعداد الطلبة

الشكل رقم 08 : الخدمة كنظام



المصدر: (حمداوي، 2009).

2. خصائص الخدمة :

إن تحديد خصائص الخدمات لم يتم إلا من خلال سلسلة من الدراسات قام بها العديد من الباحثين و المختصين في مجال دراسة الخدمات بهدف الوقوف على مفهومها و ثم تحديد أبعادها و خصائصها، مما ساهم في تطور هذا المفهوم و الاتفاق على خصائص الخدمة الأساسية.

* عدم الملموسية (Intangibility) :

إن الخدمة تمثل جهدا أو عملا يمكن أن يقدمه فرد لآخر أو شخص لشخص آخر أو منظمة لمنظمة أخرى، أو منظمة لشخص. من هذا نجد بأن الخدمة ليس لها جانب مادي يمكن رؤيته أو معاينته أو لمسها أو تذوقه قبل اتخاذ قرار الشراء لذلك نجد بأن المستفيد يقوم بجمع المعلومات بهدف الحصول على مؤشرات جيدة عن نوعية و جودة الخدمة فيما يتعلق بمقدمي الخدمة، أدوات الإتصال، الأسعار و غيرها من المعلومات. إن عدم إمكانية لمس، رؤية... إلخ الخدمة من قبل المستفيد قبل الشراء يولد لديه حالة التردد و عدم التأكد من قبول الخدمة. بالإضافة إلى هذه المعلومات فإن ما تقدمه المنظمات من خدمات من خلال اختيار الموقع، البناء الخارجي، استخدام الأجهزة و المعدات المتطورة و غيرها و التي تساهم في تحسين و إبراز الخدمات.

* التلازمية (Inseparability) :

إن ما يميز الخدمة هي وجود مقدمها و المستفيد منها في آن واحد عند التقديم، و إن هذا يعبر عن جانب أساسي من مفهوم الخدمة. لكون الخدمات تقدم و تستهلك في نفس الوقت، و هذا لا ينطبق على السلع المادية التي تعرض في المعارض أو توزع على التجار و البائعين و من خلالها إلى المشتريين ليتم استهلاكها لاحقا. و تشير خاصية التماسك أو الترابط إلى وجود علاقة مباشرة ما بين مقدم الخدمة

و المستفيد، حيث يتطلب الأمر غالبا حضور و تواجد المستفيد من الخدمة عند تقديمها (الصميدعي و عثمان يوسف، 2010).

*** صفة فناء الخدمة (Perishability) :**

نظرا لخاصية الفناء، فإن الخدمة غير قابلة للزمن، و لهذا فإن أسعار الخدمة في فترة الرواج تكون عالية و بعدها تهبط الأسعار بشكل حاد في غير موسمها. ففي دورة الألعاب الأولمبية التي عقدت في أسبانيا عام 1992، ارتفعت أسعار غرف الفنادق إلى 5500 دولار للفرد الواحد / لمدة أسبوع، و لهذا فإن بعض المنظمات تعرض خصومات كبيرة على أسعار خدماتها في فترة الكساد، و مثال ذلك خصومات شركات الطيران للرحلات الليلية و في فترة الركود.

*** صعوبة تمييط الخدمة (Difficulty Of Standardization) :**

يعتبر من المستحيل تمييط ما يقدم من خدمة من بين البائعين لنفس الخدمة أو حتى تمييط خدمة البائع نفسه، و مثال ذلك الخدمة الطبية - الأطباء، الهيئة التمريضية - كحال لاستحالة تمييط الخدمة المقدمة.

*** اشتراك المشتري في صناعة الخدمة (Buyer's Involvement) :**

يقوم المشتري بدور رئيسي في تسويق و إنتاج الخدمات، خذ مثلا الزبون في محل الحلاقة كيف أنه يتدخل قبل و خلال عملية الحلاقة.

*** تقلب الجودة (Variability Of Quality) :**

تقلب و تغيير جودة الخدمة المقدمة هي خاصية أخرى من خصائص الخدمات لارتباط ذلك بصعوبة تمييط الخدمة و للعوامل الأخرى السابقة مجتمعة (موسى سويدان و إبراهيم حداد، 2006).

3. الفرق بين السلعة و الخدمة

هناك العديد من الفروق الجوهرية بين السلع و الخدمات، و يمكن تصنيف ما يتم تقديمه (عرضه) بالسوق من سلع و خدمات أو مزيجا منهما إلى أربع فئات أساسية:

أ- سلع مادية ملموسة بنسبة 100% و من أمثلة ذلك معجون الأسنان و الصابون و ملح الطعام و غيرها من السلع التي لا يصاحبها أي نوع من الخدمات.

ب- سلع مادية ملموسة يصاحبها خدمة أو أكثر مكملة لجذب العملاء، و من أمثلة هذه السلع السيارات، الثلاجات، الغسالات التي صاحبها دائما خدمة الصيانة و الضمان و توفير قطع الغيار، مع مراعاة أنه كلما كان السلع معقدة من الناحية الفنية كالسيارات و أجهزة الحاسب الآلي، كلما زادت أهمية الخدمات المصاحبة لها، خدمات تسليم و الصيانة و التركيب و خدمات التدريب و الضمان أو الكفالة و غيرها.

جدول رقم 03 : الفروق الجوهرية بين السلع و الخدمات

الخدمات	السلع
الخدمات تكون غالبا غير ملموسة، ذلك أنها عبارة عن أنشطة أو تصرفات أو جهود، كما لا يمكن تملك معظم الخدمات و تكمن قيمة الخدمة في (التجربة) التي يعيشها العميل، و لا تتضمن الخدمة عادة نقل أو تحويل للملكية.	السلع أشياء ملموسة و قيمة السلع أو المنتجات تكمن في حقيقة أنه يمكن تملكها أي أنه يحدث نوع من نقل الملكية للمشتري.
الخدمات عادة غير قابلة للتخزين، فالطاقة غير المستغلة في مجال الخدمات لا يمكن تخزينها و لا يمكن بالتالي تحويلها من وقت إلى آخر، فالمقاعد الشاغرة بالطائرة تتلاشى فرصة الاستفادة منها بمجرد إقلاع الطائرة.	السلع يمكن تخزينها، إذا يمكن أن يخزن الفائض من السلع في وقت ما حتى يكون هناك طلب عليه في وقت آخر.
الخدمات لا يمكن فصلها عن الشخص مقدم الخدمة، إذا لا يمكن فصل الطبيب عن الخدمة التي يقدمها للمريض، فالشخص مقدم الخدمة ينتج و يوزع الخدمة في نفس الوقت، كما يتم إنتاج و استهلاك الخدمة في نفس الوقت.	السلع تخضع لمواصفات معينة و هناك انفصال بين المنتج و المستهلك و يتم الاتصال بينهما عن طريق الوسطاء و بالتالي فإن هناك فاصل زمني بين إنتاج السلع و استهلاكها، يتم خلال هذا الفاصل نقل و تخزين السلع.
الخدمات تختلف في الجودة بمرور الوقت و لذلك لا يمكن ضمان النمطية في جودة الخدمة، و ذلك بسبب اعتماد الخدمة على مقدمها و كذلك اشتراك الشخص متلقي الخدمة من خلال تشخيص احتياجاته.	يمكن إحداث قدر كبير من النمطية في السلع و بالتالي يمكن إنتاج السلع على نطاق واسع و استخدام أساليب الرقابة على الجودة بسهولة.

المصدر: (النعسة، 2009)

ثالثا : تعريف جودة الخدمة

هناك العديد من التعريفات للجودة، و لكن معظمها يميل إلى الخيال و يبتعد عن الموضوعية. فالعديد من الناس قد تعني الجودة لهم الأحسن أو الأفضل أو الأكثر ملاءمة للغرض (حامد الضمور، 2009). و يقصد بجودة الخدمة " جودة الخدمات المقدمة " : المتوقعة و المدركة، و هي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه، فبعض المنظمات تجعلها أولويات لتعزيز جودة الخدمة (موسى سويدان و إبراهيم حداد، 2006، ص 231).

كما يمكن تعريف جودة الخدمات حسب كل من (Krojewski and Ritzman) " هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقا لهذه الخدمة "، أما من وجهة نظر المستفيد أو العميل فهي "موائمة هذه الخدمة لاستخداماته و استعمالاته" (حوري، 2011).

من التعاريف السابقة نستخلص أن لجودة الخدمة مستويات تتباين وجهة النظر حولها، و نميز خمس مستويات لجودة الخدمة هي :

- 1- الجودة التي يتوقعها العملاء.
- 2- الجودة المدركة (المناسبة).
- 3- الجودة القياسية (المحددة بالمواصفات النوعية للخدمة).
- 4- الجودة الفعلية.
- 5- الجودة المروجة للعملاء. (المرجع السابق).

2. محددات جودة الخدمة :

تم تحديد خمسة متغيرات ذات علاقة بنوعية الخدمة:

* **المادي (Tangibles)**: و هو الدليل المادي للخدمة كمرافق و لتسهيلات المنظمة المادية كالألات و ملابس الموظفين : في المطاعم و موظفي الطيران.

* **الثقة (Reliability)**: و هي قدرة المنظمة على إنجاز الخدمة التي وعدت بها بشكل دقيق و ثابت.

* **الاستجابة (Responsiveness)**: و هي رغبة و استعداد و قدرة موظفي المنظمة لتقديم الخدمة المناسبة لهم مثل الاستجابة الفورية لموظفي الطوارئ في المستشفيات.

* **تأكيد الثقة المتبادلة (Assurance)**: و تعود للمعرفة و حسن الضيافة للموظفين و قدرتهم على زرع الثقة بينهم و بين مستلمي الخدمة (الزبائن).

* **العناية (Empathy)**: و تعود إلى الرعاية و تركيز الخدمة على أساس فردي من خلال حاجات الزبائن (موسى سويدان و إبراهيم حداد، 2006).

2.3.2. قياس جودة الخدمة

نشأة القياس قديمة ترجع جذورها للكلدانيين الذين استمدوا أساليب في القياس منها الطريقة العشرية (العد بأصابع اليدين) و الطريقة الإثنى عشرية (عواملها معادلة لرقم 12) و الطريقة الستينية و أساسها رقم (60) (حوري، 2011). و قد نالت مقاييس جودة الخدمة انتباه مجموعة من الباحثين منذ سبعينات القرن الماضي، حيث تركز الجهود على محاولة إيجاد المنهجية المناسبة لقياس جودة الخدمات (درويش، 2009). أما خلال العقود الثلاثة الأخيرة، أخذت جودة الخدمات حيزا كبيرا من اهتمام كل من الممارسين الإداريين و الباحثين، و قد أدت أعمالهم و دراساتهم إلى وضع العديد من النماذج (غيشي، 2007). و قد كان للبحث الكمي المقدم من طرف مجموعة من الباحثين الأمريكيين (Parasuraman, Zethaml and Berry, 1985) الفضل في معالجة آراء العملاء بطريقة كمية حيث طور هؤلاء الباحثين نموذج يدعى (Servqual) مبني على خمسة أبعاد هي: الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الجوانب الملموسة، و التعاطف، حيث يعمل هذا النموذج من خلال نظام الفجوات، فهو يقيس في المرة الأولى تطلعات العملاء نحو الخدمة، ثم يكرر القياس مرة ثانية من أجل معرفة الإدراك الواقعي للخدمة ثم استخراج الفوارق بين التطلعات و الإدراكات، حيث تنشأ فجوات إما إيجابية أو سلبية، هذا و يتكون هذا النموذج من 22 عبارة. من ناحية أخرى ظهر نموذج معدل للباحث (Cronin, 1992)، حيث قام بدراسة إدراكات العملاء فقط، وأطلق على هذا النموذج الجديد إسم (Servperf) و هو يتكون من 22 عبارة مثله مثل (Servqual)، و يعد هذا النموذج أسهل من الناحية العملية حيث توزع الاستبيانات مرة واحدة. وعليه فقد قمنا بالاعتماد على نموذج (Servqual) في تشكيل أبعاد و مؤشرات عملنا حول تقييم جودة الخدمات في البلدية (بلدية ميله).

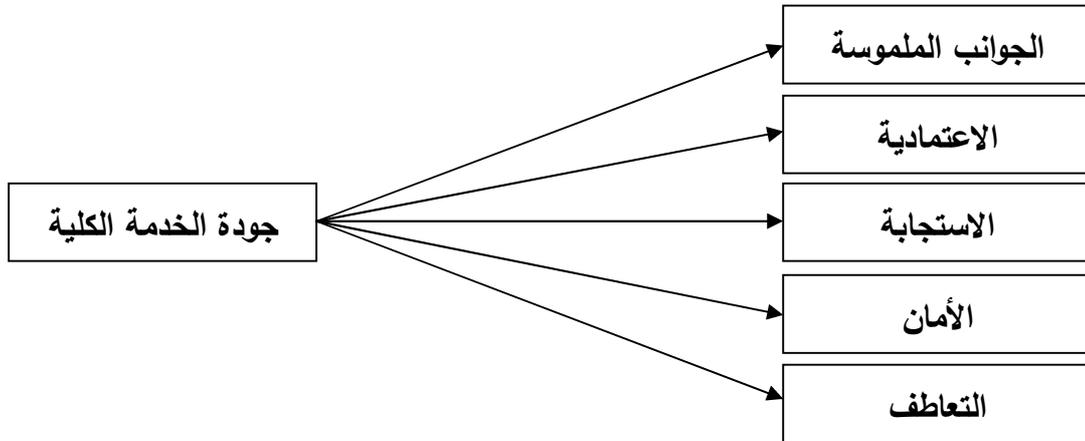
3.3.2. أبعاد جودة الخدمة :

جدول رقم 04: أبعاد جودة الخدمة

أبعاد جودة الخدمة	التوضيح لمعني كل بعد
1- زمن التسليم (time)	كم ينتظر العميل للحصول على دوره في تقديم الخدمة، و مدى الدقة في الإلتزام بالموعد المحدد مسبقا للتسليم.
2- الإتمام (compteness)	مدى إكتمال كافة جوانب الخدمة.
3- التناسق (consistence)	مدى التفاعل و النمطية في الخدمة المسلمة لكل عميل.
4- الدقة (accuracy)	مدى إنجاز الخدمة بصورة صحيحة من أول مرة.
5- الكياسة (courtesy)	مدى ترحيب العاملين بكل عميل و للجميع دون تمييز.
6- سهولة المنال (convenience)	مدى يسر الحصول علي الخدمة.
7- الإستجابة (responsiveness)	مدى قيام العاملين علي تقديم الخدمة بالتفاعل سريعا مع ما هو غير متوقع أو حاص لدي عميل.
8- الملموسية (tangibles)	مدى توفر شواهد مادية للخدمة.
9- الأهلية (competence)	مدى توفير المهارات و المعارف و المعدات لتقديم الخدمة.
10- الأمان (security)	مدى خلو تقديم الخدمة من الأخطار.

المصدر: (الطائي و قدادة، 2008)

و قد تم تلخيص هذه الابعاد في خمسة أبعاد أساسية حيث يتضمن كل بعد مؤشرين كما يلي :
شكل رقم 09: نموذج جودة الخدمة



Source : Zeithaml et al ,(1988) . Communication and control processes in the delivery of service quality . the journal of marketing . vol 52, N2, P46.

و هذا شرح موجز لهذه الأبعاد :

الجوانب الملموسة : و تعنى بالتسهيلات المادية و المظهر الخارجي للموظفين و التقنيات و المعدات المستعملة.

الاعتمادية : و تعني القدرة على إنجاز الخدمة بالشكل الصحيح و الدقيق من أول مرة.

الاستجابة : و تعنى بالرغبة في مساعدة العميل و تطوير الخدمة المقدمة.

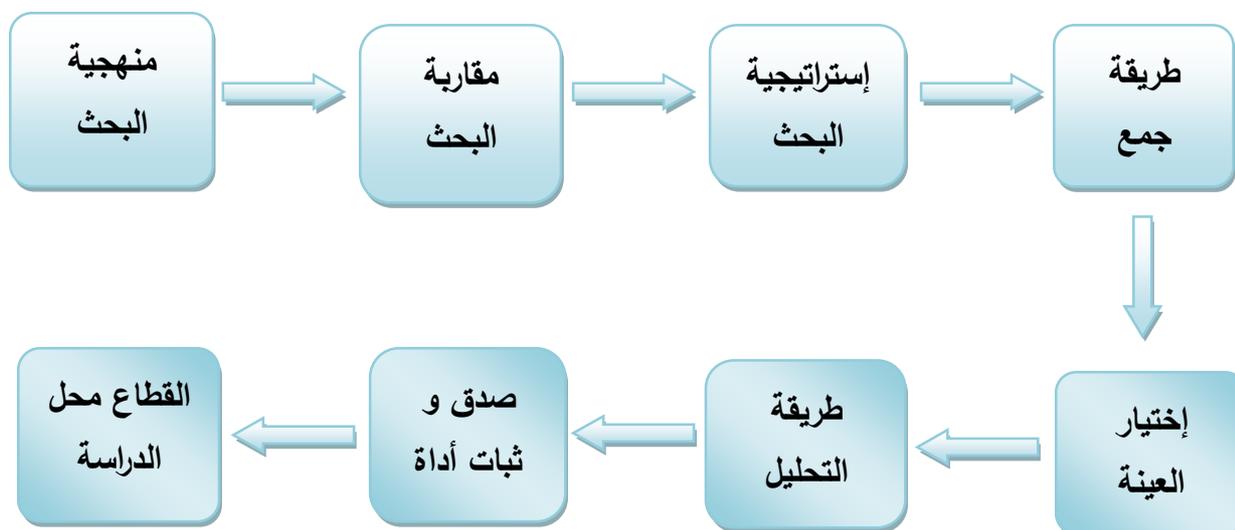
الامان : و يتمثل في حاجات الأمن الجسمانية و المالية ، حاجات العدالة و التقدير للعميل.

التعاطف : و يعنى بمدى الرعاية و العناية المقدمة للعميل.

3. المنهجية

تضمنت منهجية البحث الخطوات التالية :

شكل رقم (10) : خطوات منهجية الدراسة



المصدر : إعداد الطلبة

3.1.1 منهجية البحث :

لقد اختلف الناس في تعريف العلم، و قيمه ومفاهيمه على مر العصور (إدريس، 2007). إذ يصعب إيجاد تعريف متفق عليه للعلم لأسباب كثيرة تتصل في مجملها بشروط صحة التعريف من الناحية المنطقية، فالمواضيع التي وجهت للعلوم المختلفة ليست ذات طبيعة واحدة، و لا هي ذات خصائص موحدة، بحيث يمكن أن نصوغ تعريفا جامعا مانعا لبعض مواضيع العلم محسوسة حال الفيزياء و الكيمياء وقابلة للقياس، بحيث يمكن إجراء التجربة عليها. و بعض آخر مثل الرياضيات تعنى بالكم المجرد المقيس ولكن غير المحسوس (شروخ، 2003). و العلم هو المعرفة المنسقة التي تنشأ عن الملاحظة و الدراسة و التجريب و التي تقوم بفرض تحديد طبيعة و أسس و أصول ما تتم دراسته (إدريس، 2007، ص40). و علم المناهج هو العلم الذي يبحث في مناهج البحث العلمي و الطرق العلمية التي يكتشفها، و يستخدمها الباحثون من أجل المقارنة الحقيقية، فهو نسبي خاص، و مادي، و لكنه يخضع لقواعد المنطق الشكلي لأنها قواعد عامة لكل تفكير عقلي (شروخ، 2003). و المنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل و تحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة (إدريس، 2007، ص55). و للبحث عدة مناهج نذكر منها المنهج التاريخي الذي يعتبر طريقة لتناول وتأويل حادثة وقعت في الماضي وفق إجراءات البحث، و الفحص الخاص بالوثائق، أما المنهج التجريبي فيعرف على أنه طريقة دراسة موضوع بحث بإخضاعه للسببية

(موريس، 2004). أما المنهج الوصفي فهو طريقة من طرق التحليل و التفسير بشكل علمي، للوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية معينة (شروخ، 2003).

هذا الأخير هو المنهج المتبع لتماشيه مع طبيعة الدراسة التي قمنا بها والتي نهدف من خلالها إلى تقييم جودة الخدمات في الجماعات المحلية، على مستوى بلدية - ميلة - من قبل المواطنين، و قد اعتمدنا في جمع البيانات اللازمة على توزيع استبيانات للمواطنين الذين يترددون على مقر البلدية، ثم تحليل و عرض البيانات التي جمعت باستخدام حزمة SPSS الإحصائية.

3.2. مقارنة البحث :

يمكن التمييز في بحوثنا العلمية بين نوعين من المناهج : مناهج تسمح بأخذ معطيات كيفية لا يمكن قياسها أو عدها. و هي المناهج الكيفية، و مناهج تهدف إلى قياس الظواهر تستعمل فيها المؤشرات و النسب و المتوسطات و الأدوات التي يوفرها الإحصاء بصفة عامة و هي المناهج الكمية (موريس، 2004). و من بين المناهج الكمية المنهج الوصفي الذي يصف ظاهرة أو خاصية ما باستخدام الأرقام و الكم، لدى مجموعة من الأشخاص أو الأفراد كالتحصيل أو الإتجاهات أو السلوك. و في البحث الوصفي لا يوجد تحكم بالمعالجات أو الأشخاص، حيث يقوم الباحث بقياس الخصائص لدى الأفراد كما هي (أبوزينة و آخرون، 2007).

وتتخذ الدراسات الوصفية أنماطا وأشكالا متعددة منها : الدراسات المسحية، دراسة العلاقات المتبادلة، الدراسات الإرتباطية، الدراسات التطويرية أو الإنمائية. و تعد دراسة الحالة من الطرق التي استعملها الباحثون الوصفيون في تحليل الظواهر ومعرفة ارتباطاتها بغيرها من الظواهر الأخرى، إذ يهتم هذا الأسلوب بدراسة حالة فرد ما أو جماعة ما أو أسرة أو مؤسسة اجتماعية أو مجتمع محلي (عزت عطوي، 2009). إذ تعتمد هذه الأخيرة على كل من الإستمارة، الملاحظة، المقابلة و الإستبانة في جمع البيانات اللازمة للدراسة (النعيمي و آخرون، 2009).

3.3. إستراتيجية البحث :

نقلا عن (Mark .H. Stenstrom و Andreas krig، 2001) وحسب (Jim، 1994) هناك عدة إستراتيجيات بحثية من أجل إجراء البحوث الكيفية خصوصا لاستعمال التجارب، استبيان، تحليل الأرشيف، المعلومات التاريخية وأيضا دراسة حالة. حيث يقدم لنا الجدول التالي مختلف أنواع الاستراتيجيات البحثية والشروط التي تضبط اختيار كل نوع منها :

التركيز على الأحداث الراهنة	حاجة إلى رقابة من خلال الأحداث السلوكية	شكل أسئلة البحث	شروط البحث
			إستراتيجية البحث
نعم	نعم	كيف / لماذا	تجارب
نعم	لا	من / لماذا / أين / كم عدد	استقصاء
نعم / لا	لا	من/ ماذا / أين	تحليل الأرشيف
لا	لا	كيف / لماذا	التحليل التاريخي
نعم	لا	كيف / لماذا	دراسة حالة

Source : cosmos corporation jim (1994 ، p 6)

إن حاجتنا لطرح أسئلة من نوع كيف ولماذا تجعلنا أمام دراسة حالة هذا الشرط الأولي، مما يؤدي إلى إقصاء كل من استراتيجيات الإستقصاء وتحليل الأرشيف، أما الشرط الثاني والمتعلق بالرقابة من خلال الأحداث السلوكية يتم إقصاء التجربة التي تحتاج إلى الرقابة، ومنه لا يتبقى سوى إستراتيجيتان هما التحليل التاريخي و دراسة حالة.

و عندما نصل إلى الشرط الثالث والمتعلق بالأحداث الراهنة يتم إقصاء إستراتيجية البحث التاريخي و بالتالي لا يتبقى لنا سوى دراسة حالة والتي تتماشى بطريقة حسنة مع طبيعة بحثنا، وتتسم هذه الأخيرة (دراسة حالة) بالعمق والتكامل ولكن نتائج مثل هذه الدراسة لا تستمر إلا في نطاق ضيق وهو نطاق الحالة المدروسة، وتستخدم دراسة الحالة في كثير من المواقف في الحياة اليومية، فالإنسان حين يريد اختيار صديقا له يدرس سلوكه الحالي والسابق، والطبيب يدرس حالة المريض و التاريخ الصحي له (عزت عطوي، 2009).

و هناك خطوات ثابتة يجب إتباعها عند دراسة حالة لخصها (النعمي وآخرون، 2009) لخصها في عدة نقاط هي :

- تحديد الحالة المراد دراستها وتحديد المشكلة الرئيسية.
 - جمع المعلومات و البيانات من مصادر متعددة لفهم المشكلة الرئيسية.
 - تحديد الاعتبارات التي تؤثر على المشكلة.
 - صياغة الفرضيات من خلال الاعتبارات المؤثرة على المشكلة.
 - إثبات صحة الفرضيات عن طريق البيانات و المعلومات المتجمعة و تفسيرها.
 - إستخلاص النتائج.
- وتعد دراسة الحالة الطريقة الأنسب لهذا البحث لكونها تدرس العوامل المؤثرة على جودة الخدمة. كما تسمح بالتعمق في الدراسة، فهو لا يقتصر على الدراسة الوصفية الخارجية. كما أنه يتيح الحصول على معلومات شاملة، و على تحليل كفي، و مصدر جيد للفرضيات (شروخ، 2003).

3.4. طريقة جمع البيانات:

إن بعض المشكلات لا يمكن دراستها و جمع المعلومات اللازمة عنها بشكل مقنع لعدم توفر الطرق و الأدوات اللازمة لجمع هذه البيانات و المعلومات عنها، أو لأن تطوير أدوات البحث لا يوفي بالغرض لعدم تمكنها من جمع البيانات المطلوبة بدقة.

وطرق جمع البيانات والمعلومات هي طرق منظمة وذات خطوات معيارية واضحة للحصول على البيانات، فهي أدوات للقياس (النعيمة و آخرون، 2009). وهناك عدة طرق تستعمل في جمع البيانات منها : المقابلة، الملاحظة، الإستبانة، الإختبارات الموضوعية، وقد عمدنا في دراستنا هذه إلى استعمال الإستبيان كأداة لجمع المعلومات من المواطنين المترددين على بلدية - ميلة - من أجل الوصول إلى تقييم لجودة الخدمات التي تقدمها باعتبارها من الجماعات المحلية، فالإستبيان ساعدنا في الحصول على آراء كثيرة، فهو الطريقة الأمثل لمثل هذا النوع من البحوث و الدراسات. و تعتبر الاستبانة إحدى وسائل البحث العلمي التي تستعمل على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أو إتجاهاتهم ودوافعهم أو معتقداتهم، فهي أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يطلب من المفحوص الاجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث (عزت عطوي، 2009، ص 99). والمعلومات و البيانات المستخدمة في البحث مأخوذة من الكتب و المراجع و الدراسات والمنشورات الصادرة سابقا، بينما البيانات الأولية فقد تم الحصول عليها من خلال الإستبيان الذي تم بناؤه وفقا للنموذج العالمي (servqual) الذي يتكون من خمسة أبعاد هي : الإعتمادية، الاستجابة، الثقة، الأمان، اللاملموسية.

ومعلومات أخرى تم أخذها عن استبيان قامت به الحكومة الفلسطينية كدراسة لجودة الخدمات في عدد من بلدياتها، مع إجراء بعض التعديلات لتتماشى وموضوع دراستنا.

وقد خصصنا الجزء الأول من الاستبيان للإستفسار عن جودة الخدمات داخليا أي على المستوى الإداري للبلدية بينما خصصنا الجزء الثاني للخدمات الخارجية الخاصة بالمحيط، كما أدرجنا جزء خاص للمواطنين لإعطاء رأيه في المجلس المنتخب و المشاكل التي يواجهها وأمكانية أن يقدم إقتراحات لتحسين جودة الخدمات في البلدية، أما الجزء الأخير فقد ارتأينا أن يكون استفسار عن الخصائص الديمغرافية للعينة (معلومات عامة) ، و يعد نموذج القياس عبارة عن مقياس ليكرت مكون من خمس نقاط تبين موقف المستجوبين نحو العبارات حيث أن الرقم (01) يمثل الموافقة بشدة، والرقم (05) يمثل عدم الموافقة بشدة، والأرقام من (02) إلى (04) تمثل مدى قوة شعور المستجوب نحو العبارة، وعليه فإن الرقم (03) يمثل شعور محايد، والرقم (02) الشعور الإيجابي، أما الرقم (04) فيمثل الشعور السلبي نحو العبارة.

3.5. اختيار العينة :

يتمثل مجتمع الدراسة في المواطنين طالبي الخدمات من البلدية (بلدية ميله) ، وقد اعتمدنا على المعاينة العشوائية البسيطة، حيث قمنا بتوزيع الاستبيانات على مستوى بلدية ميله مع شرح بسيط لموضوع الدراسة وأهدافها وأهميتها بالنسبة لقياس و تقييم جودة الخدمة في البلدية، معتمدين على العشوائية في اختيار العينة، بحيث يتم توزيع الاستبانة على كل مواطن داخل البلدية أو أمامها أراد مساعدتنا وإبداء رأيه، لنقوم بعدها بمراجعة الاستبيان للتأكد من عدم وجود أية نقائص قبل مغادرته، و قد تم جمع 170 إستبانة.

3.6. طريقة التحليل

يعتبر علم الإحصاء من العلوم التي تهتم بجمع المعلومات و البيانات و تنظيمها وتحليلها وتلخيصها و عرضها لتحديد اتجاهات تطور الظواهر الطبيعية والانسانية، فهو يصنف إلى نوعين: إحصاء استدلالی وإحصاء وصفي، و هذا الأخير يستعمل لغرض وصف وتقدير معالم المجتمع الإحصائي وقد استعملنا في بحثنا هذا الأسلوب الوصفي الإحصائي، وهذا من أجل تحليل البيانات عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية.

حيث يمكن التعبير عن هذا المفهوم بالعلاقة:

$$\bar{X} = \sqrt{\frac{\sum X}{N}}$$

\bar{X} : الوسط الحسابي.

$\sum X$: القيم المعطاة

N : عدد أفراد العينة المدروسة

بالإضافة إلى الانحراف المعياري، الذي يعد أحد مقاييس التشتت التي تبين مدى اختلاف قيم البيانات عن بعضها بتحويل القيم إلى أرقام، ويحسب بالمعادلة التالية:

$$\delta = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{N - \bar{X}}}$$

δ : الانحراف المعياري

كذلك استعملنا معامل الاختلاف.

إضافة إلى استخدام الدوائر النسبية لتقسيم بيانات الدراسة إلى عدة أجزاء حيث كل جزء نسبة مئوية من المجموع الكلي للمتغير، أيضا استعمال الأعمدة البيانية المجزأة لنستطيع المقارنة كل ذلك ثم تفرغته بواسطة حزمة SPSS الإحصائية.

3.7. مدى صدق و ثبات أداة الدراسة :

للتأكد من صدق الإستبانة قمنا بعرضها على خمسة محكمين من ذوي الاختصاص، لإبداء رأيهم حولها من ناحية ملائمة الفقرات لأغراض الدراسة، وكذا من ناحية الصياغة والمضمون، وقد قمنا بإجراء التعديلات التي طرحها المحكمين حيث تمثلت آراؤهم و تعليقاتهم فيما يلي :

جدول رقم 05: آراء و تعليقات المحكمين

المحكمين	ملاحظات المحكمين
* بلحاج طارق	1- جانب خاص بعبارات الاستبيان : - تكرار كبير في عبارات الاستبيان. - خلط في صياغة أسئلة المحاور. - إعادة صياغة السؤال الخاص بالفرق بين الخدمات التي يقدمها المجلس الحالي و الخدمات التي قدمها المجلس السابق. - يجب إعادة النظر في العبارات بحيث تغطي أبعاد جودة الخدمة كلية و ليس جزء منها فقط.
* لطرش جمال	- تبسيط لغة العبارات لأنها مبهمة في بعض الأحيان.
* حيمر حمودي	2- جانب خاص بالفكرة العامة للبحث : - مقبولة. - جيدة.
* عقون شراف	3- جانب خاص بالشكل الإجمالي : - إظهار معلومات كافية حول الجهة الوصية و الطلبة الباحثين، و الأستاذ المشرف، في بداية الاستبيان .
* علي موسى آمال	4- جانب خاص بالنحو و الصرف : - تغيير مقدمة الاستبيان. - تغيير بعض كلمات العبارات الخاصة بالسؤال الأول.

المصدر : من إعداد الطلبة

وتبعاً لآراء أغلب المحكمين قمنا بالتغييرات التالية :

- تعديل مقدمة الاستبيان.
- إلغاء أربعة أسئلة كانت مدرجة ضمن السؤال الأول لأنها كانت مبهمة كما أدت إلى نتائج غير مرضية.
- إستبدال أسئلة مبهمة بأسئلة واضحة وبسيطة.
- تصحيح بعض الأخطاء النحوية والصرفية.
- وبعد التصحيحات التي قمنا بها على الاستبانة ، والأخذ بمختلف التوجيهات التي بواسطتها تحققنا من ثبات أداة الدراسة، وذلك باحتساب معامل " كرونباخ ألفا " لفحص الاتساق الداخلي للفقرات، حيث كانت قيمة معامل الثبات المقاسة كما يلي :

الجدول رقم 06 : نتائج قيم كرونباخ ألفا

نتيجة كرونباخ ألفا	العبارات
0,955	- أتمكن من الحصول على الخدمات التي أطلبها من الموظفين - يمكنني الاعتماد على موظفي البلدية في الحصول على الوثائق - يقوم الموظفون بتنفيذ الأعمال التي أطلبها
0,913	- يستجيب الموظفون لطلباتي بسرعة - يهتم الموظفون بطلباتي رغم انشغالاتهم - يستجيب الموظفون لانشغالاتي بشكل فوري
0,840	- أطمئن دائما لصحة معلومات الوثائق المطلوبة والخدمات المقدمة - أحس باطمئنان نفسي وجسدي عند تعاملي مع الموظفين - أشعر بأن الموظفين على دراية كافية للإجابة على تساؤلاتي
0,798	- أشعر بجو نظيف ومريح في غرفة الانتظار - يلبس الموظفون بدلات أنيقة ونظيفة - يستعمل الموظفون تجهيزات ومعدات تقنية متطورة - تصميم مبنى البلدية مدروس لتقديم أحسن الخدمات
0,642	- ساعات فتح و غلق البلدية تساعدني في حصولي على احتياجاتي - أشعر بأن مصالحي وطلباتي هي الشغل الشاغل للموظفين

المصدر من إعداد الطلبة / تفرغ للبيانات

من خلال الجدول يظهر لنا أن مستوى الثبات والتناسق الداخلي كرونباخ ألفا لمجموع العبارات المكونة للاستبيان لم تنزل عن 0,642 وهي نسبة في غاية الامتياز في مثل هذا النوع من الدراسات، تجدر الإشارة إلى أننا قمنا بحساب كرونباخ ألفا وفق المعادلة التالية:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

α : هي كرونباخ ألفا

K : عدد العبارات (الجملة)

Si : الانحراف المعياري ل i عبارة

St : هو مجموع الانحراف المعياري للعبارات

3. 8. القطاع محل الدراسة :

تعريف بلدية ميلية :

أ - جغرافيا :

تعتبر بلدية ميلية ذات موقع استراتيجي مهم فهي واحدة من بين اثنان وثلثون بلدية موجودة بولاية ميلية إذ تبلغ مساحة بلدية ميلية 12642 هكتار وترتفع عن سطح البحر 452 مترا ولها حدود مع كل من: بلديتي القرام (قوقة) وسيدي مروان شمالا وولاية قسنطينة وبلدية عين التين شرقا وبلديتي زغاية وواد النجاء غربا، ومن الجنوب بلديتي سيدي خليفة واحمد راشدي.

ب - إداريا :

يدير بلدية ميلية مجلس بلدي منتخب ومجلس تنفيذي بحيث يرأس المجلس الشعبي البلدي عضو من بين القائمة التي نالت أغلبية المقاعد كما أن المجلس الشعبي البلدي يمكنه أن يكون من بين أعضائه لجانا دائمة أو مؤقتة قصد دراسة القضايا التي تهم البلدية لاسيما في الميادين التالية :

الاقتصاد والمالية، التهيئة العمرانية، الشؤون الاجتماعية والثقافية وتتكون هذه اللجان بمداولات المجلس الشعبي البلدي و يشترط في تكوينها أن تتضمن تشكيلتها تمثيلا نسبيا يعكس المكونات الأساسية للمجلس الشعبي البلدي كما نجد في البلدية عدة مصالح مختلفة وعددها (07) مصالح.

الخدمات التي تقدمها بلدية ميلية :

من بينها نذكر ما يلي :

✓ إنشاء مؤسسات ثقافية ورياضية.

✓ مراقبة جودة المواد الغذائية واتخاذ إجراءات لمنع الغش فيها.

- ✓ إعداد الميزانية السنوية والحسابات الختامية.
- ✓ إدارة أملاك البلدية وأموالها وإقامة الأبنية الأزمة فيها.
- ✓ فتح وتعبيد الشوارع الجديدة.
- ✓ تنظيم الأسواق ومراقبتها.
- ✓ المحافظة على المدينة.
- ✓ توفير مرافق السيارات والحافلات.
- ✓ إخراج وثائق الحالة المدنية للمواطنين.
- ✓ إقامة إعانات للمعوزين والمكفوفين.
- ✓ القيام بنشاطات ثقافية ورياضية.
- ✓ تنظيم الانتخابات.
- ✓ إقران عقود الزواج.

4. التحليل :

4.1. وصف خصائص العينة :

تضمن الاستبيان ستة أسئلة حول البيانات العامة لعينة الدراسة هي : الجنس، المستوى التعليمي، المهنة، العمر، عدد الزيارات منذ بداية هذا العام، آخر زيارة للبلدية و الجدول (07) في الصفحة الموالية يبين نتائج التحليل الخاص بأفراد عينة الدراسة، يلاحظ من الجدول أن 54,8% من العينة ذكور في حين أن 45,2% إناث، وهذا راجع إلى أن الذكور هم الأكثر تردداً إلى مقر البلدية، أما متغير التحصيل الدراسي فإننا نلاحظ أكبر نسبة كانت لحاملي شهادات جامعية بنسبة قدرها 36,5%، تأتي بعدها مباشرة أصحاب المستوى الثانوي و المتوسط بنسب قدرها على التوالي 33,5% و 22,4%، أما أفراد العينة ذو المستوى الأدنى و الأميون فقد كانت نسبهم على التوالي 5,3% و 2,3% و يظهر الجدول (07) أن 40,6% من العينة موظفون ثم تليها مباشرة فئة البطالين بنسبة 20% أما نسبة 12,4% فهي تخص كل من الطالب الجامعي و التاجر، في حين قدرت نسبة أصحاب الأعمال الحرة ب 7,6%، و أخيراً نسبة 7% بالنسبة للمتقاعدين. أما من حيث العمر فيلاحظ أن 33% من العينة أعمارهم ما بين 24-29 سنة و هي فئة متوسطة العمر، ونسبة 19,4% تقع أعمارهم ما بين 30-35 سنة، أما الذين تتراوح أعمارهم ما بين 18-23 سنة كانت نسبتهم 18,2% و هي فئة الشباب و تعد نسبة معتبرة، كما نجد الفئة التي تزيد عن 48 سنة قد كانت نسبتها 13,5%، أما نسبة 8,2% فهي تخص الفئة بين 36-41 سنة، في حين نسبة 7,7% للذين تتراوح أعمارهم بين 42-47 سنة. أما فيما يخص عدد الزيارات منذ بداية هذا العام فقد كانت النسبة الخاصة بعدد الزيارات الأكثر من ثلاث هي الأكبر حيث بلغت 43%. في حين أن الأشخاص الذين يترددون على البلدية منذ أسبوع كآخر مرة كانت نسبتهم 38,9%.

جدول رقم 07: خصائص أفراد عينة الدراسة.

المتغير	الفئات	التكرارات	النسبة
الجنس	ذكر	93	54,8%
	أنثى	77	45,2%
المستوى التعليمي	لم ادرس	4	2,3%
	ابتدائي	9	5,3%
	متوسط	38	22,4%
	ثانوي	57	33,5%
	جامعي	62	36,5%
	طالب جامعي	21	12,4%
المهنة	موظف	69	40,6%
	تاجر	21	12,4%
	بطل (ة)	34	20%
	متقاعد	12	7%
	صاحب أعمال أخرى	13	7,6%
	من 18 - 23 سنة	31	18,2%
العمر	من 24 - 29 سنة	56	33%
	من 30 - 35 سنة	33	19,4%
	من 36 - 41 سنة	14	8,2%
	من 42 - 47 سنة	13	7,7%
	أكثر من 48 سنة	23	13,5%
	عدد الزيارات التي قمت بها لبلدية ميلة منذ بداية هذا العام	أول زيارة	21
ثاني زيارة	40	23,6%	
ثالث زيارة	36	21,1%	
أكثر من ذلك	73	43%	
آخر مرة زرت فيها البلدية	مند أيام	66	38,9%
	مند شهر	46	27%
	مند 3 أشهر	24	14,1%
	أكثر من ذلك	34	20%

المصدر من إعداد الطلبة / تفرغ للبيانات

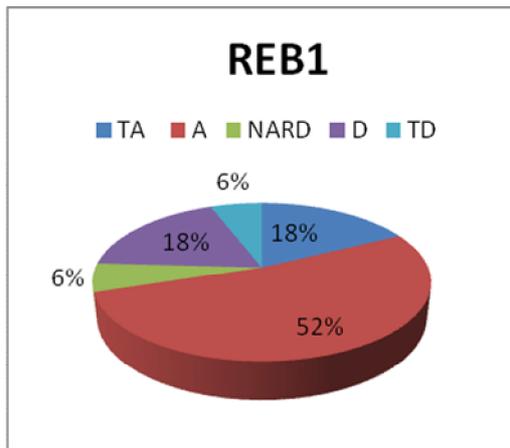
2.4. تحليل عبارات الاستبيان

الجزء الخاص بالجوانب الإدارية والتنظيمية : من أجل معرفة مدى جودة الخدمات الإدارية والتنظيمية في البلدية قمنا بتشكيل خمسة عشرة عبارة، و بعد جمع البيانات و تحليلها ببرنامج Spss تحصلنا على النتائج التالية :

جزء خاص بالإعتمادية : و يتضمن ثلاث عبارات.

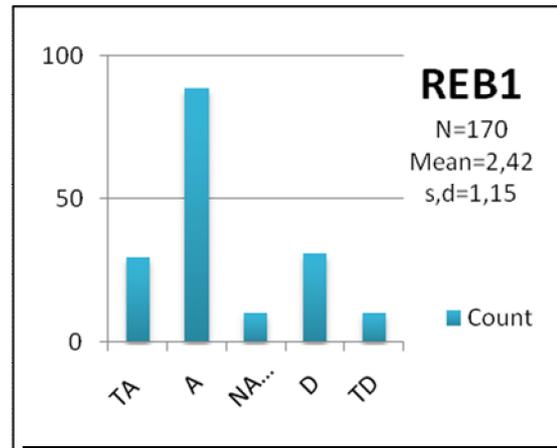
العبارة 01: أتمكن من الحصول على الخدمات التي أطلبها من الموظفين

شكل رقم 12 : دائرة نسبية للعبارة (01)



المصدر: إفراغ بيانات الاستبيان

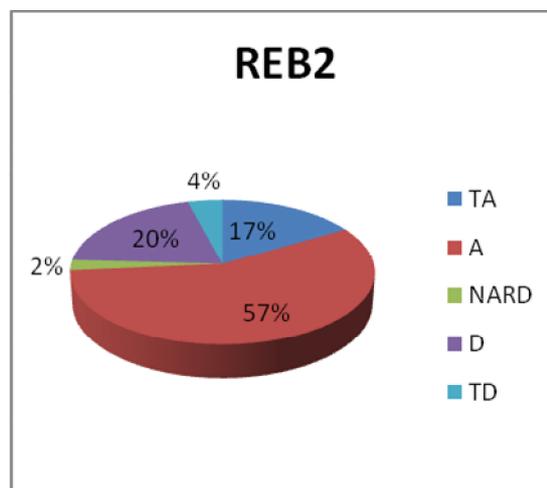
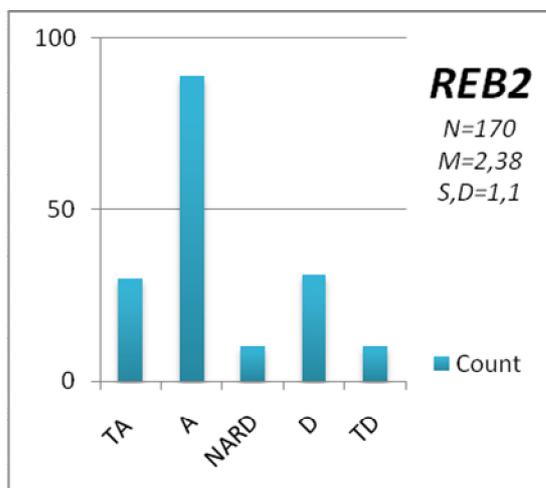
شكل رقم 11 : أعمدة بيانية للعبارة (01)



من خلال الشكلين (11 و 12) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة (01) قدر ب 2,42 و هو يقع في الإتجاه الإيجابي و ذلك بالنظر إلى الترميز الذي كان كالتالي : موافق تماما (01) ، و موافق (02) و المحايد بالرقم (03) و الغير موافق (04) ، و غير الموافقة تماما ب (05) في مجموعة البرامج spss أما بالنسبة لمجموع نسبة الموافقين تماما و الموافقين فقد قدرت ب 70% و هي نسبة عالية جدا و تدل على إيجابية نظرة المستجوبين إتجاه العبارة (01) المطروحة، و هي تفوق بكثير مجموع نسبة غير الموافقين و غير الموافقين تماما و التي لم تتجاوز 24%.

العبارة 02 : يمكنني الاعتماد على موظفي البلدية في الحصول على الوثائق

شكل رقم 13: دائرة نسبية للعبارة (02) شكل رقم 14: أعمدة بيانية للعبارة (02)



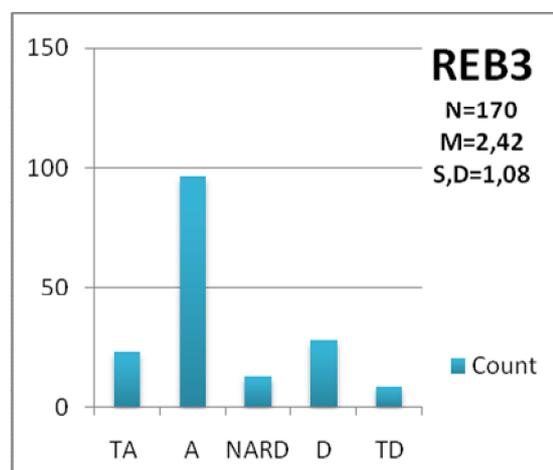
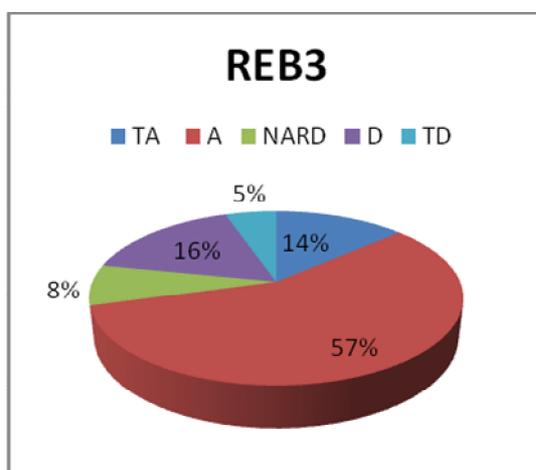
المصدر: إفراغ بيانات الاستبيان

من خلال الشكلين (13 و 14) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة (02) قدر ب 2,38 و هو يقع في الإتجاه الإيجابي و ذلك بالنظر إلى الترميز الذي كان كالتالي : موافق تماما (01) ، و موافق (02) و المحايد بالرقم (03) و الغير موافق (04) ، و غير موافق تماما ب (05) في مجموعة البرامج spss أما بالنسبة لمجموع نسبة الموافقين تماما و الموافقين فقد قدرت ب74% و هي نسبة عالية جدا و تدل على إيجابية نظرة المستجوبين إتجاه العبارة (02) المطروحة، و هي تفوق بكثير مجموع نسبة غير الموافقين و غير الموافقين تماما و التي لم تتجاوز 24%.

العبارة 03 : يقوم الموظفون بتنفيذ الأعمال التي أطلبها

شكل رقم 16 : دائرة نسبية للعبارة (03)

شكل رقم 15: أعمدة بيانية للعبارة (03)



المصدر: إفراغ بيانات الاستبيان

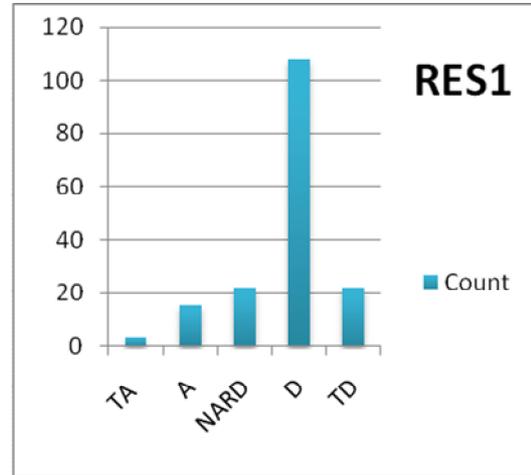
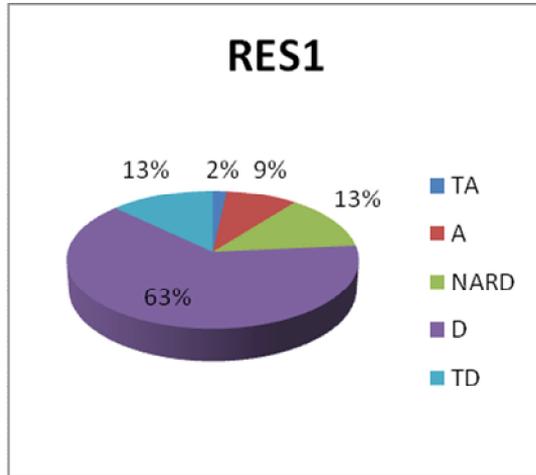
من خلال الشكلين (15 و 16) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة (03) قدر ب 2,42 و هو يقع في الإتجاه الإيجابي و ذلك بالنظر إلى الترميز الذي كان كالتالي : موافق تماما (01) ، و موافق (02) و المحايد بالرقم (03) و الغير موافق (04) ، و غير موافق تماما ب (05) في مجموعة البرامج spss أما بالنسبة لمجموع نسبة الموافقين تماما و الموافقين فقد قدرت ب 71% و هي نسبة عالية جدا و تدل على إيجابية نظرة المستجوبين إتجاه العبارة (03) المطروحة، و هي تفوق بكثير مجموع نسبة غير الموافقين و غير الموافقين تماما و التي لم تتجاوز 21%.

جزء خاص بالإستجابة : و يتضمن ما يلي :

العبارة 04 : يستجيب الموظفون لطلباتي بسرعة

شكل رقم17: أعمدة بيانية للعبارة (04)

شكل رقم18: دائرة نسبية للعبارة(04)



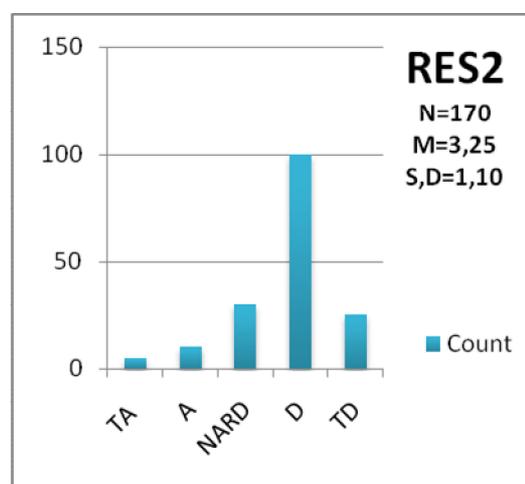
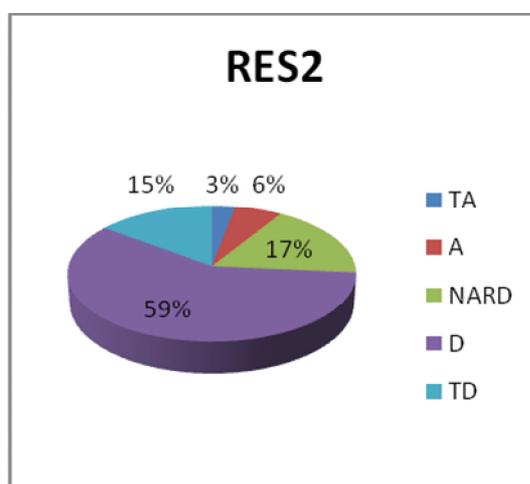
المصدر: إفراغ بيانات الاستبيان

من خلال الشكلين (17 و 18) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة (04) قدر بـ 3,77 و هو يقع في الإتجاه السلبي و ذلك بالنظر إلى الترميز الذي كان كالتالي : موافق تماما (01) ، و موافق (02) و المحايد بالرقم (03) و الغير موافق (04) ، و غير الموافق تماما ب (05) في مجموعة البرامج spss أما بالنسبة لمجموع نسبة الموافقين تماما و الموافقين فقد قدرت بـ 11% و هي نسبة ضعيفة جدا و تدل على سلبية نظرة المستجوبين إتجاه العبارة (04) المطروحة، و هي تقل كثيرا عن مجموع نسبة غير الموافقين و غير الموافقين تماما و التي بلغت 76%.

العبارة 05 : يهتم الموظفون بطلباتي رغم إنشغالاتهم

شكل رقم 20: دائرة نسبية للعبارة (05)

شكل رقم 19: أعمدة بيانية للعبارة (05)



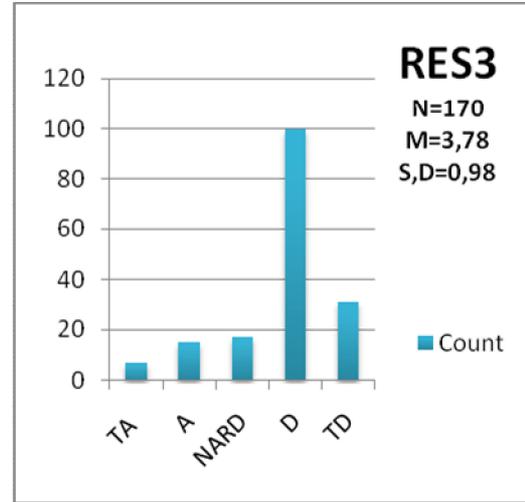
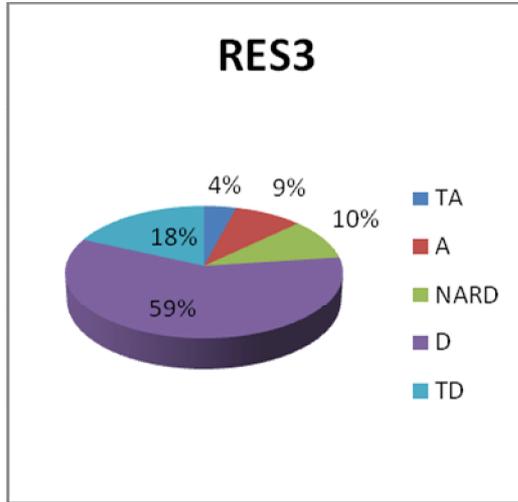
المصدر : إفراغ بيانات الاستبيان

من خلال الشكلين (19 و 20) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة (05) قدر بـ 3,25 و هو يقع في الإتجاه السلبي و ذلك بالنظر إلى الترميز الذي كان كالتالي : موافق تماما (01) ، و موافق (02) و المحايد بالرقم (03) و الغير موافق (04) ، و غير الموافقة تماما بـ (05) في مجموعة البرامج spss أما بالنسبة لمجموع نسبة الموافقين تماما و الموافقين فقد قدرت بـ 09% و هي نسبة ضعيفة جدا و تدل على سلبية نظرة المستجوبين إتجاه العبارة (05) المطروحة، و هي تقل كثيرا عن مجموع نسبة غير الموافقين و غير الموافقين تماما و التي بلغت 74%.

العبارة 06 : يستجيب الموظفون لانشغالاتي بشكل فوري

شكل رقم 22: دائرة نسبية للعبارة (06)

شكل رقم 21: أعمدة بيانية للعبارة (06)



المصدر: إفراغ بيانات الاستبيان

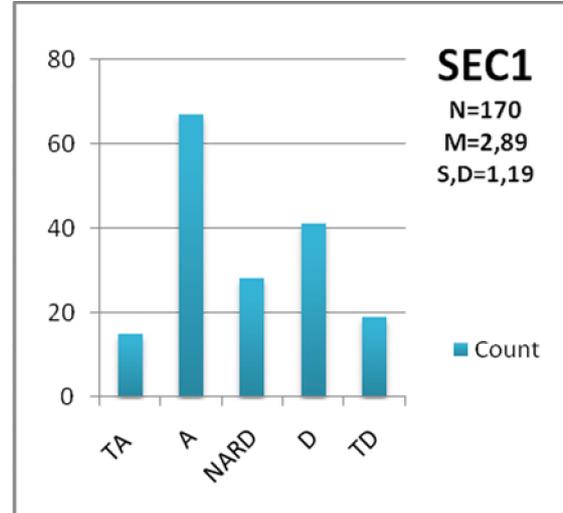
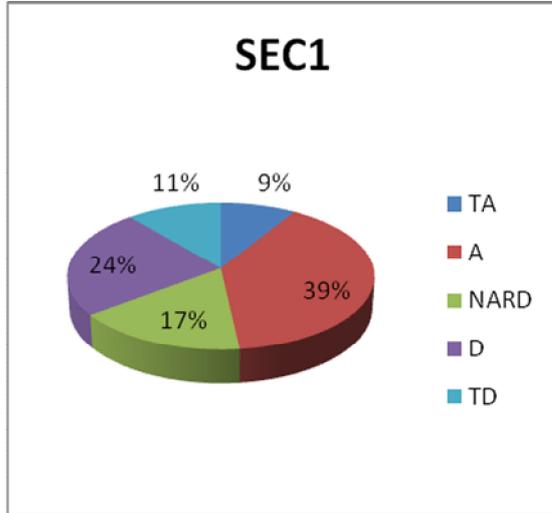
من خلال الشكلين (21 و 22) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة (06) قدر بـ 3,78 و هو يقع في الإتجاه السلبي و ذلك بالنظر إلى الترميز الذي كان كالتالي : موافق تماما (01) ، و موافق (02) و المحايد بالرقم (03) و الغير موافق (04) ، و غير الموافقة تماما بـ (05) في مجموعة البرامج spss أما بالنسبة لمجموع نسبة الموافقين تماما و الموافقين فقد قدرت بـ 13% و هي نسبة ضعيفة جدا و تدل على سلبية نظرة المستجوبين إتجاه العبارة (06) المطروحة، و هي تقل كثيرا عن مجموع نسبة غير الموافقين و غير الموافقين تماما و التي بلغت 77%.

جزء خاص بالأمان : و يضم ثلاث عبارات

العبرة 07 : أطمئن دائما لصحة معلومات الوثائق المطلوبة و الخدمات المقدمة

شكل رقم 24: دائرة نسبية للعبرة (07)

شكل رقم 23: أعمدة بيانية للعبرة (07)



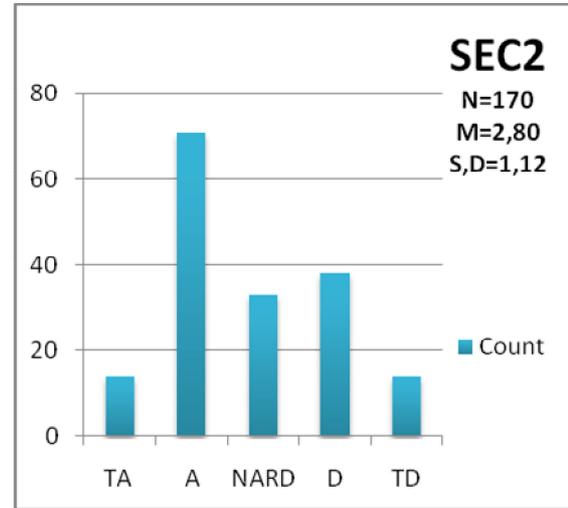
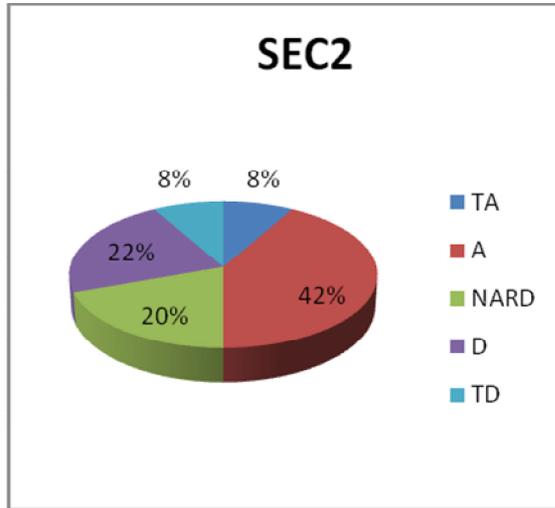
المصدر: افرغ بيانات الاستبيان

من خلال الشكلين (23 و 24) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبرة (07) قدر بـ 2,89 و هو يقع في الإتجاه الإيجابي و ذلك بالنظر إلى الترميز الذي كان كالتالي : موافق تماما (01) ، و موافق (02) و المحايد بالرقم (03) و الغير موافق (04) ، و غير موافق تماما بـ (05) في مجموعة البرامج spss أما بالنسبة لمجموع نسبة الموافقين تماما و الموافقين فقد قدرت بـ 48% و هي نسبة عالية و تدل على إيجابية نظرة المستجوبين إتجاه العبرة (07) المطروحة، و هي تزيد عن مجموع نسبة غير الموافقين و غير الموافقين تماما و التي بلغت 35%.

العبارة 08 : أحس باطمئنان نفسي و جسدي عند تعاملي مع الموظفين

شكل رقم 26: دائرة نسبية للعبارة (08)

شكل رقم 25: أعمدة بيانية للعبارة (08)

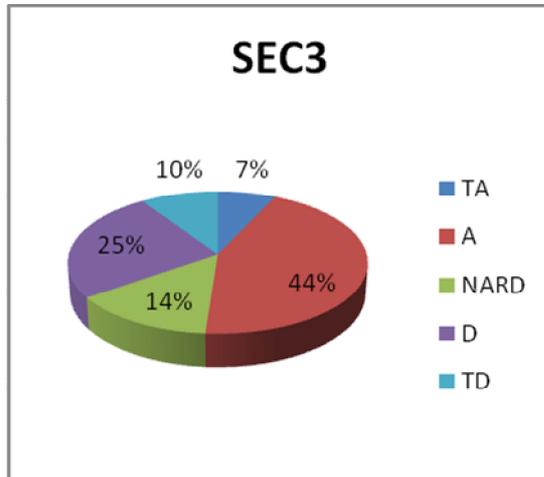


المصدر: أفرغ بيانات الاستبيان

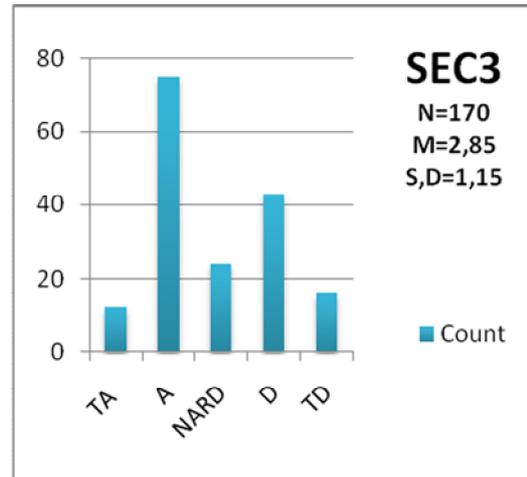
من خلال الشكلين (25 و 26) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة (08) قدر بـ 2,80 و هو يقع في الإتجاه الإيجابي و ذلك بالنظر إلى الترميز الذي كان كالتالي : موافق تماما (01) ، و موافق (02) و المحايد بالرقم (03) و الغير موافق (04) ، و غير موافق تماما ب (05) في مجموعة البرامج spss أما بالنسبة لمجموع نسبة الموافقين تماما و الموافقين فقد قدرت بـ 50% و هي نسبة جيدة و تدل على إيجابية نظرة المستجوبين إتجاه العبارة (08) المطروحة، و هي تزيد عن مجموع نسبة غير موافق و غير الموافقين تماما و التي بلغت 30%.

العبارة 09 : أشعر بأن الموظفين على دراية كافية للإجابة على تساؤلاتي

شكل رقم 28: دائرة نسبية للعبارة (09)



شكل رقم 27: أعمدة بيانية للعبارة (09)



المصدر: افرغ بيانات الاستبيان

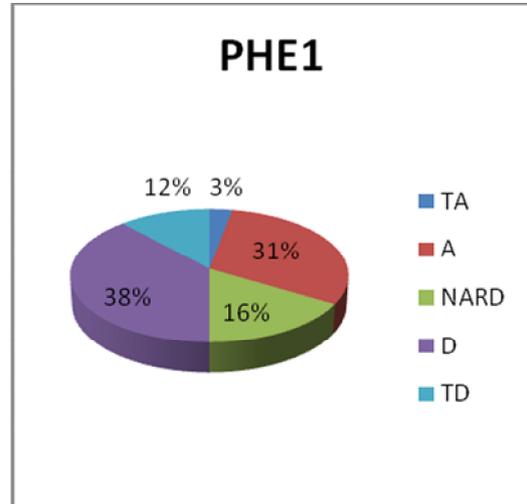
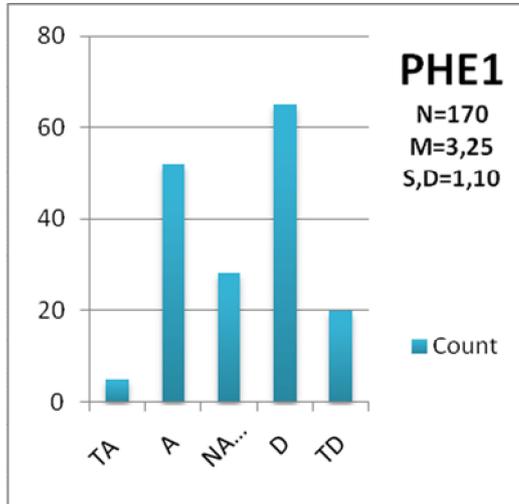
من خلال الشكلين (27 و 28) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة (09) قدر بـ 2,85 و هو يقع في الإتجاه الإيجابي و ذلك بالنظر إلى الترميز الذي كان كالتالي : موافق تماما (01) ، و موافق (02) و المحايد بالرقم (03) و الغير موافق (04) ، و غير الموافقة تماما بـ (05) في مجموعة البرامج spss أما بالنسبة لمجموع نسبة الموافقين تماما و الموافقين فقد قدرت بـ 51% و هي نسبة جيدة و تدل على إيجابية نظرة المستجوبين إتجاه العبارة (09) المطروحة، و هي تزيد عن مجموع نسبة غير الموافقين و غير الموافقين تماما و التي بلغت 35%.

جزء خاص بالجوانب الملموسة : يضم أربعة عبارات

العبارة 10 : أشعر بجو نظيف و مريح في غرفة الإنتظار

شكل رقم 30: أعمدة بيانية للعبارة (10)

شكل رقم 29: دائرة نسبية للعبارة (10)

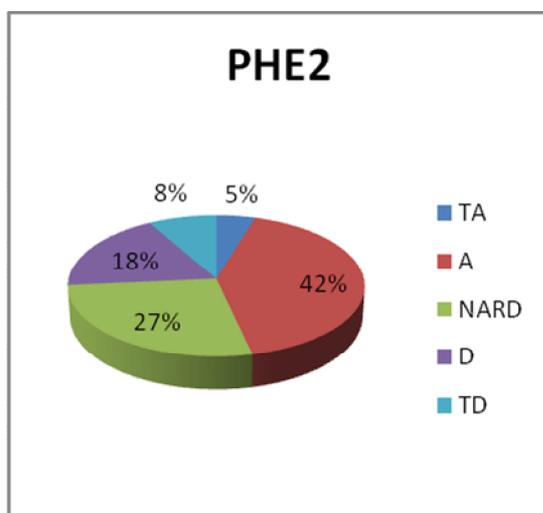


المصدر: إفراغ بيانات الاستبيان

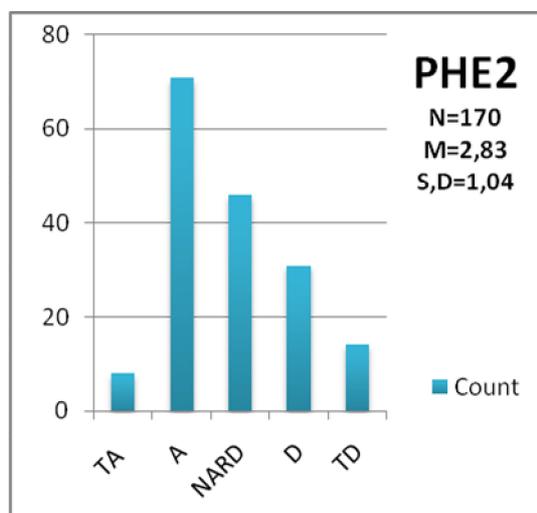
من خلال الشكلين (29 و 30) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة (10) قدر بـ 3,25 و هو يقع في الإتجاه السلبي و ذلك بالنظر إلى الترميز الذي كان كالتالي : موافق تماما (01) ، و موافق (02) و المحايد بالرقم (03) و الغير موافق (04) ، و غير موافق تماما ب (05) في مجموعة البرامج spss أما بالنسبة لمجموع نسبة الموافقين تماما و الموافقين فقد قدرت بـ 34% و هي نسبة ضعيفة و تدل على سلبية نظرة المستجوبين إتجاه العبارة (10) المطروحة، و هي تقل عن مجموع نسبة غير موافق و غير الموافقين تماما و التي بلغت 50%.

العبارة 11 : يلبس الموظفون بدلات أنيقة و نظيفة

شكل رقم 32 : دائرة نسبية للعبارة (11)



شكل رقم 31 : أعمدة بيانية للعبارة (11)

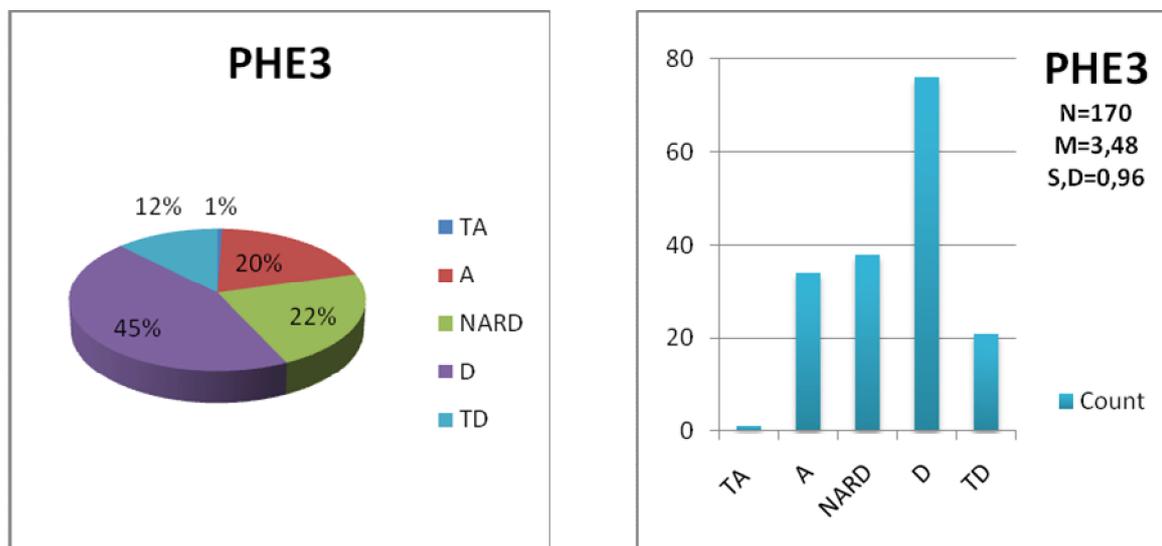


المصدر: إفراغ بيانات الاستبيان

من خلال الشكلين (31 و 32) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة (11) قدر بـ 2,83 و هو يقع في الإتجاه الإيجابي و ذلك بالنظر إلى الترميز الذي كان كالتالي : موافق تماما (01) ، و موافق (02) و المحايد بالرقم (03) و الغير موافق (04) ، و غير موافق تماما ب (05) في مجموعة البرامج spss أما بالنسبة لمجموع نسبة الموافقين تماما و الموافقين فقد قدرت بـ 47% و هي نسبة جيدة و تدل على إيجابية نظرة المستجوبين إتجاه العبارة (11) المطروحة، و هي تزيد عن مجموع نسبة غير موافق و غير الموافقين تماما و التي بلغت 26%.

العبارة 12 : يستعمل الموظفون تجهيزات و معدات تقنية متطورة

شكل رقم 33: أعمدة بيانية للعبارة (12) شكل رقم 34 : دائرة نسبية للعبارة (12)

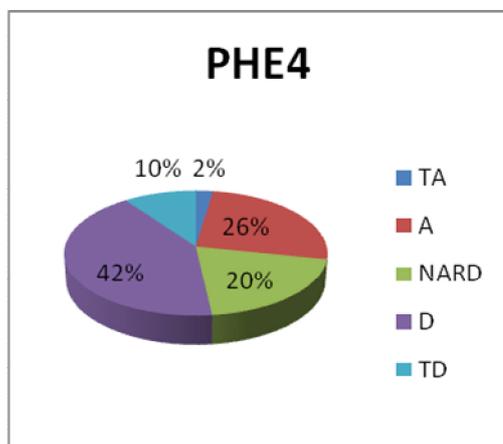


المصدر : إفراغ بيانات الاستبيان

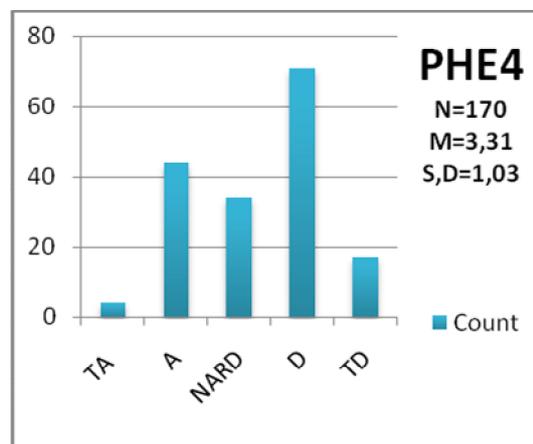
من خلال الشكلين (33 و 34) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة (12) قدر بـ 3,48 و هو يقع في الإتجاه السلبي و ذلك بالنظر إلى الترميز الذي كان كالتالي : موافق تماما (01) ، و موافق (02) و المحايد بالرقم (03) و الغير موافق (04) ، و غير الموافقة تماما بـ (05) في مجموعة البرامج spss أما بالنسبة لمجموع نسبة الموافقين تماما و الموافقين فقد قدرت بـ 21% و هي نسبة ضعيفة جدا و تدل على سلبية نظرة المستجوبين إتجاه العبارة (12) المطروحة ، و هي تقل عن مجموع نسبة غير الموافقين و غير الموافقين تماما و التي بلغت 57%.

العبارة 13 : تصميم مبنى البلدية مدروس لتقديم أحسن الخدمات

شكل رقم 36: دائرة نسبية للعبارة (13)



شكل رقم 35 : أعمدة بيانية للعبارة (13)



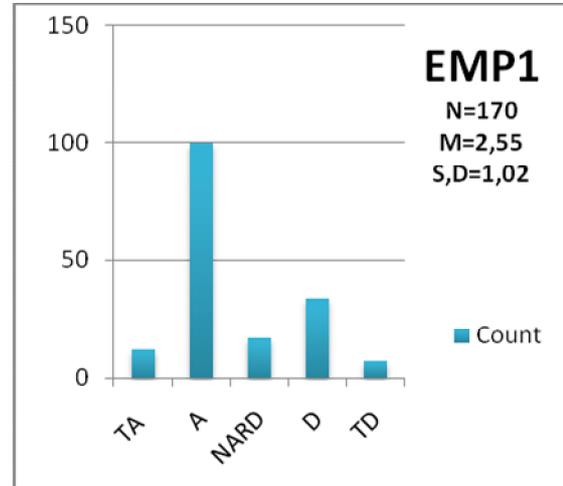
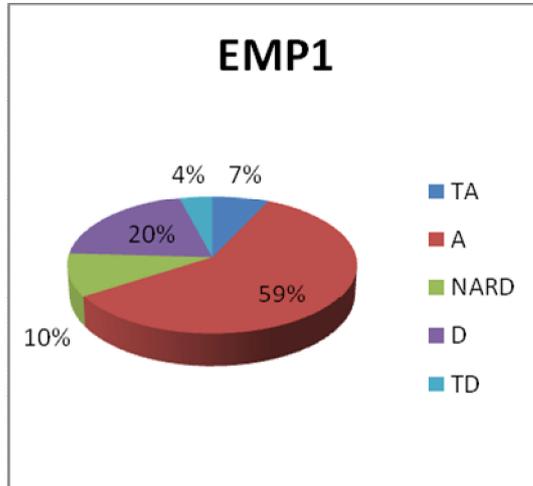
المصدر: إفراغ بيانات الاستبيان

من خلال الشكلين (35 و 36) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة (13) قدر بـ 3,31 و هو يقع في الإتجاه السلبي و ذلك بالنظر إلى الترميز الذي كان كالتالي : موافق تماما (01) ، و موافق (02) و المحايد بالرقم (03) و الغير موافق (04) ، و غير الموافقة تماما بـ (05) في مجموعة البرامج spss أما بالنسبة لمجموع نسبة الموافقين تماما و الموافقين فقد قدرت بـ 28% و هي نسبة ضعيفة جدا و تدل على سلبية نظرة المستجوبين إتجاه العبارة (13) المطروحة، و هي تقل عن مجموع نسبة غير الموافقين و غير الموافقين تماما و التي بلغت 52%.

جزء خاص بالتعاطف : ويتضمن عبارتين إثنيتين

العبرة 14 : ساعات فتح و غلق البلدية تساعدني في حصولي على احتياجاتي

شكل رقم 37 : أعمدة بيانية للعبرة (14) شكل رقم 38 : دائرة نسبية للعبرة (14)



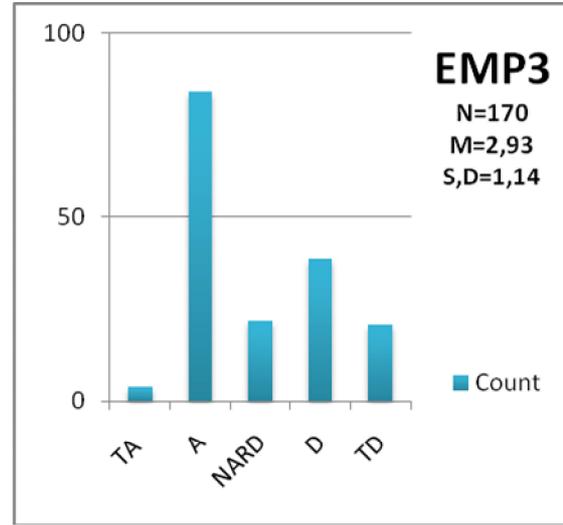
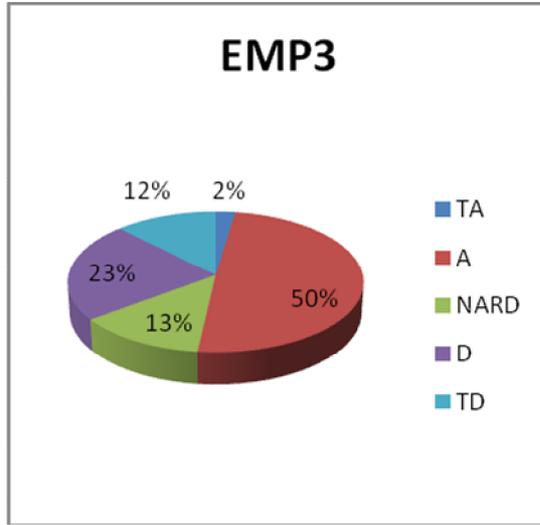
المصدر : إفراغ بيانات الاستبيان

من خلال الشكلين (37 و 38) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبرة (14) قدر بـ 2,55 و هو يقع في الإتجاه الإيجابي و ذلك بالنظر إلى الترميز الذي كان كالتالي : موافق تماما (01) ، و موافق (02) و المحايد بالرقم (03) و الغير موافق (04) ، و غير موافق تماما ب (05) في مجموعة البرامج spss أما بالنسبة لمجموع نسبة الموافقين تماما و الموافقين فقد قدرت بـ 66% و هي نسبة جيدة جدا و تدل على إيجابية نظرة المستجوبين إتجاه العبرة (14) المطروحة، و هي تزيد عن مجموع نسبة غير الموافقين و غير الموافقين تماما و التي بلغت 24%.

العبارة 15 : أشعر بأن مصالحي و طلباتي هي الشغل الشاغل للموظفين

شكل رقم 40: دائرة نسبية للعبارة (15)

شكل رقم 39 : أعمدة بيانية للعبارة (15)



المصدر : إفراغ بيانات الاستبيان

من خلال الشكلين (39 و 40) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة (15) قدر بـ 2,93 و هو يقع في الإتجاه الإيجابي و ذلك بالنظر إلى الترميز الذي كان كالتالي : موافق تماما (01) ، و موافق (02) و المحايد بالرقم (03) و الغير موافق (04) ، و غير موافق تماما بـ (05) في مجموعة البرامج spss أما بالنسبة لمجموع نسبة الموافقين تماما و الموافقين فقد قدرت بـ 52% و هي نسبة جيدة جدا و تدل على إيجابية نظرة المستجوبين إتجاه العبارة (15) المطروحة، و هي تزيد عن مجموع نسبة غير موافق و غير الموافقين تماما و التي بلغت 35%.

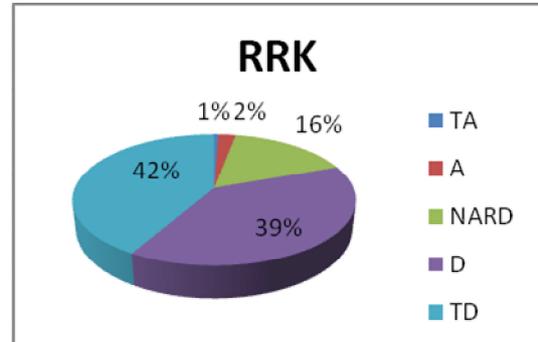
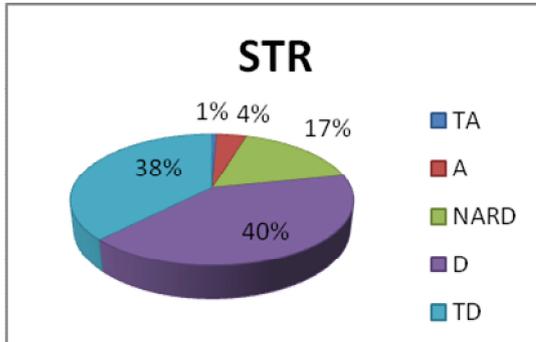
الجزء الخاص بالخدمات الأخرى: من أجل معرفة آراء المواطنين حول جودة الخدمات الأخرى التي تقدمها بلدية ميله قمنا بصياغة عشرة عبارات وهذا عرض لأهم النسب المتحصل عليها:

عبارة 02 : فتح وتعبيد الشوارع الجديدة

شكل رقم 41: دائرة نسبية للعبارة (02)

عبارة 01: توفير الحدائق و المتنزهات

شكل رقم 40 : دائرة نسبية للعبارة (01)



المصدر : إفراغ بيانات الاستبيان

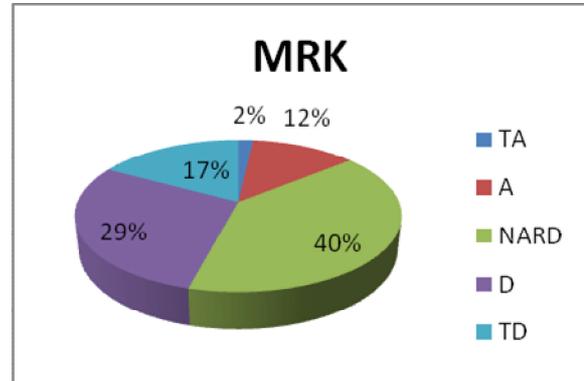
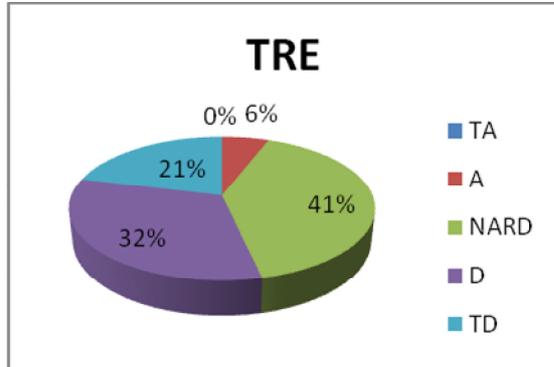
من خلال العينة المدروسة و المتحصل عليها بعد توزيع 170 استمارة نلاحظ أن أغلب المستجوبين قد كانت إجاباتهم سلبية حول ما جاء في العبارتين الأولى و الثانية، حيث كان عدد الذين يرون بأنها رديئة جدا في الأولى 71 مستجوب و في الثانية 64 مستجوب من أصل 170 مستجوب تليها الآراء المنادية برداءة هذين الخدمتين بنسبة 81% و 78% على التوالي، أما المتوسط الحسابي فقد بلغ 4,10 و 4,18 على التوالي.

العبارة 03 : تشجير المدينة

شكل رقم 43 : دائرة نسبية للعبارة (03)

العبارة 04 : تنظيم الأسواق

شكل رقم 43 : دائرة نسبية للعبارة (04)

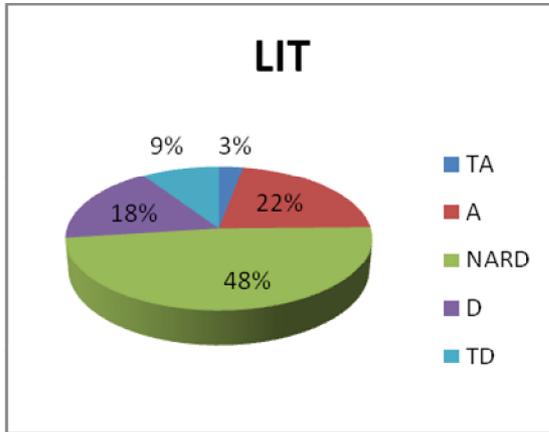


المصدر : إفراغ بيانات الاستبيان

من خلال الشكلين أعلاه نجد أن أغلبية المستجوبين قد كانت إجاباتهم بين المتوسط و الرديئة حيث كانت نسبة العينة في العبارة (03) 41% متوسطة و 53% بين الرديئة و الرديئة جدا، أما العبارة الرابعة فقد بلغت نسبة المستجوبين الذين يرون الخدمة متوسطة 40% في حين نسبة أصحاب الرأي السلبي (رديئة و رديئة جدا) كانت 46% و قد بلغ المتوسط الحسابي لهاتين العبارتين 3,68 و 3,47 على التوالي.

العبارة 05 : الإنارة العمومية

شكل رقم 45 : دائرة نسبية للعبارة 05

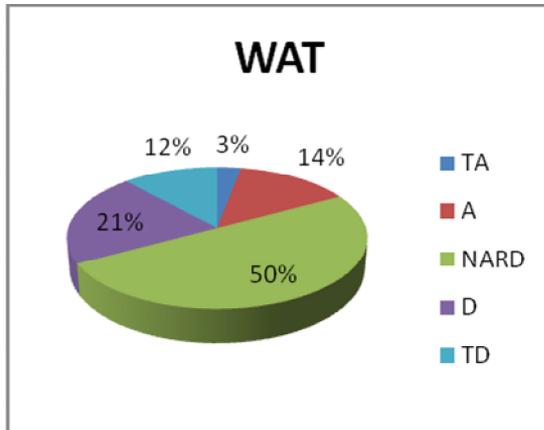


المصدر : إفراغ بيانات الاستبيان

من خلال الشكل المقابل نجد أن أغلب المستجوبين و عددهم 82 مستجوب من أصل 170 مستجوب يرون أن الإنارة العمومية متوسطة في البلدية و هي تمثل نسبة 48 % و هو مؤشر لا بأس به.

العبارة 06 : تطهير المياه

شكل رقم 46 : دائرة نسبية للعبارة 06

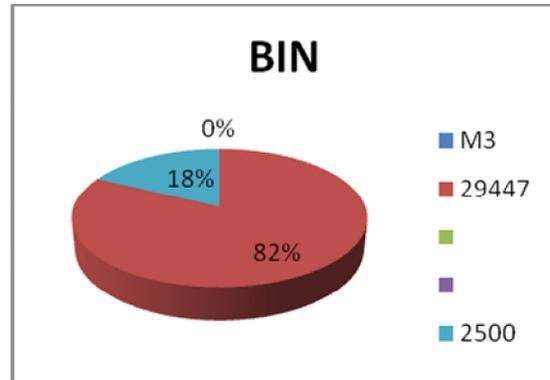


المصدر : إفراغ بيانات الاستبيان

من خلال تحليل نتائج الاستبيانات المتحصل عليها نجد أن نسبة الآراء التي تقول بأن الخدمات متوسطة هي 50 % تليها نسبة 33 % التي تخص أصحاب الرأي القائل بردائة هذه الخدمة . أما الوسط الحسابي فقد بلغ 3,24 .

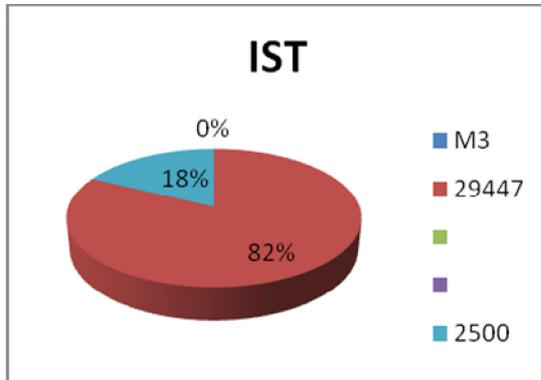
العبارة 07: نظافة المدينة

شكل رقم 47: دائرة نسبية للعبارة (07)



العبارة 08: محاربة الحشرات و الحيوانات الضارة

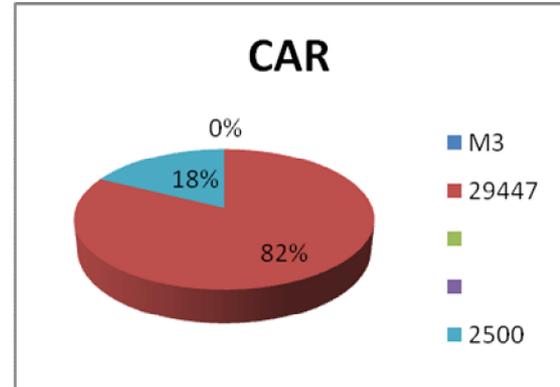
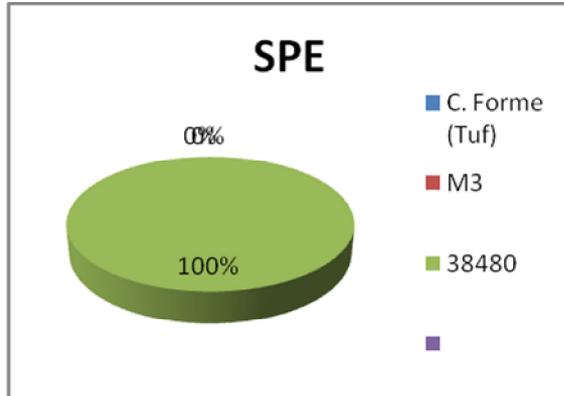
شكل رقم 48: دائرة نسبية للعبارة (08)



المصدر : إفراغ بيانات الاستبيان

من خلال الدوائر النسبية أعلاه نلاحظ أن أغلب إجابات المستجوبين في سلم لكارث للعبارتين 07 و 08 كانت تقول برداءة هتتين الخدمتين حيث بلغت نسبة الإجابات 60% و 31% على التوالي تليها النسبة المتوسطة ب 33% و 40%، لكن تبقى الإجابة الأكثر هي التي تقول بسلبية هذه الخدمة، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3,71 و 3,97 على التوالي.

العبارة 09 : توفير مواقف للسيارات و الحافلات
 العبارة 10: السرعة في صيانة الشوارع القائمة
 شكل رقم 49: دائرة نسبية للعبارة (09)
 شكل رقم 50: دائرة نسبية للعبارة (10)



المصدر : إفراغ بيانات الاستبيان

من خلال الشكلين أعلاه نلاحظ أن أغلب عينة الدراسة قد كانت إجاباتهم سلبية جدا حيث بلغت النسب 87% و 95% على التوالي، في حين تكاد تتعدم الإجابات الإيجابية، ففي العبارة (09) تتعدم تماما الإجابات الإيجابية 0% في حين بلغت 1% في العبارة (10).

جدول رقم (08) : ترتيب عبارات الإستبيان

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	0,13	2,42	1,15	25. السرعة في صيانة الشوارع القائمة و التخلص من الحفر
2	0,19	2,38	1,10	16. توفير الحدائق و المنتزهات
3	0,19	2,42	1,08	24. توفير مواقف للسيارات و الحافلات
4	0,21	3,77	0,84	23. محاربة الحشرات و الحيوانات الضارة
5	0,21	3,76	0,87	17. فتح و تعبيد الشوارع الجديدة
6	0,22	3,78	0,98	4. يستجيب الموظفون لطلباتي بسرعة
7	0,23	2,89	1,19	5. يهتم الموظفون بطلباتي رغم انشغالاتهم
8	0,23	2,80	1,12	18. تشجير المدينة
9	0,23	2,85	1,15	22. نظافة المدينة (تراكم النفايات عند الحاويات...)
10	0,25	3,25	1,10	6. يستجيب الموظفون لانشغالاتي بشكل فوري
11	0,27	2,83	1,04	12. يستعمل الموظفون تجهيزات معدات تقنية متطورة
12	0,27	3,48	0,96	19. تنظيم الأسواق
13	0,29	3,31	1,03	21. تطهير المياه
14	0,30	2,55	1,02	20. الإنارة العمومية
15	0,31	2,93	1,14	13. تصميم مبني البلدية مدروس لتقديم أحسن الخدمات
16	0,33	4,18	0,83	10. أشعر بجو نظيف و مريح في غرفة الانتظار
17	0,36	4,10	0,87	11. يلبس الموظفون بدلات أنيقة و نظيفة
18	0,38	3,68	0,87	15. أشعر بأن مصالحي وطلباتي هي الشغل الشاغل للموظفين
19	0,40	3,47	0,97	14. ساعات فتح و غلق البلدية تساعدني في حصولي على احتياجاتي
20	0,40	3,08	0,94	9. أشعر بأن الموظفون على دراية كافية الإجابة على تساؤلاتي
21	0,40	3,24	0,94	8. أحس باطمئنان نفسي و جسدي عند التعامل مع الموظفين
22	0,41	3,71	0,87	7. أطمئن دائما لصحة معلومات الوثائق المطلوبة و الخدمات المقدمة
23	0,44	3,97	0,84	3. يقوم الموظفون بتنفيذ الأعمال التي أطلبها
24	0,46	4,38	0,86	2. يمكنني الاعتماد على موظفي البلدية في الحصول على الوثائق
25	0,47	4,62	0,62	1. أتمكن من الحصول على الخدمات التي أطلبها من الموظفين

المصدر من إعداد الطلبة / تفريغ بيانات الاستبيان

وبالنظر إلى ترتيب العوامل وفقا لمعامل الاختلاف نجد أن أفضل عبارة " السرعة في صيانة الشوارع القائمة و التخلص من الحفر و متابعة الأعمال الحفرية و الإنشائية " وهي تمثل أقل العوامل في قيمة معامل الاختلاف وهذا العامل يوضح الانطباع الايجابي لعينة الدراسة حول متابعة البلدية للأعمال الحفرية والإنشائية ومن أفضل العبارات كذلك العبارة (16) " توفير الحدائق و المنتزهات " والتي تعكس حقيقة توفير الحدائق و المنتزهات وفقا لسلم لكارتر.

5. النتائج و الإقتراحات :

1.5. النتائج :

سعت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات في الجماعات المحلية و بالضبط في بلدية ميلا من وجهة نظر المواطنين، و بعد التحليل و معالجة البيانات توصلنا إلى النتائج التالية :

- 1- المواطنين يرون أن هناك تدني في نوعية الخدمات الإدارية و التنظيمية التي تقدمها بلدية ميلا، خاصة فيما يتعلق بجانب الاستجابة، و الجوانب الملموسة، و كذا في الخدمات الأخرى التي تخص الجوانب الخارجية المتعلقة بالمحيط من توفير الحدائق، و فتح و تعبيد الشوارع الجديدة و السرعة في صيانتها و غيرها من العبارات التي وردت في استمارة بحثنا.
- 2- نظرا للنسب و البيانات المتوصل إليها من خلال التحليل نجد أن مستوى جودة الخدمات التي تقدمها بلدية ميلا لا بأس به، إذ أن أغلب المستجوبين إتفقوا على الإجابة الإيجابية لأغلب عبارات الاستبيان، خاصة فيما يتعلق بالاعتمادية، أي أن عينة الدراسة ترى أن بإمكانها الاعتماد على موظفي البلدية لاستخراج الوثائق، كذلك بالنسبة للتعاطف حيث نجد أن عينة الدراسة تناسبها ساعات فتح و غلق البلدية في الحصول على احتياجاتها، و كذا الأمان أي أن عينة الدراسة تحس باطمئنان نفسي و جسدي عند تعاملها مع الموظفين.
- 3- من خلال التحليل الذي قمنا به لعينة الدراسة استنتجنا أن أهم أبعاد جودة الخدمة في بلدية ميلا هي الاعتمادية و الأمان و التعاطف، و هذا إن دل على شيء فسيدل على وجود نوع من الرضا للمواطنين على جودة الخدمات في بلدية ميلا.

2.5. الإقتراحات :

على أساس ما سبق من نتائج و ضمن هذا الإطار يمكن تقديم التوصيات التالية :

توصيات لإدارة البلدية :

العمل على التخفيف من الإجراءات الإدارية الطويلة المتعلقة بالمعاملات اليدوية التي يقوم بها موظفي أقسام السجلات و الحالة المدنية حتى نقلل من الإكتظاظ في غرف الانتظار.

1- إدخال المعدات المتطورة إلى المكاتب الإدارية (أجهزة الإعلام اللآلي)

، لتسهيل إنجاز المعاملات.

2- الاستماع للمواطنين و تلقي شكاويهم و الاهتمام بانشغالاتهم أكثر.

3- سرعة الاستجابة لرغبات المواطنين و انشغالاتهم.

4- جعل المواطن المحور الأساسي لعمل البلدية.

توصيات للبحوث المستقبلية :

عندما قمنا بإنجاز هذا البحث لم نجد دراسات كثيرة تخص هذا الموضوع، مما جعلنا نقع في صعوبة كبيرة بالكاد استطعنا تخطيها، و لهذا ندعو الطلبة اللاحقين لدراسة هذا الموضوع مستقبلا نظرا لأهميته و قلة الدراسات حوله، و من أجل الخروج بنتائج إضافية إلى هذه النتائج التي توصلنا إليها. و نريد هنا أن نلفت الانتباه لمن يقرأ هذه المذكرة إلى أننا في بادئ الأمر أردنا دراسة المشاكل البلدية و محاولة تصنيفها و حصرها و الوصول إلى نتائج لمعالجتها، لكن نظرا لضيق الوقت و عدم الإجابة عن أسئلتنا واستفساراتنا من طرف موظفي الإدارات في بلدية ميلة، اضطررنا إلى تغيير الموضوع فنرجوا منكم أنتم التطرق إلى هذا الموضوع الجيد الذي لم نستطع إكماله.

6. قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

- أبو منصف ()، مدخل للتنظيم الإداري و المالية العامة، دار المحمدية العامة، الجزائر.
- جودت ع. ع. (2009)، أساليب البحث العلمي- مفاهيمه- أدواته- طرقه الإحصائية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن.
- الطائي. ر. و قدارة. ع. (2008)، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر و التوزيع، الأردن.
- شروخ. ص. (2003)، منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر و التوزيع، الجزائر.
- دبلة. ع. (2004)، الدولة الجزائرية الحديثة (الإقتصاد و المجتمع و السياسة)، دار الفجر للنشر و التوزيع، الجزائر.
- الأفندي. ع. (1991)، الإسلام و الدولة الحديثة (نحو رؤية جديدة)، دار الحكمة، لندن.
- أبو زينة. ف. وآخرون، (2007)، مناهج البحث العلمي- طرق البحث النوعي، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الأردن.
- كوئتر. ف. و آخرون، (2007)، أساسيات التسويق، الكتاب الأول، دار المريخ، المملكة السعودية.
- الصغير بعلي. م. (2002) القانون الإداري (التنظيم الإداري، النشاط الإداري)، دار العلوم للنشر و التوزيع الجزائر.
- سعودي. م. (2006)، المؤسسات المركزية و المحلية في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر.
- النعيمي. م. و صوبص. ر. (2008)، تحقيق الدقة في إدارة الجودة (مفاهيم وتطبيقات) ، دار إثراء للنشر و التوزيع، عمان.
- النعيمي. م. و البياتي. ت. و غازي. ج. (2009) طرق و مناهج البحث العلمي، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الأردن.
- سويدان. م. و حداد. ش. (2006) التسويق (مفاهيم معاصرة)، دار الحامد للنشر و التوزيع.
- الضمور. ه. (2009) تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن.
- الأفداحي. ه. (2008) معالم الدولة القومية الحديثة (رؤية معاصرة)، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية.
- حمداوي. و. (2009)، الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية، مديرية النشر لجامعة قالمة.
- النعسة. ع. (2011)، التسويق المصرفي، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن.

المذكرات:

اليخلفي.ش،(2009)، الجماعات المحلية والتنمية الحضرية، ماستر التدبير المندمج للتراب والتنمية.
 غيشي.ع،(2007)، أهمية نوعية الإتصال في تحسين الخدمات-دراسة حالة الخدمات المصرفية بمدينة
 قسنطينة - مذكرة ماجستير جامعة قسنطينة.
 براينيس.ع،(2006)، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية - دراسة على قطاع البريد
 و الإتصالات في الجزائر - دكتوراه في العلوم الإقتصادية بجامعة الجزائر.
 براج.م،(2004)، الجباية المحلية و دورها في تمويل ميزانية الجماعات المحلية، جامعة الجزائر.
 شاوشي.م و شرقي.ع،(2007)، المحاسبة العمومية و دورها في تسيير الجماعات المحلية، مذكرة ليسانس
 جامعة المدية.

المقالات:

حوري.ز،(2011)، قياس جودة الخدمات و القياس المقارن، جامعة منتوري، قسنطينة.
 درويش.م،(2009)، أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين، جامعة
 القدس المفتوحة.

نحن طالبات ليسانس LMD بالمركز الجامعي لميلة معهد العلوم الاقتصادية ، بغرض إجراء دراسة حول تقييم جودة الخدمات في الجماعات المحلية لبلدية ميلة ، هدف الدراسة هو البحث العلمي المحظ ، فنرجو من سيادتكم ملأ هذه الاستمارة بكل موضوعية لمساعدتنا في إتمام هذا البحث من خلال وضع علامة (X) ، كما نحيطكم علما أننا لن نأخذ عنكم أي معلومات تعرف بشخصكم ، نرجو منكم سيدي (ة) الإجابة على جميع الأسئلة. و شكرا جزيلاً على تعاونكم معنا .

ما هو تقييمك للجوانب الإدارية والتنظيمية للخدمات التي تقدمها البلدية؟

غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الخدمات	
					أتمكن من الحصول على الخدمات التي أطلبها من الموظفين	1
					يمكنني الاعتماد على موظفي البلدية في الحصول على الوثائق	2
					يقوم الموظفون بتنفيذ الأعمال التي أطلبها	3
					يستجيب الموظفون لطلباتي بسرعة	4
					يهتم الموظفون بطلباتي رغم انشغالاتهم	5
					يستجيب الموظفون لانشغالاتي بشكل فوري	6
					أطمئن دائماً لصحة معلومات الوثائق المطلوبة والخدمات المقدمة	7
					أحس باطمئنان نفسي و جسدي عند تعاملي مع الموظفين	8
					أشعر بأن الموظفين على دراية كافية للإجابة على تساؤلاتي	9
					أشعر بجو نظيف و مريح في غرفة الانتظار	10
					يلبس الموظفون بدلات أنيقة و نظيفة	11
					يستعمل الموظفون تجهيزات و معدات تقنية متطورة	12
					تصميم مبنى البلدية مدروس لتقديم أحسن الخدمات	13
					ساعات فتح و غلق البلدية تساعدني في حصولي على احتياجاتي	14
					أشعر بأن مصالحتي و طلباتي هي الشغل الشاغل للموظفين	15

ما هو رأيك حول مستوى الخدمات الأخرى التي تقدمها بلدية ميلة؟

رديئة جداً	رديئة	متوسطة	جيدة	جيدة جداً	الخدمات	
					توفير الحدائق و المنتزهات	1
					فتح و تعبيد الشوارع الجديدة	2
					تشجير المدينة	3
					تنظيم الأسواق	4
					الإنارة العمومية	5
					تطهير المياه	6
					نظافة المدينة (تراكم النفايات عند الحاويات و في الشوارع)	7
					مكافحة الحشرات و الحيوانات الضارة (جردان ، بعوض)	8
					توفير مواقف للسيارات و الحافلات	9
					السرعة في صيانة الشوارع القائمة و التخلص من الحفر و متابعة الأعمال الحفرية و الإنشائية	10

هل تشعر بوجود تغيير على الخدمات التي تقدمها البلدية للمواطنين منذ قدوم هذا المجلس؟

إذا كانت الإجابة نعم ما هو:

.....
.....
.....

إذا كانت الإجابة لا ما هو مقترحك لإحداث التغيير:

.....
.....
.....

ما هي أهم المشاكل التي تواجهك في التعامل مع البلدية؟

المشكلة	الأقسام ذات العلاقة

ما هي اقتراحاتك للرفع من جودة الخدمات في بلدية ميله؟

.....
.....

معلومات عامة

الجنس :	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثي				
المستوى التعليمي :	<input type="checkbox"/> لم أدرس	<input type="checkbox"/> ابتدائي	<input type="checkbox"/> متوسط	<input type="checkbox"/> ثانوي		
الولاية :	البلدية :					
المهنة :	<input type="checkbox"/> طالب جامعي	<input type="checkbox"/> موظف	<input type="checkbox"/> تاجر	<input type="checkbox"/> بطال (ة)		
العمر :	<input type="checkbox"/> من 18 - 23 سنة	<input type="checkbox"/> من 24 - 29 سنة	<input type="checkbox"/> من 30 - 35 سنة	<input type="checkbox"/> من 36 - 41 سنة	<input type="checkbox"/> من 42 - 47 سنة	<input type="checkbox"/> أكثر من 48 سنة
عدد الزيارات التي قمت بها لبلدية ميله منذ بداية هذا العام ؟	<input type="checkbox"/> أول زيارة	<input type="checkbox"/> ثاني زيارة	<input type="checkbox"/> ثالث زيارة	<input type="checkbox"/> أكثر من ذلك		
ما هي آخر مرة زرت فيها البلدية ؟	<input type="checkbox"/> مند أسبوع	<input type="checkbox"/> مند شهر	<input type="checkbox"/> مند 3 أشهر	<input type="checkbox"/> أكثر من ذلك		

شكرا جزيلا على تعاونكم