

دور التسيير الإلكتروني في تحسين الخدمة العمومية -

بلدية بئر مقدم بولاية تبسة نموذجا

The role of electronic management in improving the public service-the municipality of Bir Mokadem of Tebessa state as a model

د/ عبد الجليل طواهير¹ (*)، ط/د نزيه عطية²، د/ براهيم زرزور³

¹ جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)، Touahir.abdeldjalil@gmail.com

² جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)، attia.nazih@univ-ouargla.dz

³ جامعة العربي التبسي تبسة (الجزائر)، zarzour.brahmi@univ-tebessa.dz

تاريخ النشر: 2022-07-24

تاريخ القبول: 2022-07-24

تاريخ الاستلام: 2022-04-27

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير التسيير الإلكتروني في تحسين الخدمة العمومية في بلدية بئر مقدم بولاية تبسة، وقد تم اختيار مجموعة من الموظفين ومجموعة من المواطنين، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، ولقد استخدم الباحث استبانة للتسيير الإلكتروني وتحسين الخدمة العمومية، كما اعتمد الباحث في تحليل البيانات من خلال استخدام بعض الأساليب الإحصائية المناسبة لفرضيات الدراسة والتساؤلات، وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد علاقة طردية قوية بين تطبيق للتسيير الإلكتروني وبين أبعاد جودة الخدمة العمومية (الملموسية، الأمان، الإستجابة، المجاملة).
الكلمات المفتاحية: تسيير إلكتروني، خدمة عمومية، تحسين.

Abstract:

This study aims to know the effect of electronic management in improving public service in the municipality of Bir Mokaddam in the state of Tebessa. A group of employees and a group of citizens were selected. The descriptive analytical approach was used to study the subject. The researcher also relied on analyzing the data by using some statistical methods appropriate to the study's hypotheses and questions, and the study concluded that there is associative between the application of electronic management and the dimensions of public service quality (tangible, safety, response, courtesy).

Keywords: Electronic management, Public service, Improvement, ,

JEL code: M15, L32

1. مقدمة:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزءا من حياتنا اليومية وذلك لإستخدامها الكثيف والمتسارع في شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية وغيرها ومع ذلك مازال العالم يشهد تحولات رقمية مست الكثير من الحكومات التي سعت إلى مواكبة هذه التحولات بهدف الرقي بأوطانها ومواطنيها وتقديم خدمات تتماشى مع هذا التحول وبالتالي فإن مؤسسات الدولة اليوم يفرض عليهم الولوج وانتهاج أساليب إدارية حديثة توفر لهم الجهد والوقت والتكلفة ورغبة المواطنين في الحصول على خدمات إلكترونية وأكثر تقدما وقد أدت تقنيات المعلومات والاتصالات إلى إحداث تغييرات على مستوى الإدارات التي تقوم بتقديم خدمات عمومية لمواطنيها مما أدى بها إلى التحول من التسيير التقليدي إلى التسيير الإلكتروني لمواجهة التحديات التي تعرقل مهام ووظائف المؤسسات العمومية والعمل على ترشيد الخدمة العمومية للمواطنين وفقا للأحداث التكنولوجية الحالية ونظرا لتزايد التركيز على التسيير الإلكتروني من طرف مؤسسات الخدمة العمومية في الجزائر ومن بينها بلدية بئر مقدم ولاية تبسة، تتجه إشكالية هذه الدراسة نحو الآتي:

ما هو أثر تطبيق التسيير الإلكتروني في تحسين الخدمة العمومية في بلدية بئر مقدم؟

ولتحليل هذه الإشكالية و دراستها قمنا بطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق التسيير الإلكتروني وبعد الملموسية لتحسين الخدمة العمومية ببلدية بئر مقدم؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق التسيير الإلكتروني وبعد الأمان لتحسين الخدمة العمومية ببلدية بئر مقدم؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق التسيير الإلكتروني وبعد الإستجابة لتحسين الخدمة العمومية في بلدية بئر مقدم؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق التسيير الإلكتروني وبعد المجاملة لتحسين الخدمة العمومية في بلدية بئر مقدم؟

الفرضيات :

ولإجابة على الأسئلة الفرعية يمكننا وضع الفرضيات التالية:

- لا توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق التسيير الإلكتروني وبعد الملموسية لتحسين الخدمة العمومية ببلدية بئر مقدم؛
- لا توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق التسيير الإلكتروني وبعد الأمان لتحسين الخدمة العمومية ببلدية بئر مقدم؛
- لا توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق التسيير الإلكتروني وبعد الإستجابة لتحسين الخدمة العمومية في بلدية بئر مقدم؛
- لا توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق التسيير الإلكتروني وبعد المجاملة لتحسين الخدمة العمومية في بلدية بئر مقدم

أهداف البحث: تتمثل فيمايلي:

-محاولة التعرف على التسيير الإلكتروني؛

-فهم الجوانب المتعلقة بالتسيير الإلكتروني والتي تساعد على تحسين الخدمة العمومية؛

-إبراز واقع التسيير الإلكتروني ودوره في تحسين الخدمة العمومية في بلدية بئر مقدم.

منهج الدراسة: من أجل الوصول إلى إجابات واضحة على الأسئلة المطروحة و اختيار مدى صحة أو خطأ الفرضيات، ارتأينا

أن نستخدم المنهج الوصفي من أجل الإلمام بكل جوانب الموضوع، كما قمنا بتوزيع استبيان على عينة من موظفي بلدية بئر مقدم

(SPSS) ومن متلقي الخدمات في مرحلة الدراسة، قمنا بتحليلها عن طريق برنامج

الدراسات السابقة:

-دراسة (قراري وبن عبو 2020) : "التوجه نحو الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية": هدفت هذه الدراسة

إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير الخدمة العمومية على مستوى الإدارة الجبائية بمركز

الضرائب بولاية سعيدة وذلك من خلال الإعتماد على استبيان لعينة من موظفي القطاع وكذلك من خلال عرض البيانات المستقاة

من الإدارة, حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط بين مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية وتطوير الخدمة العمومية للمكلفين بالضريبة.

وتم اقتراح مايلي من طرف الباحثان:

- تعزيز اعتماد الإدارة الضريبية على التكنولوجيا الرقمية وبالتالي استخدام الإدارة الإلكترونية مع توفير متطلباته؛
 - تحديث البنية التحتية من برامج وأجهزة وشبكات لضمان استمرارية صلاحيتها من أجل التطبيق الأمثل للإدارة الإلكترونية؛
 - عقد دورات تدريبية متخصصة للموظفين فيما يتعلق بالبرامج ونظم المعلومات وتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- دراسة (بوزوالغ وبن زعور 2018): "الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين خدمة الإدارة العمومية": هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي (مصلحة الحالة المدنية) وكانت الدراسة على عينة نهائية مكونة من 50 فردا, وقد استخدم الباحثان نظام الحزن الإحصائية للعلوم الاجتماعية في تفرغ الاستبانات ومعالجة البيانات وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي:
- توفر الإدارة الإلكترونية في بلدية باب الوادي (مصلحة الحالة المدنية) بدرجة عالية؛
 - تساهم الإدارة الإلكترونية في بلدية باب الوادي في تحقيق معايير خدمة الإدارة العمومية (الإستجابة,الأمان,درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات المستفيد) بدرجة عالية.
- واقترحت الدراسة مايلي:

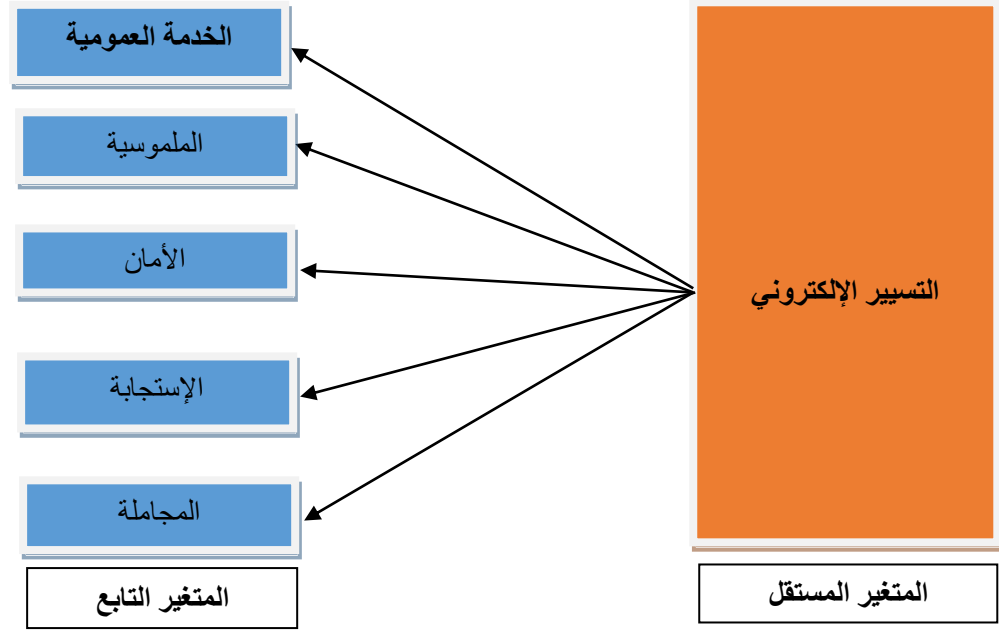
- ضرورة توفير البنى التحتية (أجهزة الحواسيب , شبكات الإتصال , البرمجيات) لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- ضرورة الإعتماد على موارد بشرية ذات كفاءات عالية في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات من أجل إستخدام الإدارة الإلكترونية وبالتالي تحسين خدمة الإدارة العمومية؛
- القيام بدورات تكوينية مستمرة للموظفين من أجل التحكم في التكنولوجيا الحديثة لاستخدام الإدارة الإلكترونية وبالتالي تحسين الخدمات العمومية بصورة مستمرة.

- (دراسة حورية وإيمان 2017): "دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر:دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري": هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية مع مصالح الجماعات المحلية(البلدية والدائرة) في الجزائر في تحسين جودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري بأبعادها الخمسة(الإعتمادية، الإستجابة، التوكيد، الملموسية، التعاطف)،من خلال جمع المعلومات عن طريق الإستبيان على عينة بلغها عددها 166 مفردة وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية في تحليل نتائج هذه الدراسة،وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها:توجد علاقة طردية قوية بين كل استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وكل من بعد الإستجابة والملموسية والتعاطف لجودة خدمة جواز السفر البيومتري وأن هناك علاقة طردية ضعيفة لبعدي الإعتمادية والتوكيد وبين إستخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الجماعات المحلية.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة: بعد الاطلاع على الدراسات السابقة تبين أن هناك نقص في الأبحاث والمواضيع التي تناولت دراسة التسيير الإلكتروني ودوره في تحسين الخدمة العمومية، ولم يتم التطرق إلى متغيرات الدراسة مجتمعين في دراسة واحدة لكنها تقترب من دراسة (بوزوالغ وبن زعور 2018) في اتجاهها نحو مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة الإدارة العمومية كون التسيير الإلكتروني أسلوب وجزء من الإدارة الإلكترونية.

نموذج الدراسة:

إعتمادا على الدراسات السابقة تمثل نموذج الدراسة كمايلي:



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على الدراسات السابقة

2. مفهوم التسيير الإلكتروني

1.2 تعريف التسيير الإلكتروني:

لتحديد تعريف دقيق للتسيير الإلكتروني لا بد لنا أن نتطرق إلى معرفة بعض المصطلحات ذات العلاقة به وهي:

- الإدارة الإلكترونية: تعرف على أنها استخدام تقنية تكنولوجيا المعلومات في تحويل الخدمات العامة من المعاملات الورقية إلى إجراءات مكتبية في شكل مكتب إلكتروني. (علاء و خالد، 2008، صفحة 32)
- الحكومة الإلكترونية: وهي الإدارة العامة الإلكترونية للخدمات الحكومية التي تستهدف المواطنين ومنظمات الأعمال ومؤسسات الدولة وأجهزتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويتم تنفيذ الأعمال عبر الشبكة في أي وقت. (محمد، 2009، صفحة 80)
- إدارة الأعمال الإلكترونية: هي عملية التحول لجميع وظائف المنظمة من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني عبر تطبيق التكنولوجيا الحديثة. (محمد، 2009، صفحة 50)

ومنه يمكن تعريف التسيير الإلكتروني بأنه: عملية تحويل الوثائق الورقية داخل المؤسسة من شكلها المادي إلى شكلها الإلكتروني باستخدام الأنظمة والبرامج التكنولوجية لسهولة الحصول عليها في أسرع وقت وبأقل تكلفة وجهد عن طريق برامج الإعلام الآلي والوسائط الإلكترونية كالإنترنت والإكسترنات...إخ

2.2 أهداف تطبيق التسيير الإلكتروني : يعتبر التسيير الإلكتروني تقنية حديثة وناجعة تسهل سير عمل المؤسسات بأقل جهد وأقل تكلفة والرقى بالخدمات التي تقدمها للمواطنين وتقديمها في كل مكان بفضل تكنولوجيا المعلومات والإتصال مما يفرض على كل الأطراف في الدخول إلى العالم الإلكتروني مما يسهل الحصول على المعلومات والخدمات الآتية لكل المستفيدين.

وتتمثل أهداف تطبيق التسيير الإلكتروني فيمايلي: (HUMBURT, 2005, p. 4)

- الأهداف المتعلقة بالتخزين: وتتمثل في تخفيض حجم المعاملات وأعباء التخزين وتقليص ازدحام الموظفين وكذلك تقليل المخاطر (السرقه، الحرائق والخسائر).
 - الأهداف المتعلقة بالإدارة: وتتمثل في تقليص أوقات البحث عن الوثائق والمعلومات وسرعة الرجوع إليها والحفاظ على أسرار العمل بالتشفير الإلكتروني.
 - الأهداف المرتبطة بالنشر: وهنا يتم نشر المعلومات والخدمات في شبكة الأنترنت والأنترنت، مما يسهل على الموظفين و المواطنين الوصول الآمن إلى المعلومات والخدمات الإلكترونية التي تلبى رغباتهم، وقد يكون الوصول مشترك في نفس الوقت للعديد من الأشخاص في الشبكات الإلكترونية.
 - أهداف الاتصال والتعاون: ونذكر منها العمل التعاوني، سهولة تبادل الوثائق والمعلومات والاتصال السريع والمستمر بين الموظفين ومنه السرعة في اتخاذ القرار.
- 3.2 متطلبات وضع نظام التسيير الإلكتروني: يتطلب تبني هذا النظام متطلبات مادية ومتطلبات برمجية وهي كالتالي: (مهري و ابن جامع، 2011، صفحة 8)
- متطلبات مادية: وتتمثل في:
 - وسائل الإدخال: هي المعدات والوحدات التي يتم من خلالها معالجة المعلومات والوثائق على جهاز الحاسب الآلي كالماسحات الضوئية والكاميرا الرقمية.
 - أوعية التخزين: ومنها الأوعية الضوئية الرقمية والأقراص الصلبة...إخ
 - وسائل الاسترجاع: والتي تتمثل في وحدات الإخراج التي يتم الحصول من خلالها على الوثيقة أو المعلومة وهي شاشة الحاسوب والطابعة.
 - المتطلبات البرمجية: تعتبر البرامج ومهامها هي الجزء الأهم في نجاح التسيير الإلكتروني التي تتمثل في برامج عرض ومشاهدة عدة ملفات وبرامج معالجة الصور وبرنامج تسيير قواعد البيانات...

3. مدخل مفاهيمي حول تحسين الخدمة العمومية

- 1.3 تعريف الخدمة العمومية: هي العلاقة التي تربط بين الموظفين والإدارة العمومية من أجل إشباع حاجيات ورغبات الأفراد من طرف المنظمات العامة والتي تخدم المصلحة العامة. (عابد و شريف، 2013، صفحة 87)
- ويري الدكتور ثابت عبد الرحمان إدريس أن تعريف الخدمة العامة تركز على محورين: (مهديد، 2018، صفحة 108)
- مفهوم الخدمة العامة كعملية: حيث ينظر بأن الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، تجرى من خلال مدخلات وتشغيل ومخرجات.
 - مفهوم الخدمة كنظام مفتوح: ينظر إليها إنطلاقاً من مفهوم النظم كنظام يتكون من عدة أجزاء:
 - نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة (Service opération system): وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات (Inputs) الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.
 - نظام تسليم الخدمة (Service delivery): ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.
- ومنه يمكن تعريف الخدمة العمومية على أنها كل ما يحصل عليه الفرد في الشكل الملموس أو المادي من قبل المنظمات الحكومية بناء على طلبه من أجل تلبية حاجاته وتحقيق المنفعة العامة.

2.3 مبادئ تقديم الخدمة العمومية : أهم المبادئ حسب Rolland تتمثل فيمايلي: (نوي، ياقوتة، و غربي، 2018، صفحة 132)

- مبدأ المساواة أمام فئتين: بمعنى إتاحتها لجميع المواطنين دون تفرقة وبصورة عادلة.
- مبدأ الاستمرارية: يجب أن أداء الخدمة العمومية دائم دون توقف مهما كانت الظروف مع الإلتزام بالأداء الدني لإستمرارية الخدمة.
- مبدأ الملاءمة: أن تتكيف وتتسجم مع متطلبات ورغبات المواطنين.
- 3.3 مؤشرات تقييم جودة الخدمة العمومية: تنحصر في خمسة مؤشرات رئيسية وهي: (هاجر و محمد، 2019، صفحة 19)
- الجوانب الملموسة: وتشمل التطور التكنولوجي للمعدات والأجهزة المستخدمة وكذلك عصرية وجاذبية المباني والتصاميم الداخلية للمنظمات الخدمية وهذا ما يعبر عنها بالتسهيلات المادية المتاحة.
- الإعتمادية: وهي التزام المنظمة في تقديم الخدمة في الوقت المحدد والمتفق عليه وايفاء بوعودها.
- الإستجابة: وتعني سرعة الرد الفوري لطالبي الخدمة والإستجابة الفوري لاستفساراتهم ومشاكلهم.
- الضمان: وتعتبر عن الشعور بالأمان والإرتياح في الحصول على خدمة مميزة والحفاظ على أمن وسرية وخصوصيات متلقو الخدمة.
- المجاملة: ويشمل هذا المؤشر الاهتمام بمصالح المستفيدين من الخدمة من أولويات اهتمامات الإدارة والشعور بالتعاطف عند حدوث أزمات او مشاكل للمواطنين واحترام العادات والقيم الخاصة بهم.

4. الجانب الميداني:

1.4 الطريقة والأدوات :

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات وذلك من خلال وضع إستبيان للموظفين ببلدية بئر مقدم وعينة من المواطنين الذين يترددون على هذه البلدية وتم جمع المعلومات اللازمة من مجتمع الدراسة، وتم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي.

واعتمدنا على مقياس ليكرت الرباعي في مؤشر تطبيق التسيير الالكتروني في البلدية، وذلك لتقييم إجابات أفراد العينة المستجوبة وقد احتسبت العلامات على أساس إعطاء رقم 4 لاختيار المقياس كبيرة، 3 لاختيار المقياس متوسطة، 2 لاختيار المقياس صغيرة، و 1 لاختيار المقياس منعدمة كما في الجدول التالي:

الجدول 1 : يبين مقياس ليكرت الرباعي

كبيرة	متوسطة	صغيرة	منعدمة
4	3	2	1

واعتمدنا أيضا على مقياس ليكرت الخماسي في باقي المؤشرات، وذلك لتقييم إجابات أفراد العينة المستجوبة وقد احتسبت العلامات على أساس إعطاء رقم 5 لاختيار المقياس كبيرة جدا أو راض جدا 4 لاختيار المقياس كبيرة أو راض، 3 لاختيار المقياس متوسطة أو راض متوسط، 2 لاختيار المقياس صغيرة أو غير راض، و 1 لاختيار المقياس منعدمة أو غير راض جدا كما يبينه الجدول التالي:

الجدول 2 : يبين مقياس ليكرت الرباعي

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

المصدر: من إعداد الباحثين

وقد قام الباحثين بالتأكد من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وهو مقياس أو مؤشر لقياس ثبات الاستبيان، ولذلك قام الباحث بحساب معدل الثبات لكل العبارات المرتبطة بالاستبيان، وكانت النتيجة كما هي مبينة في الجدول رقم (3) أن قيمة معامل الفا كرونباخ جيدة لكل من فقرات الاستبيان الأول والثاني، وان قيمة معامل الفا كرونباخ لجميع الفقرات كانت 0.943 و 0.936 على التوالي هذا يعني أن نسبة معامل الثبات مرتفع، مما يشير إلى درجة عالية من المصدقية في الإجابات، كما يشير إلى أن هناك علاقة ترابط بين عبارات الاستبيان :

الجدول 3 : يبين صدق العبارات المرتبطة بالاستبانة

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	
0.943	20	الاستبانة 01
0.936	12	الاستبانة 02

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج *spss*.

2.4 وصف عينة الدراسة: تم اخذ عينة عددها 19 موظف للإستبيان الخاص بالتفسير الإلكتروني و 47 مواطن للإستبيان الخاص بتحسين الخدمة العمومية على سبيل التجربة لمدة أسبوع لأنه لا يمكن حصر عينة المجتمع لمحاولة إسقاط باقي أطياف المجتمع على هذه الدراسة، وبناء على التحديد السابق لحجم العينة تم التخصيص المناسب من حجم العينة والمتمثل في العاملين والمواطنين متلقي الخدمات في الجانب الإداري والخدمات في المؤسسة.

الجدول 4: عدد الاستبيانات الموزعة والمستردة.

الاستبيانات الموزعة على المواطنين		الاستبيانات الموزعة على الموظفين		
النسبة	العدد	النسبة	العدد	
% 100	60	% 100	19	عدد الإستبيانات الموزعة
% 78.33	47	% 100	19	عدد الإستبيانات الواردة
% 21.66	13	% 0	00	عدد الإستبيانات الملغاة
% 78.33	47	% 100	19	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين.

يبين الجدول رقم (04) عدد الاستبيانات الموزعة على العمال والمواطنين حيث نلاحظ أنه تم إستجواب جميع الموظفين الذين يبلغ عددهم 19، بمتوسط حسابي قدره %100. ونلاحظ عدد المواطنين البالغ عددهم 60 فقد تم استجواب 47 مواطنا، أي بمتوسط حسابي % 78.33.

5. مناقشة وتحليل النتائج:

1.5 نتائج استبانة تطبيق التسيير الإلكتروني في البلدية (الموظفين)

الجدول الموالي يمثل درجة تطبيق التسيير الإلكتروني في بلدية بئر مقدم

الجدول 5: استجابة الموظفين لمؤشرات تطبيق التسيير الإلكتروني بالبلدية.

الدرجة الإستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان	رقم البند	البعد
منخفضة	0.772	1.897	تقوم البلدية بتطبيق البحوث المتعلقة بقياس رضا المواطنين عن خدماتها	01	التسيير الإلكتروني
متوسطة	1.376	2.736	تقوم البلدية بنشر المناقصات والمزايدات على موقعها الإلكتروني	02	
منخفضة	1.414	2.000	توفر البلدية رقم مخصص تتلقى طلبات وشكاوى المواطنين	03	
متوسطة	1.825	3.000	توفر البلدية إمكانية الإتصال بها عن طريق البريد الإلكتروني	04	
منخفضة	1.727	2.056	توفر البلدية بعض الوثائق الإدارية التي يمكن تحميلها من موقعها	05	
منخفضة جدا	0.562	1.056	ترتبط البلدية بمواقع ووسائط إلكترونية إدارية أخرى	06	
منخفضة	2.062	2.523	تقوم البلدية بأرشفة البيانات إلكترونيا	07	
منخفضة جدا	0.772	1.103	تقوم البلدية بإجراء دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا الإتصال والمعلومات للعاملين	08	
منخفضة جدا	1.243	1.103	يتم التنسيق بين المستويات الإدارية في هذه البلدية عن طريق الشبكة الداخلية	09	
منخفضة	1.544	2.215	يتم استخدام الحاسب الآلي في رصد ومتابعة أداء العاملين في هذه البلدية	10	
متوسطة	2.137	2.262	يتم التنسيق بين المستويات الإدارية في هذه البلدية عن طريق الشبكة الداخلية	11	
منخفضة جدا	0.560	1.056	يتم الإتصال مع البلديات الأخرى عن طريق الأنترنت	12	
منخفضة جدا	2.093	1.785	تعمل البلدية على استقطاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الإلكتروني	13	
منخفضة جدا	0.000	1.000	يتم تشجيع المواطنين على امتلاك بريد الكتروني شخصي للتواصل مع البلدية	14	
منخفضة جدا	0.773	1.103	يسمح للعاملين بالدخول إلى عملهم الإلكتروني عبر شبكة الأنترنت وهم خارج مكان العمل.	15	

التسيير الإلكتروني	16	1.000	0.000	منخفضة جدا
	تقوم البلدية من خلال الرقابة الإلكترونية المستمرة بتوجيه الموظفين في إنجاز أعمالهم			
	17	2.215	2.520	منخفضة
	يتم اقتباس تجارب البلديات الأخرى من أجل الإستفادة منها في تطبيق نظام البلدية المتميزة			
	18	1.000	0.000	منخفضة جدا
	تقوم البلدية باقتطاع الضرائب والرسوم على الأشخاص والمؤسسات عن طريق الدفع الإلكتروني بالتنسيق مع الضرائب			
	19	1.947	1.910	منخفضة
	تقوم البلدية بعرض عناوين وأرقام المرافق والإدارات التي تقع في منطقتها على موقعها الإلكتروني			
	20	1.000	0.000	منخفضة جدا
	تقوم البلدية بإرسال رسائل قصيرة إلى الهواتف النقالة الخاصة بالمواطنين لإعلامهم بكل جديد وما يهمهم			
	المجموع	1.7580	1.1645	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات spss

من الجدول رقم (5) من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن توفر البلدية على إمكانية الاتصال بها عن طريق البريد الإلكتروني تحسنت على أكبر متوسط حسابي وقدر بـ 3.00 بدرجة متوسطة، مقارنة بأقل بند من حيث الانحراف المعياري والذي يعبر عن قيام البلدية بإرسال رسائل تخبرهم بما هو جديد أو بما يهمهم باتجاه الانعدام، ولاسيما البند السابع عشر إلى يدعو إلى اقتباس تجارب البلديات الأخرى من أجل الاستفادة منها في تطبيق البلديات المتميزة والذي تحصل على درجة منخفضة وبمتوسط معياري مقدر بـ 2.520 وهذا ما يدل ويثبت الوصول إلى نتيجة أن درجة تطبيق التسيير الإلكتروني تكاد تكون منعدمة إلا في بعض البنود القليلة.

ونلاحظ أن أغلب موظفي بلدية بئر مقدم لهم نظرة سلبية تجاه تطبيق التسيير الإلكتروني، الذي مازال بعيدا كل البعد في مصالحها الإدارية الذي يتطلب وجود تجهيزات وتقنيات حديثة وموارد بشرية متخصصة ومؤهلة. والذي أكده مقدار المتوسط الحسابي الكلي الذي قدر بـ 1.758 أي قريب جدا من الواحد ونفس الشيء نجده في الانحراف المعياري الكلي الذي قدر بدوره بـ 1.1645.

2.5 نتائج استبيان المواطنين عن تحسين الخدمة العمومية في البلدية

يمثل الجدول التالي نتائج استبيان عينة من المواطنين على تحسين الخدمة العمومية في بئر مقدم

الجدول 6: استجابة المواطنين على تحسين الخدمة العمومية

المتوسط الحسابي الكلي	درجة الإستجابة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان	الرقم	البعد
2.628	منخفضة	1.372	2.461	تتوفر لدى مصالح البلدية معدات وأجهزة تقنية حديثة تسهل في توفير الخدمة للمواطن.	1	الملموسية
	منخفضة	1.273	2.751	يتلاءم المظهر الداخلي العام لمصالح بلدية بئر مقدم بما يتلاءم مع تقديم الخدمة	2	
	متوسطة	1.154	2.673	توفر بلدية بئر مقدم موارد بشرية مؤهلة وكافية لتقديم الخدمة.	3	
3.122	متوسطة	1.347	2.714	لدي ثقة في المعلومات المقدمة من طرف الموظفين	4	الأمان
	متوسطة			يهتم موظفي بلدية بئر مقدم بحل مشاكل المواطنين وتقديم الخدمات	5	
2.679	مرتفعة	3.5700	2.894	أشعر بالأمان في التعامل مع موظفي بلدية بئر مقدم	6	
	منخفضة	1.167	3.758	أحصل على خدمات فورية وسريعة في مصالح بلدية بئر مقدم	7	
	متوسطة	1.247	2.492	يحرص موظفو بلدية بئر مقدم بالرد على استفسارات المواطنين بسرعة ودون عراقيل	8	
3.119	متوسطة	1.247	2.492	تقدم الخدمات في المواعيد المحددة من طرف مصالح بلدية بئر مقدم	9	
		0.077	2.849			
3.119	متوسطة	1.243	2.695	يحرص موظفو بلدية بئر مقدم على التعرف على حاجات المواطنين وانشغالاتهم. يتفهم موظفو بلدية بئر مقدم مشاكل المواطنين ويهتمون بحلها	10	
		1.894	2.972			
		1.132	2.972			
مرتفعة	متوسطة	1.173	3.413	يتعامل موظفو البلدية بأدب واحترام لجميع فئات طالبي الخدمة	11	
		1.894	2.972			
مرتفعة	متوسطة	1.132	2.972		12	
		1.173	3.413			
مرتفعة	متوسطة	1.132	2.972			
		1.173	3.413			

		1.173	3.413		
		1.173	3.413		
		1.132	2.972		
		1.173	3.413		
		1.173	3.413		
		1.173	3.413		
		1.173	3.413		

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول رقم (6) لاستجابة المواطنين على تحسين الخدمة العمومية ببلدية بئر مقدم نلاحظ بأن هناك لكل من بعد الأمان الذي تصدر الترتيب الأول بمتوسط كلي يقدر ب 3.122 وبعد المجاملة في المرتبة الثانية بمتوسط كلي يقدر ب 3.119 بدرجة متوسطة وهذا راجع لنقص الاهتمام الكبير من طرف الموظفين على تفهم حاجات المواطنين والإصغاء لإنشغالاتهم ومشاكلهم والعمل على حلها بالرغم وجود حسن المعاملة لأغلبية المواطنين كما يوضحه البند رقم 11 في الجدول بمتوسط حسابي يقدر ب 3.413، كما نلاحظ تفاعل كبير فب البند رقم 6 لبعد الأمان حيث يشعر المواطنين بالأمان في تعاملهم موظفي بلدية بئر مقدم بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي يقدر ب 3.758. وجاء بعد الإستجابة في المرتبة الثالثة بمتوسط كلي يقدر ب 2.679 وبعد الملموسية في المرتبة الرابعة ويقدر المتوسط الكلي ب 2.628 بدرجات متوسطة أيضا على التوالي ويفسر هذا التقارب بين البعدين بأنه لا توجد ردود سريعة على انشغالات واستفسارات المواطنين نظرا لمحدودية الأجهزة والمعدات وضعف قنوات الإتصال الإلكترونية بين البلدية والمواطن. أما المتوسط الحسابي لاستجابة المواطنين على أبعاد تحسين الخدمة العمومية بشكل عام قدر ب 2.887 وهذا يدل على أن مستوى تقديم الخدمة العمومية ببلدية بئر مقدم كانت متوسطة نسبيا بدرجات متفاوتة حسب محتوى الأبعاد التي تمت دراستها وتحليلها.

3.5 اختبار الفرضيات

من خلال جمع المعطيات من المجتمع الإحصائي وتحليلها تم اختبار فرضيات الدراسة كما يلي:
الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق التسيير الإلكتروني وبعد الملموسية لتحسين الخدمة العمومية ببلدية بئر مقدم.

الجدول 7: بين معامل الارتباط لبيرسون بين التسيير الإلكتروني وبعد الملموسية

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط	التفسير
التسيير الإلكتروني	0.618	توجد علاقة طردية مرتفعة جدا بين تطبيق التسيير الإلكتروني وبعد الملموسية في بلدية بئر مقدم لتحسين الخدمة العمومية، وهذا يعني أن تطبيق التسيير الإلكتروني في بلدية بئر مقدم يزيد في تحسين الخدمة العمومية بنسبة 61.8%
بعد الملموسية		

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات spss

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق التسيير الإلكتروني وبعد الأمان لتحسين الخدمة العمومية ببلدية بئر مقدم.

الجدول 8: بين معامل الارتباط لبيرسون بين التسيير الإلكتروني وبعد الأمان

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط	التفسير
التسيير الإلكتروني	0.623	توجد علاقة طردية قوية بين تطبيق التسيير الإلكتروني وبعد الأمان في بلدية بئر مقدم لتحسين الخدمة العمومية، وهذا يعني أن تطبيق التسيير الإلكتروني في بلدية بئر مقدم يزيد في تحسين الخدمة العمومية بنسبة 62.3%
بعد الأمان		

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات spss

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق التسيير الإلكتروني وبعد الإستجابة لتحسين الخدمة العمومية في بلدية بئر مقدم.

الجدول 9: بين معامل الارتباط لبيرسون بين التسيير الإلكتروني وبعد الإستجابة

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط	التفسير
التسيير الإلكتروني	0.615	توجد علاقة طردية قوية بين تطبيق التسيير الإلكتروني وبعد الإستجابة في بلدية بئر مقدم لتحسين الخدمة العمومية، وهذا يعني أن تطبيق التسيير الإلكتروني في بلدية بئر مقدم يزيد في تحسين الخدمة العمومية بنسبة 61.5%
بعد الإستجابة		

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات spss

الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق التسيير الإلكتروني وبعد المجاملة لتحسين الخدمة العمومية في بلدية بئر مقدم.

الجدول 10: بين معامل الارتباط لبيرسون بين التسيير الإلكتروني وبعد المجاملة

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط	التفسير
التسيير الإلكتروني	0.623	توجد علاقة طردية قوية بين تطبيق التسيير الإلكتروني وبعد المجاملة في بلدية بئر مقدم لتحسين الخدمة العمومية، وهذا يعني أن تطبيق التسيير الإلكتروني في بلدية بئر مقدم يزيد في تحسين الخدمة العمومية بنسبة 62.3%
بعد المجاملة		

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات spss

وبناء على اختبار الفرضيات نقول بأن العلاقة بين التسيير الإلكتروني وتحسين الخدمة العمومية هي علاقة طردية قوية بين المتغير التابع والمتغير المستقل لان معامل الارتباط كبير وإشارته موجبة أي انه كلما زادت درجة تطبيق التسيير الإلكتروني زادت درجة تحسين لخدمة العمومية وهو ما يتوافق نسبيا مع دراسة (بوزوالغ وبن زعور 2018).

6. خاتمة:

يعتبر التسيير الإلكتروني مطلبا مهما وأساسيا في تحسين العمل الإداري، وتقديم خدمات مميزة لطالبي الخدمة العمومية، وذلك بفضل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي حدثت من مشاكل ومعوقات التسيير التقليدي وهذا ما يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وتخفيف أعباء الجهد والوقت للطرفين، وتعزيز مبدأ الشفافية والقضاء على البيروقراطية.

- نتائج الدراسة:

- توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق التسيير الإلكتروني وبعد الملموسية لتحسين الخدمة العمومية ببلدية بئر مقدم.
- توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق التسيير الإلكتروني وبعد الأمان لتحسين الخدمة العمومية ببلدية بئر مقدم.
- توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق التسيير الإلكتروني وبعد الإستجابة لتحسين الخدمة العمومية في بلدية بئر مقدم.

- توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق التسيير الإلكتروني وبعد المجاملة لتحسين الخدمة العمومية في بلدية بئر مقدم.
- **الاقتراحات:** من خلال ما توصلنا اليه من نتائج يمكننا تقديم بعض الاقتراحات كالآتي:
- العمل على تعميم تطبيق التسيير الإلكتروني في كل الإدارات المحلية وتوسيع شبكاتها ووسائطها الإلكترونية من أجل تحقيق جودة الخدمة العمومية.
- وضع برامج تكوين وتدريب على استخدام تقنية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفرضه على الواقع.
- تفعيل القيادة الإلكترونية مع تحفيز المرؤوسين مما يزيد أداء المنظمات وبالتالي اتخاذ قرارات سريعة وتقديم خدمات مميزة بأقل تكلفة وفي وقت وجيز.
- تصميم بوابة إلكترونية للخدمات الإلكترونية الحكومية بالتنسيق مع مختلف الكيانات الإلكترونية لوزارات الدولة الجزائرية مما يسهل على المواطنين في الحصول على الخدمات والمعلومات في أي وقت وفي أي مكان دون التنقل إلى الإدارات العمومية.

قائمة المراجع:

1. فوراري أسماء وبن عبو الجيلالي، التوجه نحو الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية، مجلة إقتصاديات إفريقيا، المجلد 16، العدد 24، 2020.
2. بوزوالغ وبن زعرور، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين خدمة الإدارة العمومية دراسة حالة باب الوادي-الجزائر، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 13، 2018.
3. قارطي حورية ومداوي إيمان، دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، مجاميع المعرفة، المجلد 2017، العدد 4، 2017.
4. سمير أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009.
5. عبد الرزاق السالمي علاء و ابراهيم السليطي خالد، الإدارة الإلكترونية e-management، الجبيلة، عمان، الأردن: دار وائل للنشر، 2008.
6. عبد الكريم غريسي عابد ومحمد شريف، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 13، 2013.
7. قريشي هاجر، و الصالح قريشي محمد، أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على تحسين نوعية الخدمة العمومية. مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية، المجلد 03، العدد 02، 2019.
8. مهديد يمينة، التوجه نحو إدارة الجودة الشاملة كآلية لعصرنة المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر-الخدمات الصحية العمومية نموذجا، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 08، 2018.
9. مهري سهيلة، بن جامع بلال، نظام التسيير الإلكتروني للوثائق بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية سوناطراك، المؤتمر الثاني والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (علم): نظم وخدمات المعلومات المتخصصة في مؤسسات المعلومات العربي:الواقع والتحديات والطموحات(السودان)، 21-18 ديسمبر 2011.
10. نوي طه حسين، ياقوتة بودوشن وغربي يسين سي لاخضر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية-الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة نموذجا، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 05، 2018.

- 11.HUMBURT, j.-c. (2005). La gestion électronique documentaire (GED) dans les disciplines médicales et scientifiques. Villers-lès-Nancy, france. Récupéré sur <http://documents.irevues.inist.fr/handle/2042/28210>