

أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية بقطاع التربية الوطنية بالجزائر- مديرتي التربية بالمدينة
أنموذجا-

The Impact of Using Electronic Management on the Quality of Public Service in Algeria's National Education Sector-Education Directorate of Medea Model-

جمال عبد العزيز حمادو*¹، لخضر بن علي²

¹ جامعة الجلفة (الجزائر)، مخبر MQEMADD، abdelaziz.hamadou@univ-djelfa.dz

² جامعة الجلفة (الجزائر)، مخبر MQEMADD، K.benalia@univ-djelfa.dz

تاريخ الاستلام: 2024/04/26 تاريخ القبول: 2024/06/07 تاريخ النشر: 2024/07/01

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية -كأحد أهم التوجهات الحديثة في الإصلاح الإداري - على جودة الخدمة العمومية بمديرية التربية لولاية المدية، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية، فُمنّا فيها بتصميم استبانة لغرض جمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة البالغ عددها (50) مفردة، ومن أجل دراسة وتحليل الاستبانة استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتوصلت الدراسة إلى أنّ مديرية التربية بالمدينة تستخدم الإدارة الإلكترونية بفعالية، إضافة إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين مختلف أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة في القطاع محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الكترونية، جودة الخدمة العمومية، مديرية التربية

تصنيف JEL : M15 ، H83 ، L86 ، L32

Abstract:

This study aims to identify the impact of using of e-management -being one of the most important recent trends in management reformation and- on the quality of the public service of the Directorate of Education for the State of the Country, by conducting a field study, in which we designed a survey for the purpose of collecting social information and data from the study sample (the "Statistical Profile") 40 (SPSS) The study found that the Directorate of Education has an effective use of e-management, as well as a strong correlation between the various dimensions of e-management and the quality of service in the sector studied.

Keywords: E-management; Generalized Service Quality; Directorate of Education.

Jel Classification Codes: M15 , H83, L86, L32

*جمال عبد العزيز حمادو

I. مقدمة:

تعدّ الخدمة العمومية من أهمّ وظائف الدولة، فالسعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسينها، يعني السعي إلى استهداف رضا المواطن، ومنه استقرار المجتمع ككل، وذلك لأن تطوير طرق تقديم الخدمة العمومية بما يتوافق واحتياجات المواطن، يُشعر هذا الأخير بالاطمئنان والثقة بنظامه الحاكم.

والإدارة الإلكترونية كأحد أبرز متطلبات الحداثة والتّقدم الذي يشهده العالم، تعمل على نحو كبير في تحسين جودة الخدمة المقدمة، من خلال تسهيل عملية اتصالها بالمواطن، سرعتها في الاستجابة ودقة أداؤها، وغيرها من مظاهر الفعالية. إذ سعت الجزائر إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في عديد قطاعاتها الحيوية، ومن بينها وزارة التربية الوطنية، بُغية تفعيل الآليات الحديثة لتحسينها، ومن ثمّ الإسهام في تحسين عمل وأداء الإدارات العمومية، قصد تقديم خدمات أحسن للمواطن، ومن ذلك الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية، فضاء الأولياء، فضاء المؤسسة، وفضاء الأستاذ. ومن خلال هذا الطرح يمكن إثارة الإشكالية التالية:

1 - إشكالية الدّراسة:

ما أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية بقطاع التربية الوطنية بالمؤسسة محل الدّراسة؟

2- فرضيات الدّراسة:

أ- الفرضية الرّئيسية الأولى:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية المقدمة بمديرية التربية لولاية المدية عند مستوى معنوية 0.05.

ب- الفرضية الرّئيسية الثانية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية المقدمة بمديرية التربية لولاية المدية عند مستوى معنوية 0.05.

3- أهمية الدّراسة:

- الإشارة إلى أهم الجوانب النظرية للإدارة الإلكترونية، وجودة الخدمة العمومية.
- تعتبر هذه الدراسة مهمة كونها تستهدف قطاع حساس (قطاع التربية الوطنية)، يُعدّ مُنتسبيه بربع (1/4) سكان الجزائر.
- يُتوقع أن تساهم نتائج هذه الدّراسة في تشخيص نقاط الضعف عند تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع التربية.
- محاولة توجيه المؤسسات العمومية نحو استخدام الإدارة الإلكترونية، بغية ترقية الخدمة وتحقيق الجودة.

4- أهداف الدّراسة:

- التعرف على أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية بقطاع التربية بالمدينة.
- إظهار درجة الاهتمام بجودة الخدمة في قطاع التربية بالجزائر.
- تبيين مدى استخدام الإدارة الإلكترونية في قطاع التربية.
- اقتراح توصيات تبعا للنتائج المتوصل إليها من شأنها تحسين جودة الخدمة.

5- متغيرات الدّراسة:



6- المنهج المتبع في الدّراسة:

تم اعتماد المنهج الوصفي لتقديم الإطار النظري لمتغيرات الدراسة، إضافة إلى الجانب التطبيقي لهذه الدراسة، مُعتمدين على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، من أجل معرفة طبيعة الأثر بين متغيرات الدّراسة في مديرية التربية بالمدينة (مكان إجراء الدّراسة).

7- الأبحاث والدّراسات السابقة:

بغرض إنجاز هذه الدّراسة، خصوصا في شقها النظري، تقيّدنا ببعض الدّراسات السابقة، ذات الصلة بموضوع بحثنا، وسنحاول عرض بعضاً منها بإيجاز كما يلي:

* دراسة عبد الحق رايس وكريمة بن شريف ، 2022، بعنوان: "أثر الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية - دراسة ميدانية لصندوق الضمان للعمال الأجراء" ، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، المجلد 06، العدد 02، جامعة بسكرة، الجزائر، حيث استخدم الباحثان المنهج الوصفي والاستبانة كأداة لجمع البيانات لمتغيري الدراسة، ومن أهم نتائج دراستهما ضرورة توفر جملة من المتطلبات التقنية والإدارية والمالية لنجاح تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية، وأن جودة الخدمات، هي جودة الخدمات المقدمة، سواءً كانت متوقعة أو مدركة، وأن المورد البشري، يعدّ أساس إنجاح تطبيق الإدارة الالكترونية.

* دراسة يوسف أزروال ويلي لعجال ، 2022، بعنوان: " دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية، بالجماعات المحلية" ، المجلة الأكاديمية للبحوث، العدد 01، جامعة تبسة، الجزائر، استخدم الباحثان المنهج الوصفي والمقابلة كأداة لجمع المعلومات، وتوصلا إلى أنّ الإدارة الالكترونية دعامة هامة، في تجويد الخدمة العمومية المقدمة للمواطن، وأن الجزائر تعاطت بإيجابية مع هذا المفهوم مما ساهم في زيادة مردودية الخدمة العمومية.

* دراسة سايب فطيمة، 2018 بعنوان: "الإدارة الالكترونية، كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية" ، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 03، العدد 04، المركز الجامعي غيليزان، الجزائر، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي والاستبانة كأداة لجمع البيانات ، وتوصلت إلى أن تطوير الخدمة العمومية من اهتمامات الدّول، الساعية لتقديم أفضل خدمات، لمواطنيها بالتحديث المستمر للإدارة، وتقريبها من المواطن، حيث يرتبط هذا الأخير بعدد من الإدارات العمومية، لقضاء حاجاته والاستفادة ممّا تقدمه من خدمات، أي أن الإدارة الالكترونية تُنشّط وتُنظّم العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن، الأمر الذي يعزّز لديه روح الانتماء والمواطنة.

أما فيما يخص دراستنا الحالية، فتناولت الأثر المباشر لإستخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية ، بقطاع التربية الوطنية، مُحاولين التعرف على درجة أثر المتغير المستقل في رفع مستوى المتغير التابع، بإسقاط الدّراسة على مديرية التربية لولاية المدية.

II. الإدارة الإلكترونية: التعريف والأبعاد

ظهرت الإدارة الإلكترونية بأساليب بسيطة، وبصورة مُصغرة بداية تسعينيات القرن الماضي، وكمنهجية إدارية جديدة، فأخذت المؤسسات تنحني باتجاه اعتماد الحاسوب والمعلوماتية في مجالات الإدارة المتعددة.

II-1 تعريف الإدارة الإلكترونية:

عُرِّفَت الإدارة الإلكترونية بعدة تعاريف، بحسب تركيز كل اتجاه على زاوية أو جانب من الجوانب ، ومن هذه التعريفات ما يلي :

« هي عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسات الإدارية، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة (سمير، 2009، صفحة 43)، كما تستهدف تقليل استخدام الورق، تبسيط الإجراءات، القضاء على الروتين، الانحياز السريع والدقيق للمهام والمعاملات، لتصبح كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا (السالمي و اخرون، 2006، صفحة 34)

« إنجاز المعاملات الإدارية ، بل استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية (الطعامنة و شريف العلوش، 2004، صفحة 10، 11)، تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء ل التنقل إلى الإدارات شخصيا ، لانحياز معاملاتهم، ما يتجنب عنه من إهدار للوقت والجهد والطاق" (الكريم، 2010/2011، صفحة 13)

« تلك الوسيلة التي تُستخدم لرفع مستوى الأداء والكفاءة للخدمات، التي تقدمها إلى المواطن ، من خلال استخ دام التكنولوجيا" (النقاش، 2001، صفحة 48)، فهي إدارة بلا ورق لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني ، الأدلة والمفكرات الإلكترونية، الرسائل الصوتية والبريد الإلكتروني، وهي إدارة تلي متطلبات جامدة، كما هي إدارة بلا زمان فخدماتها مستمرة ومتواصلة، وتعتمد أساسا على صناعات المعرفة (محمد، دون سنة نشر، صفحة 13)

« قَدِّمَ البنك الدولي عام 2005 تعريفا للإدارة الإلكترونية على أنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف زيادة كفاءة ، فعالية، شفافية ومساءلة الحكومه فيما تقدمه للمواطنين ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد وإعطاء الفرصة للمواطنين ، للمشاركة في مراحل العملية السياسية ، والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة" (قزاز، 2015، صفحة 24)

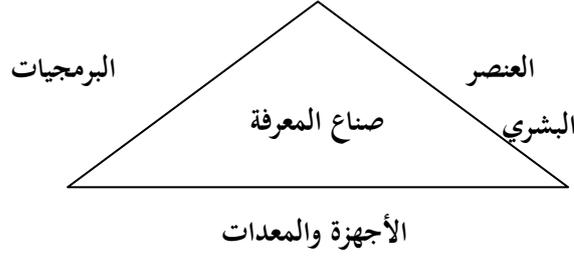
كما تستند الإدارة الإلكترونية على ثلاث ركائز أساسية هي: (الهاشمي، 2017، صفحة 191)

- 1 - محتوى معلوماتي: يغطي كافة المعلومات تجاه الجمهور، وفيما بين مؤسسات الدولة.
- 2 - محتوى خدمي: يُتيح الخدمات الحياتية ، وخدمات الأعمال على الخط الإلكتروني ، والتي تُقسّم إلى خدمات حاجات المواطنين، الشركات والخدمات بين المؤسسات.
- 3 - محتوى اتصال: يُتيح ربط المواطنين وأجهزة الدولة في كل وقت، فهو وسيلة تفاعل سهلة.

وكتعريف إجرائي: يمكن القول " بأنها الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات، بالطريقة اليدوية المعتمدة على الورق ، إلى الشكل الإلكتروني المُتميز بالسرعة والدقة في الانجاز، وتجاوز النطاق الزمكاني، مع ضمان السرية والخصوصية، بصورة تُسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة."

II-2 أبعاد الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة أبعاد أساسية وهي: (ياسين، 2005، صفحة 23)



المصدر: سعد غالب ياسين، "الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية" الرياض، معهد الإدارة العامة، 2005.

- 1- الأجهزة والمعدات: تشمل المكونات المادية للحاسوب، نظمه، شبكاته، وملحقاته.
- 2- البرمجيات: الشقّ الذهني من نظم وشبكات الحاسب الآلي، تتوزع على برامج النظام (نظام التشغيل ونظام إدارة الشبكة،...) وبرامج التطبيقات (قواعد البيانات، الإيميل، البرامج المالية والمحاسبية،...) إضافة إلى مختلف الشبكات.
- 3- صناع المعرفة: العنصر الأهم في المنظومة، ويتشكل من القيادات الرقمية، المديرين والمحللين لموارد المعرفة ورأس المال الفكري. يهدف تطوير أساليب العمل الإداري. (محمد ع.، 2020، صفحة 207)
- 4- العنصر البشري: يُعدّ العنصر البشري المؤهل، أساس الإدارة الإلكترونية، حيث تتركز عليه في تحقيق أهدافها، ويمكن تقسيم العنصر البشري الفاعل في الإدارة الإلكترونية إلى: (الاحباني، 2018، صفحة 20)
 - المبرمجين: وضع البرامج المعلوماتية (المحاسبية، القانونية، الإدارية،...) المتعلقة بالإدارة الإلكترونية .
 - مشغلو الحاسب الآلي: إدخال البيانات والمعلومات، تخزين وأرشفة الوثائق.
 - موظفي الشبكات: صيانة شبكات الحاسب الآلي، إصلاح الأعطال
 - المختصين في شؤون الأمن والحماية: تأمين نظم المعلومات من الفيروسات والاختراقات والتجسس، ...

III. ماهية جودة الخدمة العمومية:

الخدمة هي أي نشاط أو منفعة، تكون أساسا غير ملموسة، يُقدمها الآخر، ولا يترتب عنها أية ملكية، وتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس أو لا يكون (حامد، 2008، صفحة 14).

III-1 تعريف الخدمة العمومية:

يُتّصف مصطلح الخدمة العمومية، بالمرونة التي تجعل منه، يحتمل أكثر من دلالة، إذ أنّ مجال الخدمات، وإنّ اتّحد في صفة العمومية، والتي تعني انفراد الدولة، بتقديم هذه الخدمات لطالبيها، إلّا أنّها تختلف من حيث طبيعتها، شكلها، الجهة المكلفة بتقديمها،... الخ، ولذلك سنتطرق إلى عدد من تعاريف الخدمة العمومية.

«تُعرّف الخدمة العمومية بأنّها: الخدمة التي تقدمها المؤسسات العمومية للدولة إلى المستفيد، ضمن إطار القانون

والتشريعات المعمول بها في البلد، بالإضافة إلى كونها نشاط ذو فائدة عامة. (عطية، 2010، صفحة 9)

«تشير الخدمة العمومية إلى أنواع الخدمات التي لا يمكن استغلالها إلا في إطار جماعي إجباري وفق قاعدة المساواة التي

ينص عليها القانون إذ تتحمل الدولة توفيرها والقيام بها من أجل تلبية رغبات مواطنيها. (وولتس، 1991، صفحة 68)

تخضع الخدمة العمومية، لمجموعة من الأسس الموضوعية، لغرض استهداف المصلحة العامة، يمكن تلخيص أهمها:
(برابنيس، 2007، صفحة 58)

- الاستمرارية: ضمان توفر الخدمات العمومية دون انقطاع.

- الملائمة: تناسب إنتاج المصالح العمومية مع رغبات المواطنين.

- المساواة: إلغاء الفروقات والامتيازات أمام المصلحة العامة.

وكتعريف إجرائي: يمكن القول بأنها " نشاط مُسَيَّر ومُحَكَّم من قِبَلِ الدَّولة، يَعْمَل على إشباع حاجات المجتمع في

ظِلِّ الاستمرارية والمساواة لتحقيق الفائدة العامة".

III - 2 أبعاد جودة الخدمة العمومية:

لقد توصل الباحثين، إلى أنّ الأبعاد التي يبيها المواطنون توقعاتهم وإدراكاتهم، وبالتالي حكمهم على جودة الخدمة، تشمل عشرة أبعاد رئيسية هي: (Christopher & lauren, 2002, p. 465)

1-2 - الاعتمادية: وتعني الاتساق في الأداء، وإنجاز الخدمات الموعودة بشكل دقيق يُعتمد عليه.

2-2 - الاستجابة: وتعني القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة أو الم ستجدة للزبائن، من خلال المرونة في إجراءات تقديم الخدمة. (الحناوي، 1976، صفحة 65)، فمثلا ما هو مدى استعداد ورغبة الإدارة العمومية في تقديم المساعدة للمواطن؟ أو حل مشاكله المحددة؟ هل الإدارة قادرة، مستعدة وراغبة في لقاء مواطن، لديه مشكلة عاجلة تتطلب المساعدة والتدخل لتذليلها وحلحتها؟

2-3 - الجدارة (المقدرة): ما يتمتع به القائمون من مقدرة على تقديم الخدم ة، من حيث المهارات ، القدرات التحليلية والاستنتاجية، والمعارف التي تمكنهم من أداء مهامهم، بشكل أمثل، وفي حالة التعامل مع مقدم خدمة ما لأول مرة، فإن الاستفادة غالبا ما يلجأ إلى معايير معينة لتقييم جدارة مُقدم الخدمة وجودة خدماته، (العلي، 2008، صفحة 288)

2-4 - الوصول للخدمة: كل ما من شأنه أن يُيسّر من الحصول على الخدمة ، مثل ملائمة ساعات العمل، وتوافر منافذ الخدمة، وملائمة موقع المنظمة. (الحناوي، 1976، صفحة 66)

2-5 - المصداقية: أي مدى الالتزام بالمواعيد، التي تقدّمها الإدارة للمواطن، وفيما يشمل الخدمات المقدمة وتحسيناتها، مما يترتب عليه من ثقة متبادلة بين المقدم والمتلقي.

2-6 - الأمان: ويعكس خلو المعاملات مع منظمة الخدم ة من الشك أو المخاطرة. (العلي، 2008، صفحة 289)

2-7 - الاتصال: أي وجود قنوات اتصال واضحة، وإجراءات لنقل المعلومات من المواطن إلى الإدارة، حول الاقتراحات أو الاعتراضات المقدمة، بهدف إجراء التعديلات المرجوة.

2-8 - درجة فهم مُقدم الخدم ة للمستفيد: وتعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات الم واطن، ومواءمة الخدمة على ضوء تلك المعرفة، كما يتضمن هذا الجانب توفر الاهتمام الشخصي بالزبون، وسهولة التعرف عليه، مثلا: كم يلزم مقدم الخدمة من وقت وجهد لكي يفهم المستفيد؟ هل يفهم مقدم الخدمة متطلبات المواطن؟ (الحناوي، 1976، صفحة 68)

2-9 - الملموسية: يتم تقييم جودة الخدمة، من قبل المواطن، على ضوء التسهيلات المادية (مثل: توفر المعدات، كفاية الأجهزة، الموظفين ووسائل الاتصال التابعة لمقدم الخدم ة).

2-10 - اللباقة: أن يكون مُقدّم الخدمة، على قدرٍ من الاحترام والآداب، وأن يتّسم بالمعاملة الودية مع المواطنين، ومن ثم فإن هذا الجانب، يشير إلى رابط الصداقة، الاحترام والود بين مقدم الخدمة والمستفيد. (العلي، 2008، صفحة 290)

إنّ هذه الأبعاد التي يعتمدها المواطن، لتقييم جودة الخدمة ليست بالضرورة مستقلة عن بعضها البعض ، بل إنّ بعضها منها متداخلة فيما بينها، وقد تكون أحيانا مُكملة لبعضها البعض.

وقد لخصت الدّراسات المتلاحقة هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد مرتبة، أطلق عليها نموذج جودة الخدمة، وتشمل التّواحي الموضحة في الجدول التالي: (العجاردة، 2005، صفحة 333)

الترتيب	أبعاد جودة الخدمة
01	المادية
02	الاعتمادية
03	الاستجابة
04	الأمان
05	اللباقة

IV. دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية بمديرية التربية لولاية المدية:

1- التعريف بمديرية التربية لولاية المدية (المؤسسة محل الدراسة):

مؤسسة عمومية، بطابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تُصنف ضمن المؤسسات الخدمية التي تغطي التّشاطات التربوية على المستوى الولائي، أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 174/90 الصّادر بتاريخ: 1990/06/09 المتضمن كفاءات تنظيم مصالح التربية على مستوى الولاية وعملها، يديرها مدير تربية، مُعيّن من طرف وزير التربية الوطنية بموجب مرسوم، ينشر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مقرها بعاصمة الولاية.

2- مجتمع وعينة الدراسة:

2-أ- مجتمع الدّراسة: تم تطبيق هذه الدراسة على مديرية التربية لولاية المدية، وذلك عن طريق دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية بقطاع التربية.

2-ب- عينة الدراسة: استهدف الاستبيان عينة قصدية من موظفي وإطارات المديرية ممن تتوفر لديهم معلومات حول متغيرات الدّراسة، وقد تم توزيع 50 استمارة استبيان (استغرقت عملية توزيعها وإعادة جمعها 25 يوما)، والجدول التالي يبين عملية التوزيع:

الجدول رقم: (01) عدد الاستبيانات الموزعة، المفقودة، المستبعدة والقابلة للتحليل

النسبة %	المجتمع الكلي (الموظفين)	الاستبيان
100%	50	الاستبيانات الموزعة
20%	10	الاستبيانات المفقودة
10%	05	الاستبيانات المستبعدة
70%	35	الاستبيانات القابلة للتحليل

المصدر: من إعداد الباحثين، 2024، بالاعتماد على الاستبيان

3- أسلوب جمع البيانات وتحليلها:

لجمع المعلومات قمنا بتصميم استبيان وفق التقسيمات والمحاور التالية:

- القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

- القسم الثاني: وينقسم إلى: المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

المحور الثاني: جودة الخدمة العمومية

قاما الباحثان بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال البرنامج الإحصائي spss الإصدار 22، حيث استخدمنا جملة من أساليب التحليل الإحصائي ومنها:

- ___ معامل ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات الاستبيان؛
- ___ التكرارات والنسب المئوية لوصف المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة؛
- ___ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بهدف معرفة الأهمية النسبية واتجاهات المبحوثين لكل عبارة من محاور الاستبيان؛
- ___ معامل الارتباط بيرسون لإثبات أو نفي وجود علاقة، ثم معرفة اتجاه وقوة العلاقة بين متغيري الدراسة؛
- ___ والانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) على المتغير التابع (جودة الخدمة العمومية)

وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس استجابات العينة لعبارات الاستبيان، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم: (02) مقياس ليكارت الخماسي (مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي)

المستوى	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتوسط المرجح	1-1.79	1.80-2.59	2.60-3.39	3.40-4.19	4.20-5
المستوى	منخفض		متوسط		مرتفع

المصدر: المهندس بن حسان السبيعي، دليل تصميم الاستبيانات، جوان 2013، ص81، متوفر على الرابط:

<http://www.scribd.com/doc/40735232>

4- ثبات أداة الدراسة: لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Alpha de Cronbach)، والجدول التالي يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة:

الجدول رقم: (03) معامل ألفا كرونباخ (Alpha de Cronbach) لقياس ثبات أداة الدراسة

المحاور	عدد العبارات	Alpha de Cronbach
الإدارة الإلكترونية	10	0.902
جودة الخدمة العمومية	10	0.882
الثبات العام للاستبيان	20	0.943

المصدر: من إعداد الباحثين، 2024 بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أن معامل الثبات العام للاستبيان مرتفع جدًا حيث بلغ **0.943** لإجمالي عبارات الاستبيان الـ **20**، وهي أكبر من القيمة المقبولة **0.70**، فيما قدرت قيمة معامل الثبات للمحور الأول (الإدارة الإلكترونية) بـ **0.902** والمحور الثاني (جودة الخدمة العمومية) بـ **0.882**، وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

V. النتائج ومناقشتها:

1- تحليل نتائج القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

يمثل الجدول التالي النتائج المتحصل عليها للمتغيرات الشخصية والوظيفية للعينة:

الجدول رقم: (04) التوزيع التكراري للمتغيرات الشخصية والوظيفية للعينة

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
65.7%	23	ذكر
34.3%	12	أنثى
النسبة المئوية	التكرارات	الفئة العمرية
11.4%	4	أقل من 30 سنة
28.6%	10	من 30 إلى 40 سنة
37.1%	13	من 41 إلى 50 سنة
22.9%	8	أكثر من 50 سنة
النسبة المئوية	التكرارات	طبيعة الوظيفة
17.1%	6	رئيس مصلحة
25.7%	9	رئيس مكتب
25.7%	9	مدير مؤسسة
31.4%	11	موظف مكلف بالرقمنة
النسبة المئوية	التكرارات	سنوات الخبرة
11.4%	4	أقل من 05 سنوات
14.3%	5	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
34.3%	12	من 11 سنة إلى 20 سنة
40%	14	أكثر من 20 سنة

المصدر: من إعداد الباحثين، 2024 بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول رقم(04):

- أنّ فئة الذكور تمثل نسبة 65.7% من إجمالي عينة الدراسة مقابل 34.3% من الإناث، وهذا يرجع إلى طبيعة النشاط ونظام العمل في المناصب الإدارية، فالوظائف السالفة تتطلب حضور يومي، ويمكن استدعاء أصحابها في أي وقت من النهار أو الليل، إذا استدعت الضرورة ذلك، مما يُصعّب المأمورية على العنصر النسوي في مجتمعنا.
- غالبية الموظفين من الفئة العمرية من: 41 إلى 50 سنة بنسبة 37.1% تليها الفئة العمرية من: 30 إلى 40 سنة بنسبة 28.6% ثم الفئة العمرية أكثر من 50 سنة بنسبة 22.9% وأقل فئة أقل من 30 سنة بنسبة 11.4% وهذا ما يفسّر طبيعة نظام الترقيات في قطاع التربية، فالترقية من رتبة إلى رتبة أعلى، في نفس السلك، تتطلب 05 سنوات شرط نجاح الموظف في مسابقات الترقية الداخلية، ومنه فالتردد في الوظائف العليا تتطلب خبرة طويلة.

- أن المستجوبين الذين مجال وظيفتهم مكلف بالرقمنة يمثلون أكبر نسبة 31.4% ليلية الموظفين برتبة مدير مؤسسة ورئيس مكتب بنسبة 25.7% لكل منهما، وبنسبة 17.1% رئيس مصلحة، ويفسر ذلك أن المكلفين بالرقمنة هم المشرفون مباشرة على تسيير موقع الأراضية الرقمية تحت المسؤولية الكاملة لمديري المؤسسات التربوية، أما رؤساء المكاتب يشرفون على ضمان نجاح العملية ومواجهة أية اختلالات محتملة بمعية رؤساء المصالح.

- يتبين لنا أن الأفراد ذوي خبرة تفوق الـ 20 سنة تقدر نسبتهم بـ 40% بينما نسبة 34.3% تمثل الأفراد الذين لهم خبرة من 11 إلى 20 سنة ونسبة 14.3% للأفراد ذوي الخبرة من: 05 إلى: 10 سنوات وأقل نسبة 11.4% للموظفين ذو خبرة أقل من 05 سنوات، ومنه فعالية المستجوبين لهم خبرة طويلة وكافية تمكنهم من التجاوب بإيجابية مع متغيرات الدراسة.

2- تحليل نتائج القسم الثاني:

* عرض نتائج المحور الأول المتعلق بالإدارة الإلكترونية

الجدول رقم: (05) يوضح اتجاهات المستجوبين فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
2	مرتفع	0.778	4.57	تتوفر لدى مصالح ومؤسسات مديرية التربية الأجهزة الكافية والتقنيات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	1.
4	مرتفع	0.825	4.29	تلتزم مديرية التربية بالسياسات التي تنظم استخدام التكنولوجيا والتحول إلى الإدارة الإلكترونية	2.
7	مرتفع	0.822	4.03	تمتلك مديرية التربية قاعدة بيانات كافية لإنجاز أعمالها	3.
6	مرتفع	0.676	4.11	تمتلك مديرية التربية قاعدة بيانات توفر معلومات حديثة	4.
9	مرتفع	1.065	3.57	تتوفر مديرية التربية ومختلف مؤسساتها على كوادر بشرية مؤهلة في مجال التكنولوجيا والمعلومات	5.
10	مرتفع	0.917	3.43	تقدم مديرية التربية دورات تكوينية كافية في مجال الإدارة الإلكترونية لفائدة موظفيها	6.
5	مرتفع	0.933	4.20	تتوفر لدى المديرية آلية حماية البيانات الإلكترونية والحفاظ على سريتها	7.
1	مرتفع	0.825	4.71	توفر مديرية التربية الربط بشبكة الانترنت والهاتف لمختلف مصالحتها ومكاتبها والمؤسسات التابعة لها	8.
3	مرتفع	0.802	4.34	يتم التواصل مع مختلف المصالح والمكاتب والمؤسسات التابعة للمديرية إلكترونياً	9.

8	مرتفع	0.818	3.51	تعمل المديرية على تحويل محتوى الأرشيف التقليدي إلى محتوى رقمي مخزن في الحواسيب
	مرتفع	0.620	4.07	متوسط محور الإدارة الالكترونية ككل

المصدر: من إعداد الباحثين، 2024 بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول رقم: (05) أعلاه أنّ محور الإدارة الالكترونية ككل قد سجل مستوى موافقة مرتفعة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي للمحور 4.07 والانحراف المعياري 0.620، الذي يشير إلى تشتت منخفض لإجابات أفراد العينة، كونه أقل من الواحد أي أنّ إجاباتهم كانت في اتجاه واحد، وهذا يعني أيضاً أن أفراد العينة لديهم إجماع حول توفر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مديرية التربية لولاية المدية، فالمديرية حسبهم توفر شبكة انترنت قوية تربط مختلف المصالح والمؤسسات التابعة لها، بالإضافة إلى توفر كافة الأجهزة والتقنيات اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية في كل المصالح والمؤسسات التابعة للمديرية، وبحصول كل موظف على اسم مستخدم وكلمة مرور بفضاء الكتروني مخصص لذلك، أصبح من اليسير التّواصل مع مختلف المصالح والمكاتب الكترونياً دون عناء التنقل.

****عرض نتائج المحور الثاني المتعلق بجودة الخدمة العمومية**

الجدول رقم: (06) يوضح اتجاهات المستجوبين فيما يتعلق بجودة الخدمة العمومية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1.	تسمح الخدمات المقدمة الكترونياً بمديرية التربية بتقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمات	4.77	0.423	مرتفع	1
2.	تتميز الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف مديرية التربية بالسرعة في الاستجابة وتوفير الجهد اللازم للحصول على الخدمة	4.43	0.815	مرتفع	5
3.	تقدم الخدمة الالكترونية من طرف مديرية التربية يساهم في تبسيط الإجراءات وطرق العمل	4.51	0.507	مرتفع	4
4.	توفر مديرية التربية خدمات الكترونية بشكل موثوق ودائم	4.37	0.808	مرتفع	6
5.	تقدّم المديرية في ظل الإدارة الالكترونية خدمات دقيقة وبدون أخطاء	4.11	0.993	مرتفع	7
6.	بإمكان أفراد الجماعة التربوية الاستفادة من الخدمات الالكترونية التي تقدمها المديرية من مكان إقامتهم دون الحاجة إلى التنقل لمقر المديرية	3.89	0.676	مرتفع	10
7.	تتصف الخدمات المقدمة الكترونياً من طرف المديرية بالشفافية	4.63	0.646	مرتفع	2
8.	الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل المديرية ساعدت على تقليص الإجراءات المتخذة في تقديم الخدمات التقليدية	4.03	0.568	مرتفع	9

3	مرتفع	0.553	4.60	تسمح الخدمات المقدمة الكترونيا بالمديرية بتقليل الجهد الذهني المبذول من جانب الموظفين في انجاز المهام الإدارية وبالتالي جودة الخدمات المقدمة	9.
8	مرتفع	0.619	4.03	تقلل الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف المديرية من تكاليف العمل اليومي (المعاملات الورقية، نقل البريد، عدد الموظفين.)	10.
مرتفع		0.474	4.33	متوسط محور جودة الخدمة العمومية ككل	

المصدر: من إعداد الباحثين، 2024 بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن محور جودة الخدمة العمومية، قد سجل مستوى موافقة مرتفعة وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي 4.33 للمحور والانحراف المعياري 0.474 الذي يشير إلى تشتت مُنخفض لإجابات أفراد العينة كونه أقل من الواحد، أي أنّ إجاباتهم كانت في اتجاه واحد، وهذا يعني أيضا أنّ أفراد العينة لديهم إجماع حول تحسن جودة الخدمات العمومية المقدمة من قبل المديرية باستخدام الإدارة الالكترونية، وهذا راجع حسبهم إلى كون الخدمات المقدمة الكترونيا تقلل الوقت اللازم لإنجاز وتقديم الخدمات كما توفر المزيد من الشفافية، وتقلل من الجهد الذهني المبذول من قبل موظفي المديرية وبالتالي قلّة الأخطاء الإدارية في الخدمات المقدمة مما سمح بجودة مرتفعة في تقديم هذه الخدمات.

3- اختبار صحة الفرضيات:

➤ تنص الفرضية الرئيسية الأولى على أنه: " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية المقدمة بمديرية التربية لولاية المدية عند مستوى معنوية 0.05"، تم اختبار هذه الفرضية من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون (pearson)، حيث نرفض الفرضية إذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05. الجدول رقم: (07) نتائج تحليل معامل الارتباط بيرسون (pearson) بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية

جودة الخدمة العمومية		البيان
مستوى الدلالة sig	معامل الارتباط بيرسون (pearson)	الإدارة الإلكترونية
0.001	0.899	

المصدر: من إعداد الباحثين، 2024 بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم: (07) أن مستوى الدلالة بلغ 0.001 وهو أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وهذا ما يؤكد على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وارتباط معنوي بين استخدام الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية المقدمة بمديرية التربية لولاية المدية، كما بلغ معامل الارتباط 0.899 مما يدل على وجود ارتباط طردي قوي بين استخدام الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية المقدمة بمديرية التربية لولاية المدية.

من خلال ما سبق تؤكد النتائج على رفض الفرضية الرئيسية وقبول الفرضية البديلة ، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية المقدمة بمديرية التربية لولاية المدية عند مستوى معنوية 0.05. ➤ تنص الفرضية الرئيسية الثانية على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة العمومية المقدمة بمديرية التربية لولاية المدية عند مستوى معنوية 0.05، تم اختبار هذه الفرضية من خلال تحليل

الانحدار الخطي البسيط (Simple Régression)، حيث نقبل الفرضية إذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم: (08) تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية

الإدارة الإلكترونية					جودة الخدمة العمومية
قيمة Sig	قيمة F	معامل الانحدار	معامل التحديد	معامل الارتباط R	
0.000	139.251	0.687	0.808	0.899	

المصدر: من إعداد الباحثين، 2024 بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم: (08) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت 0.899، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية، كما بلغ معامل التحديد 0.808 ويدل على أن 80.8% من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمة العمومية كانت نتيجة استخدامات الإدارة الإلكترونية، والنسبة الباقية % 19.2 فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة، أما قيمة معامل الانحدار فقد بلغت 0.687 وهذا يعني أن زيادة بوحدة واحدة في الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة جودة الخدمة العمومية بقيمة 0.687، كما أكدت قيمة F المحسوبة معنوية الأثر حيث سجلت قيمة 139.251 بمستوى دلالة 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05. وبذلك فإن معادلة خط الانحدار هي:

$$Y \text{ (جودة الخدمة العمومية)} = 0.687x \text{ (الإدارة الإلكترونية)} + 1.535$$

من خلال ما سبق تؤكد النتائج على رفض الفرضية الرئيسية الثانية وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد أثر لاستخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية المقدمة بمديرية التربية لولاية المدية عند مستوى معنوية 0.05.

VI. الخلاصة:

تبعاً للتطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لم يعد استخدام الإدارة الإلكترونية اختياراً، بل أصبح واقعا حتميا لبقاء واستمرارية المؤسسات، وهذا ما أحدث تحولا كبيرا في مديرية التربية بالمدية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني من أجل تحسين جودة خدماتها ورفع من مستواها. ومن خلال الدراسة الميدانية التي قُمنّا بها على مستوى مديرية التربية لولاية المدية، وبعد التطرق لأهم الأدبيات النظرية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية،

توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- يُوقَّر استخدام الإدارة الإلكترونية، التكاليف، الموارد، الوقت، اختزال المسافات ومنه تحقيق الجودة في الخدمة المقدمة؛
- يُعتبر المورد البشري أساس تطبيق أي إستراتيجية، فهو مُحركها، كلما كان أكثر فعالية، كان تحقيق النتائج أفضل؛
- أي حديث عن إصلاح الإدارة بغية استهداف جودة الخدمة لتحقيق رضا الزبون، لا يمكن الخوض فيه بدون الاعتماد على البعد الرقمي؛
- وجوب توفر جملة المتطلبات التقنية، البشرية، المالية، القانونية والإرادة السياسية مجتمعة لتجسيد الإدارة الإلكترونية؛

- جاءت إجابات أفراد العينة بمستوى مُوافقة مرتفعة حول متغيرات الدراسة، الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية بمديرية التربية لولاية المدية؛
 - توجد علاقة ارتباطية طردية قوية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة العمومية المقدمة بمديرية التربية لولاية المدية؛
 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية بمديرية التربية لولاية المدية؛
- وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها اقترحنا التوصيات التالية:
- ضرورة تعميم الإدارة الإلكترونية بطريقة مُندجة، تُتيح الولوج المشترك للمعلومات بين مختلف القطاعات والمرافق الأخرى؛
 - تطوير الإدارة الإلكترونية بقطاع التربية الوطنية لا يتأتى إلا من خلال الاستمرار في تصحيح الأخطاء السابقة وبلورة مخططات واستراتيجيات وطنية تراعي هذا الجانب؛
 - تحديث البنى التحتية لمؤسسات التربية الوطنية بما يتماشى ومتطلبات التحول الرقمي؛
 - ضرورة تأهيل العامل البشري بقطاع التربية الوطنية لمواكبة التطورات العلمية المتسارعة، من خلال تنظيم دورات تدريبية متخصصة، خصوصاً ما تعلق بالبرمجيات والصيانة؛
 - مراجعة وتحديث تشريعات وقوانين قطاع التربية لضمان أمن وسلامة تبادل الوثائق الإلكترونية؛
 - الاستفادة من التجارب العالمية والعربية الناجحة في مجال الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي؛
- وفي الختام، يمكننا اقتراح ما يلي كآفاق مستقبلية للدراسة:
- ◀ تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في حوكمة قطاع التربية الوطنية.
 - ◀ التحول الرقمي في قطاع التربية كمقاربة للتسيير الإداري والبيداغوجي وتحسين الخدمة العمومية

المراجع العربية:

محمد محمود الطعمنة ، و طارق شريف العلوش . (2004).
الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. الأردن: المنظمة
العربية للتنمية الادارية.

نبراس محمد جاسم الاحباني . (2018). أثر الادارة الالكترونية
في ادارة المرافق العامة، دراسة مقارنة. الاسكندرية، مصر: دار الجامعة
الجديدة للنشر.

المراجع الأجنبية:

Lovelocck Chrstopher و wright lauren .
(2002)Principles of service marketing and
managment .new jer sey: prentce-hall
international.

References translated from Arabic:

Sairafi Mohammed. (without publishing
year). Electronic management. University
Thought House.

Dhomor Hani Hamed. (2008). Marketing
services. Amman, Jordan: Wa 'el
Distribution and Publishing House.

Al-Arabi Attiya. (2010). PhD thesis in
business administration. The role of e-
government in improving the performance
of public services in Algeria. Biskra,
Algeria: Mohamed Khidir University.

Badr Mohammed Essaid. Kazaz. (2015).
The role of electronic administration in the
fight against administrative corruption.
Alexandria: University House of Thought.

Tayssir Ajarma. (2005). Bank marketing.
Amman, Jordan: Al Hamid Publishing
House.

Rasha Mohammed Jafar al-Hashimi.
(2017). Impact of e-government on public
facility management methods (comparative
study). Journal of Anbar University of
Legal and Political Sciences, 191.

Saad Ghalib Yassin. (2005). E-
Management and the agreement of its Arab
applications. Riyadh: Institute of Public
Administration.

Abdul Razak Ghazi Nakach. (2001).
public finances. Wael for publication and
distribution.

Abdul Sattar ElAli. (2008). Applications
in total quality management. Amman,

الصيرفي محمد . (دون سنة نشر). الادارة الالكترونية. دار الفكر
الجامعي.

الضمور هاني حامد . (2008). تسويق الخدمات. عمان، الأردن:
دار وائل للتوزيع والنشر.

العربي عطية . (2010). أطروحة دكتوراه في ادارة الأعمال. دور
الحكومة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر .
بسكرة، الجزائر: جامعة محمد خيضر.

بدر محمد السيد قزاز . (2015). دور الادارة الالكترونية في محاربة
الفساد الاداري. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.

تيسير العجارمة . (2005). التسويق المصري. عمان، الأردن: دار
الحامد للنشر.

رشا محمد جعفر الهاشمي . (2017). أثر الحكومة الالكترونية
على طرق ادارة المرفق العام (دراسة مقارنة). مجلة جامعة الأنبار
للعلوم القانونية والسياسية ، 191.

سعد غالب ياسين . (2005). الادارة الالكترونية وفاق تطبيقاتها
العربية. الرياض: معهد الادارة العامة.

عبد الرزاق غازي النقاش . (2001). المالية العامة. وائل للنشر
والتوزيع.

عبد الستار العلي . (2008). تطبيقات في ادارة الجودة الشاملة.
عمان، الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

عبد القادر براينيس . (2007). أطروحة دكتوراه في العلوم
الاقتصادية. التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية- دراسة حالة
البريد والاتصالات في الجزائر . الجزائر، الجزائر.

عشور عبد الكريم . (2011/2010). دور الادارة الالكترونية في
ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر. جامعة
منتوري، جامعة منتوري، الجزائر.

علاء السالمي، و اخرون. (2006). نظم ادارة المعلومات.
القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية.

عماد حسن عبد الحفيظ أحمد محمد . (2020). الادارة
الالكترونية وامكانية تطبيقها على نظم وشبكات ومراكز المعلومات.
الجزائر: دار العلم والايمان للنشر والتوزيع.

كروش وولتس . (1991). الخدمات العامة واليات السوق. (محسن
ابراهيم الدسوقي، المترجمون) الأردن: الادارة العامة للطبع والنشر.

محمد الحناوي. (1976). ادارة التسويق. الاسكندرية، مصر: دار
الجامعات المصرية للطباعة والنشر.

محمد سمير . (2009). الادارة الالكترونية. عمان: دار المسيرة
للنشر والتوزيع.

Abdelkader Brainis. (2007). Doctoral thesis in economics. Marketing in Public Service Enterprises - Post and Communication Case Study in Algeria. Algeria, Algeria.

Ashur Abdul Karim. (2010/2011). The role of e-administration in the rationalization of public service in the United States and Algeria. University of Montori, University of Montori, Algeria.

Ala Salmi, others. (2006). Information management systems. Cairo: Arab Organization for Administrative Development.

Imad Hassan Abdul Hafiz Ahmed Mohamed. (2020). Electronic management and its applicability to information systems, networks and centres. Algeria: House of Science and Faith for Publication and Distribution.

Krush Walch. (1991). Public services and market ups. (Mohsen Ibrahim Aldsouqi, translators) Jordan: General Department of Printing and Publishing.

Mohammed Hanawi. (1976). Marketing Department. Alexandria, Egypt: Egyptian Universities Printing and Publishing House.

Mohammed Samir. (2009). Electronic management. Amman: Al-Masirah Publishing and Distribution House.

Mohammed Mahmoud Al-Taaminah and Tariq Sharif Al- (2004). E-government and its applications in the Arab world. Jordan: Western Organization for Administrative Development.

Nebras Mohammed Jassim al-Ahbani. (2018). Impact of electronic management on public utility management, comparative study. Alexandria, Egypt: New University Publishing House

Jordan: Al-Masirah Publishing and Distribution House.

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	35	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,943	20

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	35	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,902	10

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	35	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,882	10

Corrélations

		manageme nt	quality
management	Corrélation de Pearson	1	,899**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	35	35
quality	Corrélation de Pearson	,899**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	35	35

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

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	management ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : quality

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,899 ^a	,808	,803	,21063

a. Prédicteurs : (Constante), management

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,178	1	6,178	139,251	,000 ^b
	Résidus	1,464	33	,044		
	Total	7,642	34			

a. Variable dépendante : quality

b. Prédicteurs : (Constante), management

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,535	,240		6,395	,000
	management	,687	,058	,899	11,800	,000

a. Variable dépendante : quality