

## الإدارة الالكترونية لجوازات السفر البيومترية في الجزائر دراسة حالة ادارة الجوازات بولاية جيجل

د. كعواش رؤوف  
جامعة جيجل

الملخص:

تسعى دراستنا الراهنة الى رصد التطور الحاصل في عملية تنظيم وادارة الجهاز المكلف باستصدار جوازات السفر في الجزائر، والتعرف على مدى رضى المواطنين المستفيدين منه عن ظروف وآليات سير العملية من أجل اقتراح آليات عمل جديدة من شأنها الرفع من فاعلية الأداء. تم اجراء الدراسة الميدانية بالاعتماد على مقابلات نصف موجهة، واستمارة تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من 553 مستفيدا بولاية جيجل، الجزائر طوال فترة ثمانية أشهر (من شهر جانفي الى شهر أوت 2016). وقد تم تحليل النتائج اعتمادا على حزمة تحليل البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية (النسخة 19). بينت النتائج التطور الكمي الكبير لأعداد جوازات السفر المستخرجة منذ بداية العمل بالنظام الجديد سنة 2012، وكذلك التحسين المستمر في كيفية ابداع الطلبات والتواصل مع المستفيدين. الا أن حجم الأخطاء، المدة المستغرقة، عدد الوثائق المطلوبة في الملف، نوعية الأوراق وتكلفة جواز السفر بحاجة الى تدخلات تطويرية أخرى. كما تم تسجيل وجود فروق جوهريّة في رضى المواطنين عن استصدار جوازات سفرهم تعزى لمتغيرات الجنس، المستوى التعليمي، سنة الحصول على جواز السفر وعدد مرات استخدامه.

This study aims to investigate the developments in the responsible organisms for issuing the Algerian passports and their beneficiaries satisfaction, to suggest new mechanisms which permits to rise its efficiency. We conducted the study using a semi-structured interviews and 553 questionnaires in the province of Jijel, Algeria for a period of eight months (from January to August 2016). Data was analysed with SPSS 19 version.

The results revealed the important rising of issued passports number since 2012, the continues improvement in communication with citizens and ..... Meanwhile, the number of mistakes, period, number of documents, passport cost and quality need more improvements. Also, significant differences had been registered in citizens satisfaction about passports ussing relied to sex, level of education, passport elicitation date and number of travel.

مقدمة:

يعرف العالم منذ قرابة عقدين من الزمن اعتماد تصورات ادارية حديثة تقوم على الاستخدام الواسع لتكنولوجيا الاتصالات والشبكات في إدارة وتنظيم شؤونه، كمحصلة للثورة المعلوماتية التي عرفها البحث عن الكفاءة والفعالية في العمل، والسعي للإبقاء على مستوى عال من التنافسية يسمح بالاستمرار والتطور في العمل. حيث حازت الادارة الالكترونية على اهتمام كبير من اجل توظيف تطبيقاتها سواء على مستوى المنظمات الحكومية أو الخاصة.

وقد سعت بعض المؤسسات الجزائرية إلى توظيف هذا النمط الجديد من الإدارة، من خلال وضع البرامج وتنفيذ خطط في مجالات محددة، شكل مجال اصدار جوازات السفر البيومترية احدى ميادينها المهمة. فبسبب نقص الكفاءة في إدارة هذا الجانب وضعف مستوى جودة الخدمات المقدمة من جهة وبدفع من تذبذب اسواق النفط في الأسواق العالمية من جهة أخرى، قررت الحكومة الجزائرية اعتماد هذا الشكل الجديد من العمل بشكل تدريجي ابتداء من سنة 2012.

وبهذا تم استحداث أجهزة ادارية جديدة مركزيا وعلى مستوى الولايات تضطلع بتوفير هذه الخدمة كما تم استقطاب الكفاءات اللازمة وتدريب أخرى على أداء مهام متخصصة، فضلا عن توفير المعدات الضرورية للعمل وربطها بشبكة

وطنية تسمح بنقل البيانات وتبادل المعلومات بين مختلف الأجهزة المكلفة بذلك ومع المواطنين طالبي الجواز بشكل يسمح بتتبع مساره، ومعالجة أية مشكلات يمكن أن تعيق عملية الحصول عليه.

شملت المرحلة الأولى من العملية تمديد فترة صلاحية جواز السفر لتصبح عشر سنوات غير قابلة للتجديد، حيث يتم ايداع الملف على مستوى الدائرة، أين يتم تحديد أعداد طالبي الجواز مع تقديم ملف طلب الجواز في صيغته الورقية، ويتم اعطاء موعد تقريبي ( في حدود شهر واحد) من أجل الحصول عليه. ليتم الانتقال الى مرحلة طلبه بشكل سريع، حيث تم افساح المجال أمام تقديم بعضها بشكل الكتروني، اضافة الى تزويد طالبي الجواز بحساب يسمح له بمتابعة استخراج جواز سفره والتصرف في حال طلب اي تصحيحات في الملف مع تحديد موعد دقيق للحصول عليه يقع في الغالب بين الأسبوع و10 أيام. اما المرحلة المقبلة لهذا المشروع فهي مرحلة الاستخراج الشخصي لجواز السفر، والتي تمكن المواطنين من طلب الجواز الكترونيا والحصول عليه في مدة لا تتعدى 48 ساعة.

لهذا تسعى دراستنا الراهنة الى الاجابة على تساؤل مركزي هو

- كيف تتم عملية تنظيم وادارة استصدار جوازات السفر في الجزائر؟.

وللإجابة على هذا التساؤل تم صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ كيف تمت عملية تنظيم وادارة استصدار جوازات السفر العادية في الجزائر؟.
- ✓ كيف تتم عملية تنظيم وادارة استصدار جوازات السفر البيومترية في الجزائر؟.
- ✓ ما هي أوجه الاختلاف والتشابه بين عمليتي استصدار جوازات السفر العادية والبيومترية في الجزائر؟.
- ✓ ما مدى رضی المواطنين عن عملية استصدار جوازات السفر البيومترية في الجزائر؟.
- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة فيما يخص رضی المواطنين عن استصدار جوازات السفر البيومترية في الجزائر تعزى لخصائص مجتمع الدراسة؟.

✓ ما هي الرؤية المستقبلية لاستصدار جوازات السفر البيومترية في الجزائر، وبأية آليات يمكن تجسيدها بكفاءة؟

1- أهداف الدراسة:

تسعى دراستنا الراهنة الى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ محاولة التعرف على عملية تنظيم وادارة استصدار جوازات السفر العادية في الجزائر.
- ✓ محاولة التعرف على عملية تنظيم وادارة استصدار جوازات السفر البيومترية في الجزائر.
- ✓ محاولة المقارنة بين عمليتي تنظيم وادارة استصدار جوازات السفر العادية والبيومترية في الجزائر.
- ✓ محاولة التعرف على مدى رضی المواطنين عن عملية استصدار جوازات السفر البيومترية في الجزائر.
- ✓ محاولة التعرف على مدى وجود فروق فيما يخص رضی المواطنين عن استصدار جوازات السفر البيومترية في الجزائر بدلالة خصائص مجتمع الدراسة.
- ✓ محاولة التعرف على الرؤية المستقبلية لاستصدار جوازات السفر البيومترية في الجزائر واقتراح الآليات الكفيلة بتجسيدها بشكل كفاء.

2- مفاهيم الدراسة:

1-2- مفهوم الإدارة

أصل كلمة إدارة الخدمة، والإدارة بذلك تعني "الخدمة" على أساس أن من يعمل بالإدارة يقوم على خدمة الآخرين. (النمر، موقع الكتروني)

يعرفها الصباب بأنها "عملية توجيه الجهود البشرية بشكل منظم لتحقيق أهداف معينة" (الصباب، 1993) فالإدارة هي فن وعلم إنجاز المهام من خلال الموارد المادية والبشرية والتنظيمية المتاحة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة.

2-2- مفهوم الإدارة الالكترونية

يعرفها بيومي بأنها "تحول المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتصل بتقديم الخدمات لجمهور المتعاملين معها، أو فيما بينها بطريقة سهلة ميسرة من خلال استخدام تقنية المعلومات وتطور الاتصالات في أداء مهام كل منها (بيومي، )

كما يعرفها الحامدي بأنها "الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة (الحامدي، 2004).

أما حماد فيعرفها بأنها "مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات المقدمة إلى المواطنين باستخدام التكنولوجيا، وفي الغالب يكون مرتبطا باستخدام وتيسير تكنولوجيا الإنترنت (حماد، 2007)

وتتلخص أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية بتقديم أحسن الخدمات للمواطنين، التركيز على النتائج، سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع، التغيير المستمر وتخفيض التكاليف (حماد، 2007)

هذا ويمكن حصر توجهات الإدارة الالكترونية فيما يلي: (بن خليفة، 2009)

1- إدارة الملفات بدلا من حفظها.

2- استعراض المحتويات بدلا من القراءة.

3- مراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.

4- العمل بالإجراءات التنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات.

5- الاهتمام بالإنجازات بدلا من المتابعة.

6- اكتشاف المشاكل بدلا من المتابعة.

7- التجهيز الناجح للاجتماعات.

لهذا فان تحقيق التميز في العمل بها يستدعي الاهتمام بتوفير متطلبات: الهيكل التنظيمي المفتوح، القيادة الديناميكية، الموارد البشرية ذوي المعرفة، الترابط والتشابك، الرصيد المعرفي المتجدد، التحالفات والعلاقات، وأخيرا نمط الإدارة المفتوح. وهي متطلبات أساسية تسمح للمتعاملين بالتعامل إجابا مع الجهات الحكومية والخاصة.

3- تنظيم وإدارة عملية استصدار جواز السفر العادي في الجزائر:

يعتبر جواز السفر العادي وثيقة ادارية رسمية تصدر عن السلطات الجزائرية، وتسمح للمواطنين الجزائريين بالتنقل من وإلى الجزائر بطريقة نظامية. يمنح جواز السفر لحاملي الجنسية الجزائرية الأصلية والمكتسبة، ويخضع مالكة للقوانين والأنظمة السارية المفعول. لقد تم التراجع عن العمل به تدريجيا الى غاية سنة 2014، أين تم تعويضه بآخر بيومتري. هذا ويشرف

على عملية استصدارها أجهزة مكلفة تقوم باتباع مجموعة من الاجراءات الرسمية اعتمادا على ضوابط قانونية، وموارد بشرية مكلفة بإدارة وتنفيذ العملية.

### 3-1- أجهزة استصدار جواز السفر العادي في الجزائر:

تكلف الدوائر على مستوى كل ولاية بالإشراف المباشر على عملية تنظيم وإدارة استصدار جوازات السفر للمواطنين الذين يقطنون في البلديات التابعة لها، حيث يكلف رئيس الدائرة بالرقابة على أداء رئيس المصلحة المكلف بتنسيق العمل مع موظفي المكتب المخصص لاستقبال طلبات الحصول على الجواز والتأكد من مطابقة الملف المقدم للشروط المطلوبة. حيث يقوم باستقبال الملفات وتحويلها للتحقيق على مستوى الجهات المختصة، ليتم استقبال التحقيقات لاحقا، اعداد الملف النهائي، استصدار الجواز وتحويله للإمضاء من قبل رئيس الدائرة. لينقل أخيرا الى العون المكلف بتسجيله وتسليمه للمواطنين على مستوى مكتب الاستقبال.

### 3-2- اجراءات استصدار جواز السفر العادي في الجزائر:

مر استصدار جواز السفر العادي في الجزائر بمجموعة من الاجراءات الادارية المتسلسلة يمكن حصرها في المراحل التالية:

#### 3-2-1- الاتصال بالدائرة لحجز موعد ايداع الملف:

ينتقل المواطن الى الدائرة الواقعة في نطاق اقامته من أجل أخذ موعد قبلي لإيداع ملف طلب جواز السفر، ليتم تسجيله كتابيا في موعد يتم تحديده حسب امكانية اتاحة أماكن شاغرة في برنامج الحجز. كما يتم تزويده بالوثائق المطلوبة وشروط الحصول على جواز السفر.

#### 3-2-2- إيداع ملف طلب جواز السفر:

حيث يقدم طالب الجواز ملفا يضم الوثائق المطلوبة الى العون المكلف بعد ملئ استمارة خاصة بطلب جواز السفر. والذي بدوره يقوم بالتأكد من مطابقة الملف واستصدار وصل ايداع الملف يحدد مدة 30 يوما كمدة قصوى للحصول عليه.

#### 3-2-3- تحويل الملف الى الجهة الادارية والجهات المختصة للتحقيق:

يرسل أعوان المكتب الملف الى رئيس المصلحة لتحضير الوثائق الخاصة بإرسال الملف الى الجهة المخولة للتحقيق، وكذلك استقبال وثيقة نتيجة التحقيق من أجل استكمال ملف طلب جواز السفر وإرساله للإمضاء من قبل رئيس الدائرة.

#### 3-2-4- إرسال جواز السفر للتسجيل وتسليمه للمواطنين:

يتم تحويل جواز السفر من مكتب رئيس الدائرة الى مكتب رئيس المصلحة، ثم الى مكتب الاستقبال ليتم تسجيله وتسليمه لطالبيه.

#### 3-3- الوثائق المطلوبة لاستخراج جواز السفر العادي في الجزائر:

تطلب الحصول على جواز سفر عادي في الجزائر الوثائق التالية:

1- استمارة خاصة بطلب جواز السفر.

2- شهادة الجنسية.

3- شهادة اقامة خاصة باستخراج جواز سفر.

4- شهادة عمل أو شهادة مدرسية.

5- نسخة من بطاقة فصيلة الدم.

6- 04 صور شمسية حديثة.

7- قسيمة جبائية بقيمة 2000 دج.

3-4- الموارد البشرية المكلفة باستصدار جواز السفر العادي في الجزائر:

يتطلب استصدار جواز السفر العادي في الجزائر مجموعة من الموارد البشرية ذوا مؤهلات علمية ادارية عامة وهي:

3-4-1- عون استقبال وتسجيل الملفات: وهو موظف اداري ذوا خلفية علمية ادارية بسيطة.

3-4-1- رئيس المصلحة:

وهو موظف ذوا خلفية إدارية، يجوز على تكوين إداري من المستوى المتوسط، وعلى خبرة عملية طويلة في العمل الإداري.

3-4-1- رئيس الدائرة: وهو موظف ذوا خلفية علمية إدارية وقانونية، وذوا خبرة في مهام ادارية مشابهة.

3-4-1- موظفو التحقيقات: وهم موظفون ذوا خلفيات علمية مختلفة ( قانونية، ادارية، فنية).

الآن العمل وفق هذه الآلية في استصدار جوازات السفر العادية واجه عديد النقائص التي يمكن حصرها فيما يلي:

✓ عادة ما يتم أخذ مواعيد بعيدة لإيداع طلبات جوازات السفر.

✓ صعوبة الرقابة على منح مواعيد ايداع ملفات طلب جواز السفر وانعدام الشفافية.

✓ طول مدة استخراج جواز السفر (30 يوما كحد أدنى).

✓ محدودية إمكانية رقابة الادارة المركزية على سير عملية ايداع الملفات.

✓ كثرة الشكاوى والمشاكل المتعلقة باستقبال طالبي جوازات السفر، والاجابة عن انشغالهم.

✓ نقص في التدقيق في بعض البيانات الشخصية الخاصة بطالبي جوازات السفر (المهنة، لون الشعر والعينين).

✓ امكانية التحايل وامتلاك أكثر من جواز سفر.

4- تنظيم وادارة عملية استصدار جواز السفر البيومتري في الجزائر:

تعتبر وثيقة جواز السفر البيومتري وثيقة إدارية تسمح للمواطنين الجزائريين بالتنقل من والى الجزائر. تم بدئ العمل به بشكل تدريجي بداية من سنة 2012، بحيث تم استحداث قوانين وطرق عمل بشكل مستمر الى يومنا هذا.

4-1- أجهزة استصدار جواز السفر البيومتري في الجزائر:

تم تكليف الدوائر على مستوى كل ولاية بمواصلة الاشراف على استصدار جوازات السفر كمرحلة أولى، ليتم نقل تلك الصلاحيات شهر أوت 2016 الى البلديات المنتشرة عبر تراب الولاية ليصبح الجهاز القاعدي المكلف بالتنسيق مع الخلية التقنية المستحدثة على مستوى الولاية، والتي تعمل بمثابة المنسق بين البلدية والمركز المخصص في العاصمة. أما المركز المخصص بالعاصمة فهو الجهاز المركزي المكلف باستصدار الجوازات، وارسالها عبر موظفي الولاية الى الولايات المعنية من أجل توزيعها على طالبيها.

هذا وقد تم استحداث العمل بحقيبة بيومترية متنقلة تسمح بالانتقال من أجل الحصول على طلبات استخراج جوازات سفر بيومترية للأشخاص الذين يعيشون ظروفًا خاصة (مرضى، مسؤولين...).

4-2- إجراءات استصدار جواز السفر العادي في الجزائر:

تمر عملية استصدار جوازات السفر البيومترية في الجزائر بمجموعة من المراحل المختلفة عن المراحل التي تتطلبها استصدار جواز السفر العادي، والتي تم العمل بها وتوفير متطلباتها بشكل تدريجي، ويمكن حصرها فيما يأتي:

## 4-2-1- أخذ موعد قبلي لإيداع الملف:

يمكن للمواطنين الاتصال هاتفيا أو الولوج الى الموقع الالكتروني المخصص من أجل الحصول على اقتراحات لحجز موعد، وذلك من خلال تطبيق معلوماتي لتسيير المواعيد. كما يمكن التنقل الى الدائرة ( الى البلدية حاليا) المكلفة باستصدار الجوازات وحجز موعد بالطريقة التقليدية في حال محدودية الطلبات.

<https://passeport.interieur.gov.dz/Ar/Inscription/BaBou>

## 4-2-2- استقبال الملفات:

يكلف أعوان استقبال الملفات بالاطلاع على الملفات المقدمة للتأكد من مطابقتها للشروط المطلوبة، تزويد المتقدمين باستمرار طلب جواز السفر من أجل ملاحها وإرفاقها بالملف، وأخيرا تأكيد المعد وتوجيه طالبي الجواز الى قاعة الانتظار.

## 4-2-3- المراجعة:

يتم في هذه المرحلة مراجعة ملف طلب جواز السفر من قبل الموظف المكلف من خلال التأكد من تطابق بيانات الملف مع البيانات المدونة في استمارة طلب جواز السفر، عرض طلب استخراج الجواز الكترونيا، تأكيد الإنشاء الآلي للملف ورقم الطلب، رقمنة الصورة وشهادة الميلاد، وأخيرا انشاء ووضع وصل إيداع الطلب وإرساله للمصادقة.

## 4-2-4- المصادقة: يقوم العون المكلف بالمصادقة بمراقبة كتابة البيانات واستخراج وثيقة التحقيق بشكل الكتروني.

4-2-5- موافقة طالبي الجواز: حيث تتم المتابعة المرئية للبيانات المرئية التي تمت كتابتها من قبل طالبي الجوازات، وادخال البيانات البيومترية.

## 4-2-6- ضبط موعد لأخذ جواز السفر:

يتم ارسال الطلب الكترونيا الى الخلية التقنية بالولاية، والتي تتكفل بإرساله الى وزارة الداخلية بالعاصمة للقيام بالتحقيقات اللازمة واستصدار الجواز في حال كانت نتائج التحقيقات سلبية. كما يتم تزويد طالبي الجوازات بأرقام تمكنهم من متابعة مسار طلب جواز سفرهم الكترونيا، واعلامهم بموعد استلامه من خلال رسالة نصية على هواتفهم النقالة 3 أيام قبل جهوزه.

## 4-2-7- احضار جواز السفر وتسليمه لطالبيه:

يتم التنقل برا مرتين في الأسبوع من قبل الموظفين المكلفين على مستوى الولاية لجلب جوازات السفر الى الولايات المعنية، أين يتم تسجيلها، ومن ثمة ارسالها الى البلديات المعنية لتوزيعها على المواطنين حسب المواعيد المتفق عليها.

## 4-4- الموارد البشرية العاملة على استصدار جواز السفر البيومتري في الجزائر:

قامت السلطات الجزائرية بتطوير تدريجي للأعداد والكفاءات البشرية المكلفة بتنظيم وادارة جوازات السفر البيومترية. اذ تم توظيف مهندسين متخصصين ذووا خلفية علمية تقنية متناسبة مع مهام إنشاء قواعد البيانات وربط الشبكات واستصدار الوثائق البيومترية قبل استحداث مركز خاص على مستوى وزارة الداخلية بالعاصمة، وكذلك إرسال بعثات تكوينية الى أمريكا وأوروبا الغربية للحصول على تكوين متخصص في مجالات ادارة وتطوير البرامج الالكترونية، فضلا على التدريب على الاشراف على عملية استصدار الوثائق البيومترية ومعالجة مختلف المشكلات التي تواجهها. بالإضافة الى توظيف مهندسين ومطوري برامج مساعدين.



وعلى المستوى الولائي (اللامركزي)، فقد تم استحداث خلية تقنية يترأسها مهندس مختص تم تزويده بدليل حول طريقة ادارة الشبكات، التنسيق وحل مختلف المشكلات التي تطرأ على النظام الالكتروني حيث تم الاعتماد بشكل كبير على تعلمه الذاتي من أجل التحكم في عمله.

أما على مستوى الدائرة والبلدية، فقد تم الاحتفاظ ببعض الموارد البشرية ذات الخبرة في المجال كما تم توظيف اداريين وتقنيين للمساعدة على القيام بالعمل. بالإضافة الى الاعتماد على توظيف بعض الموظفين المؤقتين للمساعدة على ادارة الملفات. اجراء أعقبه حصول موظفي البلديات على دورات تكوينية على مستوى الدائرة لمرة واحدة في نهاية كل أسبوع ولمدة 04 أشهر من اجل التدريب على العمل و التحضير لنقل اجراء العملية الى البلديات.

إلا أن الانتقال إلى هذا النمط الجديد من استصدار جوازات السفر البيومترية رافقه جملة من النقائص التي قوضت بلوغ مستويات أعلى من جودة الخدمة، والتي يمكن حصرها في:

- 1- انطواء استمارة ملئ المعلومات على 16 ورقة عند بداية العمل بالنظام، قبل تقليصها لاحقا الى وثيقة واحدة.
  - 2- الأخطاء التي تم ارتكابها عند رقمنة وثائق الحالة المدنية ( الاسم، اللقب، تاريخ الميلاد...) والتي تم إدراجها في شهادات الميلاد الخاصة S12، وهو الأمر الذي يتطلب وقتا أكبر من أجل تصحيحها.
  - 3- عدم مطابقة الصور المقدمة في الملف للمواصفات المطلوبة.
  - 4- محدودية قدرة الشبكات على تحمل التحميلات الكبيرة للملفات التي تقدم في وقت متزامن، خاصة في فترة بداية العمل بالنظام.
  - 5- تعدد مراحل ايداع ملف طلب جواز السفر.
  - 6- كثرة المستويات الادارية الضرورية من أجل معالجة أية اعطاب قد تطرأ على وسائل العمل.
  - 7- التنقل برا لطلب جوازات السفر الجاهزة.
  - 8- ضغط الطلب الكبير لجوازات السفر على مركزين وطينين مخصصين لاستصدار الوثائق الالكترونية، خاصة مع بداية استصدار البلديات لبطاقة التعريف الوطنية الالكترونية.
  - 9- محدودية وعي بعض رؤساء المجالس الشعبية البلدية والأمناء العامون بالشروط الخاصة التي يجب توفيرها من أجل حسن أداء جهاز استصدار جواز السفر البيومتري ( الفضاء، الوسائل، النظرة الى العمل...).
  - 10- الصراع بين رؤساء المجالس الشعبية البلدية والأمناء العامون من جهة والمهندسين والتقنيين من جهة أخرى حول تقدير المتطلبات الضرورية لعمل جهاز استصدار جواز السفر البيومتري.
  - 5- المقارنة بين تنظيم وادارة جوازي السفر العادي والبيومتري في الجزائر.
- ادى الانتقال من نظام استخراج جوازات السفر العادية الى نظام استخراج جوازات السفر الالكترونية الى ادخال تغييرات على مستوى كيفية تنظيم العمل وسير اجراءاته، كما تم الاحتفاظ ببعض الجوانب التي تسهم في التقدم في العمل بالنظام الجديد، وفيما يأتي عرض لأهم جوانب التشابه والاختلاف كما هو مبين في الجدول التالي:

## 1-6 - أوجه الاختلاف:

خصائص استصدار جواز السفر البيومتري	خصائص استصدار جواز السفر العادي
<p>أ- مواصفات عامة:</p> <p>1- صالح لمدة 10 سنوات وغير قابل للتمديد أو التجديد.</p> <p>2- قيمة القسيمة الجبائية: 6000 دج.</p> <p>3- في حال الابهال (ضياع، اتلاف، سرقة) يتم استصداره بشراء قسيمة جبائية قيمتها 8000 دج.</p> <p>4- لا يمكن للأطفال الاشتراك مع الأب في جواز سفر واحد. (جواز مستقل).</p> <p>5- يحتوي جواز السفر على 28 صفحة.</p>	<p>أ- مواصفات عامة:</p> <p>1- صالح لمدة 05 سنوات وقابل للتمديد مرة واحدة لمدة 05 سنوات.</p> <p>2- قيمة القسيمة الجبائية: 2000 دج.</p> <p>3- في حال الابهال (ضياع، اتلاف، سرقة) يتم استصداره بشراء قسيمة جبائية قيمتها 2000 دج.</p> <p>4- يمكن للأطفال الاشتراك مع الأب في جواز سفر واحد.</p> <p>5- يحتوي جواز السفر على 28 صفحة.</p>
<p>ب- التنظيم:</p> <p>1- الجهة المكلفة بالاستصدار هي الدائرة (العاصمة).</p> <p>2- الجهة المستقبلية للملف هي البلدية.</p> <p>3- يمكن الحجز في مواعيد بما يتناسب مع ظروف طالب الجواز.</p> <p>4- تشارك أربعة مستويات إدارية (محلية ومركزية) في عملية الاشراف.</p> <p>5- توزع الصلاحيات بين مختلف المستويات الاشرافية.</p> <p>6- يتم الاعتماد على رقابة آنية لمتابعة سير اجراءات استصدار جواز السفر.</p> <p>7- يتم الحصول على جواز السفر بعد أسبوع واحد على الأكثر من تاريخ طلبه.</p> <p>8- يستحيل الاحتيال والحصول على أكثر من جواز سفر واحد.</p>	<p>ب- التنظيم:</p> <p>1- الجهة المكلفة بالاستصدار هي الدائرة (الولاية).</p> <p>2- الجهة المستقبلية للملف هي الدائرة.</p> <p>3- لا يمكن الحجز في مواعيد حسب الحاجة.</p> <p>4- يتم الاشراف من قبل مشرفين إداريين مباشرين.</p> <p>5- تركز الصلاحيات في يد رئيس الدائرة.</p> <p>6- يتم الاعتماد على رقابة لاحقة لمتابعة سير اجراءات استصدار جواز السفر.</p> <p>7- يتم الحصول على جواز السفر بعد شهر واحد على الأقل من تاريخ طلبه.</p> <p>8- يمكن الاحتيال والحصول على أكثر من جواز سفر واحد.</p>
<p>ج- اجراءات استخراج الجواز:</p> <p>1- حجز الموعد يتم بالاتصال هاتفيا أو عبر حجز الكتروني.</p> <p>2- يتم ايداع الملف في صيغة ورقية مع تحميل البيانات الكترونيا.</p> <p>3- تتم مع أخذ البصمات.</p> <p>4- لا يتم الاكتفاء بالصور المقدمة و تشتترط مواصفات خاصة.</p> <p>5- تمر عملية الايداع على ستة اجراءات رئيسية.</p> <p>6- يتم مراجعة البيانات من قبل طالبي جوازات السفر والموافقة عليها بالإمضاء.</p> <p>7- يتم اجراء التحقيق اعتمادا على مراسلات الكترونية.</p> <p>8- يتم التنقل لجلب جوازات السفر الجاهزة مرة في الشهر.</p> <p>9- يمكن تتبع مسار طلب جواز السفر.</p>	<p>ج- اجراءات استخراج الجواز:</p> <p>1- حجز الموعد يتم بالانتقال إلى مقر الدائرة.</p> <p>2- يتم ايداع الملف في صيغة ورقية.</p> <p>3- تتم دون أخذ البصمات.</p> <p>4- يتم الاكتفاء بالصور المقدمة ولا تشتترط مواصفات خاصة.</p> <p>5- تمر عملية الايداع على ثلاثة اجراءات رئيسية.</p> <p>6- لا يتم مراجعة البيانات من قبل طالبي جوازات السفر.</p> <p>7- يتم اجراء التحقيق اعتمادا على مراسلات ورقية.</p> <p>8- يتم التنقل لجلب جوازات السفر الجاهزة مرة في الشهر.</p>



الشهر.	9- لا يمكن تتبع مسار طلب جواز السفر.
10- لا يمكن الحصول على معلومة بخصوص جاهزية جواز السفر.	10- يمكن الحصول على معلومة بخصوص جاهزية جواز السفر.
د- الموارد البشرية:	د- الموارد البشرية:
1- عدد محدود من الموارد البشرية.	1- عدد مهم من الموارد البشرية.
2- موارد بشرية ذات خلفية تكوينية ادارية وقانونية محدودة ومتوسطة.	2- موارد بشرية ذات خلفية تكوينية ادارية وقانونية عالية.
3- تكوين نظري ومحدود، تم داخل الوطن.	3- تكوين نظري وعملي، متخصص، تم داخل وخارج الوطن.
4- برامج تكوينية شكلية.	4- برامج تكوينية مخططة ومدروسة.
5- الاعتماد فقط على موارد بشرية دائمة.	5- الاعتماد على موارد بشرية بعقود عمل مؤقتة ودائمة.

6-2- أوجه التشابه: يمكن حصر عناصر التشابه بين جوازي السفر العادي والبيومتري في الجزائر في النقاط التالية:

- 1- لم يقدم أي نموذج حوافز خاصة للعاملين على القيام به.
- 2- تم الاحتفاظ في كلا الطريقتين بجلب جوازات السفر الجاهزة برا.
- 3- تم الاحتفاظ بأغلبية الوثائق المكونة للملف في كلا الطريقتين.
- 4- تم الاحتفاظ بالدور الرقابي للدائرة في كلا النموذجين.

#### 7- الاطار المنهجي للبحث

##### 7-1- منهج البحث:

تم الاعتماد في دراستنا الراهنة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على وصف الظاهرة، جمع البيانات والمعلومات، ثم تصنيفها، تنظيمها والتعبير عنها كميًا وكيفيًا (انجرس، 2004).

##### 7-2- مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في مجموعة من المواطنين الحاصلين على جواز سفر بيومتري من احدى دوائر أو بلديات ولاية جيجل، والقاطنين بولاية جيجل، الجزائر.

##### 7-3- عينة البحث:

هي عينة عشوائية تم اختيارها من بين المواطنين المقيمين بولاية جيجل، الذين تتراوح أعمارهم بين 18 سنة و63 سنة. من الجنسين (69.40% ذكور و30.60% اناث) ومن مستويات تعليمية مختلفة 75.60% مستوى جامعي، 15.90% مستوى ثانوي، 8.5% مستوى متوسط وابتدائي) يقيمون في أماكن مختلفة من المنطقة، حيث تم توزيع 752 استبانة تم استرجاع منها 73.53%.

##### 7-4- اسلوب جمع البيانات:

تم توزيع 752 استبانة على عينة البحث، حيث قمنا بالاتصال والتنسيق مع بعض مسؤولي أجهزة استصدار جواز السفر البيومتري على مستوى البلديات والدوائر التي شملتها الدراسة، لتوزيع وجمع الاستمارات لمدة خمسة أشهر.

## 7-5- أساليب المعالجة الاحصائية للبيانات:

تم الاعتماد على العديد من الأساليب الاحصائية باستخدام برنامج الحزم الاحصائية الاجتماعية (SPSS)، اين تم الاعتماد على تحليل وصفي وآخر استدلالي، وذلك على النحو التالي:

1- تم استخراج التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لمتغيرات البحث.

2- لتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي، تم حساب المدى (5-1=4) ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح (0.80=4/5). بعد ذلك يتم اضافة هذه القيمة كما يلي:

من 01 الى 1.8 يمثل خيار " كبير جدا".

من 1.8 الى 2.6 يمثل خيار " كبير".

من 2.6 الى 3.4 يمثل خيار " متوسط".

من 3.4 الى 4.2 يمثل خيار " صغير".

من 4.2 الى 5 يمثل خيار " صغير جدا".

3- ثم استخدام اختبار "ت" من أجل التحقق من جوهرية تلك المتوسطات الحسابية.

4- تم استخدام اختبار "ف" من أجل التحقق من جوهرية الفروقات بدلالة خصائص مجتمع الدراسة.

5- تم استخدام تحليل التباين (ANOVA) واختبار t test من أجل حساب تباين الاجابات حول الرضى عن عملية تنظيم وإدارة استصدار جوازات السفر البيومتري في الجزائر (القاضي والبياتي، 2008).

7-6- صدق و ثبات الاستبانة:

لقياس صدق وثبات الاستبانة التي تم توزيعها، تم الاعتماد على مقياس "ألفا كرومباخ" حسب ما هو مبين في الجدول. الجدول (01): صدق وثبات الاستبانة.

المحور	صدق المحور	ثبات المحور
الرضى عن عملية تنظيم وإدارة استصدار جواز السفر البيومتري	0.775	0.88

وهي نتائج تثبت صدق وثبات الأداة، وملائمتها لإجراء دراسة في ميدان العلوم الاجتماعية.

7-7- حدود الدراسة:

1- الحدود المكانية: شملت الدراسة مجموعة من المواطنين المقيمين بمختلف مناطق ولاية جيجل، الجزائر.

2- الحدود البشرية: تم تطبيق الاستبانة على مواطنين يمتلكون جواز سفر بيومتري من مختلف الفئات الاجتماعية والمهنية. وقد شملت 752 مواطنا تم استرجاع منها 553 استبانة.

3- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة طوال ثمانية أشهر، من شهر جانفي الى شهر أوت 2016.

8- عرض، تحليل وتفسير البيانات:

8-1- الرضى عن عملية استصدار جواز السفر البيومتري

يتناول هذا الجزء آراء واستجابات الباحثين نحو رضاهم عن عملية استصدار جواز السفر البيومتري في الجزائر. وقد تم

ذلك باستخدام التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للتعرف على آراء الباحثين نحو كل

عبارة، الى جانب استخدام اختبار "ت" وفيما يلي عرض النتائج في الجدول رقم (2) على النحو التالي:

الجدول رقم (02): استجابات افراد الدراسة نحو الرضى عن عملية استصدار جواز السفر البيومتري

العبارة	كبير جدا	كبير	متوسط	صغير	صغير جدا	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة معنوية "ت"	
1 الرضى عن طريقة حجز موعد لإيداع ملف طلب جواز السفر	ت	103	124	94	18	14	353	2.19	1.04	39.62	.000
	%	29.2	35.1	26.6	05.1	4.0	100				
2 الرضى عن طريقة تعامل عون الاستقبال معك عند قدمك لإيداع ملف طلب جواز السفر.	ت	118	124	71	26	14	353	2.13	1.08	37.01	.000
	%	33.4	35.1	20.1	7.4	4.0	100				
3 الرضى عن عدد الوثائق المطلوبة في ملف استخراج جواز السفر. (08 وثائق).	ت	34	106	137	38	38	353	2.83	1.09	48.57	.000
	%	9.6	30	38.8	10.8	10.8	100				
4 الرضى عن حجم الأخطاء التي تم ارتكابها في الوثائق المكونة لملف طلب جواز السفر	ت	63	128	76	44	42	353	2.64	1.24	39.83	.000
	%	17.8	36.3	21.5	12.5	11.9	100				
5 الرضى عن المدة التي استغرقتها عملية ايداع جواز السفر.	ت	70	35	180	42	26	353	2.50	1.15	40.74	.000
	%	16.4	34.6	32.0	7.9	09.1	100				
6 الرضى عن طريقة متابعة مسار طلب جواز السفر من خلال الانترنت.	ت	58	122	113	28	32	353	2.58	1.13	42.99	.000
	%	16.4	34.6	32.0	7.9	9.1	100				
7 الرضى عن طريقة إعلامك بجاهزية جواز سفرك من خلال رسالة نصية SMS أو مكالمة هاتفية	ت	102	112	67	30	42	353	2.42	1.30	34.86	.000
	%	28.9	31.7	19	8.5	11.9	100				
8 الرضى عن المدة التي يستغرقها استخراج جواز السفر.	ت	72	92	111	38	40	353	2.66	1.25	40.49	.000
	%	20.4	26.1	31.4	10.8	11.3	100				
9 الرضى عن تكلفة استصدار جواز السفر	ت	20	46	142	60	85	353	3.40	1.13	55.57	.000
	%	5.7	13	40.2	17	24.1	100				
10 الرضى عن نوعية أوراق جواز سفرك.	ت	32	76	141	64	40	353	3.01	1.10	51.31	.000
	%	9.1	21.5	39.9	18.1	11.3	100				

يلاحظ من الجدول أنه يمكن ترتيب العبارات من الأعلى الى الأقل رضى عن كل عبارة بناء على متوسط درجة الموافقة على هذه العبارات.

جاءت عبارة " الرضى عن طريقة تعامل عون الاستقبال معك عند قدمك لإيداع ملف طلب جواز السفر" في الترتيب الأول من حيث الرضى عن عملية استصدار جوازات السفر البيومترية وذلك من وجهة نظر أفراد الدراسة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 2.13 وبانحراف معياري 1.08.

جاءت عبارة " الرضى عن طريقة حجز موعد لإيداع ملف طلب جواز السفر" في الترتيب الثاني من حيث الرضى عن عملية استصدار جوازات السفر البيومترية وذلك من وجهة نظر أفراد الدراسة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 2.19 وبانحراف معياري قيمته 1.04.

جاءت عبارة " الرضى عن طريقة إعلامك بجاهزية جواز سفرك من خلال رسالة نصية SMS أو مكالمة هاتفية" في الترتيب الثالث من حيث الرضى عن عملية استصدار جوازات السفر البيومترية وذلك من وجهة نظر أفراد الدراسة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 2.42 وبانحراف معياري قيمته 1.30.

جاءت عبارة "الرضى عن المدة التي استغرقتها عملية ايداع جواز السفر" في الترتيب الرابع من حيث الرضى عن عملية استصدار جوازات السفر البيومترية وذلك من وجهة نظر أفراد الدراسة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 2.50 وبانحراف معياري قيمته 1.15.

جاءت عبارة "الرضى عن طريقة متابعة مسار طلب جواز السفر من خلال الانترنت" في الترتيب الخامس من حيث الرضى عن عملية استصدار جوازات السفر البيومترية وذلك من وجهة نظر أفراد الدراسة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 2.58 وبانحراف معياري قيمته 1.13.

جاءت عبارة " الرضى عن حجم الأخطاء التي تم ارتكابها في الوثائق المكونة لملف طلب جواز السفر" في الترتيب السادس من حيث الرضى عن عملية استصدار جوازات السفر البيومترية وذلك من وجهة نظر أفراد الدراسة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 2.64 وبانحراف معياري قيمته 1.24.

جاءت عبارة " الرضى عن المدة التي يستغرقها استخراج جواز السفر" في الترتيب السابع من حيث الرضى عن عملية استصدار جوازات السفر البيومترية وذلك من وجهة نظر أفراد الدراسة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 2.66 وبانحراف معياري قيمته 1.25.

جاءت عبارة " الرضى عن عدد الوثائق المطلوبة في ملف استخراج جواز السفر (08 وثائق) في الترتيب الثامن من حيث الرضى عن عملية استصدار جوازات السفر البيومترية وذلك من وجهة نظر أفراد الدراسة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 2.83 وبانحراف معياري قيمته 1.09.

جاءت عبارة " الرضى عن نوعية أوراق جواز سفرك. في الترتيب التاسع من حيث الرضى عن عملية استصدار جوازات السفر البيومترية وذلك من وجهة نظر أفراد الدراسة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.01 وبانحراف معياري قيمته 1.10.

جاءت عبارة " الرضى عن تكلفة استصدار جواز السفر" في الترتيب العاشر من حيث الرضى عن عملية استصدار جوازات السفر البيومترية وذلك من وجهة نظر أفراد الدراسة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.40 وبانحراف معياري قيمته 1.13.

8-2- الفروق في الرضى عن استصدار جواز السفر البيومتري في الجزائر.

لقد تم استخدام اختبار ANOVA one way واختبار test لإجراء الفروق الخاصة بالمحور، وذلك بكل العبارات. وفيما يلي عرض النتائج النهائية لهذا الاختيار وتحليلها وتفسيرها.

8-2-1- الفروق في استجابات أفراد العينة نحو الرضى عن عملية استصدار جواز السفر البيومتري باختلاف الجنس. يتضح من الجدول (3) أنه هناك اختلاف دووا دلالة (جوهري) في آراء أفراد مجتمع الدراسة نحو الرضى عن عملية استصدار جواز السفر البيومتري باختلاف الجنس (قيمة الخطأ المحسوب لجميع عناصر المحور أكبر من 0.05)، وهو ما سيتم تبيانه في الآتي:

الرضى عن " طريقة إعلامك بجاهزية جواز سفرك من خلال رسالة نصية SMS أو مكالمة هاتفية " جاء في الترتيب الأول، حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 33.72 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05. الرضى عن " عن المدة التي استغرقتها عملية ايداع جواز السفر. " جاء في الترتيب الثاني، حيث تبين قيمة ف بلغت 17.40 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " طريقة تعامل عون الاستقبال معك عند قدومك لإيداع ملف طلب جواز السفر. " جاء في الترتيب الثالث، حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 16.72 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05. الرضى عن " نوعية أوراق جواز سفرك " جاء في الترتيب الرابع، حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 15.95 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " طريقة حجز موعد لإيداع ملف طلب جواز السفر " جاء في الترتيب الخامس، حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 11.72 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

في حين لم يتم تسجيل فروقات ذات دلالة معنوية فيما يتعلق بعناصر الرضى عن المدة التي يستغرقها استخراج جواز السفر، الرضى عن حجم الأخطاء التي تم ارتكابها في الوثائق المكونة لملف طلب جواز السفر، والرضى عن عدد الوثائق المطلوبة في ملف استخراج جواز السفر، وأخيرا الرضى عن طريقة متابعة مسار طلب جواز السفر من خلال الانترنت.

8-2-2- الفروق في استجابات أفراد العينة نحو الرضى عن عملية استصدار جواز السفر البيومتري باختلاف السن. يتضح من الجدول (3) بأنه ليس هناك اختلاف دووا دلالة (جوهري) في آراء أفراد مجتمع الدراسة نحو الرضى عن عملية استصدار جواز السفر البيومتري باختلاف السن (قيمة الخطأ المحسوب لجميع عناصر المحور أكبر من 0.05). فيما عدا العناصر التالية:

الرضى عن " الرضى عن عدد الوثائق المطلوبة في ملف استخراج جواز السفر. (08 وثائق). " جاء في الترتيب الأول، حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 12.20 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05. الرضى عن " نوعية أوراق جواز سفرك. جاء في الترتيب الثاني، حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 5.82 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05. وهذا راجع الى....

الرضى عن " طريقة تعامل عون الاستقبال معك عند قدومك لإيداع ملف طلب جواز السفر. جاء في الترتيب الثالث، حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 5.25 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05. الرضى عن " حجم الأخطاء التي تم ارتكابها في الوثائق المكونة لملف طلب جواز السفر. جاء في الترتيب الرابع، حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 3.15 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " طريقة إعلامك بجاهزية جواز سفرك من خلال رسالة نصية SMS أو مكالمة هاتفية جاء في الترتيب الخامس، حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 2.65 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

في حين لم يتم تسجيل فروقات ذات دلالة معنوية فيما يتعلق بعناصر طريقة متابعة مسار طلب جواز السفر من خلال الانترنت، الرضى عن المدة التي يستغرقها استخراج جواز السفر، الرضى عن المدة التي يستغرقها استخراج جواز السفر، تكلفة استصدار جواز السفر، والرضى عن طريقة حجز موعد لإيداع ملف طلب جواز السفر.

8-2-3- الفروق في استجابات أفراد العينة نحو الرضى عن عملية استصدار جواز السفر البيومتري باختلاف عدد سنوات الدراسة.

يتضح من الجدول (3) أنه لا يوجد اختلاف دووا دلالة (جوهري) في آراء أفراد مجتمع الدراسة نحو الرضى عن عملية استصدار جواز السفر البيومتري باختلاف سنوات الدراسة (قيمة الخطأ المحسوب لجميع عناصر المحور أكبر من 0.05)، فيما عدا العناصر التالية:

الرضى عن " نوعية أوراق جواز سفرك جاء في الترتيب الأول، حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 7.61 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " المدة التي استغرقتها عملية ايداع جواز السفر " جاء في الترتيب الثاني حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 6.44 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " الرضى عن حجم الأخطاء التي تم ارتكابها في الوثائق المكونة لملف طلب جواز السفر " جاء في الترتيب الثالث حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 3.89 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " عدد الوثائق المطلوبة في ملف استخراج جواز السفر. (08 وثائق). " جاء في الترتيب الرابع حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 3.84 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " طريقة تعامل عون الاستقبال معك عند قدومك لإيداع ملف طلب جواز السفر " جاء في الترتيب الخامس حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 3.62 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " طريقة حجز موعد لإيداع ملف طلب جواز السفر " جاء في الترتيب السادس حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 3.54 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " طريقة إعلامك بجاهزية جواز سفرك من خلال رسالة نصية SMS أو مكالمات هاتفية " جاء في الترتيب السابع حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 3.19 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " تكلفة استصدار جواز السفر. " جاء في الترتيب الثامن حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 2.91 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05. وهذا راجع الى....

الرضى عن " طريقة متابعة مسار طلب جواز السفر من خلال الانترنت. " جاء في الترتيب التاسع حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 2.85 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

في حين لم يتم تسجيل فروقات ذات دلالة معنوية فيما يتعلق بعنصر الرضى عن المدة التي يستغرقها استخراج جواز السفر.

8-2-4- الفروق في استجابات أفراد العينة نحو الرضى عن عملية استصدار جواز السفر البيومتري باختلاف سنة استخراج جواز السفر.



يتضح من الجدول (3) بأنه هناك اختلاف دووا دلالة (جوهري) في آراء أفراد مجتمع الدراسة نحو الرضى عن عملية استصدار جواز السفر البيومتري باختلاف سنة استخراج جواز السفر (قيمة الخطأ المحسوب لجميع عناصر المحور أقل من 0.05) وذلك ما تبينه العناصر التالية:

الرضى عن " عدد الوثائق المطلوبة في ملف استخراج جواز السفر. (08 وثائق). " جاء في الترتيب الأول حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 13.87 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " طريقة إعلامك بجاهزية جواز سفرك من خلال رسالة نصية SMS أو مكالمة هاتفية " جاء في الترتيب الثاني حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 11.85 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " طريقة متابعة مسار طلب جواز السفر من خلال الانترنت " جاء في الترتيب الثالث حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 11.16 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " طريقة تعامل عون الاستقبال معك عند قدومك لإيداع ملف طلب جواز السفر " جاء في الترتيب الرابع حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 6.75 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " المدة التي استغرقتها عملية ايداع جواز السفر " جاء في الترتيب الخامس حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 4.91 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " المدة التي يستغرقها استخراج جواز السفر " جاء في الترتيب السادس حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 4.88 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " حجم الأخطاء التي تم ارتكابها في الوثائق المكونة للملف طلب جواز السفر " جاء في الترتيب السابع حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 4.50 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " طريقة حجز موعد لإيداع ملف طلب جواز السفر " جاء في الترتيب الثامن حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 2.70 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

في حين لم يتم تسجيل فروقات ذات دلالة معنوية فيما يتعلق بعنصر الرضى عن تكلفة استخراج جواز السفر و نوعية أوراقه.

8-2-5- الفروق في استجابات أفراد العينة نحو الرضى عن عملية استصدار جواز السفر البيومتري باختلاف عدد مرات استخدام جواز السفر البيومتري.

الرضى عن " طريقة متابعة مسار طلب جواز السفر من خلال الانترنت " جاء في الترتيب الأول حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 5.33 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " طريقة إعلامك بجاهزية جواز سفرك من خلال رسالة نصية SMS أو مكالمة هاتفية " جاء في الترتيب الثاني حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 4.93 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " عدد الوثائق المطلوبة في ملف استخراج جواز السفر. (08 وثائق). " جاء في الترتيب الثالث حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 4.72 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " المدة التي استغرقتها عملية ايداع جواز السفر " جاء في الترتيب الرابع حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 3.92 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " طريقة حجز موعد لإيداع ملف طلب جواز السفر " جاء في الترتيب الخامس حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 3.45 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

الرضى عن " حجم الأخطاء التي تم ارتكابها في الوثائق المكونة لملف طلب جواز السفر " جاء في الترتيب السادس حيث تبين بأن قيمة ف بلغت 2.97 وبلغ معنوية متوسط درجة الرضى عن هذه العبارة أقل من 0.05.

في حين لم يتم تسجيل فروقات ذات دلالة معنوية فيما يتعلق بعناصر الرضى عن طريقة معاملة أعوان الاستقبال، الرضى عن تكلفة جواز السفر، الرضى عن نوعية الأوراق وأخيرا الرضى عن المدة التي يستغرقها استخراج جواز السفر. الرؤية المستقبلية لاستصدار جوازات السفر البيومترية في الجزائر، والآليات الكفيلة بتحقيقها:

تطلع السلطات الجزائرية الى الرفع من مستوى جودة خدمة جواز السفر البيومتري التي تقدمها وذلك من خلال استصدار جواز السفر وإيصاله الى طالبه في مدة أقصاها 48 ساعة مع المحافظة على الشروط القانونية والتنظيمية المطلوبة.

من أجل هذا، وبعد التعرف على بعض جوانب النقص التي تعترى العملية فانه يمكن اقتراح التدخلات التطويرية التالية:

1- في جانب التنظيم:

1-1- التحول نحو جلب الجوازات الجاهزة جوا، مع انشاء مكاتب خاصة على مستوى المطارات.

1-2- انشاء مراكز جهوية لاستصدار جوازات السفر ومختلف الوثائق الالكترونية (بطاقة التعريف الوطنية، رخصة السياقة...).

1-3- توسيع فرصة الحجز لفترات زمنية أطول.

1-4- تقليص عدد الجهات الادارية المكلفة بمتابعة مسار جواز جهاز السفر، من خلال نقل المهام المنوطة بالدائرة الى البلدية والاحتفاظ بطبيعة المهام الرقابية.

1-5- ربط قاعدة البيانات الخاصة بالحالة المدنية بقاعدة بيانات جواز السفر، بما يمكن من امتلاك رقم خاص يتم توظيفه في عملية الحجز ومتابعة مسار طلب جواز السفر.

1-6- اتاحة امكانية ظهور بيانات المواطنين بعد ادخال ارقامهم الخاصة بما يمكن من تجنب الأخطاء والسرعة في الحجز.

1-7- تقليص مراحل طلب جواز السفر من خلال دمج مراحل استقبال الملفات، المراجعة والمصادقة في مرحلة واحدة.

1-8- ربط قاعدة بيانات الجهات العدلية بقاعدة بيانات جواز السفر من أجل الحصول على الوثائق المطلوبة وتصحيحها في وقت وجيز.

1-9- حذف وثائق شهادة الاقامة، شهادة الجنسية، بطاقة فصيلة الدم من ملف طلب جواز السفر، مع الاكتفاء بأخذ صور حديثة عند ايداع الطلب.

1-10- استخراج وثيقة طلب الجواز بشكل الكتروني.

1-11- تحسين خدمة الاعلام بجهوزية جواز السفر من خلال ضبط أكبر لمعد الاعلام.

1-12- جعل عملية شراء المعدات المطلوبة من صلاحيات لجنة تقنية مكونة من المهندسين المتخصصين، مع ضرورة تنسيق عملها مع الخلية التقنية.

2- في جانب الموارد البشرية:

1-2- التركيز أكثر على رفع مستوى التأهيل العملي المتعلق بإدارة الوثائق الالكترونية.

2-2- ربط التكوين بتحفييزات مناسبة تسمح بزيادة نجاعته.

خاتمة:

عرفت عملية استصدار جوازات السفر العادية في الجزائر عديد الصعوبات والعراقيل التي حالت دون بلوغ مستويات عالية من الكفاءة في تنظيم وإدارة عملية استصدارها، إذ لم تسمح الرؤية التنظيمية والإدارية المتبناة من تخصيص الامكانيات المادية، البشرية والتنظيمية المطلوبة، والتنسيق فيما بينها بالشكل المطلوب. وهو ما أفضى الى بروز ظواهر استخراج الجوازات اعتمادا على الوساطة، التأخير في الحصول على الجواز، كثرة الأخطاء وارتفاع التكاليف. وهو الأمر الذي أدخل العملية في بيروقراطية كانت بمثابة الثقافة المسيطرة على العمل.

إلا أن التحول التدريجي نحو الإدارة الالكترونية الذي عرفته العملية بدءا من سنة 2012 سمح بتقليص حجم النفقات المالية المخصصة لها، خفض من مستوى الأخطاء التي يتم ارتكابها، اختزال المدة الزمنية التي يتطلبها الحصول على الجواز وزيادة مستوى الشفافية بشكل يسمح باستصدار قرابة أربعة أضعاف الأعداد التي كان يتم استصدارها مع رفع قيمة العوائد المالية المرتبطة بها، تسهيل عملية طلبها والحصول عليها، والرفع من مستوى رضى المواطنين عن تنظيم وإدارة هذه العملية.

غير أنه شاب عملية التطوير مجموعة من النقائص التي قوضت من مستوى كفاءة ادائها، إذ أسهمت الأخطاء التي تقع عند استخراج الوثائق المكونة لملف طلب جواز السفر في تعطيل عملية طلب واستخراج جوازات السفر البيومترية بسبب الحاجة الى تصحيحها، والتي بدورها تتطلب تدخل الجهات العدلية المختصة. كذلك أدت مدة استخراج الجواز التي تقع بين أسبوع الى 10 أيام الى انخفاض نسبي للرضى لدى المواطنين وطلبهم تقليصا أكبر للمدة. ثم يليها عدد الأوراق المطلوبة في الملف (08 وثائق) والتي اعتبرت جزءا من العمل البيروقراطي التي رافقت استصدار جوازات السفر العادية في السابق والتي لا بد من التخلص منها، وأخيرا نوعية الأوراق وتكلفة استخراج الجواز واللذان اعتبرتتا من أهم النقائص التي يجب معالجتهما من أجل الرفع من جودة الخدمات المقدمة.

لهذا فقد بات من الضروري اتخاذ تدخلات تنظيمية وإدارية أخرى باتجاه الحكامة من أجل الرفع من مستوى الجودة في العمل والحصول على جواز سفر في مدة قصوى لا تتجاوز 48 ساعة كما هو مخطط، أهمها ربط قاعدتي بيانات الحالة المدنية والجهات العدلية بقاعدة بيانات جواز السفر من أجل تقليص حجم الأخطاء والسرعة في معالجتها، الانتقال الى جلب جوازات السفر عبر الجو مع تخصيص مكاتب خاصة عبر المطارات كمرحلة أولى، قبل الانتقال الى انشاء مراكز جهوية خاصة باستخراج الجوازات مع تقليص خطوات ايداع الملفات اختصارا للوقت والتكاليف، التحلي التدريجي عن العدد الكبير من الوثائق المكونة لملف طلب الجواز، وأخيرا تحسين نوعية الأوراق وكذلك نوعية الصورة والبيانات الشخصية، بشكل متلائم مع إعادة النظر في علاقة تكلفة الجواز مع الخدمات المرافقة له.

لقد قطعت الجزائر خطوات كبيرة في التحول نحو الإدارة الالكترونية لجهاز جواز السفر في مدة قياسية، وهي في سعي حثيث الى رقمنة وإدارة جميع مراحلها بما يمكن المواطنين من الحصول على خدمات عالية الجودة تتمشى مع متطلبات العصر وتسمح بالتكيف مع الوقائع الاقتصادية الجديدة. لهذا فان التحسينات المستمرة في الأجهزة، الآليات وكذلك الوسائل والإمكانيات المادية والبشرية من شأنها السماح ببلوغ مستويات أعلى من الكفاءة في العمل.

