

أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية في الإدارة الإقليمية بالجزائر - بلدية المدية أنموذجاً -

The Impact of the Application of Electronic Management on the Improvement of the Public Service in the Regional Administration of Algeria - Municipality of Medea Model-

جمال عبد العزيز حمادو^{1*}، لخضر بن علي²

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

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

تاريخ القبول: 2024/10/29

تاريخ الاستلام: 2024/08/10

الملخص:

تستهدف هذه الدراسة، معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية -باعتبارها توجه حديث للإصلاح الإداري- على تحسين الخدمة العمومية ببلدية المدية، وذلك بإجراءنا لدراسة ميدانية، قمنا من خلالها بتصميم استبانة بغرض جمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة التي بلغ عددها (50) مفردة، ومن أجل دراسة وتحليل الاستبيان، استخدمنا برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS/v26)، حيث توصلت الدراسة إلى أن بلدية المدية تستخدم الإدارة الإلكترونية بفعالية، إضافة إلى وجود علاقة ارتباط معنوي بين مختلف أبعاد الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية في القطاع محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الكترونية، خدمة عمومية، تحسين الخدمة العمومية، بلدية المدية، إدارة إقليمية.

تصنيف JEL: M15، H83، L86

Abstract:

This study aims at identifying the most effective way to apply e-management in order to improve the generic service in the country, and by conducting our own research for the purpose of collecting authentic data. This study included (50) samples, and for the study and analysis of the questionnaire, we used the Statistical Packages Programme for Societal Sciences. (SPSS/v26), where the study concluded that the City Municipality is effectively using E-management, as well as a significant correlation between the various dimensions of e-administration and improved public service in the sector studied.

Key Words : Electronic Management, Public Service, Improvement of Public Service, Medea Municipality, Regional Administration.

JEL Classification: M15, H83, L86

* جمال عبد العزيز حمادو، djamelhamadou26@gmail.com

1. مقدمة:

أصبحت الحاجة مُلحّة لـتحسين كفاءة الإدارة الإقليمية، وتقديم خدمات عمومية تتّسم بالشفافية والسّعة في التّنفيد، هُنا تبرز أهمية الإدارة الالكترونية، حيث يتمّ من خلالها توظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتمكين المواطنين من الوصول إلى الخدمات عبر الانترنت، دون الحاجة إلى التّنقل للمكاتب الإدارية بشكل شخصي، ممّا يؤدي إلى تحسين الرّضا العام عن الخدمات المقدمة.

وفي إطار مشروع الجزائر الإلكترونية، استحدثت وزارة الدّاخلية والجماعات المحلية، العديد من الآليات لرقمنة الجماعات المحلية باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، وتمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية، وكذلك تخفيف الإجراءات الإدارية، ومن أهمّ هذه الآليات السّجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية الشّباك الموحّد، الشّباك الإلكتروني للوثائق المؤمّنة.

وقد جاءت هذه الدّراسة لمحاولة الإجابة على السّؤال التّالي:

1.1 إشكالية الدّراسة:

ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية في الهيئة محل الدّراسة؟

2.1 فرضيات الدّراسة:

أ- الفرضية الرّئيسية الأولى:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية ببلدية المدية عند مستوى معنوية 0.05.

ب- الفرضية الرّئيسية الثانية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية ببلدية المدية عند مستوى معنوية 0.05.

3.1 أهمية الدّراسة:

- الإشارة إلى أبرز الجوانب النّظرية، للإدارة الالكترونية وتحسين مستوى الخدمة العمومية.
- تُعدّ هذه الدّراسة هامّة، لكونها تستهدف هيئة محلية حساسة تعمل على تلبية حاجيات المواطنين وكسب ثقتهم.

- يُتوقع أن تُساهم نتائج هذه الدّراسة في تشخيص نقاط الضّعف، عند تطبيق الإدارة الالكترونية بالإدارة الإقليمية.

- مُحاولة توجيه القطاعات العمومية إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية، لترقية الخدمة العمومية.

4.1 أهداف الدّراسة:

- التّعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين مستوى الخدمة العمومية ببلدية المدية.

- إظهار مدى الإهتمام بتحسين الخدمة العمومية والرّقي بها في الإدارة الإقليمية بالجزائر.

- تبين مدى تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة الإقليمية (المحلية).

- اقتراح توصيات تبنّا للنتائج المتوصل إليها، والتي من شأنها تحسين الخدمة العمومية والارتقاء إلى طموحات المواطنين.

5.1 متغيرات الدراسة:

الجدول 01: متغيرات الدراسة

متغير مستقل	الإدارة الإلكترونية
متغير تابع	تحسين الخدمة العمومية

المصدر: من إعداد الباحثين، 2024

6.1 المنهج المتبع في الدراسة:

أُعتمدَ المنهج الوصفي في تقديم الإطار النظري لمتغيرات الدراسة، بالإضافة إلى الجانب التطبيقي لذات الدراسة، مُعتمدين على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS/v26)، وذلك لأجل معرفة طبيعة الأثر بين متغيرات الدراسة في بلدية المدية (مكان إجراء الدراسة).

2. الإطار النظري للدراسة: الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية

يُمثل تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية إستراتيجية محورية، يُمكنها إضفاء نتائج إيجابية على عمل أجهزة الإدارة، ويُحقق المصادقية في مؤسسات الخدمة العمومية.

1.2 الإدارة الإلكترونية: التعريف والأبعاد

ظهرت الإدارة الإلكترونية كمنهج إداري جديد، ممّا دفع المؤسسات لاعتماد الحاسوب والمعلوماتية في مجالات الإدارة المتعددة.

أ. تعريف الإدارة الإلكترونية:

اختلفت تعريفات الإدارة الإلكترونية باختلاف زوايا دراستها، ومن هذه التعريفات ما يلي:

«إنجاز المعاملات الإدارية، باستخدام التقنيات الإلكترونية (الطعامنة و شريف العلوش، 2004، صفحة 11.10)، تقديم الخدمات العمومية عبر شبكة الانترنت، دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى إدارة شخصيا، لانجاز معاملاته، ما يترتب عنه من تضيق للوقت والجهد " (الكريم، 2010/2011، صفحة 13)

«عملية ميكنة جميع أنشطة المؤسسات الإدارية، بالاعتماد على تقنيات المعلومات الضرورية، لبلوغ أهداف الإدارة الجديدة (سمير، 2009، صفحة 43)، كما تستهدف تقليل استخدامات الورق، تبسيط الإجراءات، الانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات، لتُصبح كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا (السالي و اخرون، 2006، صفحة 34)

«قدّم البنك الدولي تعريفا للإدارة الإلكترونية على أنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بُغية زيادة الكفاءة، الفعالية، الشفافية ومساءلة الحكومة فيما تُقدّمه للمواطنين ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات بما يُدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويُنهى الفساد، وإعطاء فرصة للمواطنين للمشاركة في مراحل العملية السياسية، والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على نواحي الحياة المختلفة" (قزاز، 2015، صفحة 24)

«هي عملية إدارية قائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الاتصال، في التخطيط، التوجيه والرقابة على الموارد والإمكانيات التي تتوفر عليها المؤسسة الإدارية من أجل بلوغ الأهداف المسطرة" (نجم، 2009، صفحة 158)

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

- محتوى معلوماتي؛

- محتوى خدمي؛

- محتوى اتصال؛

وكتعريف إجرائي: نقول "بأنها التّحول من أداء المعاملات وتقديم الخدمات، بالطّريقة اليدوية التّقليدية المُستندة على الورق، إلى الشّكل الإلكتروني الذي يتميز بالسرعة والدّقة في الانجاز، وتجاوز نطاق الزّمان والمكان، مع ضرورة ضمان السّرية والخصوصية، بصورة تُساهم في تحسين مستوى الخدمات المقدّمة."

ب. أبعاد الإدارة الإلكترونية

حسب سعد غالب ياسين تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة أبعاد رئيسية وهي: (ياسين، 2005، صفحة 23)

1- الأجهزة والمعدات: تشمل مكونات الحاسوب المادية، أنظمتها، شبكاته، ومُلاحقاته.

2- البرمجيات: تشمل الشّق الذّهني من أنظمة الحاسوب الآلي وشبكاته، تتوزع على برامج النّظام

وبرامج التّطبيقات.

3- صُنَاع المعرفة: العنصر الهام في المنظومة ككل، ويتكون من القيادات الرّقمية، مديري ومحليي موارد

المعرفة ورأس المال الفكري. بغرض تطوير أساليب العمل الإداري. (محمد ع.، 2020، صفحة 207)

4- العامل البشري: يُعدّ العامل البشري المؤهل، أساس الإدارة الإلكترونية، حيث تُستند عليه في بلوغ

أهدافها، ويُمكن تقسيم العنصر البشري الفاعل في الإدارة الإلكترونية إلى: (الاحباني، 2018، صفحة 20)

- المبرمجين: وضع البرامج المعلوماتية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية.

- مشغلو الحاسوب الآلي: إدخال البيانات والمعلومات، وأرشفة تخزين الوثائق.

- موظفي الشّبكات: صيانة شبكات الحاسوب الآلي وإصلاح الأعطال.

- مُختصي الأمن والحماية: تأمين أنظمة المعلومات من الفيروسات والاختراقات.

2.2 الخدمة العمومية: التعريف والأبعاد

يُعتبر موضوع تحسين الخدمة العمومية من الاهتمامات الجوهرية للجزائر، التي كثّفت برامجها لتحقيق

إصلاحات على مستوى الإدارات العمومية ممّا يجعلها أكثر تجاوبا مع طموحات المواطنين.

أ. تعريف الخدمة العمومية:

الخدمة: هي نشاط يكون أساسًا غير ملموس، يُقدّمه الآخر، ولا يترتب عنه أي ملكية، وتقديم الخدمة قد

يكون مرتبط بمُنتج مادي ملموس أو بدونه (حامد، 2008، صفحة 14).

يُتّصف مصطلح "الخدمة العمومية" بالمرونة، لحمله أكثر من دلالة، لكون مجال الخدمات وإن اتّفق في

صفة العمومية، أي تُفَرّد الدّولة بتقديم هذه الخدمات، إلّا أنها تختلف من حيث طبيعتها، شكلها والجهة

المكلفة بتقديمها.

وسنذكر عددًا من تعاريف الخدمة العمومية:

« تُعرّف بأنها: الخدمة التي تقدّمها المؤسسات العمومية للمواطن، ضمن إطار القانون والتشريعات المعمول بها

في البلد، بالإضافة إلى كونها ذات فائدة عامة. (عطية، 2010، صفحة 9)

« تشير إلى أنواع الخدمات التي تُستغل في إطار جماعي إجبارا، وفق أساس المساواة التي ينص عليها القانون،

إذ تتحمل الدّولة توفيرها من أجل تلبية رغبات مواطنيها. (وولتس، 1991، صفحة 68)

تخضع الخدمة العمومية، لمجموعة من القواعد التي تستهدف المصلحة العامة، يُمكن تلخيص أهمها: (برانيس، 2007، صفحة 58)

- الاستمرارية؛

- الملائمة؛

- المساواة؛

وكتعريف إجرائي: نقول بأنها " نشاط مُسيّر من قِبَل الدّولة، يعمل على سدّ حاجات الأفراد شريطة الاستمرارية والمساواة بغية تحقيق الفائدة العامة".

ب. أبعاد جودة الخدمة العمومية:

إنّ الأبعاد التي يبني عليها المواطنون توقعاتهم، ومنها حكمهم على جودة الخدمة، تشمل عشرة أبعاد وهي: (Christopher & lauren, 2002, p. 465)

الاعتمادية، الاستجابة، المقدرة، المصدقية، الاتصال، الوصول للخدمة، الملموسية، درجة فهم مُقدم الخدمة للمستفيد، اللباقة، الأمان.

وقد اختزل الباحثون هذه الأبعاد العشرة إلى خمسة أبعاد، أطلقوا عليها نموذج جودة الخدمة، وتشمل ما يلي: (العجاردة، 2005، صفحة 333)

- المادية؛

- الاعتمادية؛

- الاستجابة؛

- الأمان؛

- اللباقة؛

3. الدّراسة الميدانية لأثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية ببلدية المدية:

1-3 التّعريف ببلدية المدية (الهيئة محلّ الدّراسة)

هي جماعة إقليمية "أي توجد لها اختصاصات داخل رقعة جغرافية معيّنة" قاعدية، تتمتع بالشّخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتُحدث بموجب قانون. (حسب المادة: 16 من دستور الجزائر 2016) وتقع في الشّمال الجزائري، تبعد حوالي 77 كلم عن العاصمة الجزائر، يحدها من الشّمال بلدية تمزقيدة وبلدية الحمدانية، ومن الشّرق بلدية وزرة، وغربا ذراع السّمار، وبلدية تيزي المهدي جنوبًا.

تُقدّر مساحتها بـ: 64 كلم²، منها 3530 هكتار أراضي زراعية، كما يبلغ ساكنها 169.555 نسمة حسب آخر الإحصائيات (سنة 2022).

كما تغطّد بلدية المدية في تادية مهامها على هيئات، تتوزع حسب هيكلها التّنظيمي.

2.3 مجتمع وعيّنة الدّراسة:

تمّ حصر مجتمع الدّراسة في كلّ الموظفين الإداريين ببلدية المدية، البالغ عددهم 126 مُستخدما، أمّا عيّنة الدّراسة التي تم حساب حجمها بواسطة معادلة ستيفن ثومبسون (Steven K. Thompson)، فقد تكوّنت من 50 موظفا إداريًا، مُوزعين على مختلف المصالح والمكاتب في بلدية المدية، إذ وُرّعت 50 استمارة ليتمّ استرجاع

40 منها، أي أنّ نسبة الاستجابة بلغت 80%، كما تمّ استبعاد 05 استمارات لم تكن صالحة للتحليل، فتبقت 35 استمارة نهائية تمّ تحليلها.

3.3 أداة ومتغيرات الدّراسة:

عند إجراء الدّراسات التّطبيقية، فإنّه ينبغي على العُموّم جمع عدد من البيانات الميدانية من الواقع لأجل دراستها وتحليلها، وذلك بغية الوصول إلى إيجاد إجابات واضحة عن إشكالية الدّراسة والفرضيات التي قامت عليها، ولأجل الإجابة عن الإشكالية المتعلقة بهذه الدّراسة، فقد تمّ الاعتماد على المصادر الأولى بشكل أساسي، حيث تمّ اللّجوء إلى جمع البيانات الأولى من خلال أداة الاستبيان، والاستبيان هو عبارة عن وسيلة لجمع البيانات من خلال احتوائها على مجموعة من الأسئلة أو العبارات، والطلب من المبحوثين الإجابة عليها، إذ شملت الاستبانة على عدد مُعين من العبارات، والتي تتوافق مع أهداف الدّراسة وتساؤلاتها، وذلك للإجابة عليها من طرف أفراد العينة، حيث استخدمنا مقياس ليكرت الخماسي لأغلب العبارات، إذ تُعطى كل إجابة أهمية نسبية من أقل درجة (01) إلى أعلى درجة (05).

وبالنسبة إلى تقسيم هذه الاستبانة فهو كما يلي:

- المحور الأول؛ خاص بالبيانات الشخصية (الديموغرافية) لخصائص العينة.

- المحور الثاني؛ الإدارة الالكترونية ببلدية المدية

- المحور الثالث؛ تحسين الخدمة العمومية ببلدية المدية

4.3 أساليب التّحليل الإحصائي:

قام الباحثان بتفريغ الاستبانة وتحليلها من خلال برنامج SPSS/v26 وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التّالية:

__ اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات الاستبيان؛

__ اختبار صدق الاتساق الداخلي للتحقق من صدق أداة الدّراسة؛

__ اختبار الاعتدالية (التّوزيع الطبيعي) من أجل تحديد استخدام الاختبارات المعلمية أو اللامعلمية في التّحليل الإحصائي؛

__ التكرارات والنّسب المئوية لوصف المتغيرات الشّخصية والوظيفية لأفراد عينة الدّراسة؛

__ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بهدف معرفة الأهمية النسبية واتجاهات أفراد العينة لكلّ فقرة من محاور الدّراسة؛

__ معامل بيرسون لحساب الارتباط ولتفني أو إثبات وجود علاقة بين متغيرات الدّراسة؛

__ اختبار الانحدار الخطي البسيط لتحديد الأثر وإيجاد معادلته.

أولاً: اختبار الثبات العام الكلي لأداة الدّراسة

لأجل التّأكد من مدى ثبات أداة الدّراسة، تم استعمال مقياس ألفا كرونباخ Alpha Cronbach، حيث أنّ هذا المقياس كلما اقتربت قيمته من الواحد كان الثبات مرتفعاً، أي ارتفاع إمكانية الحصول على نفس النتائج إذا طبقت الأداة على نفس العينة. وبتطبيق هذا المقياس على أداة الدراسة بواسطة البرنامج المستخدم (SPSS)، تم الحصول على النتائج الممثلة في الجدول الموالي:

الجدول 02: قيمة معامل الثبات العام Alpha Cronbach

المحاور	عدد العبارات	ثبات المحاور Alpha Cronbach
المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية ببلدية المدية	10	0.772
المحور الثالث: تحسين الخدمة العمومية ببلدية المدية	10	0.846
مستوى الثبات العام	20	0.864

المصدر: من إعداد الباحثين، 2024، بناء على مخرجات برنامج SPSS/v26.

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أنّ معامل الثبات العام لمحاور الدراسة مرتفع، حيث تراوح بين 0.846 كأعلى قيمة و0.772 كأدنى قيمة، وإجمالاً بلغ معامل الثبات 0.864 لإجمالي فقرات الاستبيان. وهذا ما يدلّ على أنّ الاستبيان يتمتّع بدرجة عالية من الثبات، ويُمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

ثانياً: اختبار الاتساق الداخلي

نعني باختبار صدق أداة الدراسة، اختبار مدى مناسبتها لأغراض الدراسة، وقد قمنا بالتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان، بحساب مُعامل بيرسون بين درجات كلّ عبارة من عبارات البُعد والدرجة الكلية للبعد التي تنتمي إليه، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 03: يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات متغير الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1.	تتوفر لدى البلدية الأجهزة الكافية والتقنيات اللازمة لإرساء الإدارة الإلكترونية	0.542	0.001
2.	تلتزم البلدية بالسياسات التي تُنظم توظيف التكنولوجيا والتحول إلى الإدارة الإلكترونية	0.711	0.000
3.	تمتلك البلدية قاعدة بيانات كافية لإنجاز أعمالها	0.600	0.000
4.	تمتلك البلدية قاعدة بيانات توفر معلومات حديثة	0.580	0.000
5.	تتوفر البلدية ومختلف ملحقاتها على كوادر بشرية مؤهلة في ميدان التكنولوجيا والمعلومات	0.536	0.000
6.	تقدم البلدية دورات تكوينية كافية في ميدان الإدارة الإلكترونية لفائدة موظفيها	0.708	0.000
7.	تتوفر لدى البلدية آلية حماية البيانات الإلكترونية من أي اختراق والحفاظ على أمنها وسريتها	0.652	0.000
8.	توفر البلدية الربط بشبكة الأنترنت والهاتف لجميع مصالحها ومكاتبها والملحقات التابعة لها	0.481	0.003
9.	توفر البلدية شبكة اتصال داخلية تربط المصالح والمكاتب ببعضها البعض وأخرى خارجية تربط المصالح بالمواطن	0.373	0.027

0.000	0.680	10 تعمل البلدية على تحويل محتوى الأرشيف التقليدي إلى أرشيف رقمي مخزن في الحواسيب
-------	-------	--

المصدر: من إعداد الباحثين، 2024، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS/ v26

يتضح من الجدول أعلاه، أن قيم معاملات الارتباط، لعبارات المحور الأول مع المحور الذي تنتهي إليه، كانت مقبولة، حيث تراوحت بين 0.373 و 0.711، وكانت كلها دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05، مما يدل على اتساق العبارات مع المحور ككل.

الجدول 04: يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات متغير تحسين الخدمة العمومية

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1.	تسمح الخدمات المقدمة إلكترونياً في البلدية بتقليل الوقت اللازم لحصول المواطن على الخدمات	0.702	0.000
2.	تتميز الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البلدية بسرعة الاستجابة وتوفير الجهد في الحصول على الخدمة	0.590	0.000
3.	يساهم تقديم الخدمة الإلكترونية من طرف البلدية في تبسيط الإجراءات وطرق العمل	0.679	0.000
4.	تضمن البلدية خدمات إلكترونية موثوقة ودائمة	0.773	0.000
5.	تقدم البلدية في ظل الإدارة الإلكترونية خدمات دقيقة ودون أخطاء	0.750	0.000
6.	بإمكان المواطنين الاستفادة من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلدية من مكان إقامتهم دون الحاجة إلى التنقل لمقر البلدية	0.645	0.000
7.	تتميز الخدمات المقدمة إلكترونياً من طرف البلدية بالشفافية والمصداقية	0.751	0.000
8.	ساعدت الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل البلدية على تقليص الإجراءات المتخذة في تقديم الخدمات التقليدية	0.768	0.000
9.	تسمح الخدمات المقدمة إلكترونياً بالبلدية بتقليل الجهد الذهني المبذول من جانب الموظفين في إنجاز المهام الإدارية وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة	0.446	0.007
10.	تقلل الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البلدية من تكاليف العمل اليومي (المعاملات الورقية، عدد الموظفين، طوابير الانتظار)	0.469	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين، 2024، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS/ v26

يتضح من الجدول السابق، أن قيم معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني مع المحور الذي تنتهي إليه، كانت مقبولة حيث تراوحت بين 0.446 و 0.768، وكانت كلها دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05، مما يدل على اتساق العبارات مع المحور ككل.

وبالتالي فإن جميع عبارات المحورين الأول والثاني متسقة داخليا مع المحاور التي تنتهي إليها، مما يُثبت أن أداة الدراسة تتمتع بالصدق، وهي بالفعل مناسبة لقياس ما وُضعت لقياسه.

ثالثا: اختبار اعتدالية البيانات (التوزيع الطبيعي)

يُعدّ اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدّراسة، أحد الشّروط الأساسيّة التي يجب أن تتحقّق، حتّى يُمكن القيام بتحليل الإحصائي واختبار الفرضيات، وهذا لتحديد إما يجب استعمال الاختبارات المعلمية إذا كانت المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي أو الاختبارات اللامعلمية إذا كانت المتغيرات لا تتبع التوزيع الطبيعي، لذا قمنا بإخضاع متغيرات الدراسة لاختبار كولموجروف سمرنوف Kolmogorov- Smirnov بالإضافة إلى اختبار شبيرو ويلك (Shapiro- wilk) لمعرفة إن كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، حيث تكون هذه الأخيرة تتبع التوزيع الطبيعي إذا كان مستوى المعنوية لكل محاور الدّراسة أكبر من 0.05، وذلك على أساس الفرضية الصّفرية والفرضية البديلة التّالية:

الفرضية الصّفرية (H_0): البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (قيمة مستوى معنوية أكبر من 0.05).

الفرضية البديلة (H_1): البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي (قيمة مستوى معنوية أقل من 0.05).

وباستخدام برنامج SPSS/ v26 تحصلنا على الجدول التالي:

الجدول 05: نتائج اختبار اعتدالية البيانات

Shapiro- Wilk			Kolmogorov- Smirnov			
مستوى الحرية Sig	درجة الحرية Ddl	القيمة الإحصائية Statistiques	مستوى الحرية Sig	درجة الحرية Ddl	القيمة الإحصائية Statistiques	
0.178	35	0.956	0.086	35	0.139	الإدارة الإلكترونية
0.726	35	0.979	0.200	35	0.084	تحسين الخدمة العمومية

المصدر: من إعداد الباحثين، 2024، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS/ v26

من الجدول السّابق، يتضح من قيّم Kolmogorov- Smirnov و Shapiro- Wilk لمتغيري الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية ومستوى الدّلالة المقابلة لهما (مستوى الدّلالة المعنوية Sig) هو 0.178 و 0.726، أي أنه أكبر تماما من 0.05، إذن نقبل الفرضية الصّفرية ونرفض الفرضية البديلة، ونقول بأن بيانات الدّراسة الميدانية تتبع التّوزيع الطّبيعي مما يسمح لنا بإجراء مختلف الاختبارات المعلمية.

5.3 عرض نتائج الدّراسة:

أولا: عرض الخصائص الديموغرافية لعينة الدّراسة

تتعلق العوامل الديموغرافية للعينة بالخصائص الشّخصية لأفرادها، وبالتالي يمكن قياسها ومعرفتها عن طريق تحليل الخصائص والسّمات المميزة لأفراد العينة، مثل: الجنس، الفئة العمرية، سنوات الخبرة...الخ، ويمكن تفصيل العوامل الديموغرافية للعينة المدروسة على النّحو التالي:

الجدول 06: التحليل الإحصائي لعينة الدراسة تبعا للخصائص الشخصية والوظيفية

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
68.6	24	ذكر
31.4	11	أنثى
النسبة المئوية	التكرارات	السّن
8.6	3	من 20 إلى 30 سنة
57.1	20	من 31 إلى 40 سنة
22.9	8	من 41 إلى 50 سنة
11.4	4	أكثر من 51 سنة
النسبة المئوية	التكرارات	طبيعة الوظيفة
11.4	4	رئيس مصلحة
17.1	6	رئيس مكتب
14.3	5	مهندس
22.9	8	متصرف
17.1	6	ملحق
17.1	6	عون مكتب
النسبة المئوية	التكرارات	سنوات الخبرة
34.3	12	أقل من 5 سنوات
22.3	8	من 5 إلى 10 سنوات
28.6	10	من 11 إلى 15 سنة
14.3	5	أكثر من 15 سنة

المصدر: من إعداد الباحثين، 2024، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS/v26

يمكن تفسير معطيات الجدول أعلاه كما يلي:

- **الجنس:** نلاحظ أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث، وذلك بنسبة 68.6% للذكور، مقابل 31.4% للإناث، أي أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث بفارق 37.20%.
- **الفئة العمرية:** نلاحظ أن النسبة الأعلى 57.1% من الموظفين عمرهم ما بين 31 إلى 40 سنة، وهو ما يدل على أن البلدية تعتمد على فئة الشباب لتقديم الخدمات العمومية، تليها نسبة قدرها 22.9% تمثل من عُمره ما بين 41 إلى 50 سنة، ونسبة 11.4% تمثل كل من أعمارهم أكثر من 50 سنة ونسبة 8.6% تمثل من أعمارهم من 20 إلى 30 سنة.
- **طبيعة الوظيفة:** من خلال الجدول أعلاه يتبين أن أكثر المجيبين هم متصرفون بنسبة قدرت بـ 22.9%، ثم تليها إجابات كل من رؤساء وأعوان المكاتب والملحقين الإداريين بنسبة قدرت بـ 17.1%، أما إجابات المهندسين ورؤساء المصالح فقد بلغت على التوالي نسب 14.3% و 11.4%.
- **سنوات الخبرة:** نلاحظ أن نسبة من لديهم خبرة أقل من 5 سنوات تمثل أعلى نسبة وقدرت بـ 34.3%، يليها من لديهم خبرة من 11 إلى 15 سنة وقدرت نسبتهم بـ 28.6%، ثم من لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة قدرت بـ 22.3%، وأخيرا حلت فئة من لديهم خبرة أكثر من 15 سنة بنسبة تقدر بـ 14.3%.

ثانيا: التحليل الإحصائي للمحورين الثاني والثالث:

الجدول 07: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاتجاه العام لمتغير الإدارة الإلكترونية ببلدية المدية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1.	تتوفر لدى البلدية الأجهزة الكافية والتقنيات اللازمة لإرساء الإدارة الإلكترونية	3.54	1.094	مرتفع	6
2.	تلتزم البلدية بالسياسات التي تُنظم توظيف التكنولوجيا والتحول إلى الإدارة الإلكترونية	3.83	0.707	مرتفع	1
3.	تمتلك البلدية قاعدة بيانات كافية لإنجاز أعمالها	3.37	0.973	متوسط	8
4.	تمتلك البلدية قاعدة بيانات توفر معلومات حديثة	3.60	0.881	مرتفع	5
5.	تتوفر البلدية ومختلف ملحقاتها على كوادر بشرية مؤهلة في ميدان التكنولوجيا والمعلومات	3.77	0.973	مرتفع	3
6.	تقدم البلدية دورات تكوينية كافية في ميدان الإدارة الإلكترونية لفائدة موظفيها	3.11	1.231	متوسط	10
7.	تتوفر لدى البلدية آلية حماية البيانات الإلكترونية من أي اختراق والحفاظ على أمنها وسريتها	3.83	0.618	مرتفع	2
8.	توفر البلدية الربط بشبكة الإنترنت والهاتف لجميع مصالحها ومكاتبها والملحقات التابعة لها	3.69	0.900	مرتفع	4
9.	توفر البلدية شبكة اتصال داخلية تربط المصالح والمكاتب ببعضها البعض وأخرى خارجية تربط المصالح بالمواطن	3.43	1.092	مرتفع	7
10.	تعمل البلدية على تحويل محتوى الأرشيف التقليدي إلى أرشيف رقمي مخزن في الحواسيب	3.17	1.175	متوسط	9
متوسط المحور الثاني ككل		3.53	0.562	مرتفع	

المصدر: من إعداد الباحثين، 2024، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS/ v26

من الجدول أعلاه، نلاحظ أن محور الإدارة الإلكترونية قد سجّل اتجاه موافقة بمستوى مرتفع، وبمتوسط حسابي يقدر بـ 3.53 وانحراف معياري قدره 0.562، ما يدلّ على تشتت قليل لإجابات أفراد العينة، أي أنّ إجاباتهم كانت في اتجاه واحد، وإجمالاً يرى أفراد العينة، أنّ بلدية المدية تسعى جاهدة لتوفير التكنولوجيا للتحول نحو خدمات عمومية إلكترونية، وكذا توفير كادر بشري مؤهل لتقديم هذه الخدمات، في جميع مصالحها ومكاتبها والملحقات التابعة لها.

الجدول 08: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاتجاه العام لمتغير تحسين الخدمة العمومية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1.	تسمح الخدمات المقدمة إلكترونيا في البلدية بتقليل الوقت اللازم لحصول المواطن على الخدمات	4.09	0.562	مرتفع	5
2.	تتميز الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البلدية بسرعة الاستجابة وتوفر الجهد في الحصول على الخدمة	3.94	0.838	مرتفع	7
3.	يساهم تقديم الخدمة الإلكترونية من طرف البلدية في تبسيط الإجراءات وطرق العمل	4.29	0.710	مرتفع	2
4.	تضمن البلدية خدمات إلكترونية موثوقة ودائمة	4.11	0.900	مرتفع	4
5.	تقدم البلدية في ظل الإدارة الإلكترونية خدمات دقيقة ودون أخطاء	3.49	0.951	مرتفع	9
6.	بإمكان المواطنين الاستفادة من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلدية من مكان إقامتهم دون الحاجة إلى التنقل لمقر البلدية	3.29	1.073	مرتفع	10
7.	تتميز الخدمات المقدمة إلكترونيا من طرف البلدية بالشفافية والمصداقية	4.11	0.631	مرتفع	3
8.	ساعدت الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل البلدية على تقليص الإجراءات المتخذة في تقديم الخدمات التقليدية	3.91	0.951	مرتفع	8
9.	تسمح الخدمات المقدمة إلكترونيا بالبلدية بتقليل الجهد الذهني المبذول من جانب الموظفين في إنجاز المهام الإدارية وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة	4.34	0.482	مرتفع	1
10.	تقلل الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البلدية من تكاليف العمل اليومي (المعاملات الورقية، عدد الموظفين، طوابير الانتظار)	4.03	0.891	مرتفع	6
متوسط المحور الثالث ككل		3.96	0.530	مرتفع	

المصدر: من إعداد الباحثين، 2024، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS/ v26

من الجدول أعلاه، نلاحظ أنّ متوسط محور تحسين الخدمة العمومية قد سجّل متوسط حسابي قدره 3.96 وانحراف معياري قدره 0.530 وباتجاه موافقة بمستوى مرتفع، أي أنّ إجمالي أفراد العينة، يرون أن تحسّن الخدمات العمومية قد تحقق بتوفير الإدارة الإلكترونية بالبلدية، نتيجة تقليل الجهد الذهني المبذول من قبل الموظفين في إنجاز المهام الإدارية، كما سمح تطبيق الإدارة الإلكترونية بتبسيط إجراءات وطرق العمل، وتقديم خدمات عمومية تتميز بالشفافية والمصداقية.

6.3 اختبار صحة الفرضيات:

➤ تنص الفرضية الرئيسية الأولى على أنه: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية ببلدية 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 09: نتائج تحليل معامل الارتباط بيرسون (Pearson) بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية

تحسين الخدمة العمومية		البيان
معامل الارتباط بيرسون (Pearson)	مستوى الدلالة Sig	الإدارة الإلكترونية
0.531	0.001 ➤	

المصدر: من إعداد الباحثين، 2024، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS/ v26

نلاحظ من خلال الجدول السابق، أنّ مستوى الدلالة بلغ 0.001 وهو أصغر من المستوى المعنوية 0.05، وهذا ما يؤكد على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وارتباط معنوي بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية، كما بلغ معامل الارتباط 0.531، مما يدلّ على وجود ارتباط طردي متوسط بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية.

من خلال ما سبق تؤكد النتائج على رفض الفرضية الرئيسية وقبول الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية ببلدية المدية عند مستوى معنوية 0.05.

➤ تنص الفرضية الرئيسية الثانية على أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية ببلدية المدية عند مستوى معنوية 0.05"،

تم اختبار هذه الفرضية من خلال تحليل الانحدار الخطي البسيط، والنتائج موضحة فيما يلي:

الجدول 10: تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية

الإدارة الإلكترونية				تحسين الخدمة العمومية
معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F	قيمة Sig	
0.531	0.282	12.932	0.001	

المصدر: من إعداد الباحثين، 2024، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS/ v26

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أنّ قيمة معامل الارتباط (R) بلغت 0.531، ممّا يدلّ على وجود علاقة ارتباطية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية، كما بلغ معامل التحديد 0.282 وهو يدلّ على أنّ 28.2 % من التغيرات التي تطرأ على تحسين الخدمة العمومية كانت نتيجة لتطبيق الإدارة الإلكترونية أما النسبة الباقية 71.8 % فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة، وبالنسبة لقيمة F المحسوبة فقد قدرّت بـ 12.932 بمستوى دلالة 0.001 وهو أقل من 0.05 ما يؤكد معنوية الأثر.

الجدول 11: تحليل نتائج الانحدار الخطي للتنبؤ بأثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية

النماذج	محتويات النموذج	المعامل غير المعياري		المعامل المعياري	قيمة t	الدلالة الإحصائية
		قيمة B	الخطأ المعياري			
النموذج الأول	الثابت	2.190	0.498		4.396	0.000
	الإدارة الإلكترونية	0.501	0.139	0.531	3.596	0.001

المصدر: من إعداد الباحثين، 2024، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS/ v26

كما يتّضح أيضًا من خلال الجدول أعلاه، أنّ تطبيق الإدارة الإلكترونية يُؤثر على تحسين مستوى الخدمة العمومية، حيث أنّ مستوى الدلالة بلغ 0.003 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05، ممّا يدل على أنه لوحده قادر على التأثير على تحسين مستوى الخدمة بـ 0.501، أي أن الزيادة بوحدة واحدة في الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحسن مستوى الخدمة بـ 0.501، وممّا سلف، يمكن كتابة معادلة الانحدار الخطي البسيط كما يلي:

$$Y = 0.501x + 2.190 \text{ (الإدارة الإلكترونية) (تحسين الخدمة العمومية)}$$

ومن خلال ما سبق ذكره، تُؤكّد النتائج على رفض الفرضية الرئيسية وقبول الفرضية البديلة، أي "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية ببلدية المدية عند مستوى معنوية 0.05".

4. الخاتمة:

إنّ تطبيق الإدارة الإلكترونية من مُتطلبات الحياة العملية، نظرًا لإيجابياتها من حيث إنشاء مرافق رقمية متخصصة وسهولة الولوج إليها، وما تُكلّفه من نفقات أقل مُقارنة بالمرافق التقليدية، كما أنّ هذه الآلية قد تبنتها عديد الدّول العربية والأجنبية للنّهوض بقطاعها العام، خصوصًا الجماعات الإقليمية (المحلية)، لكونها تستمدّ مشروعيتها من إرادة الشّعب، فهي الهيئات اللامركزية الأقرب للمواطن، والتي تعمل على تلبية حاجياته وكسب ثقته من خلال تحسين مستوى خدماتها المقدمة له.

ومن خلال الدّراسة الميدانية ببلدية المدية، وبعد الإشارة لأهمّ الجوانب النّظرية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وتحسين مستوى الخدمة العمومية،

توصلنا إلى مجموعة من النّتائج أبرزها:

- تمتلك بلدية المدية كوادر بشرية مُؤهلة في مجال الإدارة الإلكترونية؛
 - اختفاء بعض من وظائف العمل التي كانت تمارس في الإدارة التقليدية بالبلدية؛
 - وجود مستوى عالٍ لتطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية المدية والارتقاء بمستوى الأداء؛
 - يُعدّ مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية المدية مُرتفعًا؛
 - يُعدّ مستوى الخدمات العمومية المُقدمة ببلدية المدية مُرتفعًا؛
 - توجد علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين مستوى الخدمة العمومية ببلدية المدية؛
 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية ببلدية المدية؛
- وعلى إثر النّتائج المتوصل إليها، تمّ اقتراح التّوصيات التّالية:
- تحديث البنى القاعدية للهيئات الإقليمية بما يتوافق ومتطلبات التّحول الرّقمي؛
 - تحديث تشريعات وقوانين قطاع الدّاخلية والجماعات المحلية لضمان سلامة تبادل الوثائق الإلكترونية؛
 - الاستفادة من تجارب الدّول الأجنبية التي حقّقت نتائج فعّالة في مجال تحسين الخدمة في الجماعات المحلية؛
 - تشجيع المستثمرين في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودعم البحوث العلمية في ذات المجال؛
 - تأهيل الكوادر البشرية على تقنيات الإدارة الإلكترونية، من أجل التّحكم في رقمنة الجماعات المحلية؛
 - تعميم الإدارة الإلكترونية بشكل مُندمج، يسمّح بالوصول المشترك للمعلومات بين مختلف الهيئات؛
 - تدعيم المواطنين في اقتناء الحاسوب والاشتراك في الانترنت من خلال جعلهما في متناول الجميع؛

5. قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

- نبراس محمد جاسم الاحباني. (2018). أثر الادارة الالكترونية في ادارة المرافق العامة، دراسة مقارنة. الاسكندرية، مصر: دار الجامعة الجديدة للنشر.
 - علاء السالمي واخرون. (2006). نظم ادارة المعلومات. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية.
 - محمد محمود الطعمانة، وطارق شريف العلوش. (2004). الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. الأردن: المنظمة العربية للتنمية الادارية.
 - تيسير العجارمة. (2005). التسويق المصرفي. عمان، الأردن: دار الحامد للنشر.
 - عبد الكريم، عشور. (2010/2011). دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر. جامعة منتوري، جامعة منتوري، الجزائر.
 - رشا محمد جعفر الهاشمي. (2017). أثر الحكومة الالكترونية على طرق ادارة المرفق العام (دراسة مقارنة). مجلة جامعة الأنبار للعلوم القانونية والسياسية. 191،
 - عبد القادر براينيس. (2007). أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية. التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية -دراسة حالة البريد والاتصالات في الجزائر. الجزائر، الجزائر.
 - الضمور هاني حامد. (2008). تسويق الخدمات. عمان، الأردن: داروائل للتوزيع والنشر.
 - محمد سمير. (2009). الادارة الالكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
 - 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: دارالفكر الجامعي.
 - عماد حسن عبد الحفيظ أحمد محمد. (2020). الادارة الالكترونية وامكانية تطبيقها على نظم وشبكات ومراكز المعلومات. الجزائر: دار العلم والايمان للنشر والتوزيع.
 - نجم عبود نجم. (2009). الادارة والمعرفة الالكترونية (الاستراتيجية، الوظائف والمجالات)، عمان، الأردن: دار اليازوري للنشر.
 - كروش وولتس. (1991). الخدمات العامة واليات السوق (محسن ا. الدسوقي. Trad). الأردن: الادارة العامة للطبع والنشر.
 - سعد غالب ياسين. (2005). الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية. الرياض: معهد الادارة العامة.
- ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

• Lovelock Christopher & Wright Lauren. (2002). Principles of service marketing and management. new jersey: prentice-hall international.

6. الملاحق:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,864	20

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الإدارة_الإلكترونية	,139	35	,086	,956	35	,178
الخدمة_العمومية	,084	35	,200 [*]	,979	35	,726

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

Corrélations

		الإدارة_الإلكترونية	الخدمة_العمومية
الإدارة_الإلكترونية	Corrélation de Pearson	1	,531 ^{**}
	Sig. (bilatérale)		,001
	N	35	35
الخدمة_العمومية	Corrélation de Pearson	,531 ^{**}	1
	Sig. (bilatérale)	,001	
	N	35	35

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

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	2,698	1	2,698	12,932	,001 ^b
Résidus	6,886	33	,209		
Total	9,584	34			

a. Variable dépendante : الخدمة_العمومية

b. Prédicteurs : (Constante), الإدارة_الإلكترونية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	2,190	,498		4,396	,000
الإدارة_الإلكترونية	,501	,139	,531	3,596	,001

a. Variable dépendante : الخدمة_العمومية

Statistiques

	1خ	2خ	3خ	4خ	5خ	6خ	7خ	8خ	9خ	10خ	الخدمة_العمومية
N Valide	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	4,09	3,94	4,29	4,11	3,49	3,29	4,11	3,91	4,34	4,03	3,9600
Ecart type	,562	,838	,710	,900	,951	1,073	,631	,951	,482	,891	,53093

Statistiques

	1ل	2ل	3ل	4ل	5ل	6ل	7ل	8ل	9ل	10ل	الإدارة_الإلكترونية
N Valide	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,54	3,83	3,37	3,60	3,77	3,11	3,83	3,69	3,43	3,17	3,5343
Ecart type	1,094	,707	,973	,881	,973	1,231	,618	,900	1,092	1,175	,56253