https://doi.org/10.47641/JRS.2023-10-1.02

مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات ISSN 2518-5721 PTCJRS

Vol. 10, No. 1, 2023, pp. 26-51

تاريخ الاستلام: (2021-12-26)، تاريخ القبول: (2022-02-27)

واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلديات قطاع غزة من وجهة نظر العاملين في المناصب الإشرافية

محمد حسين لوز	عبد الرحمن محمد حمدي
جامعة القرآن الكريم وتأصيل العلوم – السودان	

ملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الخمس الكبرى العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين في المناصب الإشرافية، وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وبالرجوع للأدبيات السابقة، تم بناء استبانة تكونت من (28) فقرة موزعة على (4) مجالات، وهي (مدى توافر الأجهزة والمعدات الإلكترونية، مدى توافر البرامج والتطبيقات الإلكترونية، مدى توافر شبكات الاتصال، مدى توافر الموارد البشرية المؤهلة)، وبعد التأكد من صدقها وثباتها، تم تطبيقها على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (250) موظفاً وموظفة، حيث كانت نسبة الاسترداد(90%)، وقد توصلت الدراسة إلى أن نسبة الموافقة لمدى توافر الأجهزة والمعدات الإلكترونية في البلديات الخمس الكبرى جاءت بمتوسط حسابي (77.86%)، بينما نسبة الموافقة لتوافر البرامج والتطبيقات الإلكترونية جاءت بمتوسط حسابي (80.47%)، و نسبة الموافقة لتوافر شبكات الاتصال جاءت بمتوسط حسابي (77.64%)، وأخيراً جاءت نسبة الموافقة لتوافر الموارد البشرية المؤهلة بمتوسط حسابي (74.11%)، وقد أوصت الدراسة بمتابعة التطورات العالمية في مجال التكنولوجيا، ووضع البرامج التدريبية لرفع كفاءة الموارد البشرية، والعمل على نقل الخبرات والإمكانيات المتوفرة لدى البلديات الخمس الكبرى إلى باقي بلديات قطاع غزة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، بلديات قطاع غزة الكبرى، المناصب الإشرافية.

The reality of applying electronic management at Gaza Strip municipalities according to supervisors' point of view

Abstract:

The study aimed at identifying the reality of applying electronic management in the five major municipalities of Gaza Strip according to supervisors' point of view. The study depended on the descriptive analytical method. Therefore, the researcher used a questionnaire as a tool for the study. The questionnaire concluded 28 paragraphs divided into 4 areas. These areas are (Availability of electronic devices and equipment, availability of electronic software and applications, availability of communication networks, availability of qualified human resources), After ensuring the validity and stability, the questionnaire was applied to a simple random sample of (250) male and female employees. The recovery rate was (90%), The study concluded the followings: According to the availability of electronic devices and equipment, the approval rate was 77.86%, According to the availability of electronic programs and applications, the approval rate was 80.47%, According to the availability of communication networks, the approval rate was 77.64%, According to the availability of qualified human resources, the approval rate was 74.11%, The study recommended following up the global developments in this field. In addition to develop training programs to raise the efficiency of human resources, and working to transfer the expertise and capabilities available in the five major municipalities to the rest municipalities of the Gaza Strip.

Keywords: Electronic management, Major municipalities in the Gaza Strip, supervisory positions.

مقدمة:

يتزايد تأثير التكنولوجيا الحديثة على كافة مناحي الحياة حتى أصبح من غير الممكن الاستغناء عنها بأي حال من الأحوال خاصة في الأعمال الإدارية داخل المؤسسات، وأصبح مصطلح الإدارة الإلكترونية يتكرر في الفترة الأخيرة بشكل كبير، حتى بات الانتقال من الأعمال الورقية إلى الأعمال الإلكترونية من الأشياء التي لا مفر منها توفيراً للوقت والتكلفة وحفظاً للجهود المبذولة، فعملية التحول ليست ترفاً أو اختياراً.

حيث "تقوم الإدارة الإلكترونية بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعمليات ربط المنظمة بفئة المؤثرين (من موردين، مشترين، عملاء، منافسين، أجهزة حكومية) وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى" (ياسين، 2005: 22).

وقد كان للبلديات في فلسطين بشكل عام وفي قطاع غزة بشكل خاص أدوار أساسية في تسيير حياة الناس خاصة في ظل الاحتلال والحروب المتكررة، كما أنها تقدم العديد من الخدمات التي لا غنى عنها للمواطنين، لذا كان الاهتمام بها وبتطويرها من المتطلبات الأساسية لتعزيز صمود الشعب الفلسطيني وتقديم خدمة أفضل للمواطنين.

وبسبب الظروف الاستثنائية التي تعمل بها هذه البلديات من الحروب المتكررة وصعوبة التواصل أصبح من الضروري الاهتمام بالإدارة الإلكترونية كونها توفر سهولة التواصل وإنجاز الأعمال من أكثر من مكان.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

سعت هذه الدراسة للتعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلديات قطاع غزة وخاصة البلديات الخمس الكبرى العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر الجهات الإشرافية، باعتبارها أحد أهم عوامل استمرارية الحياة للمواطنين في المجتمع ولما تقدمه من خدمات لا غنى عنها، ولما للإدارة الإلكترونية من دور كبير في تحقيق السرعة في إنجاز الأعمال وسرعة الوصول للمعلومة وتوفير الوقت والجهد والحد من سلبيات الإدارة الورقية، ومنع الازدواجية والتكرار غير المطلوب في العمل، وقد كان للأزمات المتكررة التي يتعرض لها قطاع غزة وأزمة كورونا دور كبير في دفع الباحثان لتناول هذا الموضوع المهم لدراسة مدى جهوزية البلديات للاستمرار في تقديم خدماتها في ظل هذه الظروف.

وبناءً على ما سبق فإن مشكلة الدراسة تمثلت في السؤال الرئيسي التالي:

ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الخمس الكبرى العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين في المناصب الإشرافية؟

ويتفرع من السؤال الرئيس السابق مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي:

- ما مدى توافر الأجهزة والمعدات الإلكترونية في البلديات الخمس الكبرى العاملة في قطاع غزة؟
- ما مدى توافر البرامج والتطبيقات الإلكترونية في البلديات الخمس الكبرى العاملة في قطاع غزة؟
- ما مدى توافر شبكات الاتصال في البلديات الخمس الكبرى العاملة في قطاع غزة؟
- ما مدى توافر الموارد البشرية المؤهلة في البلديات الخمس الكبرى العاملة في قطاع غزة؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيس إلى التعرف على:

- التعرف على مدى توافر الأجهزة والمعدات الإلكترونية في البلديات الخمس الكبرى العاملة في قطاع غزة.
- التعرف على مدى توافر البرامج والتطبيقات الإلكترونية في البلديات الخمس الكبرى العاملة في قطاع غزة.
- بيان مدى توافر شبكات الاتصال في البلديات الخمس الكبرى العاملة في قطاع غزة.

– الكشف عن مدى توافر الموارد البشرية المؤهلة في البلديات الخمس الكبرى العاملة في قطاع غزة.

أهمية الدراسة:

اكتسبت هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها الذي يناقش أحد أهم موضوعات علم الإدارة الحديثة، ألا وهو الإدارة الإلكترونية، ويمكن تقسيم الأهمية إلى:

1. الأهمية النظرية:

تشكل هذه الدراسة مساهمة في تطوير الموارد الفكرية والإدارية وذلك عبر التعرف على المفاهيم العلمية الحديثة في الإدارة الإلكترونية وإبراز أهمية تلك المفاهيم لمتخذي القرار بما يعود بالنفع على المجتمع كونه المستفيد الأول من خدمات البلديات، بالإضافة إلى أن هذه الدارسة تستمد أهميتها من حيوية موضوعها، حيث تعتبر معلومات واحصاءات هذه الدراسة، مرجعاً مهماً للباحثين والمهتمين في مجال البحث العلمي، وإضافة مرجع جديد في مجال الإدارة الإلكترونية لفتح المجال للدارسين والباحثين للبحث في جوانب أخرى في مجال الإدارة الإلكترونية.

2. الأهمية التطبيقية:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها دليل ومرشد لصناع القرار في بلديات قطاع غزة من خلال ما اسفرت عنه من نتائج واضافات علمية تم التوصل اليها يمكن الاستفادة منها في تطوير الإدارة الإلكترونية، وتقديم مقترحات علمية قابلة للتطبيق في البلديات تساهم في نجاح الإدارة الإلكترونية، كذلك توفر الدراسة مرجعاً مهماً وأثرا ايجابياً للبلديات يساهم في تحسين وتطوير مستوى الخدمات لديها ومساعدتها في معرفة نقاط القوة ونقاط الضعف لديهم في مجال الإدارة الإلكترونية، بالإضافة الى أن توصيات الدراسة تعتبر مصدراً مهما لتطوير سياسات إدارة البلديات واستراتيجياتها المتعلقة بتطوير الإدارة الإلكترونية.

حدود الدراسة:

1. **الحد الموضوعي:** اقتصرت الدراسة على بحث واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات محل الدراسة حيث اعتمد الباحث على عناصر الإدارة الإلكترونية من دراسة (لحول، 2022)، ودراسة (Jumaa، 2014)، ودراسة (ملحم، 2020).
2. **الحد البشري:** اقتصرت الدراسة على العاملين في المناصب الإشرافية في البلديات (مدير دائرة – رئيس قسم –رئيس شعبة).
3. **الحد المكاني:** أجريت الدراسة على البلديات الخمس الكبرى العاملة قطاع غزة (بلدية غزة – بلدية خانيونس – بلدية جباليا – بلدية رفح – بلدية دير البلح).
4. **الحد الزمني:** أجريت الدراسة في العام 2022م.

مصطلحات الدراسة:

تحقيقاً لأغراض الدراسة تم تعريف المصطلحات التالية:

الإدارة الإلكترونية: تم تعريفها اجرائياً بأنها تحويل العمليات الإدارية (التخطيط – التنظيم – التوجيه – الرقابة) وكذلك الخدمات المقدمة للمستفيدين إلى عمليات إلكترونية باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة بالاعتماد على عناصر الإدارة الإلكترونية وهي (الأجهزة والمعدات – البرامج والتطبيقات – شبكات الاتصال– الموارد البشرية) في البلديات.

البلديات الخمس الكبرى: هي أكبر خمس بلديات موجودة على مستوى قطاع غزة، تغطي المحافظات الخمس في قطاع غزة وتخدم أكثر من 80% من سكان قطاع غزة وهي بلديات (جباليا – غزة – دير البلح – خانيونس – رفح)، وحسب المادة رقم 3 من قانون رقم 1 لسنة 1997م الخاص بالهيئات المحلية الفلسطينية، فإن الهيئة المحلية (البلدية) هي وحدة الحكم المحلي في نطاق جغرافي وإداري معين، كما أنها تعتبر شخصية اعتبارية ذات استقلال مالي، تحدد وظائفها وسلطاتها بمقتضى أحكام القانون. (موقع موسوعة القوانين وأحكام المحاكم الفلسطينية –مقام (maqam.najah.edu))

الدراسات السابقة:

تعرض الدراسة فيما يلي بعضًا من الدّراسات العربية والأجنبية المرتبطة بموضوع الدراسة الحالية، وسيتم عرضها وفق ترتيبها الزمني من الأحدث إلى الأقدم:

1- **دراسة لحول (2022):** هدفت الدراسة التعرف إلى واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات الإقليمية وأثرها على تحسين جودة الخدمات في بلديات الجلفة بالجزائر، من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث طبقت على عينة مكونة من 255 موظفاً، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: توافر البعد المادي والبعد البرمجي والبعد البشري بدرجة متوسطة في البلديات فيما كان البعد الشبكي بدرجة منخفضة.

2- **دراسة السوافيري (2020):** هدفت الدراسة التعرف إلى أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي من وجهة نظر العاملين في بلدية غزة، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في بلدية غزة من أصحاب المناصب الإشرافية (مدير دائرة وما يندرج تحتها)، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات وتم توزيعها على عينة عشوائية بسيطة بلغت (202) موظف، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن تطبيق الإدارة الإلكترونية كان بدرجة كبيرة في بلدية غزة وبوزن نسبي بلغ 70.61، كما أظهرت أن النظام الإلكتروني في بلدية غزة ساهم في توفير كادر مؤهل قادر على استخدام النظام الإلكتروني بنسبة 70.99%، كما ساهم في التشبيك الواسع بين العاملين بنسبة موافقة 69.31%، و أن النظام الإلكتروني في بلدية غزة ساهم في تحديد الصلاحيات للموظفين وعدم الازدواجية في العمل بنسبة 70.4%، وأن الشبكات الإلكترونية الداخلية ساعدت البلدية في تحديد المسئوليات بنسبة 68.81%، كما ساهم النظام الإلكتروني في سرعة الحصول على المعلومة بنسبة 80.4%، وأكدت على أن النظام الإلكتروني ساهم في خدمة أعداد كبيرة من المستفيدين بنسبة 76.24%، كما قللت الإجراءات الروتينية للمعاملات التقليدية بنسبة 73.86%.

3- **دراسة ملحم (2020):** هدفت الدراسة التعرف إلى معرفة مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين العاملين فيها، وأبرز معيقات التطبيق، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم توزيعها على (131) من العاملين الإداريين في البلديات كعينة من أصل (181) موظف في بلديات محافظة قلقيلية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه البلديات كانت مرتفعة من حيث توافر الإمكانات البشرية، والمالية، والإمكانات التقنية، أما المستلزمات الإدارية والتقنية فكانت بشكل متوسط، وبشكل عام كانت درجة الأبعاد مجتمعة مرتفعة، كما أكدت على موافقة مرتفعة من قبل العاملين في بلديات محافظة قلقيلية الفلسطينية على توافر الكوادر البشرية من حاملي الشهادات

العملية المتخصصة في مجال تقنية المعلومات والقادرين على التعامل مع البرامج الإلكترونية في هذه البلديات لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

4- **دراسة الفليت (2018):** هدفت الدراسة التعرف على أثر توظيف الإدارة الإلكترونية في عملية إدارة المعرفة لدى شاغلي المناصب الإدارية العليا والوسطى في بعض الجامعات في قطاع غزة، حيث اتبعت أسلوب العينة العشوائية الطبقية من خلال توزيع 261 استبانة بالإضافة إلى اجراء خمس مقابلات مع خبراء ومختصين بمجال الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود علاقة طردية قوية جداً بين توظيف الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها وعمليات إدارة المعرفة لدى شاغلي المناصب الإدارية العليا والوسطى في الجامعات الفلسطينية، كما أكدت أن الإدارة الإلكترونية زادت من الترابط بين موظفي الإدارة العليا وباقي الموظفين، وأن الإدارة الإلكترونية ساعدت في متابعة عمل الإدارة في الجامعات الفلسطينية عن بعد، كما توصلت إلى أن الجامعات الفلسطينية تحرص على تطوير أجهزتها الحاسوبية وأن الأجهزة تلائم العمل وتحدث باستمرار لتصبح أكثر دقة، كما أنها تخصص مبالغ مالية لتوظيف الإدارة الإلكترونية.

5- **دراسة Alkhsabah (2017):** هدفت الدراسة التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي في جامعة الطفيلة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي من خلال استبانة صممت خصيصاً لهذه الدراسة كأداة لجمع البيانات، حيث وزعت على عينة بلغت (269) موظفاً يعملون في الجامعة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن الجامعة يتوافر فيها تطبيقات إلكترونية في جميع جوانب العمل الإداري بهدف تقديم خدمات عالية الجودة لتوفير الوقت والجهد والتكلفة في عملياتها الإدارية المختلفة.

6- **دراسة بكير (2016):** هدفت الدراسة التعرف إلى أهم المعوقات التي تواجه بلديات قطاع غزة الكبرى لتقديم خدماتها أثناء الطوارئ وذلك من خلال تقييم مدى توفر متطلبات إدارة الطوارئ من وجود موازنة مخصصة وتوفر المعدات والأجهزة والمهارات الفنية للعاملين، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من أصحاب المناصب الإشرافية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن البلديات الكبرى في قطاع غزة تعاني من ضعف في برامج التدريب الخاصة بتدريب الكوادر الفنية العاملة لديها لرفع كفاءتهم في مواكبة التطور العلمي والتكنولوجي، و أظهرت أن البلديات الكبرى في قطاع غزة لا يتوافر لديها الأجهزة والمعدات بالشكل المطلوب خاصة وقت الطوارئ ولا يتم تحديثها بشكل مستمر لتواكب التغييرات والتطورات التكنولوجية.

7- **دراسة Oyedemi (2015):** هدفت الدراسة التعرف إلى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة المدارس بفاعلية بنيجيريا، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات وبلغت عينة الدراسة (260) موظفاً ما بين مدير ونائب مدير وإداري، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية، توصلت الدراسة إلى وجود نقص واضح في الأجهزة والأدوات والشبكات في المدارس.

8- **دراسة Sircar, et.al (2015) :** هدفت الدراسة التعرف إلى تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الشركات من خلال إنشاء قاعدة بيانات واسعة تتكون مما يزيد على (2000) ملاحظة في (624) شركة تم الحصول عليها من المؤسسة الدولية للبيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن توافر الموارد البشرية المدربة والمؤهلة في هذه الشركات ساهمت في رفع مستوى الأداء لديها.

9- **دراسة Jumaa (2014):** هدفت الدراسة التعرف إلى دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الريادة في شركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية، من خلال استخدام الاستبانة كأداة للدراسة حيث تم توزيع (32) استبانة على عينة الدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود ارتباط وعلاقة إيجابية وأثر بين تكنولوجيا المعلومات ومتغيراته (المكونات المادية والبرمجيات، مهارات الموارد البشرية، شبكات الاتصال، قواعد البيانات) وريادة المنظمات، حيث حققت مستوى مقبول من الريادة باعتماد تكنولوجيا المعلومات.

10- دراسة شلبي (2011): هدفت الدراسة التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية، وأثرها على التطوير التنظيمي وذلك من خلال دراسة ثلاث محاور (تطوير الهيكل التنظيمي – تنمية الموارد البشرية – توظيف تكنولوجيا المعلومات)، وقد تم استخدام أداة الاستبانة وتوزيعها بنظام الحصر الشامل للإدارتين العليا والوسطى في الجامعة واسترداد 122 استبانة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود إدراك لدى مجتمع الدراسة لمزايا الإدارة الإلكترونية مثل سرعة إنجاز العمل، وتوفير الجهد والكلفة والتوافق مع مستجدات التكنولوجيا، مع وجود عقبات حالت دون تطبيق الإدارة الإلكترونية منها نقص الحوافز التشجيعية لتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية ونقض الإمكانات المادية والفنية والبشرية.

11- **دراسة Karunasena & Deng (2011):** هدفت الدراسة التعرف إلى القيمة المقدمة من الحكومة الإلكترونية في سيرلانكا، حيث استخدمت المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام بيانات المسوح الوطنية المتعلقة بتطوير الحكومة الإلكترونية في سيرلانكا، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود ضعف في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وضعف الخدمات الإلكترونية.

12- **دراسة خلوف (2010):** هدفت الدراسة التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، من وجه نظر المديرين والمديرات، حيث تم تصميم استبانة خصيصاً لهذه الدراسة وتم توزيعها على عينة الدراسة المكونة من 322 مديراً ومديرة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن هنالك واقع منخفض لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال تناول الدراسات السابقة بالتحليل، يتضح لنا الآتي:

1. معظم الدراسات السابقة تناولها الباحث هي دراسات حديثة بين الأعوام 2010-2020م.
2. اتفقت الدراسة مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي كمنهج للدراسة، مثل: دراسة (السوافيري،2020) ودراسة (ملحم،2020) ودراسة (الفليت، 2018)...إلخ.
3. اعتمدت الدراسات السابقة الاستبانة كأداة رئيسية في جمع المعلومات مثل: دراسة (السوافيري،2020) ودراسة (ملحم،2020) ودراسة (الفليت، 2018)...إلخ
4. تنوعت أماكن تطبيق الدراسات السابقة، فمنها الدراسات الفلسطينية في معظمها والعربية مثل (دولة الأردن ودولة العراق ودولة الجزائر) مثل دراسة (alksabah، 2017) ودراسة (jumaa، 2014) ودراسة (لحول،2022)، والدراسات الأجنبية مثل دراسة (Oyedemi، 2015) بدولة نيجيريا.
5. تم الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة، وفي تحديد متغيرات الدراسة، والفرضيات، وأدوات الدراسة، وفي تدعيم نتائج الدراسة الحالية بالدراسات السابقة ومقارنتها بها.
6. التأكيد على أهمية موضوع الإدارة الإلكترونية، والتركيز عليه من قبل الباحثين محلياً وعربياً وأجنبياً.

الإطار النظري للدراسة:

الإدارة الإلكترونية:

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها" العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة" (نجم، 2009: 158)، وأشار في ذات السياق أنه ومن خلال دراسته للفكر الإداري والمدارس الإدارية، خلص إلى أن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة لإحلال الآلة محل العامل في التخطيط والرقابة بمساعدة الحاسوب.

أو أنها كما يرى غنيم تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية وبأنها " استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء" (غنيم، 2004: 30-31).

كما عرفت أيضاً بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتغيير أسلوب العمل وأداء الخدمات سواء داخل المؤسسات الحكومية ذاتها أو في تعاملاتها مع المواطنين بما يمكن من تيسير إجراءات تقديم الخدمة بحيث تصبح أكثر كفاءة، بالإضافة إلى تقديم كافة الاحتياطات من المعلومات للمواطنين عن الخدمات والقوانين واللوائح والتشريعات عبر شبكة الإنترنت (لطفي،2007: 3).

ومن خلال ما سبق تم اعتماد التعريف الاجرائي التالي للإدارة الإلكترونية بأنها تحويل العمليات الإدارية (التخطيط – التنظيم – التوجيه – الرقابة) وكذلك الخدمات المقدمة للمستفيدين إلى عمليات إلكترونية باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة بالاعتماد على عناصر الإدارة الإلكترونية وهي (الأجهزة والمعدات – البرامج والتطبيقات – شبكات الاتصال– الموارد البشرية) في البلديات.

ثانياً: الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية:

توجد العديد من الفروق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية، فكما يرى (العلاق،2012) أن الإدارة التقليدية تعتمد على الهرمية والسرية أسلوباً ومنهجاً بينما الإدارة الإلكترونية تعتمد الانفتاح والشفافية والتحالفات الاستراتيجية.

فالإدارة الإلكترونية تعتمد اعتماداً كلياً على التعامل الإلكتروني سواء في الاتصال بين مكونات المنظمة أو الوثائق المستخدمة، كما أنها تمتاز بالجودة العالية مقارنة بالإدارة التقليدية وأنهت عائق الزمان والمكان والعدد المحدود من التعاملات المنجزة في الوقت الواحد، وقد عدد نجم (2009) أبرز الفروق بين الإدارتين في الجدول التالي:

جدول رقم (1) المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

وجه المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الوسائل المستخدمة	الاتصالات المباشرة، والمراسلات الورقية.	شبكات الاتصال الإلكترونية
الوثائق المستخدمة	ورقية	إلكترونية

الإمكانات المادية والبشرية	تعتمد على استغلال الإمكانات المادية والبشرية في تحقيق الأهداف	استخدام التكنولوجيا في تحقيق الأهداف
التفاعل	تحتاج إلى وقت أطول حتى يتم التفاعل بالشكل المرجو من أجل تحقيق الهدف	إرسال رسالة إلى عدد لا نهائي في الوقت ذاته.
الكلفة	مكلفة على المدى البعيد	أقل كلفة على المدى البعيد
الوصول إلى البيانات	صعوبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي وكثرة المستندات الورقية	سهولة الوصول بسبب توافر قواعد بيانات ضخمة جداً
الموثوقية	أقل موثوقية بسبب ندرة توافر نظم حماية البيانات	موثوقية عالية بسبب توافر نظم حماية البيانات
الجودة	جودة أقل	جودة عالية جداً

ثالثاً: خصائص الإدارة الإلكترونية:

ومن خصائص الإدارة الإلكترونية التي تمتاز بها وتعطيها أفضلية في العمل والممارسة كما عددها العاني وجواد (2014: 187-189):

1- **تتسم بالشفافية:** وهو نتاج الرقابة الإلكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل الخدمات وتتيح المجال للجهات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني الرقابة على الخدمات المقدمة.

2-**تبسيط الإجراءات والمرونة:** حيث ساهم إدخال تكنولوجيا المعلومات على الإدارات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، كما أن الإدارة الإلكترونية تعمل على الاستخدام الأمثل للإمكانيات والقدرات المتوفرة عندها من خلال توفير سرعة التعامل والتجاوب مع الأحداث، ومن ثم التخلص النهائي من بيروقراطية الأداء، بهدف تلبية حاجات ومتطلبات المستخدمين بشكل سهل ومبسط وسريع (عشور، 2010: 19).

3-**إدارة بلا ورق:** فهي تشتمل على بدائل تغني عن الورق مثل (الأرشيف الإلكتروني، البريد الإلكتروني، الرسائل الصوتية، نظم المتابعة الآلية ...).

4-**إدارة إلكترونية تتخطى حدود الزمان والمكان:** فهي تستمر لمدة 24 ساعة متواصلة من أي مكان في العالم بفضل تقنيات الاتصال الحديثة التي حولت العالم إلى قرية صغيرة.

5-**تخفيف البيروقراطية** والأوراق المطلوبة لإنجاز المعاملات الإدارية.

6-**زيادة الاتقان:** الإدارة الإلكترونية تمتاز بالمعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح في إنجاز المعاملات.

7-**المحافظة على السرية والخصوصية في أداء الخدمة الإدارية:** تتفوق الإدارة الإلكترونية في المقدرة العالية على إخفاء معاملاتها وسرية بياناتها بحيث لا يمكن الاطلاع عليها إلا من طرف المعني بها دون غيره معتمدة في ذلك على كل ما لديها من أنظمة وقواعد خاصة بحماية هذه البيانات ومنع اختراقها مما يجعل مهمة الولوج إلى ملفاتها وأسرارها المحجوبة أمر في غاية الصعوبة (غريبي، رينوبة، 2016: 409).

8-نقص التكاليف: عند البدء بتطبيق الإدارة الإلكترونية لا بد من ضخ أموال كثيرة وبعد مرور الوقت تصبح الخدمات أقل تكلفة من الأداء التقليدي، إذ يؤدي لتقليل الموظفين والكثير من الأوراق والأدوات...

رابعاً: فوائد الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية الكثير من الفوائد التي تدفع المنظمات للعمل على تطبيقها والاستفادة من خصائصها، وقد بين ياسين (2005: 24) أن التسابق الكبير في العالم لاستخدام تقنيات المعلومات الإدارية جاء نتيجة الفوائد الكبيرة التي تحصل عليها في مؤسساتها نتيجة تطبيق الإدارة الإلكترونية ومن أهم هذه الفوائد:

1- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات مما يعمل على زيادة جودة الخدمات ويرفع من مستواها.

2- اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.

3- الدقة في إنجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.

4- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة، وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.

5- استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح يقلل من استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجاباً على عمل المؤسسة ويقلل الحاجة إلى أماكن لتخزين الأوراق ويحل مشكلة عملية الحفظ والتوثيق.

خامساً: عناصر الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية عدة عناصر وفيما يلي بعض التفصيل عن كل عنصر من هذه العناصر:

أ. **الأجهزة الإلكترونية (Hardware):** ويقصد بها الحواسيب وملاحقاتها، والتي تعتبر أهم عنصر يجب توافره لتتمكن المنظمة من تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتختلف مواصفات هذه الأجهزة من حيث السعة التخزينية والسرعة .... إلخ، حسب طبيعة العمل المطلوب إنجازه من خلالها واحتياج الإدارة، كما تختلف ملحقاتها (الطابعات، وسائل النقل، الأقراص المدمجة، أجهزة التصوير والتسجيل الرقمية، ..... إلخ) أيضاً وفق العمل المطلوب منها واحتياج الإدارة (الحسن، 2001: 30-31).

ب. **البرامج (Software) والتطبيقات الإلكترونية:** توجد العديد من البرامج الحاسوبية والتطبيقات المتنوعة التي تؤدي وظائف مختلفة حسب المهام المطلوبة منها أو التي صممت من أجلها، وهنا تجتهد كل منظمة في تحديد ما يلزمها من هذه البرامج وما يتناسب مع طبيعة عملها، أو تقوم بالتعاقد مع مبرمجين أو مع بعض الجهات المختصة في البرمجة لتصميم برنامج خاص بها يراعي خصوصية العمل فيها ويكون أكثر تحديداً ودقة (القرني، 2007: 24).

ج. **شبكات الاتصال (Communication Network):** بعد التوسع الكبير في استخدام الحواسيب حول العالم ازدادت الحاجة إلى تبادل المعلومات والبيانات بين المكونات المختلفة لأي منظمة أو بين المنظمات المختلفة، ومن هنا ظهرت مصطلحات الإنترنت والإكسترانت والأنترانت والتي تختلف عن بعضها البعض في صيغة المهام التي تقوم بها ودرجة توسعها وتغطيتها لنطاق العمل، والتي بدونها لا وجود للإدارة الإلكترونية أو لأي مفهوم الكتروني موجود حاليا (شواي، 2016: 3394).

د. **الموارد البشرية:** وهي تعتبر أهم عنصر في منظومة الإدارة الإلكترونية التي تضم القوى البشرية من القيادات الرقمية والمديرين ومحللين للموارد المعرفية والكوادر الإدارية ... إلخ (ياسين، 2005: 23-25).

سادساً: أهداف الإدارة الإلكترونية:

أشارت حامد (2012: 85-86) إلى أن الهدف الأساس لتطبيق الإدارة الإلكترونية هو زيادة فعالية أداء المنظمة ويتحقق ذلك من خلال:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى العاملين.
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة الموارد كافة.

البلديات والتحول نحو مفهوم البلدية الإلكترونية في فلسطين:

على الرغم من واقع الاحتلال الذي أثر على كافة مناحي الحياة في فلسطين بشكل عام وفي قطاع غزة بشكل خاص، إلا أن البلديات خطت خطوات كبيرة في طريقها للتحول نحو مفهوم البلدية الإلكترونية ويتفاوت الأمر من بلدية إلى أخرى وقد أولت وزارة الحكم المحلي الفلسطيني اهتمام كبير بهذا التحول حيث أصدرت في (2018م) وثيقة الإطار الاستراتيجي للتحول إلى بلديات إلكترونية (2019م-2023م).

وقد اعتمدت هذه الوثيقة المفهوم التالي للبلدية الإلكترونية وهو " نظام قائم على إحداث تحول في الطريقة التي تعمل بها الهيئة المحلية ومجالس الخدمات المشتركة من خلال الاستخدام الأمثل والفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين إدارة الخدمات وتوفيرها بشكل أفضل للمستفيدين لتعزيز تحقيق مفاهيم الحكم الرشيد" (موقع وزارة الحكم المحلي الفلسطيني، 2022م).

وقد اعتمدت الوثيقة الرؤية التالية للتحول نحو البلدية الإلكترونية في فلسطين " **خدمات بلدية إلكترونية ذكية تحسن جودة حياة المواطن**"، ورسالتها " **تمكين المستفيدين من الحصول على الخدمات بطريقة عادلة وسهلة من خلال وسائل إلكترونية ذكية، بما يساهم في تحسين جودة حياة المواطن**".

واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلديات كما حددته الوثيقة:

- الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات غير مبني في الأغلب على تخطيط تكنولوجي يحدد الاحتياجات وآليات العمل للبناء التكنولوجي في البلديات، كما لا يوجد أي استراتيجية للمتابعة والتقييم بعد تنفيذ المشروع التكنولوجي.
- ضعف مراعاة البلديات لمتطلبات ومعايير تكامل الأنظمة داخل البلدية.
- لا توجد سياسة واضحة بخصوص استخدام تكنولوجيا معينة، ففي البلدية الواحدة تجد عدة أدوات برمجية وبرامج وتطبيقات من شركات مختلفة وهو ما يسبب عبئاً إضافياً في المتابعة والصيانة.

- ضعف الإنفاق المالي والاستثمار في البلديات على تكنولوجيا المعلومات، إما بسبب ضعف الموارد المالية أو بسبب ضعف إدراك أهمية موظف تكنولوجيا المعلومات.

- ضعف الربط بين الخطة الاستراتيجية العامة للبلدية وخطة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (إن وجدت).

- ضعف قيام البلديات بتحديد وتحديث احتياجاتها بشكل دوري من ناحية تكنولوجيا المعلومات.

ومن خلال تطبيق البلدية الإلكترونية يتم تحقيق العديد من الفوائد والأهداف والتي منها:

- تعزيز مأسسة العمل والإجراءات في الهيئة المحلية.

- توفير كم هائل من المعلومات والبيانات والخدمات للمواطنين والقطاع الخاص وللجهات الحكومية الأخرى.

- سرعة أداء الخدمات الناتجة عن استبدال الأنظمة اليدوية التقليدية بالأنظمة المحوسبة.

- اختصار الإجراءات الإدارية وتخفيف الأعباء.

- تحسين في مستوى اتخاذ القرارات الإدارية مما ينعكس على حسن الأداء من خلال إتاحة المعلومات والبيانات بكم هائل وجودة عالية عبر تقنيات نظم المعلومات، مع سهولة التنقل بينها وتبويبها واستحضار ما يرد منها بسهولة ويسر ودقة.

- تقليل التكاليف والصرف والإنفاق الاعتيادي على المعاملات وسبل تقديم البيانات المعلومات، حيث يصبح باستطاعة متلقي الخدمة الحصول عليها بدون عناء التنقل وتكاليفه.

- تحسين فرص الاستثمار، حيث يشكل النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية عامل جذب للاستثمارات الأجنبية التي تبحث عن السرعة والشفافية والبعد عن الروتين والمحسوبية.

- يجعل المواطن أكثر ثقة بالمؤسسة العامة وأكثر رضا عنها.

- توفير إمكانية الحصول على الخدمات البلدية عن بعد، دون الحاجة لزيارة مقر البلدية. (موقع وزارة الحكم المحلي، 2022م).

الإطار العملي للدراسة:

الطريقة والإجراءات:

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملائمة هذا المنهج لأهداف الدراسة، وتم جمع البيانات من المصادر الثانوية والأولية كما يلي:

- المصادر الثانوية: اتجه الباحث لجمع البيانات الثانوية من خلال الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدوريات والمقالات والأبحاث المنشورة، والاستعانة بالإنترنت والنسخ الالكترونية الموجودة على صفحاته.

- المصادر الأولية: تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة التي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الوظائف الإدارية العليا والوسطى (رئيس شعبة، رئيس قسم، مدير دائرة) في البلديات الخمس الكبرى العاملة في قطاع غزة (بلدية غزة – بلدية خانيونس – بلدية جباليا – بلدية رفح – بلدية دير البلح) والبالغ عددهم (384) وفقاً لإحصائيات وزارة الحكم المحلي، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة لتبلغ العينة (250) موظفاً وموظفة تقريباً، استجاب منهم (225) موظفاً وموظفة، أي بنسبة (90%) من المجتمع طبقت عليهم الاستبانة.

وجدول رقم (2) يوضح إحصائية بعدد شاغلي المناصب الإدارية العليا والوسطى في البلديات الخمس الكبرى:

جدول (2) احصائية بعدد شاغلي المناصب الإدارية العليا والوسطى في البلديات محل الدراسة

م	البلديات	مدير عام	مدير دائرة	رئيس قسم	رئيس شعبة	المجموع
1	بلدية غزة	2	28	71	115	216
2	بلدية جباليا	0	3	16	25	44
3	بلدية خانيونس	0	10	14	32	56
4	بلدية رفح	0	8	24	15	47
5	بلدية دير البلح	0	5	3	13	21
المجموع الكلي		2	54	128	200	384

المصدر: إدارة شئون موظفي الهيئات المحلية – وزارة الحكم المحلي/2022م

أداة الدراسة:

قام الباحثان بتطوير استبانة اعتمادًا على الأدب النظري والدراسات السابقة، حيث تكونت الاستبانة من قسمين رئيسين هما:

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية للمستجيبين (النوع، المؤهل العلمي، الفئة العمرية، سنوات الخدمة، مكان العمل، المسمى الوظيفي).

القسم الثاني: وهو عبارة عن واقع الإدارة الإلكترونية وعناصرها في البلدية، موزع على 4 مجالات وهي:

المجال الأول: مدى توافر الأجهزة والمعدات الإلكترونية في البلدية، ويتكون من (7) فقرات.

المجال الثاني: مدى توافر البرامج والتطبيقات الإلكترونية في البلدية، ويتكون من (7) فقرات.

المجال الثالث: مدى توافر شبكات الاتصال في البلدية، ويتكون من (7) فقرات.

المجال الرابع: مدى توافر الموارد البشرية المؤهلة في البلدية، ويتكون من (7) فقرات.

وقد كانت الإجابات على جميع الفقرات وفق مقياس ليكرت الخماسي كما يتضح من جدول (3):

جدول (3) درجات مقياس ليكرت الخماسي

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

صدق الاستبانة:

1- صدق آراء المحكمين "الصدق الظاهري":

حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من 11 متخصص في إدارة الأعمال والعمل البلدي، وقد استجاب الباحثان لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة وصولاً للاستبيان في صورته النهائية.

2- صدق المقياس:

أ: الاتساق الداخلي Internal Validity

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال قياس معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه بعد تطبيقها على عينة استطلاعية قدرها (40) فرداً من خارج العينة الأصلية، وقد تراوحت معاملات الارتباط من (.724) حتى (.797) لكل مجال بالنسبة للدرجة الكلية للاستبانة، وتم التأكد من دلالاتها المعنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (4) نتائج الاتساق الداخلي – مجال " مدى توافر الأجهزة والمعدات الإلكترونية في البلدية "

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	تتوافر في البلدية أجهزة حواسيب كافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	.725*	0.000
.2	تمتلك البلدية القدرة الكافية التي تمكنها من صيانة الأجهزة الإلكترونية بكفاءة.	.838*	0.000
.3	تجري البلدية تحديثات لأجهزتها الالكترونية بشكل مستمر.	.675*	0.000
.4	تخصص البلدية موارد مالية لامتلاك الأجهزة والمعدات الإلكترونية الحديثة.	.684*	0.000
.5	يتوفر في البلدية بنية تحتية تكنولوجية من الأجهزة الإلكترونية المساعدة (الطابعات – الماسحات الضوئية – آلات التصوير....).	.632*	0.000
.6	تتناسب البنية التحتية التكنولوجية مع العبء الإداري في البلدية.	.762*	0.000
.7	تتوافر في البلدية أجهزة لوحية " Tablet" لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الأقسام الميدانية التابعة لها.	.642*	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

جدول (5) نتائج الاتساق الداخلي – مجال " مدى توافر البرامج والتطبيقات الإلكترونية في البلدية "

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	تسعى البلدية لإحلال الأنظمة الإلكترونية بديلاً عن النظام الورقي التقليدي.	.636*	0.000
.2	تمتلك البلدية البرامج الحاسوبية اللازمة لممارسة الأعمال الإدارية داخل البلدية.	.585*	0.000
.3	يوجد تطوير مستمر للبرمجيات والتطبيقات المستخدمة في البلدية.	.579*	0.000
.4	تمتلك البلدية نظام أمني لحماية البيانات الخاصة بتعاملات البلدية.	.537*	0.000
.5	تمتلك البلدية تطبيق الكتروني فعّال لتقديم الخدمات للجمهور.	.685*	0.000
.6	تتميز البرمجيات المعتمدة في البلدية بإيصال الوثائق للجهات المعنية بكفاءة عالية.	.744*	0.000
.7	تمكن البرمجيات المعتمدة في البلدية من نشر الوثائق لجميع المعنيين في نفس اللحظة.	.667*	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

جدول (6) نتائج الاتساق الداخلي – مجال " مدى توافر شبكات الاتصال في البلدية "

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	تتوفر في البلدية تقنيات اتصال حديثة.	.414*	0.004
.2	ترتبط جميع الاقسام في البلدية الكترونياً.	.709*	0.000
.3	يمكن للموظفين ممارسة العمل الإداري الخاص بالبلدية بأي وقت ومن أي مكان (من خلال شبكة الإنترنت).	.769*	0.000
.4	يمكن للجمهور الحصول على خدمات البلدية عبر الانترنت على مدار الساعة.	.577*	0.000
.5	توفر شبكات الحاسوب داخل البلدية الجهد في التنقل داخل أقسام البلدية لإنجاز الأعمال.	.671*	0.000
.6	توفر شبكات الحاسوب المستخدمة داخل البلدية سرعة عالية في نقل البيانات والمعلومات.	.742*	0.000
.7	توفر شبكات الحاسوب البيانات لجميع العاملين في البلدية بصلاحيات محددة لكل واحد فيهم وفي نفس الوقت.	.670*	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 ≥ α.

جدول (7) نتائج الاتساق الداخلي – مجال " مدى توافر الموارد البشرية المؤهلة في البلدية "

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	يدرك العاملون في البلدية أهمية الإدارة الإلكترونية.	.608*	0.000
.2	تحرص إدارة البلدية على تنفيذ برامج تدريبية للعاملين حول كيفية التعامل مع التقنيات الحديثة.	.785*	0.000
.3	أتاح التحول نحو الإدارة الإلكترونية في البلدية من التواصل المباشر بين موظفي الإدارة العليا وباقي الموظفين.	.461*	0.001
.4	يمتلك العاملون في البلدية المهارات التقنية الكافية للتعامل مع الأجهزة والبرامج الإلكترونية.	.703*	0.000
.5	تسعى البلدية نحو استقطاب أفراد ذوي مؤهلات فنية وعلمية عالية في التعامل مع البرامج والأجهزة الإلكترونية.	.631*	0.000
.6	توفر البلدية المخصصات المالية اللازمة لتدريب العاملين إلكترونياً.	.765*	0.000
.7	تقلل الإدارة الإلكترونية من النزاعات بين العاملين في البلدية.	.514*	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 ≥ α.

ب: الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، وقد تم ذلك على العينة الاستطلاعية المكونة من 40 موظف.

جدول (8) نتائج الصدق البنائي للاستبانة

المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية(Sig.)
مدى توافر الأجهزة والمعدات الإلكترونية في البلدية	.792*	0.000
مدى توافر البرامج والتطبيقات الإلكترونية في البلدية	.724*	0.000
مدى توافر شبكات الاتصال في البلدية	.797*	0.000
مدى توافر الموارد البشرية المؤهلة في البلدية	.751*	0.000
واقع الإدارة الإلكترونية وعناصرها في البلدية	.846*	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 ≥ α.

يبين جدول (8) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 ≥ α حيث بلغ قيمة معامل بيرسون للارتباط لعناصر تطبيق الإدارة الإلكترونية (0.846)، وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقه لما وضعت لقياسه.

ثبات الاستبانة Reliability:

يعني الثبات استقرار الاستبيان وعدم تناقضه مع نفسه، أي يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة (البحراوي، 2018: 3)، حيث تحقق الباحثان من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (9).

جدول (9) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
مدى توافر الأجهزة والمعدات الإلكترونية في البلدية	7	0.832
مدى توافر البرامج والتطبيقات الإلكترونية في البلدية	7	0.756
مدى توافر شبكات الاتصال في البلدية	7	0.767
مدى توافر الموارد البشرية المؤهلة في البلدية	7	0.762
واقع الإدارة الإلكترونية وعناصرها في البلدية	28	0.887

يتضح من النتائج السابقة في جدول (9) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.762،0.887)، وهذا يعنى أن الثبات مرتفع ودال إحصائيا.

وبذلك يكون الباحثان قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج واختبار أسئلة الدراسة.

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :

تم استخدام اختبار كولمجوروف – سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (10).

جدول (10) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المجال	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
مدى توافر الأجهزة والمعدات الإلكترونية في البلدية	0.694	0.722
مدى توافر البرامج والتطبيقات الإلكترونية في البلدية	0.758	0.613
مدى توافر شبكات الاتصال في البلدية	0.621	0.835
مدى توافر الموارد البشرية المؤهلة في البلدية	0.862	0.448
واقع الإدارة الإلكترونية وعناصرها في البلدية	0.625	0.829

يتضح من النتائج السابقة في جدول (10) أن القيمة الاحتمالية (.Sig) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية لتحليل البيانات واختبار أسئلة الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تفريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)، حيث تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة البحث.
2. المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري.
3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
4. اختبار كولمجوروف – سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
5. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient).
6. اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى الدرجة المتوسطة " الحياد " وهي 3 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد استخدمه الباحث للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.

نتائج تطبيق الاستبانة ومناقشتها:

سيتم عرض نتائج الدراسة ومناقشتها على النحو الآتي:

النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول الذي ينص على: ما مدى توافر الأجهزة والمعدات الإلكترونية في البلديات الخمس الكبرى العاملة في قطاع غزة؟، وللإجابة عن هذا التساؤل، تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لاستجابات العينة، كما في الجدول (11):

جدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال " مدى توافر الأجهزة والمعدات الإلكترونية في البلدية "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
.1	تتوافر في البلدية أجهزة حواسيب كافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	4.19	0.67	83.82	1	موافق	26.64	0.000
.2	تمتلك البلدية القدرة الكافية التي تمكنها من صيانة الأجهزة الإلكترونية بكفاءة.	4.03	0.77	80.54	2	موافق	19.99	0.000

.3	تجري البلدية تحديثات لأجهزتها الالكترونية بشكل مستمر.	3.82	0.85	76.31	5	موافق	14.30	0.000
.4	تخصص البلدية موارد مالية لامتلاك الأجهزة والمعدات الإلكترونية الحديثة.	3.68	0.88	73.60	7	موافق	11.61	0.000
.5	يتوفر في البلدية بنية تحتية تكنولوجية من الأجهزة الإلكترونية المساعدة (الطابعات – الماسحات الضوئية – آلات التصوير....).	4.00	0.81	80.00	3	موافق	18.58	0.000
.6	تتناسب البنية التحتية التكنولوجية مع العبء الإداري في البلدية.	3.71	0.96	74.11	6	موافق	10.97	0.000
.7	تتوافر في البلدية أجهزة لوحية " Tablet" لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الأقسام الميدانية التابعة لها.	3.83	0.93	76.62	4	موافق	13.41	0.000
	جميع فقرات المجال معاً	3.89	0.62	77.86		موافق	21.72	0.000

من جدول (11) يمكن استخلاص ما يلي:

– المتوسط الحسابي للفقرة الاولى " تتوافر في البلدية أجهزة حواسيب كافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية " يساوي 4.19 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 83.82%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

– المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة " تخصص البلدية موارد مالية لامتلاك الأجهزة والمعدات الإلكترونية الحديثة " يساوي 3.68 أي أن الوزن النسبي 73.60%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " مدى توافر الأجهزة والمعدات الإلكترونية في البلدية " يساوي 3.89 أي أن الوزن النسبي 77.86%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعزو الباحثان ذلك إلى الأهمية الكبيرة التي توليها البلديات لتوفير الأجهزة والمعدات الإلكترونية لتسهيل العمل داخل البلديات، وهذا يتفق مع التوجه العام للتحول نحو الإدارة الإلكترونية في معظم المؤسسات العاملة في قطاع غزة، والعمل على أن تكون البنية التحتية التكنولوجية مواكبة لهذا التحول ويتم تحديثها باستمرار لتواكب التطور والزيادة في العمل الإداري، والاعتماد على الأجهزة والمعدات الإلكترونية يوجب توافر صيانة على درجة عالية من الكفاءة لتواكب هذا الاستخدام، وأن تتوفر الأجهزة المساعدة من ماسحات ضوئية وآلات تصوير وطابعات لتسهيل الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في العمل، كما أن العمل الميداني يأخذ جزء كبير من عمل البلديات وبالتالي هذا يتطلب توفر أجهزة لوحية Tablet لتبقي الموظفين الميدانيين على تواصل دائم مع المقر المركزي وتوفير البيانات المطلوبة وتغذية قواعد البيانات بالمعلومات أولاً بأول، وإن كانت الإمكانات المالية قد تكون عائق في بعض الأحيان لمواكبة هذا التطور أولاً بأول.
واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الفليت، 2018)، ودراسة (ملحم، 2020)، ودراسة (لحول،2022)، واختلفت مع دراسة (بكير، 2016)، ودراسة (Oyedemi، 2015)، ودراسة (Karunasena & Deng، 2011).

النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني الذي ينص على: ما مدى توافر البرامج والتطبيقات الإلكترونية في البلديات الخمس الكبرى العاملة في قطاع غزة؟، وللإجابة عن هذا التساؤل، تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لاستجابات العينة، كما في الجدول (12):

جدول (12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال " مدى توافر البرامج والتطبيقات الإلكترونية في البلدية "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
.1	تسعى البلدية لإحلال الأنظمة الإلكترونية بديلاً عن النظام الورقي التقليدي.	4.27	0.67	85.42	1	موافق بشدة	28.47	0.000
.2	تمتلك البلدية البرامج الحاسوبية اللازمة لممارسة الأعمال الإدارية داخل البلدية.	4.14	0.68	82.76	2	موافق	24.96	0.000
.3	يوجد تطوير مستمر للبرمجيات والتطبيقات المستخدمة في البلدية.	4.02	0.73	80.45	3	موافق	20.86	0.000
.4	تمتلك البلدية نظام أمني لحماية البيانات الخاصة بتعاملات البلدية.	3.89	0.82	77.77	6	موافق	16.20	0.000
.5	تمتلك البلدية تطبيق الكتروني فعّال لتقديم الخدمات للجمهور.	4.02	0.78	80.45	4	موافق	19.67	0.000
.6	تتميز البرمجيات المعتمدة في البلدية بإيصال الوثائق للجهات المعنية بكفاءة عالية.	3.95	0.84	79.01	5	موافق	16.91	0.000
.7	تمكن البرمجيات المعتمدة في البلدية من نشر الوثائق لجميع المعنيين في نفس اللحظة.	3.87	0.86	77.33	7	موافق	15.19	0.000
	جميع فقرات المجال معاً	4.02	0.57	80.47		موافق	27.16	0.000

من جدول (12) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الاولى " تسعى البلدية لإحلال الأنظمة الإلكترونية بديلاً عن النظام الورقي التقليدي " يساوي 4.27 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 85.42%، وهذا يعني أن هناك موافقة بشدة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة " تمكن البرمجيات المعتمدة في البلدية من نشر الوثائق لجميع المعنيين في نفس اللحظة " يساوي 3.87 أي أن الوزن النسبي 77.33%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " مدى توافر البرامج والتطبيقات الإلكترونية في البلدية " يساوي 4.02 أي أن الوزن النسبي 80.47%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعزو الباحثان ذلك إلى أن البلديات بشكل خاص والمؤسسات العاملة في قطاع غزة بشكل عام، أصبح لديها توجه عام وقوي بإحلال الأنظمة الإلكترونية بديلاً عن النظام الورقي التقليدي، انسجاماً مع التحول العالمي وبسبب الحروب المتكررة على قطاع غزة التي أدت في أكثر من مرة إلى فقدان الكثير من الوثائق والمستندات، كما أن كبر حجم العمل الإداري داخل البلديات وكثرة المراجعين أوجب ضرورة وجود برامج حاسوبية متخصصة حسب طبيعة العمل المطلوب منها لتسريع إنجاز العمل واستحضار البيانات المطلوبة لكل مواطن.

كما أن زيادة العدد والعبء الإداري وتطور خدمات البلديات جعل من الضروري أن تعمل هذه البلديات على التطوير المستمر للبرامج والتطبيقات المستخدمة لتواكب هذا التطور وتتحمل العبء المتزايد.

كما أن انتشار الهواتف الذكية بكثرة والتي لا يكاد يخلو منها بيت دفع للعمل على إطلاق تطبيقات إلكترونية خاصة بكل بلدية لتقديم الخدمات من خلالها بهدف تقليل أعداد المراجعين لمنع الازدحام، والعمل على توفير الخدمات وإمكانية الوصول لأخبار وخدمات البلدية من قبل المواطنين على مدار الساعة.

كما أن حجم المعلومات المتداولة والبيانات الكبير دفع للتركيز على أن تكون البرامج المعتمدة في البلدية دقيقة لضمان وصول الوثائق للجهات المعنية فقط بكفاءة عالية والمحافظة على خصوصية بيانات ومعلومات المواطنين وهذا بدوره تطلب وجود نظام أمني لحماية البيانات وإن كان بحاجة لتطوير أكثر.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (السوافيري، 2020)، ودراسة (ملحم، 2020)، ودراسة (لحول،2022) ودراسة (Alkhsabah، 2017).

13- **النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث الذي ينص على:** ما مدى توافر شبكات الاتصال في البلديات الخمس الكبرى العاملة في قطاع غزة؟، وللإجابة عن هذا التساؤل، تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لاستجابات العينة، كما في الجدول (13):

جدول (13) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال " مدى توافر شبكات الاتصال في البلدية "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
.1	تتوفر في البلدية تقنيات اتصال حديثة.	3.97	0.75	79.38	4	موافق	19.47	0.000
.2	ترتبط جميع الاقسام في البلدية الكترونياً.	4.06	0.70	81.16	1	موافق	22.62	0.000
.3	يمكن للموظفين ممارسة العمل الإداري الخاص بالبلدية بأي وقت ومن أي مكان (من خلال شبكة الإنترنت).	3.69	0.94	73.78	6	موافق	10.98	0.000
.4	يمكن للجمهور الحصول على خدمات البلدية عبر الانترنت على مدار الساعة.	3.61	0.96	72.20	7	موافق	9.52	0.000
.5	توفر شبكات الحاسوب داخل	3.99	0.73	79.82	2	موافق	20.48	0.000

	البلدية الجهد في التنقل داخل أقسام البلدية لإنجاز الأعمال.							
.6	توفر شبكات الحاسوب المستخدمة داخل البلدية سرعة عالية في نقل البيانات والمعلومات.	3.87	0.81	77.42	5	موافق	16.12	0.000
.7	توفر شبكات الحاسوب البيانات لجميع العاملين في البلدية بصلاحيات محددة لكل واحد فيهم وفي نفس الوقت.	3.98	0.71	79.64	3	موافق	20.84	0.000
	جميع فقرات المجال معاً	3.88	0.56	77.64		موافق	23.78	0.000

من جدول (13) يمكن استخلاص ما يلي:

– المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " ترتبط جميع الاقسام في البلدية الكترونياً " يساوي 4.06 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 81.16%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

– المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة " يمكن للجمهور الحصول على خدمات البلدية عبر الانترنت على مدار الساعة " يساوي 3.61 أي أن الوزن النسبي 72.20%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " مدى توافر شبكات الاتصال في البلدية " يساوي 3.88 أي أن الوزن النسبي 77.64%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعزو الباحثان ذلك إلى أن إدخال الإدارة الإلكترونية للعمل داخل البلدية عمل على زيادة الترابط بين أقسام البلدية بنسبة موافقة بلغت 81.16%، من خلال الشبكات الداخلية التي أدت إلى توفير الجهد في التنقل داخل الأقسام المختلفة لإنجاز الأعمال، كما أنها وفرت البيانات لجميع العاملين وفق الصلاحيات الممنوحة لهم في نفس الوقت ومن أي مكان ومكنت الموظفين من ممارسة العمل الإداري من أي مكان من خلال شبكة الإنترنت، وهذا يتوافق مع أهم وأبرز مميزات الإدارة الإلكترونية التي مكنت من العمل 24 ساعة على مدار 7 أيام أسبوعياً بلا توقف، كما أن المواطن تمكن من الوصول لخدمات البلدية على مدار الساعة وإن كان هذا الجانب بحاجة لمزيد من التطوير.
واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الفليت،2018) ودراسة (السوافيري، 2020)، واختلفت مع دراسة (لحول،2022)، و دراسة (Oyedemi، 2015).

النتائج المتعلقة بالتساؤل الرابع الذي ينص على: ما مدى توافر الموارد البشرية المؤهلة في البلديات الخمس الكبرى العاملة في قطاع غزة؟، وللإجابة عن هذا التساؤل، تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لاستجابات العينة، كما في الجدول (14):

جدول (14) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال " مدى توافر الموارد البشرية المؤهلة في البلدية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
.1	يدرك العاملون في البلدية أهمية الإدارة الإلكترونية.	3.96	0.71	79.29	1	موافق	20.48	0.000

.2	تحرص إدارة البلدية على تنفيذ برامج تدريبية للعاملين حول كيفية التعامل مع التقنيات الحديثة.	3.53	0.93	70.58	6	موافق	8.52	0.000
.3	أتاح التحول نحو الإدارة الإلكترونية في البلدية من التواصل المباشر بين موظفي الإدارة العليا وباقي الموظفين.	3.75	0.83	74.93	4	موافق	13.57	0.000
.4	يمتلك العاملون في البلدية المهارات التقنية الكافية للتعامل مع الأجهزة والبرامج الإلكترونية.	3.71	0.83	74.20	5	موافق	12.86	0.000
.5	تسعى البلدية نحو استقطاب أفراد ذوي مؤهلات فنية وعلمية عالية في التعامل مع البرامج والأجهزة الإلكترونية.	3.81	0.76	76.18	2	موافق	15.88	0.000
.6	توفر البلدية المخصصات المالية اللازمة لتدريب العاملين إلكترونياً.	3.40	0.92	67.95	7	محايد	6.48	0.000
.7	تقلل الإدارة الإلكترونية من النزاعات بين العاملين في البلدية.	3.78	0.74	75.63	3	موافق	15.79	0.000
	جميع فقرات المجال معاً	3.71	0.59	74.11		موافق	17.91	0.000

من جدول (14) يمكن استخلاص ما يلي:

– المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " يدرك العاملون في البلدية أهمية الإدارة الإلكترونية " يساوي 3.96 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 79.29%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

– المتوسط الحسابي للفقرة السادسة " توفر البلدية المخصصات المالية اللازمة لتدريب العاملين إلكترونياً " يساوي 3.40 أي أن الوزن النسبي 67.95%، وهذا يعني أن هناك حياد من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " مدى توافر الموارد البشرية المؤهلة في البلدية " يساوي 3.71 أي أن الوزن النسبي 74.11%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعزو الباحثان ذلك إلى أن استخدام التكنولوجيا الحديثة وإدخال الأجهزة الإلكترونية سهل الكثير من المهام الإدارية والمتابعات عند الموظفين وبالتالي أدرك العاملون مدى أهمية الإدارة الإلكترونية وضرورة تعزيزها في العمل الإداري، ولذلك حصلت على أعلى نسبة موافقة بنسبة بلغت 79.29%.

كما أن كثرة عدد الأجهزة الإلكترونية والبرامج والتطبيقات يحتاج إلى خبرات فنية عالية للتعامل معها مما دفع البلديات لاستقطاب أفراد ذوي مؤهلات فنية وعلمية عالية، وهذا بدوره أكسب الموظفين أنفسهم بغض النظر عن تخصصاتهم مهارات تقنية كافية للتعامل مع الأجهزة والبرامج الإلكترونية.

وبسبب وجود البرامج والتطبيقات في الإدارة الإلكترونية التي تعطي صلاحيات واضحة ومحددة لكل موظف بدون أي تجاوزات مما أدى إلى تقليل النزاعات بين العاملين وأصبح كل موظف مقيد بحدود معينة لا يمكنه تجاوزها بسبب تقيد الصلاحيات في البرامج الإلكترونية حسب الحاجة والمهام، وكل موظف يعرف ما له وما عليه.

إلى جانب ذلك فإن الإدارة الإلكترونية أتاحت وبشكل كبير أن تتابع الإدارة العليا سير العمل وأن تتواصل مع أي موظف بسهولة وسرعة بغض النظر عن البعد المكاني أو الزماني، كما أتاحت للموظفين سرعة التواصل واطلاع الإدارة العليا على المستجدات أولاً بأول، وهذا من أبرز مميزات الإدارة الإلكترونية كما ورد في الإطار النظري التي يميل الهيكل التنظيمي فيها إلى الشكل الأفقي.

كما أن هذا التوسع الكبير والتطور المستمر في التكنولوجيا الحديثة يوجب على إدارة البلدية تنفيذ برامج تدريبية من وقت لآخر للعاملين لديها لمواكبة هذا التطور المستمر، وإلا ستكون هنالك فجوة ستزداد اتساعاً بمرور الوقت ما لم يكن هنالك تدريب مستمر.

لكن تبقى الموارد المالية هي العائق وخاصة في قطاع غزة الذي يعاني من الحصار ويتعمد في معظم مشاريعه على المساعدات الخارجية والبلديات جزء من هذا الواقع، فكانت درجة الموافقة على بند توفير البلدية للمخصصات المالية اللازمة لتدريب العاملين إلكترونياً الأقل بدرجة الموافقة بنسبة بلغت 67.95%.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الفليت، 2018)، ودراسة (السوافيري، 2020)، ودراسة (ملحم، 2020)، ودراسة (لحول،2022)، ودراسة (Sircar, et.al، 2015)، واختلفت مع دراسة (بكير، 2016).

النتائج المتعلقة بالتساؤل الرئيس الذي ينص على: ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الخمس الكبرى العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين في المناصب الإشرافية؟ وللإجابة عن هذا التساؤل، تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لاستجابات العينة، كما في الجدول (15):

جدول (15) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لجميع فقرات

" واقع الإدارة الإلكترونية وعناصرها في البلدية "

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
مدى توافر الأجهزة والمعدات الإلكترونية في البلدية	3.89	0.62	77.86	2	موافق	21.72	0.000
مدى توافر البرامج والتطبيقات الإلكترونية في البلدية	4.02	0.57	80.47	1	موافق	27.16	0.000
مدى توافر شبكات الاتصال في البلدية	3.88	0.56	77.64	3	موافق	23.78	0.000
مدى توافر الموارد البشرية المؤهلة في البلدية	3.71	0.59	74.11	4	موافق	17.91	0.000
جميع فقرات "واقع الإدارة الإلكترونية وعناصرها في البلدية "	3.88	0.47	77.52		موافق	28.17	0.000

يتضح من الجدول (15) أن درجة التقدير الكلية لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الخمس الكبرى من وجهة نظر العاملين في المناصب الإشرافية في المجالات جميعها بلغت (3.88)، وبوزن نسبي (77.52%)، ويدل ذلك على أن درجة التقدير الكلية بشكل عام مرتفع، وبالنسبة للمجالات فقد حصل مجال (مدى توافر البرامج والتطبيقات الإلكترونية في البلدية) على الترتيب الأول بمتوسط حسابي (4.02)، يليه مجال (مدى توافر الأجهزة والمعدات الإلكترونية في البلدية) في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (3.89)، ثم مجال (مدى توافر شبكات الاتصال في البلدية) في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (3.88)، وأخيراً مجال (مدى توافر الموارد البشرية المؤهلة في البلدية) في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (3.71).

ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الاعتماد أصبح بشكل كبير على البرامج والتطبيقات بسبب الكثافة السكانية العالية وكثرة الخدمات التي تقدمها البلديات والأعباء والمتابعات الإدارية المترتبة على ذلك والتي لا ينفع معها النظام الورقي في العمل، كما أن التكلفة المالية اللازمة لتطويرها أقل نسبياً من تلك اللازمة لتحديث وتطوير الأجهزة والمعدات والتي جاءت بدرجة موافقة أقل لحاجتها لتكلفة أعلى في الصيانة والتحديث والتطوير، ثم جاءت بالدرجة الثالثة شبكات الاتصال اللازمة لربط هذه الأجهزة والمعدات والتي لا يمكن للبرامج والتطبيقات العمل بدونها بأي حال من الأحوال، وهو ما دفع لوجود موارد بشرية مؤهلة لمتابعة هذه المنظومة الإلكترونية بشكل عام، لذا حصلت جميع فقرات واقع الإدارة الإلكترونية وعناصرها في البلدية على درجة موافقة بلغت 77.52%.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (السوافيري، 2020)، ودراسة (ملحم، 2020)، ودراسة (2020)، واختلف مع دراسة (شلبي، 2011)، ودراسة (خلوف،2010).

نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج التالية:

1- أظهرت الدراسة أن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الخمس الكبرى بقطاع غزة متوفرة بشكل كبير وبوزن نسبي (77.52%).
2- أظهرت الدراسة أن الأجهزة والمعدات في البلديات الخمس الكبرى بقطاع غزة متوفرة بشكل كبير وبوزن نسبي (77.86%).
3- أظهرت الدراسة أن البرامج والتطبيقات في البلديات الخمس الكبرى بقطاع غزة متوفرة بشكل كبير وبوزن نسبي (80.47%).
4- أظهرت الدراسة أن شبكات الاتصال في البلديات الخمس الكبرى بقطاع غزة متوفرة بشكل كبير وبوزن نسبي (77.64%).
5- أظهرت الدراسة أن الموارد البشرية المؤهلة في البلديات الخمس الكبرى بقطاع غزة متوفرة بشكل كبير وبوزن نسبي (74.11%).
6- أظهرت الدراسة أن توافر الموارد المالية جاء بنسبة أقل من غيرها من الموارد ويرجع ذلك إلى الواقع الاقتصادي الصعب في قطاع غزة، كما أكدت الدراسة على إدراك الإدارة العليا في البلديات لأهمية توفير البنية التحتية التكنولوجية ودورها المهم في تطوير وتسهيل العمل الإداري في البلديات.
7- أظهرت الدراسة اهتمام الإدارة العليا في البلديات بتوفير البنية التحتية التكنولوجية.

8- أظهرت الدراسة إدراك العاملين في البلديات لأهمية الإدارة الإلكترونية وما قدمته من تسهيلات كبيرة في العمل الإداري وحرص إدارة البلديات على زيادة كفاءة العاملين في التعامل مع التقنيات الحديثة.

التوصيات:

1- زيادة الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية والاطلاع على آخر ما وصلت إليه التكنولوجيا في العالم لتعميق الاستفادة منها في العمل الإداري بشكل عام والرقابة الإدارية بشكل خاص.

2- وضع برامج تدريبية متخصصة لرفع كفاءة العاملين في البلديات وخاصة في آليات التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.

3- زيادة المخصصات المالية والدعم من قبل الحكومة أو من ميزانيات البلديات نفسها لصالح تطوير البنية التحتية التكنولوجية والبرامج والتطبيقات الإلكترونية لما لها من دور في تجويد العمل والتسهيل على المواطنين.

4- زيادة الاهتمام بأنظمة الحماية ومنع الاختراقات لزيادة طمأنة المواطنين والمستفيدين من خدمات البلديات وحماية البيانات.

5- تعزيز الكوادر الفنية والمدربة في دوائر الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في البلديات.

6- الاستعانة بخبراء في مجال تحليل البيانات للاستفادة من كم البيانات الكبير الناتج عن الأنظمة الإلكترونية والعمليات المختلفة في تجويد العمل وزيادة كفاءة الأعمال واختصار الوقت والجهد.

7- توسيع حرية إبداء الرأي وإشراك الموظفين في تطوير العمل الرقابي داخل البلديات.

8- زيادة الاهتمام بالتطبيقات الخاصة بالأجهزة الذكية لما لها من دور كبير في تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين خاصة في ظل الانتشار الكبير لهذه الأجهزة بين المواطنين.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. البحراوي، سيد (2018). دليل الباحثين في كيفية قراءة نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS وكيفية التعليق على النتائج، الطبعة الأولى، مصر.

2. بكير، حسام، (2016). **معوقات أداء بلديات قطاع غزة الكبرى لخدماتها أثناء حالات الطوارئ**، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية – غزة.

3. حامد، فداء محمود، (2012). **الإدارة الإلكترونية**، الطبعة الأولى، عمان: دار البداية.

4. الحسن، حسن محمد، (2001). **الإدارة الإلكترونية (المفاهيم- الخصائص – المتطلبات)**، الطبعة الأولى، عمان، الأردن: الوراق للنشر والتوزيع.

5. خلوف، إيمان (2010)، **واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات**، رسالة ماجستير، جامعة النجاح، فلسطين.

6. السوافيري، محمد، (2020). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي من وجهة نظر العاملين في بلدية غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى –غزة.

7. شلبي، جمانة، (2020). **واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي**، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية – غزة.

8. شواي، أحلام، (2016). الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بابل، المجلد24، العدد 4، ص 3388-3411.
9. العاني، مزهر وجواد، ناجي، (2014). **الإدارة الإلكترونية**، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
10. عشور، عبد الكريم، (2010). **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، رسالة ماجستير، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة قسطنطينة.
11. عطير، ربيع، (2015). **واقع الإدارة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية وسبل تطويرها**، المجلة الفلسطينية للتعلم المفتوح –جامعة القدس المفتوحة، المجلد 5، العدد 9، ص81-120.
12. العلاق، بشير، (2012). **الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم**، عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
13. غريبي، على ورينوبة، الأخضر، (2016). **إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية وآفاق ترشيدها**، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، العدد الثالث،
14. غنيم، أحمد محمد، (2004). **الإدارة الإلكترونية – آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل**، المنصورة، جمهورية مصر العربية: المكتبة العصرية.
15. الفليت، خلود، (2018). **أثر توظيف الإدارة الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة لدى العاملين في بعض الجامعات الفلسطينية –قطاع غزة – فلسطين**، رسالة دكتوراة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا – السودان.
16. القرني، عبد الرحمن (2007). **تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية**، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
17. لحول، عبد القادر، (2022). **واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات الإقليمية وأثره على تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر –دراسة ميدانية**، رسالة دكتوراة، جامعة زيان عاشور، الجزائر.
18. لطفي، على، (2007). **الإدارة العامة الجديدة والحكومية الإلكترونية**، بحث علمي منشور، مؤتمر الحكومية الإلكترونية السادس، الإمارات العربية المتحدة، دبي، ص3.
19. ملحم، محمود، (2020). **متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الفلسطينية: معيقات التطبيق وآليات التغلب عليها – دراسة حالة بلديات محافظة قلقيلية**، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد (5)، العدد (13)، ص 126-142.
20. نجم، نجم عبود، (2009). **الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الاستراتيجية – الوظائف – المجالات)**، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ص 158.
21. ياسين، سعد غالب، (2005). **الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**، معهد الإدارة العامة – مركز البحوث، الرياض.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Alkhsabah, M.A.L. (2017) **"Reality of Use Electronic Management and its Impact on Job performance in Tafila Technical University"**, International Journal of Academic Research in Accounting , Finance, and Management Sciences, 7(1).

2. Jumaa, Mahmood. (2014) **"Information Technology and its role in Organizations Entrepreneurship Achievment"** , Research Article , Baquba: Diyala University.

3. Karunasena, Kanishka & Deng, H. (2011): **"Measuring the public value of E-government: A Case study from Sri Lanka"**, Emerald group publishing limited, journal of transforming government: people, process and policy, Vol.5, No.1, pp81-99.

4. Oyedemi, O. (2015), "**ICT and effective school management: administrators' perspective**", paper presented at the world congress on engineering (WCE), London, U.K.

5. Sircar, Sumit & Turnbow, Joe $ Bordoloi, Bijoy. (2015) "**A Framework for Assessing the Relationship between Information Technology Investments and Firm Performance**', Journal of Management Information Systems, 16 (4), 69-97.

- **ثالثاً: المواقع الإلكترونية:**

- الموقع الإلكتروني لموسوعة القوانين وأحكام المحاكم الفلسطينية – مقام، (2022). **قانون رقم (1) لسنة 1997م بشأن الهيئات المحلية الفلسطينية**، فلسطين، (maqam.najah.edu).
- الموقع الإلكتروني لوزارة الحكم المحلي، (2022م). **الإطار الاستراتيجي للتحول إلى بلديات الكترونية (2019-2023)**، رام الله، فلسطين، (mohg.pna.ps).