

دور الإدارة الإلكترونية في تطوير جودة الخدمات الإدارية

دراسة مطبقة على ديوان بلدية صبراتة

د. نوري المهدي الكوني

المعهد العالي لتقنيات علوم البحار صبراتة

www.nor.it.digital@gmail.com

الملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تطوير جودة الخدمات الإدارية في ديوان البلدية قيد الدراسة، وقامت الدراسة على فرضيات رئيسية وفرعية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث على منهجين هما: المنهج الوصفي، والمنهج التحليلي مستعينا بصحيفة الاستبيان للوصول إلى نتائج يمكن تعميمها، ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين والموظفين بديوان البلدية. وبلغت عينة الدراسة (53) عنصر. ومن خلال تحليل نتائج استمارات الاستبيان باستخدام الأساليب الإحصائية تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: مقاومة بعض العاملين بالديوان للتغيير، وقلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية، وسهولة اختراق شبكة الإنترنت مما يقلل من نسبة الأمان لمعلومات ديوان البلدية، ونقص الإمكانيات الإدارية اللازمة لتطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة توصيات أهمها: التطوير المستمر لإجراءات العمل وتوضيحها للعاملين لأجل استيعابها وفهم أهدافها وتدوينها وتصنيفها، وتوفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية لحماية المعلومات والمنظومات الإدارية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمات الإدارية

Abstract:

The study aims to identify the role played by e-management in developing the quality of administrative services in the municipality office under study. The study was based on main and sub-hypotheses. In order to achieve the study objectives, the researcher relied on two approaches: the descriptive approach and the analytical approach, using the questionnaire to reach generalizable results. The study community consists of workers and employees in the municipality office. The study sample amounted to (53) elements. By analyzing the results of the questionnaire forms using statistical methods, a set of

results were reached, the most important of which are: resistance of some employees in the office to change, the lack of financial allocations for training programs for employees in the field of e-management, the ease of penetrating the Internet, which reduces the security rate of the municipality office information, and the lack of administrative capabilities necessary to implement the e-management strategy. The study reached a set of recommendations, the most important of which are: the continuous development of work procedures and explaining them to employees in order to comprehend them, understand their objectives, document them and classify them, and provide electronic security and electronic confidentiality to protect information and administrative systems.

Keywords: E-administration, quality of administrative services

المقدمة:

اتجهت إدارات الكثير من المؤسسات الادارية إلى التحول في معلوماتها ومعاملاتها الرسمية من الوسائل التقليدية إلى إدخال التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتم تصميم العديد من تلك التطبيقات في مختلف الجوانب الإدارية والمالية... الخ. وأخذت هذه العملية منحى تصاعدي بالاتجاه إلى إنشاء ما تعارف على تسميته بالإدارة الإلكترونية. وخلفت النتائج الإيجابية لهذا التحول حافزا لدى باقي المؤسسات الأخرى، حيث سارت العديد منها في طريق استخدام منجزات العلم والتكنولوجيا وتوظيف تكنولوجيا المعلومات في الارتقاء بنظام الإدارة والخدمات، وتعد الإدارة أهم مورد من موارد المجتمع في العصر الحديث ونقطة تحول في حياة المجتمعات. وذلك في تحقيق أهداف المجتمع وطموحاته، يبدأ إن الإدارة في ظل المجتمع الإلكتروني الجديد باتت تختلف مظهرها وجوهرها بسبب ما فرضته طبيعة تكنولوجيا المعلومات نفسها على المجتمعات.

أن الإدارة الإلكترونية في المؤسسات تلعب دورا مهما وحيويا في كافة عمليات الإدارة فيتحقق التوازن والانسجام بين الأهداف الموضوعية والموارد البشرية المتاحة خلال فترة التطبيق، واحتساب الواقع واحتمالات المستقبل لا يتأتى ولا يتحقق إلا من خلال استخدام الوسائل المساعدة للإدارة الإلكترونية (نوري الكوني، 2020)

أن الاساليب والطرق الحديثة في مجالات الإدارة والتي احدثت نقلة نوعية في اساليب تقديم الخدمات من حيث جودتها وسرعتها كل ذلك كان نتيجة لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين اساليب وطرق

الإدارة التقليدية. وتأسيسا على ما تقدم جاء موضوع الدراسة؛ ليكشف لنا دور الإدارة الإلكترونية في تطوير جودة الخدمات الإدارية، والتعرف على المشاكل والمعوقات في المؤسسة قيد الدراسة.

أولاً: مشكلة الدراسة: تتمثل مشكلة الدراسة في معرفة الآثار الناجمة عن احلال اساليب الإدارة الإلكترونية محل ادوات الإدارة التقليدية المتهالكة واثر ذلك على جودة الخدمات الادارية المقدمة.

ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة لاحظ الباحث الكثير من التدني والقصور في جودة الخدمات الإدارية المقدمة وذلك لعدم تطويرها وتحسينها من خلال تطبيق اساليب وادوات الإدارة الإلكترونية محل اساليب الإدارة التقليدية، وبناء على ما سبق. تتمحور مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات التالية:

- إن الخدمات الإدارية قبل أن تصل لشكلها النهائي وتقديمها للمواطنين المستهدفين تمر بمراحل تطوير متعددة، فما دور الإدارة الإلكترونية في تطوير جودة الخدمات الإدارية؟
 - هل يتوفر في ديوان البلدية قيد الدراسة متطلبات تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية؟
 - وهل يتوجه ديوان البلدية نحو استخدام الإدارة الإلكترونية واستثمارها في تحسين خدماته الإدارية؟
- ثانياً: أهمية الدراسة:**

أ - بالنسبة للباحث: إن هذه الدراسة أضافت له القدرة العلمية التي يفتقدها، ومكنته من تنمية مهاراته باستخدام الأساليب العلمية في إعداد الدراسة، وفي توسيع مداركه في مجال الإدارة الإلكترونية.

ب - بالنسبة لديوان البلدية: إمكانية زيادة ولاء الموظفين والمواطنين المتعاملين مع الديوان من خلال دراسة وتحليل الإدارة الإلكترونية، حتى يصل إلى كسب ثقتهم من خلال تطوير خدماته الإدارية.

ج - بالنسبة للمجتمع: إن دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات الإدارية، يحقق أهدافا اقتصادية واجتماعية عديدة منها: المساهمة في تحسين أداء الخدمات الإدارية، وصولا لرضا الجمهور، وللتنمية الاقتصادية للمجتمع.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

- 1- معرفة الدور الذي تحدته الإدارة الإلكترونية في تطوير جودة الخدمات في ديوان البلدية قيد الدراسة.
- 2- إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية ومزاياها من خلال إنجاز الأعمال المختلفة بأسرع وقت ممكن وأقل التكاليف.
- 3- العمل على استبدال الأرشيف الورقي بأخر إلكتروني لسهولة التعامل مع الوثائق وتصحيح الأخطاء.

رابعاً: فرضيات الدراسة:

أ- الفرضيات الرئيسية:

- الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد دور ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية المستخدمة في تطوير جودة الخدمات الإدارية وأبعادها.

- الفرضية الرئيسية الثانية: توجد معوقات لتطبيق الإدارة الإلكترونية داخل ديوان البلدية قيد الدراسة وبين الإدارة الإلكترونية المستخدمة في الديوان.

ب - الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد ارتفاع في مستوى تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية في ديوان البلدية قيد الدراسة.

- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد ارتفاع في مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة وأبعادها والمتمثلة ("في الاستجابة، التجسيد، التعاطف") في ديوان البلدية قيد الدراسة.

خامساً: حدود الدراسة: تمثلت حدود الدراسة في حدود زمنية ومكانية.

- حدود زمنية: تمت الدراسة بتوفيق الله خلال العام 2024 م

- حدود مكانية: تمثلت في ديوان بلدية صبراتة.

مجتمع الدراسة: العاملين بديوان البلدية... عينة الدراسة: 53 عامل / وعاملة

سادساً: منهج الدراسة: اعتمد الباحث على منهجين هما: المنهج الوصفي، والمنهج التحليلي.

- المنهج الوصفي: يستخدم هذا المنهج في إعداد الإطار النظري لهذه الدراسة، وذلك بالرجوع إلى مصادر جاهزة من كتب أكاديمية ومقالات ودراسات حديثة منشورة في دوريات مشهورة وفي الإنترنت تتعلق بمتغيرات الدراسة.

- المنهج التحليلي: يستخدم هذا المنهج لاختبار فرضيات الدراسة، من خلال تحليل البيانات المتعلقة بفرضيات الدراسة بعد جمعها من مجتمع الدراسة؛ للوصول إلى نتائج تثبت تلك الفرضيات وتدعمها.

سابعاً: مصطلحات الدراسة:

الإدارة الإلكترونية: هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية في إطار إلكتروني حديث؛ من أجل استثمار أمثل للوقت والمال والجهد؛ وتحقيقاً

للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة (مركز الخليج للأبحاث، ع23، 2006)

الخدمات الإدارية: هي خدمات لا تتطلب مدخلات أو أي إجراءات من إدارة أخرى، فكافة المهام والعمليات والبيانات متوفرة ضمن حدود الإدارة التي تقدم الخدمة. هي خدمات تتطلب تعاملات خلال تقديم الخدمة مع إدارة أخرى أو أكثر غير الإدارة الأصلية صاحبة الخدمة. (<https://uodiyala.edu.iq>)
ثامنا: الدراسات السابقة:

*** دراسة (أبو سالم 2015م) بعنوان "الإدارة الإلكترونية وآثارها في العملية التدريبية"** دراسة تطبيقية على الشركات التدريبية الواقعة في نطاق مدينة طرابلس، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الإدارة الإلكترونية وأثرها على العملية التدريبية بالمراكز والشركات التدريبية المتحصلة على أدونات مزاوله نشاط تدريبي من وزارة العمل - والواقع في نطاق مدينة طرابلس، من خلال دراسة أثر عناصر الإدارة الإلكترونية على عناصر العملية التدريبية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي في جمع وتحليل البيانات، وكانت العينة تمثل (101) مدرب و(308) متدرب، موزعين على الشركات والمراكز التدريبية باستخدام الاستبانات أداء لجمع البيانات، حيث توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير معنوي لاستخدام جميع عناصر الإدارة الإلكترونية (الأجهزة والمعدات والبرمجيات والشبكات) على الأداء التدريبي بالاستفادة البيئية التدريب، وعدم وجود فروق جوهريه في آراء المتدربين حول استخدام الإدارة الإلكترونية يُعزي للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المنصب الوظيفي)، وتوافقت الدراسة مع هذه الدراسة من حيث دراسة الإدارة الإلكترونية ومكان تنفيذ الدراسة (وزارة العمل والتأهيل)، وكذلك اعتمادها المنهج الوصفي، واختلفت من حيث أثر الإدارة الإلكترونية على العملية التدريبية.

*** دراسة (الزنين 2014) بعنوان "دور تقنيات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات"** دراسة لمكتب الخدمات التضامنية النقاط الخمس، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي باعتباره أنسب المناهج لجميع المعلومات، وهدفت الدراسة إلى تحديد الدور الذي تؤديه تقنيات الإدارة الإلكترونية في الرفع من مستوى الخدمات المقدمة التعرف على واقع المنظمات الخدمية وإمكانية استخدام الإدارة الإلكترونية للتغلب على الآثار السلبية ومواجهتها بالاستفادة من إمكانية الإدارة الإلكترونية، والتطرق إلى أهم مراحل الإدارة الإلكترونية للمساعدة في نجاح المنظمة، دراسة وتحليل

الآثار الإيجابية لاستخدام الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات والمساعدة في الرفع من مستوى أداء المنظمات الخدمية. وتوصلت الدراسة إلى النتائج إن استخدام التقنية المتطورة يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات مما يؤثر على أداء العاملين، مع تدني لمستوى البرامج التدريبية التي يقدمها الصندوق وقلة مواكبتها للأنظمة الحديثة، افتقار الصندوق للخبرات والمؤهلات العلمية العليا أدى إلى قلة الاستفادة من الدورات التدريبية، توافقت الدراسة مع هذه الدراسة من حيث دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الجودة للخدمات، واختلفت باعتمادها المنهج الوصفي المسحي، ومكان الدراسة

*** دراسة (الجدير 2018م) بعنوان "الإدارة الإلكترونية وأثرها على الجودة الشاملة"، دراسة ميدانية عن الشركة العامة للكهرباء/ طرابلس،** وهدفت هذا الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على الجودة الشاملة، اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها توفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الشركة العامة للكهرباء، وإن تطبيق الجودة الشاملة لم يكن بالمستوى المطلوب، وإن تأثير الإدارة الإلكترونية على الجودة الشاملة كان مرتفعاً، مع عدم كفاية الدورات التدريبية التي تقيمها الشركة في مجال الإدارة الإلكترونية، وإن تحفيز فرق العمل بمشركتهم في برنامج الجودة لم يكن كافياً. توافقت الرسالة مع هذه الدراسة بدراسة المتغير المستقل "الإدارة الإلكترونية" وأثرها على الجودة بالمؤسسات، كما اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الظاهرة - واختلفت في مكان الدراسة الشركة العامة للكهرباء.

*** دراسة (الهدار 2015) بعنوان: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري"، دراسة تطبيقية بالشركة الليبية النرويجية للإسمنت،** هدفت الدراسة إلى التعرف على المعوقات التي تحد من مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بالتوصل إلى مقترحات من خلال النتائج لمساعد الشركة محل الدراسة في تفعيل الإدارة الإلكترونية بها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات الأولية من خلال الاستبانة أداء رئيسية للبحث، وخلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتطوير العمل الإداري بالشركة الليبية النرويجية للأسمدة وكانت هذه العلاقة طردية، وتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين (استخدام الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والشبكات) وتطوير العمل الإداري بالشركة وهذه العلاقة طردية. توافقت الرسالة مع هذه الدراسة من حيث دراسة متغير الإدارة

الإلكترونية ومساهمتها لتطوير العمل الإداري، وكذلك اتفقت في استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الحالة، واختلفت الدراسة من حيث مكان الدراسة الشركة الليبية النرويجية للإسمنت.

*** دراسة (العمرى 2014) بعنوان: "المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية" هدفت** هذه الدراسة إلى التأكيد على ضرورة مواكبة التقدم التكنولوجي في الدول المتقدمة والتعرف على المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية والتعرف على المعوقات والتحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية عند تطبيقها واستخدام الباحث أسلوب البحث الوصفي وطريقة التحليل للبيانات بعد تصنيفها وتسجيلها بالحاسب الآلي واستخدام الاستبانة كأداة للدراسة ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها ما يلي: أظهر الباحث أن هناك وضوحاً وإدراكاً لدى العاملين بالمؤسسة العامة قيد الدراسة لمفهوم الإدارة الإلكترونية ومفاهيم العمل الإلكتروني.

يرى معظم المبحوثين أن نسبة كبيرة من حجم الخدمات التي تقدمها المنظمة قيد الدراسة يمكن أن تقدم بشكل إلكتروني، أظهر الباحث أن لدى المبحوثين إدراكاً لعدد من المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

علاقة الدراسات السابقة بموضوع الدراسة: من خلال تتبع الباحث للدراسات السابقة لاحظ أن الدراسات السابقة تناولت موضوعات تتعلق بالإدارة الإلكترونية وآثارها في العملية التدريبية، ودور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات. أيضاً تناولت موضوعات تتعلق بمساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري، والإدارة الإلكترونية وأثرها على الجودة الشاملة، ولاحظ الباحث أن معظم تلك الدراسات لم تستخدم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدماتها، لذلك رأى أن يتناول هذا الموضوع استكمالاً للدراسات السابقة.

أولاً: الجزء النظري

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

إن التوجه الحديث في الإدارة بنقلها من طبيعتها التقليدية إلى الطبيعة الإلكترونية مبشراً بولادة حقل معرفي جديد هو " الإدارة الإلكترونية " وعلى هذا الأساس فإن الإدارة الإلكترونية تعد حقلاً معرفياً حديثاً وامتداداً طبيعياً لتطور الفكر الإداري، ويأتي مفهوم الإدارة الإلكترونية ضمن تطور المجتمع المعلوماتي الذي تبلور عبر ثلاث مراحل بدأت الأولى في سبعينيات القرن الماضي مع بداية الثورة

التقنية والمعلوماتية ثم جاءت المرحلة الثانية في التسعينيات التي ظهر فيها انتشار الشبكات على المستوى المؤسسي والوطني، أما المرحلة الثالثة فتمثل مرحلة التكامل بين الأبعاد التقنية والاجتماعية والسياسية والإنسانية، ومصطلح الإدارة الإلكترونية الذي تشكل فيه شبكة المعلومات الدولية دورا أساسيا هو عنصر تميز تلك المؤسسات "فهي تمثل ذروتها ونموذجها الأرقى وتقنياتها الأحدث في فضاء مفتوح وعلاقات شبكية تفاعلية أنية وعالمية وسرعة فائقة في الاتصال وعقد الصفقات المالية والاستثمارية. (عبود، 130، 2004-131)

تعريف الإدارة الإلكترونية: إن المتابع لأدبيات الإدارة الإلكترونية يجد نفسه أمام العديد من المفاهيم المتعلقة بها والتعريفات المحددة بصدها. عرفها (الكافي، 2011، ص54)، بأنها تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، تتسم بالسرعة والدقة المتناهية، وذلك باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق.

ويرى (الكوني 2020، ص26) أن الإدارة هي العملية الأدريّة القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنطقة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

- أسباب التحول للإدارة الإلكترونية (رافت رضوان 2004)

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس ضرباً من ضروب الرفاهية، وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد، وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت، ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط الآتية:

1- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.

2- القرارات والتوصيات الفورية التي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.

- 3- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
 - 4- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
 - 5- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
 - 6- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
 - 7- زيادة المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس
 - مبادئ تطبيق الإدارة الإلكترونية: (حرشوف وآخرين، 2007، ص 27-28)
- هناك مجموعة من المبادئ التي ينبغي التعرف عليها عندما يراد تطبيق الإدارة الإلكترونية وهي
- 1- خلق المناخ التشريعي القانوني الملائم الذي يؤمن تأسيس منظومة الإدارة الإلكترونية.
 - 2- الارتقاء بالبنية التحتية الإلكترونية من جوانبها المختلفة والتي تشمل:
 - أ- البنية المادية: عبر توفير الأجهزة والمعدات المستخدمة من حواسيب وقواعد منطقية ميسرة لتوثيق البيانات والمعلومات وتداولها، فضلا عن شبكات الاتصال المختلفة كالإنترنت وغيرها.
 - ب- البنية البشرية: عبر الارتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة لعملية القيادة الإلكترونية وتنفيذها، إذ يعد الاستثمار في رأس المال البشري وحسن أعداد الكفاءات حجر الزاوية لضمان نجاح الجهود المبذولة لتأسيس وترسيخ بيئة أعمال إلكترونية.
 - ج- البيئة التنظيمية: التي تشمل وضع معايير قياس للنظم الفنية لتأمين الخصوصية والسرية للمعاملات المتبادلة.
 - 3- إتاحة الفرصة المتكافئة أمام الجميع للاستفادة من الإمكانيات التي توفرها الخدمات الإلكترونية لمختلف قطاعات الأعمال.
 - 4- تأسيس البيئة الثقافية الملائمة من حيث تحديات اللغة والمحافظة على مبادئ المجتمع وقيمه لخلق القناعة لدى الأفراد بقانونية المخرجات الإلكترونية.
 - 5- توفير التسهيلات للمواطنين بشكل يسمح لها بالتعامل مع المواقع المختلفة والوصول إليها بسهولة ويسر.
- مفهوم الجودة:** لقد اختلفت التعاريف الخاصة بالجودة وذلك للتحويلات الاقتصادية عبر التاريخ، ولما كان مفهوم الجودة متعدد الأبعاد لم يتفق المفكرون والباحثون على إعطائه مفهوما موحدا ودقيقا حيث عرفه الكثير من المفكرين بعدة تعاريف يمكن عرض البعض منها:

- أهمية الجودة: للجودة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التعليمية إذ تعتبر الجودة أحد العوامل التي تحدد حجم ونوع الخدمات التي تقدمها المؤسسة، تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة خدماتها ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع المتعاملين معها وخبرة العاملين ومهارتهم ومحاولة تقديم خدمات تلبي رغبات وحاجات المتعاملين معها فإذا كانت خدماتها ذات جودة منخفضة فيمكن تحسينها لكي تحقق الشهرة والسمعة لها. (السليطي، 2018، ص12).

مفهوم الخدمة: يعد مفهوم الجودة أمن أكثر المفاهيم الفكرية التي حظيت باهتمام كبير من طرف المفكرين والباحثين في حقول المعارف الإدارية الهادفة إلى التطوير والتحسين المستمر في الأداء الإنتاجي في مختلف المؤسسات، وكغيره من المفاهيم الإدارية تتباين وتختلف بشأنه الأفكار وفقاً لرؤية وتوجه كل باحث إلا أن هذا الاختلاف يتمحور مضمونه أساساً حول الهدف الذي تسعى المؤسسة إلى تحقيقه والتمثل في إرضاء العملاء من خلال تفاعل جميع الأنشطة داخل المؤسسة، ولتحقيق الجودة الشاملة في مجال تقديم الخدمة يجب اتباع عدة خطوات سوف يتم تسليط الضوء عليها في هذا المبحث.

- تعريف الخدمة: هي منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها مادياً". (عبد العزيز، 2010، ص32)

أهمية جودة الخدمة: لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج، وتصنيف المنتجات بانتظار العملاء لكن في مجال الخدمات فإن العملاء والموظفين يتعاملون معاً من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، فعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والعملاء معاً، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي :

- نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلاً نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدماتية مازالت في نم متزايد.

- ازدياد المنافسة: إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

- فهم العملاء: إن العملاء يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.
- لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات يجب اتباع الخطوات التالية:
- جذب الانتباه وإثارة الاهتمام بالعملاء: إن جذب انتباه العملاء وإظهار الاهتمام بهم من خلال المواقف الإيجابية التي يبديها مقدم الخدمة، فالاستعداد النفسي والذهني لملاقاة العملاء وحسن المظهر، والابتسامة الجذابة والسلوك الإيجابي الفعال والثقة بالنفس... إلخ تعتبر كلها بمثابة مثير يؤدي إلى إيقاظ الرغبة لدى العملاء من أجل الحصول على الخدمة التي يريدها إلى جانب ذلك فإنها تعزز الولاء الدائم للعملاء من أجل الحصول على الخدمة وتكرار الحصول عليها باستمرار، ويمكن تحقيق ذلك من خلال المواقف الإيجابية التالية:
- أ - الاستعداد النفسي والذهني لمقابلة العملاء والاهتمام بهم والرغبة في تقديم الخدمة لهم.
- ب - حسن المظهر.
- ج - الابتسامة والرقّة والدفع في التعامل مع العملاء وإظهار روح الود والمحبة في مساعدتهم.
- د - الروح الإيجابية نحو العملاء بغض النظر عن الجنس، والعمر والمظهر.
- الدقة التامة في إعطاء الموصفات عن الخدمة دون اللجوء إلى المبالغة أو التهويل.
- و - إشعار العملاء بالسعادة في تقديم الخدمة وأن المؤسسة التي يعمل بها تمثل أفضل المؤسسات تأكيداً للجودة والاهتمام بتقديمها.
- ز - عدم التصنيع في المقابلة والحديث والتخلص من الصور السلبية في التعامل.
- ح - التركيز على أن المؤسسة تبدأ بالعمل وتنتهي به في توفير الخدمة.
- مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير الخدمات:**
- أصبح تحسين وتطوير التعاملات الإلكترونية ومنها الخدمات من مستلزمات نجاح منظمات الأعمال. حيث ينتظر أن تغير المنظمة من هيكلها المتعلق بتقديم الخدمات الذي ظل لعقود متتالية دون تغيير حيث يقوم الموظفون بأداء خدمة المواطنين من خلال المنافذ المخصصة لهم؛ لتكون لدى المواطنين قناعة بأن هناك العديد من الطرق التي يمكن من خلالها تحديث وتطوير الخدمات، وفي إطار تلك التحديات فإن هناك ثمة استراتيجيات سائدة تشكل بمجموعها مراحل تتابعه تحقيق التحول المنشود إلى الإدارة الإلكترونية التي بدورها تساعد في تحديث وتطوير تلك الخدمات (يونس، 2004، ص155)

أولاً: النشر الإلكتروني: ويجب أن يسبق تلك المرحلة إعداد وتنفيذ خطة عمل كالآتي:

- 1- تبسيط وتتميط النماذج المستخدمة لتأدية الخدمات.
 - 2- الإعلام المجتمعي عن بدء توفير تلك الخدمات من خلال وسائل الإعلام والندوات المتخصصة
 - 3- إمكانية مليء النماذج المجانية بعد طباعتها من الأنترنت وقبولها لدى جهات تأدية الخدمات.
- ثانياً: تنفيذ المعاملات على شبكة الأنترنت: والهدف من هذه المرحلة هو إنهاء المعاملات أو جزء منها مباشرة من خلال شبكة الأنترنت أو شبكة الهاتف أو أكشاك خدمة الجماهير، ويتم ذلك بعدة أساليب مختلفة وفي تلك الحالة يجب الاتفاق أولاً مع جهات تأدية الخدمة على قبول تلك الطريقة في إنهاء تلك المعاملات واستصدار القرارات التي تسير ذلك، ثم الاتفاق على مستوى الميكنة المطلوبة لكل خدمة وتطوير النظم التي توفر تلك الإمكانية مع ضرورة التأكيد على إتاحة القدر الملائم للسرية والخصوصية لكل خدمة على الشبكة.
- * ويتضمن الأسلوب الأول (النشر على شبكة الأنترنت) من خلال بناء موقع يضم صفحات معلومات عن الخدمات المقدمة، وكل منها يختص بنوعية معينة من الخدمات وتشمل بالإضافة إلى المعلومات المنشورة لكل خدمة، صورة للنموذج المستخدم لتأدية تلك الخدمة الذي يمكن طباعته وملئه بعد الاتفاق مع الجهة المعنية.
- * أما الأسلوب الثاني فيتلخص في نشر نفس الخدمات على من خلال شبكة الهاتف ولكن في صورة صوتية وباستخدام أرقام هاتف تتخصص لهذا الغرض، ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية وإتاحتها لأكثر عدد من المشتركين في نفس الوقت.
- * أما الأسلوب الثالث فهو استخدام أكشاك خدمات يتم توصيلها بشبكة الأنترنت لاستخدام الموقع المخصص لذلك على الأنترنت، أو من خلال استخدام اسطواني مسجل عليها نفس البيانات ويتم قراءتها من خلال الجهاز، حيث يتم إطلاع المواطن لتفاصيل الخدمة وطباعة نماذجها لملاؤها والتوجه بها لجهة تأدية الخدمة لإتمامها.

- 4- تكامل الأعمال لتحقيق الترابط الإلكتروني: الهدف من هذه المرحلة هو تحقيق الربط الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات المختلفة للأعمال الإدارية وإتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة من خلال ذلك الربط. على أن تتوافر لتلك القواعد إمكانية وجود شبكة اتصالات على أعلى درجة من

الاستقرار وبما يضمن السرعة والسرية والأمانة في نقل المعلومات. وفي تلك الحالة يمكن إنهاء بعض الخدمات من خلال الهاتف مباشرة وهي الخدمة التي تستخدم البيانات الرقمية في إنهاؤها مثل العمليات المصرفية.

ثانياً: الإجراءات المنهجية والتحليلية

أولاً-أداة جمع البيانات: قام الباحث بتوزيع عدد (60) نسخة من استمارة الاستبيان على الذين تم اختيارهم من العاملين والموظفين بديوان البلدية، وبعد فترة زمنية تم الحصول على عدد (53) استمارة من الاستمارات الموزعة.

الجدول رقم (1) يبين عدد نسخ استمارة الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبة المسترجع منها.

عدد النسخ الموزعة	عدد النسخ المسترجعة	نسبة النسخ المسترجعة %
60	53	88.33

ثانياً: اختبار الثبات والصدق: (البياتي: 2005، ص49)

للتأكد من ثبات وصدق " أداة الدراسة " قام الباحث بحساب معامل كرونباخ ألفا (Alpha Cornbach) ومعامل الصدق الذاتي عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل كرونباخ ألفا لكل محور من محاور استمارة الاستبيان ولجميع المحاور. فكانت النتائج كما بالجدول التالي.

جدول رقم (2) نتائج اختبار الثبات والصدق

م	المحور	عدد العبارات	معامل ألفا الثبات	معامل الصدق
1	مستوى تطبيق للإدارة الإلكترونية في ديوان البلدية	10	0.843	0.918
2	مستوى بعد " التجسيد لجودة الخدمات الإدارية المقدمة.	5	0.638	0.799
3	مستوى بعد التعاطف(الاهتمام بظالبي الخدمات) لجودة الخدمات الإدارية المقدمة.	5	0.733	0.856
4	مستوى بعد " الاستجابة " تلبية ديوان البلدية للخدمة بجودة عالية	5	0.742	0.742
5	مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة	15	0.880	0.938
6	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل ديوان البلدية.	10	0.798	0.893
7	جميع العبارات	25	0.928	0.963

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) لكل محور من محاور استمارة الاستبيان تتراوح بين (0.638 إلى 0.880) ولجميع العبارات (0.928) وهي قيم كبيرة أكبر من 0.60 وهذا يدل على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي في الإجابات. وكذلك فإن معاملات الصدق تتراوح بين (0.799 إلى 0.938) ولجميع العبارات (0.963) وهي قيم كبيرة وهذا يدل على

توفر درجة عالية من الصدق مما يمكننا من الاعتماد على إجابات مفردات العينة في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

ثالثاً: خصائص مفردات عينة الدراسة

1- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الجنس.

جدول رقم (3) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة %
ذكر	32	60.4
أنثى	21	39.6
المجموع	53	100.0

2- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب العمر

جدول رقم (4) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة %
أقل من 30 سنة	28	52.8
من 30 إلى أقل من 40 سنة	18	34.0
من 40 إلى أقل من 50 سنة	5	9.4
من 50 سنة فأكثر	2	3.8
المجموع	53	100.0

3- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة.

جدول رقم (5) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة %
أقل من 5 سنوات	25	47.2
من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	11	20.8
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	17	32.1
المجموع	53	100.0

4- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

جدول رقم (6) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
تعليم متوسط	7	13.2
شهادة جامعية	41	77.4
شهادة فوق جامعية	5	9.4
المجموع	53	100.0

رابعاً: اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة

1- مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان البلدية قيد الدراسة

جدول رقم (8) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الديوان ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي. (رزق الله، 2002: 158)

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	يوجد قسم للإدارة الإلكترونية في ديوان البلدية	2	00	8	30	13	عالية
		3.8	0.0	15.1	56.6	24.5	
2	يوجد بالديوان قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة	1	00	19	26	7	عالية
		1.9	0.0	35.8	49.1	13.2	
3	هناك ربط إلكتروني بين إدارات الديوان وأقسامه	2	4	18	23	6	عالية
		3.8	7.5	34.0	43.4	11.3	
4	يوجد في ديوان البلدية خدمة الإنترنت	2	5	7	21	18	عالية
		3.8	9.4	13.2	39.6	34.0	
5	هناك توفر لوسائل اتصالات بين إدارة الديوان والعاملين بها	1	3	14	25	10	عالية
		1.9	5.7	26.4	47.2	18.9	
6	هناك كفاية في أجهزة الحاسب الآلي المتوفرة في ديوان البلدية	9	5	10	18	11	عالية
		17.0	9.4	18.9	34.0	20.8	
7	هناك معرفة كافية لدى العاملين بتقنيات الإدارة الإلكترونية	2	4	16	23	8	عالية
		3.8	7.5	30.2	43.4	15.1	
8	ليس هناك غموض للرؤية المستقبلية لإدارة ديوان البلدية بإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية	2	6	11	25	9	عالية
		3.8	11.3	20.8	47.2	17.0	
9	هناك وعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الإدارة العليا	1	4	14	22	12	عالية
		1.9	7.5	26.4	41.5	22.6	
10	هناك ندوات وورش عمل لدعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية	6	1	15	25	6	عالية
		11.3	1.9	28.3	47.2	11.3	

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن درجات الموافقة عالية على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان البلدية. ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان البلدية تم استخدام اختبار ولوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول التالي، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:

الفرضية الصفريّة: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)
مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)
جدول رقم (9) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسط كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان البلدية (عاشور وأبو الفتوح: 1995: 29)

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
1	يوجد قسم للإدارة الإلكترونية في ديوان البلدية	3.98	.866	-5.197	.000
2	يوجد بالديوان قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة	3.72	.769	-4.838	.000
3	هناك ربط إلكتروني بين إدارات الديوان وأقسامه	3.51	.933	-3.408	.001
4	يوجد في ديوان البلدية خدمة الإنترنت	3.91	1.097	-4.516	.000
5	هناك توفر لوسائل اتصالات بين إدارة الديوان والعاملين بها	3.75	.897	-4.582	.000
6	هناك كفاية في أجهزة الحاسب الآلي المتوفرة في ديوان البلدية	3.32	1.370	-1.389	.165
7	هناك معرفة كافية لدى العاملين بتقنيات الإدارة الإلكترونية	3.58	.969	-3.661	.000
8	ليس هناك غموض للرؤية المستقبلية لإدارة ديوان البلدية لإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.62	1.023	-3.713	.000
9	هناك وعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الإدارة العليا	3.75	.959	-4.409	.000
10	هناك ندوات وورش عمل لدعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية	3.45	1.102	-2.455	.014

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن: -

أ- الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارات التالية:

1. يوجد قسم للإدارة الإلكترونية في ديوان بلدية صبراتة
2. يوجد بالديوان قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة
3. هناك ربط إلكتروني بين إدارات الديوان وأقسامه
4. يوجد في ديوان البلدية خدمة الإنترنت
5. هناك توفر لوسائل اتصالات بين إدارة الديوان والعاملين بها
6. هناك معرفة كافية لدى العاملين بتقنيات الإدارة الإلكترونية
7. ليس هناك غموض للرؤية المستقبلية لإدارة ديوان البلدية لإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية
8. هناك وعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الإدارة العليا
9. هناك ندوات وورش عمل لدعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية

لذلك نرفض الفرضيات الصفريّة لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها، وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات

ب- الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارة التالية:

1. هناك كفاية في أجهزة الحاسب الآلي المتوفرة في ديوان البلدية.

لذلك لا نرفض الفرضية الصفريّة لهذه العبارة وهذا يدل على أن درجة الموافقة على هذه العبارة متوسطة. ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان البلدية تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول التالي، حيث كانت الفرضية الصفريّة والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفريّة: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان البلدية لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)
الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان البلدية يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)
الجدول رقم (10) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان البلدية قيد الدراسة (البلدوي: 1997: 332)

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان البلدية	3.6604	.65025	7.394	.000

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (7.394) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفريّة ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.6604) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3) وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في أ- مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان البلدية حيث أن:

1. يوجد قسم للإدارة الإلكترونية في ديوان بلدية صبراتة

2. يوجد بالديوان قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة

3. هناك ربط إلكتروني بين إدارات الديوان وأقسامه

4. يوجد في ديوان البلدية خدمة الإنترنت
5. هناك توفر لوسائل اتصالات بين إدارة الديوان والعاملين بها
6. هناك معرفة كافية لدى العاملين بتقنيات الإدارة الإلكترونية
7. ليس هناك غموض للرؤية المستقبلية لإدارة ديوان البلدية لإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية
8. هناك وعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الإدارة العليا
9. هناك ندوات وورش عمل لدعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية
- 2- مستويات أبعاد جودة الخدمات الإدارية المقدمة في ديوان البلدية.

- مستوى بعد " التجسيد " لجودة الخدمات الإدارية المقدمة

جدول رقم (11) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى بعد " التجسيد " لجودة الخدمات الإدارية المقدمة ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	ترتبط الوحدات الإدارية داخل ديوان البلدية بأنظمة اتصالات حديثة	2	00	5	37	9	عالية
2	يتم تقديم خدمات إدارية مختلفة بواسطة شبكة الإنترنت	2	3	18	23	7	عالية
3	تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية المقدمة من قبل ديوان البلدية	2	4	13	28	6	عالية
4	يسود الشعور بالرضا التام لدى طالبي الخدمة.	2	5	10	29	7	عالية
5	يعمل تطبيق الإدارة الإلكترونية على التقليل من الجهد والوقت والتكلفة المبذولة لتقديم الخدمة	2	1	12	30	8	عالية

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن درجات الموافقة عالية على جميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد " التجسيد " لجودة الخدمات الإدارية المقدمة. واختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى بعد " التجسيد " لجودة الخدمات الإدارية المقدمة تم استخدام اختبار ولكوسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول التالي، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)
مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)

جدول رقم (12) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسط كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى بعد " التجسيد " لجودة الخدمات الإدارية المقدمة

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
1	ترتبط الوحدات الإدارية داخل ديوان البلدية بأنظمة اتصالات حديثة	3.96	.784	-5.469	.000
2	يتم تقديم خدمات إدارية مختلفة بواسطة شبكة الإنترنت	3.57	.930	-3.673	.000
3	تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات الإدارية المقدمة من قبل ديوان البلدية	3.60	.927	-3.894	.000
4	يسود الشعور بالرضا التام لدى طالبي الخدمة	3.64	.963	-3.961	.000
5	يعمل تطبيق الإدارة الإلكترونية على التقليل من الجهد والوقت والتكلفة المبذولة لتقديم الخدمة	3.77	.869	-4.684	.000

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) لجميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد " التجسيد " لجودة الخدمات الإدارية المقدمة. لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات، ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى بعد " التجسيد " لجودة الخدمات الإدارية المقدمة تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول التالي، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد " التجسيد " لجودة الخدمات الإدارية المقدمة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)
الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد " التجسيد " لجودة الخدمات الإدارية المقدمة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)
الجدول رقم (13) يبين نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد " التجسيد " لجودة الخدمات الإدارية المقدمة

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
مستوى بعد " التجسيد " لجودة الخدمات الإدارية المقدمة	3.7094	.57320	9.010	.000

من خلال الجدول السابق يلاحظ: أن قيمة إحصائي الاختبار (9.010) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.7094) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3) وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في أ- مستوى بعد " التجسيد " لجودة الخدمات الإدارية المقدمة حيث أن:

1. ترتبط الوحدات الإدارية داخل ديوان البلدية بأنظمة اتصالات حديثة
 2. يتم تقديم خدمات إدارية مختلفة بواسطة شبكة الإنترنت
 3. تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية المقدمة من قبل ديوان البلدية
 4. يسود الشعور بالرضا التام لدى طالبي الخدمة
 5. يعمل تطبيق الإدارة الإلكترونية على التقليل من الجهد والوقت والتكلفة المبذولة لتقديم الخدمة
- ب- مستوى بعد التعاطف (الاهتمام بطالبي الخدمات) لجودة الخدمات الإدارية المقدمة
- جدول رقم (14) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى بعد التعاطف (الاهتمام بطالبي الخدمات) لجودة الخدمات الإدارية المقدمة ودرجات الموافقة عليها

م	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	يعمل ديوان البلدية على تخفيض أوقات انتظار الحصول على الخدمة	2	3	6	32	10	عالية
2	يقوم ديوان البلدية بالاهتمام بطلبات طالبي الخدمة والبث فيها دون إبطاء	2	00	22	24	5	عالية
3	يقوم ديوان البلدية بتوفير وسائل الراحة لطلبي الخدمة	4	2	9	32	6	عالية
4	يتميز مقدمي الخدمة بمرونة التعامل وحسن معاملة طالبي الخدمة	3	4	18	25	3	عالية
5	يتم التعامل بجدية مع كل طالبي الخدمة دون تمييز	2	4	13	27	7	عالية
		3.8	7.5	24.5	50.9	13.2	

من الجدول السابق يلاحظ أن درجات الموافقة عالية على جميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد التعاطف (الاهتمام بطالبي الخدمات) لجودة الخدمات الإدارية المقدمة، ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى بعد التعاطف (الاهتمام بطالبي الخدمات) لجودة الخدمات الإدارية المقدمة تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول التالي حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة كالتالي: الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3). مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

جدول رقم (15) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسط كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى بعد التعاطف (الاهتمام بطالبي الخدمات) لجودة الخدمات الإدارية المقدمة

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	يعمل ديوان البلدية على تخفيض أوقات انتظار الحصول على الخدمة	3.85	.928	-4.773	.000
2	يقوم ديوان البلدية بالاهتمام بطلبات طالبي الخدمة والبحث فيها دون إبطاء	3.57	.821	-3.995	.000
3	يقوم ديوان البلدية بتوفير وسائل الراحة لطالبي الخدمة	3.64	1.002	-3.745	.000
4	يتميز مقدمي الخدمة بمرونة التعامل وحسن معاملة طالبي الخدمة	3.40	.927	-2.777	.005
5	يتم التعامل بجدية مع كل طالبي الخدمة دون تمييز	3.62	.945	-3.914	.000

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) لجميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد التعاطف (الاهتمام بطالبي الخدمات) لجودة الخدمات الإدارية المقدمة. لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها، وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات. ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى بعد التعاطف (الاهتمام بطالبي الخدمات) لجودة الخدمات الإدارية المقدمة تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول التالي حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي: الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد التعاطف لجودة الخدمات الإدارية المقدمة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3). الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد التعاطف (الاهتمام بطالبي الخدمات) لجودة الخدمات الإدارية المقدمة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3).

الجدول رقم (16) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد التعاطف (الاهتمام بطالبي الخدمات) لجودة الخدمات الإدارية المقدمة

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
مستوى بعد التعاطف (الاهتمام بطالبي الخدمات) لجودة الخدمات الإدارية المقدمة	3.6151	.64432	6.950	.000

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (6.950) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث

أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.6151) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3).

أ- مستوى بعد التعاطف (الاهتمام بطالبي الخدمات) لجودة الخدمات الإدارية المقدمة حيث أن:

1. يعمل ديوان البلدية على تخفيض أوقات انتظار الحصول على الخدمة
2. يقوم ديوان البلدية بالاهتمام بطلبات طالبي الخدمة والبت فيها دون إبطاء
3. يقوم ديوان البلدية بتوفير وسائل الراحة لطالبي الخدمة
4. يتميز مقدمي الخدمة بمرونة التعامل وحسن معاملة طالبي الخدمة
5. يتم التعامل بجدية مع كل طالبي الخدمة دون تمييز

ب- مستوى بعد " الاستجابة "، تلبية ديوان البلدية للخدمة بجودة عالية

جدول رقم (17) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى بعد " الاستجابة "، تلبية ديوان البلدية للخدمة بجودة عالية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	يحدد ديوان البلدية وقت لتقديم الخدمة للعملاء	2	2	11	29	9	عالية
		3.8	3.8	20.8	54.7	17.0	
2	تتمتع إدارة الديوان بقدرة عالية على الاستجابة لكافة فئات المتعاملين	1	2	23	23	4	عالية
		1.9	3.8	43.4	43.4	7.5	
3	تعمل إدارة الديوان على التطوير المستمر والتحسين في أساليب تقديم الخدمات	1	6	10	28	8	عالية
		1.9	11.3	18.9	52.8	15.1	
4	تتسم إدارة الديوان بالاستجابة للتطورات في مجال تقديم الخدمات	1	2	18	28	4	عالية
		1.9	3.8	34.0	52.8	7.5	
5	يستجيب العاملون بسرعة لطلبات العملاء رغم الضغوطات في العمل	5	4	12	25	7	عالية
		9.4	7.5	22.6	47.2	13.2	

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن درجات الموافقة عالية على جميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد " الاستجابة " تلبية ديوان البلدية للخدمة بجودة عالية، واختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى بعد " الاستجابة " تلبية ديوان البلدية للخدمة بجودة عالية تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول التالي، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)
مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)

جدول رقم (18) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسط كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى بعد " الاستجابة
"، تلبية ديوان البلدية للخدمة بجودة عالية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
1	يحدد ديوان البلدية وقت لتقديم الخدمة للعملاء	3.77	.912	-4.557	.000
2	تتمتع إدارة ديوان البلدية بقدرة عالية على الاستجابة لكافة فئات المتعاملين	3.51	.775	-3.956	.000
3	تعمل إدارة الديوان على التحسين المستمر والتطوير في أساليب تقديم الخدمات	3.68	.936	-4.238	.000
4	تتسم إدارة الديوان بالاستجابة للتطورات في مجال تقديم الخدمات	3.60	.768	-4.463	.000
5	يستجيب العاملون بسرعة لطلبات العملاء رغم الضغوطات في العمل	3.47	1.120	-2.623	.009

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) لجميع العبارات المتعلقة لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات، واختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى بعد " الاستجابة " تلبية الديوان للخدمة بجودة عالية تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (20)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد " الاستجابة "، تلبية ديوان البلدية للخدمة بجودة عالية لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)
الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد " الاستجابة "، تلبية ديوان البلدية للخدمة بجودة عالية يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)
الجدول رقم (19) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد " الاستجابة "، تلبية ديوان البلدية للخدمة بجودة عالية

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
مستوى بعد " الاستجابة "، تلبية ديوان البلدية للخدمة بجودة عالية	3.6075	.63967	6.915	.000

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (6.915) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث

أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.6075) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3) وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في

أ- مستوى بعد "الاستجابة" تلبية ديوان البلدية للخدمة بجودة عالية حيث أن:

1. يحدد ديوان البلدية وقت لتقديم الخدمة للعملاء

2. تتمتع إدارة ديوان البلدية بقدرة عالية على الاستجابة لكافة فئات المتعاملين

3. تعمل إدارة الديوان على التطوير المستمر والتحسين في أساليب تقديم الخدمات

4. تنتم إدارة الديوان بالاستجابة للتطورات في مجال تقديم الخدمات

5. يستجيب العاملون بسرعة لطلبات العملاء رغم الضغوطات في العمل

ب- مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة في ديوان البلدية

لاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الادارية المقدمة تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية والمتمثلة في (مستوى بعد "التجسيد" مستوى بعد التعاطف (الاهتمام بطالبي الخدمات) ومستوى بعد " الاستجابة "، تلبية ديوان البلدية للخدمة بجودة عالية)، واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3)، فكانت النتائج كما بالجدول رقم (21)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)
الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)

الجدول رقم (20) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الادارية المقدمة

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة	3.6440	.55700	8.418	.000

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (8.418) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.6440) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3) وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة في ديوان البلدية حيث أن:

1. يوجد ارتفاع في مستوى بعد " التجسيد "
 2. يوجد ارتفاع في مستوى بعد التعاطف (الاهتمام بطالبي الخدمات)
 3. يوجد ارتفاع في مستوى بعد " الاستجابة "، تلبية ديوان البلدية للخدمة بجودة عالية.
 - 3- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل ديوان البلدية
- جدول رقم (21) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل ديوان بلدية صبراته، ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	ضعف التحفيز بنوعيه المعنوي والمادي لاستخدام التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية.	1.9	11.3	24.5	54.7	7.5	عالية
2	ارتفاع أسعار البرمجيات الإلكترونية	5.7	11.3	39.6	41.5	1.9	عالية
3	سرعة تطور أجهزة الحاسب الآلي وأنظمتها	3.8	11.3	24.5	56.6	3.8	عالية
4	انشغال إدارة الديوان بالأولويات نظرا للظروف السائدة	5.7	5.7	35.8	45.3	7.5	عالية
5	نقص الإمكانيات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	9.4	13.2	32.1	41.5	3.8	عالية
6	مقاومة بعض إدارة الديوان للتغيير.	3.8	15.1	41.5	24.5	15.1	متوسطة
7	خوف بعض الموظفين من فقدان مراكزهم الوظيفية.	7.5	11.3	26.4	37.7	17.0	عالية
8	قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للعاملين في مجال الإدارة الإلكترونية	7.5	11.3	30.2	45.3	5.7	عالية
9	للمركزية الشديدة في ديوان البلدية أثر واضح للممانعة في تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.8	15.1	35.8	37.7	7.5	عالية
10	سهولة اختراق شبكة الإنترنت مما يقلل من نسبة الأمان لمعلومات ديوان البلدية	7.5	3.8	35.8	45.3	7.5	عالية

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن: -

أ- درجات الموافقة عالية على العبارات التالية:

1. ضعف التحفيز بنوعيه المعنوي والمادي لاستخدام التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية.
2. ارتفاع أسعار البرمجيات الإلكترونية
3. سرعة تطور أجهزة الحاسب الآلي وأنظمتها

4. انشغال إدارة الديوان بالأوليات نظرا للظروف السائدة
 5. نقص الإمكانيات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية
 6. خوف بعض الموظفين من فقدان مراكزهم الوظيفية.
 7. قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية
 8. للمركزية الشديدة في ديوان البلدية أثر واضح للممانعة في تطبيق الإدارة الإلكترونية
 9. سهولة اختراق شبكة الإنترنت مما يقلل من نسبة الأمان لمعلومات ديوان البلدية
- ب- درجة الموافقة متوسطة على العبارة التالية:
1. مقاومة بعض إدارة الديوان للتغيير .
- ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل ديوان البلدية، تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول التالي، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي:
- الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)
- مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)
- جدول رقم (22) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسط كل عبارة من العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل ديوان البلدية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
1	ضعف التحفيز بنوعيه المعنوي والمادي لاستخدام التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية	3.55	.867	-3.876	.000
2	ارتفاع أسعار البرمجيات الإلكترونية	3.23	.891	-1.745	.081
3	سرعة تطور أجهزة الحاسب الآلي وأنظمتها	3.45	.889	-3.287	.001
4	انشغال إدارة الديوان بالأوليات نظرا للظروف السائدة	3.43	.930	-2.964	.003
5	نقص الإمكانيات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.17	1.033	-1.059	.289
6	مقاومة بعض إدارة الديوان للتغيير	3.32	1.034	-2.188	.029
7	خوف بعض الموظفين من فقدان مراكزهم الوظيفية	3.45	1.136	-2.575	.010
8	قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية	3.30	1.011	-1.981	.048
9	للمركزية الشديدة في ديوان البلدية أثر واضح للممانعة في تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.30	.952	-2.178	.029
10	سهولة اختراق شبكة الإنترنت مما يقلل من نسبة الأمان لمعلومات ديوان البلدية	3.42	.969	-2.691	.007

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن:

أ- الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارات التالية:

1. ضعف التحفيز بنوعيه المعنوي والمادي لاستخدام التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية
2. سرعة تطور أجهزة الحاسب الآلي وأنظمتها
3. انشغال إدارة الديوان بالأوليات نظرا للظروف السائدة
4. مقاومة بعض إدارة الديوان للتغيير
5. خوف بعض الموظفين من فقدان مراكزهم الوظيفية
6. قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية
7. للمركزية الشديدة في ديوان البلدية أثر واضح للممانعة في تطبيق الإدارة الإلكترونية
8. سهولة اختراق شبكة الإنترنت مما يقلل من نسبة الأمان لمعلومات ديوان البلدية.

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات:

ب- الدلالات المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارات التالية: -

1. ارتفاع أسعار البرمجيات الإلكترونية
 2. نقص الإمكانيات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية
- لذلك لا نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة. ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل ديوان بلدية صبراتة تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (24) حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل ديوان البلدية لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل ديوان البلدية يختلف معنوياً عن متوسط المقياس (3) الجدول رقم (23) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل ديوان البلدية

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل ديوان البلدية	3.3623	.58086	4.540	.000

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (4.540) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.3623) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل ديوان البلدية وهي:

1. ضعف التحفيز بنوعيه المعنوي والمادي لاستخدام التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية
 2. سرعة تطور أجهزة الحاسب الآلي وأنظمتها
 3. انشغال إدارة الديوان بالأوليات نظراً للظروف السائدة
 4. مقاومة بعض إدارة الديوان للتغيير
 5. خوف بعض الموظفين من فقدان مراكزهم الوظيفية
 6. قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية
 7. للمركزية الشديدة في ديوان البلدية أثر واضح للممانعة في تطبيق الإدارة الإلكترونية
 8. سهولة اختراق شبكة الإنترنت مما يقلل من نسبة الأمان لمعلومات ديوان البلدية
- خامساً: اختبار الفرضيات الرئيسية للدراسة

1- دور الإدارة الإلكترونية المستخدمة في تطوير مستوى بعد التجسيد.
لاختبار العلاقة الخطية بين متغير (مستوى بعد التجسيد) ومتغير الإدارة الإلكترونية المستخدمة تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون) فكانت النتائج كما في الجدول التالي.
الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة خطية بين متغير (مستوى بعد التجسيد) ومتغير الإدارة الإلكترونية المستخدمة مقابل الفرضية البديلة: توجد علاقة خطية بين متغير (مستوى بعد التجسيد) ومتغير الإدارة الإلكترونية المستخدمة

جدول رقم (24) العلاقة بين متغير (مستوى بعد "التجسيد") ومتغير الإدارة الإلكترونية المستخدمة

م	البيان	قيمة معامل الارتباط	الدالة المحسوبة	نسبة الأثر %
1	العلاقة الخطية بين متغير (مستوى بعد "التجسيد") ومتغير الإدارة الإلكترونية المستخدمة	0.771	0.000	59.5

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن قيمة معامل الارتباط للعلاقة بين (مستوى بعد "التجسيد") والإدارة الإلكترونية (0.771) بدلالة معنوية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود علاقة خطية طردية (موجب) ذو دلالة إحصائية بين (مستوى بعد "التجسيد") والإدارة الإلكترونية حيث أن 59.5% من التغير في (مستوى بعد "التجسيد") يعود إلى التغير في مستوى الإدارة الإلكترونية إذا لم يتأثر (مستوى بعد "التجسيد") إلا بمستوى الإدارة الإلكترونية. لذلك لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية المستخدمة كمتغير مستقل في (مستوى بعد "التجسيد") (كمتغير تابع) تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط (Simple linear regression) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (26،25،27)

جدول رقم (25): نتائج اختبار معامل الارتباط ومعامل التحديد المتعلقة بنموذج انحدار المتغير التابع (الإدارة الإلكترونية المستخدمة) على المتغير المستقل (مستوى بعد "التجسيد")

P-value	Std. Error of the Estimate	R Square	معامل ارتباط بيرسون R
0.000	0.36836	0.595	0.771

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.771) ومعامل التحديد (0.595) بدلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن 59.5% من التباينات في المتغير التابع (مستوى بعد "التجسيد")، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية المستخدمة) بمتوسط خطأ معياري للتقدير Standard Error of the Estimate (0.36836) وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وجدول رقم (26) جدول تحليل التباين (ANOVA) لنموذج انحدار المتغير التابع (مستوى بعد "التجسيد") على المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية المستخدمة)

Sum of Squares	d. f.	Mean Square	F-Test	P-value
مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	إحصاء الاختبار	الدالة الإحصائية
Regression الانحدار	1	10.165	74.913	.000 ^a
Residual البواقي	51	.136		
Total الإجمالي	52	17.085		

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة إحصاء الاختبار (74.913) بمستوى دلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً). جدول رقم (27) نتائج تقدير معاملات الانحدار لنموذج انحدار المتغير التابع (مستوى بعد "التجسيد") على المتغير المستقل (مستوى الإدارة الإلكترونية)

الدلالة الإحصائية P- Value	قيمة إحصاء الاختبار T	معاملات الانحدار المعياري Beta	الخطأ المعياري معاملات Std. Error	الانحدار B
.000	4.180		.292	1.221
.000	8.655	.771	.079	.680

من الجدول السابق يكون نموذج انحدار المتغير التابع (مستوى بعد "التجسيد") على المتغير المستقل (مستوى الإدارة الإلكترونية) يكون بالصورة التالية:

$$Y = 1.221 + 0.680 X_1$$

(0.000) (0.000)

حيث Y يمثل مستوى بعد "التجسيد" X_1 يمثل مستوى الإدارة الإلكترونية

من النموذج نلاحظ أن قيمة معامل انحدار المتغير التابع (مستوى بعد "التجسيد") على المتغير المستقل (مستوى الإدارة الإلكترونية) (0.680) بدلالة إحصائية (0.000)، وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (مستوى الإدارة الإلكترونية) له دور معنوي على المتغير التابع (مستوى بعد "التجسيد") يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول (27) السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة (+) يشير ذلك إلى وجود دور طردي (موجب) لمستوى الإدارة الإلكترونية في (مستوى بعد)، أي كلما زاد مستوى المتغير مستقل (مستوى الإدارة الإلكترونية) بوحدة واحدة زاد مستوى المتغير التابع (مستوى بعد "التجسيد") بقيمة (0.680) من الوحدة.

جدول رقم (28) العلاقة بين متغير (مستوى بعد التعاطف) ومتغير الإدارة الإلكترونية المستخدمة

م	البيان	قيمة معامل الارتباط	الدلالة المحسوبة	نسبة الأثر %
1	العلاقة الخطية بين متغير (مستوى بعد التعاطف) ومتغير الإدارة الإلكترونية المستخدمة	0.634	0.000	40.2

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن قيمة معامل الارتباط للعلاقة بين (مستوى بعد التعاطف)، والإدارة الإلكترونية (0.634) بدلالة معنوية (0.000)، وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)؛

لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وهذا يدل على وجود علاقة خطية طردية (موجب) ذو دلالة إحصائية بين (مستوى بعد التعاطف) والإدارة الإلكترونية حيث أن 40.2% من التغير في (مستوى بعد التعاطف) يعود إلى التغير في مستوى الإدارة الإلكترونية إذا لم يتأثر (مستوى بعد التعاطف) إلا بمستوى الإدارة الإلكترونية. لذلك لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية المستخدمة كمتغير مستقل في (مستوى بعد التعاطف) (كمتغير تابع) تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple linear regression) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (29،32،31)

جدول رقم (29): نتائج اختبار معامل الارتباط ومعامل التحديد المتعلقة بنموذج انحدار المتغير التابع (مستوى بعد التعاطف) على المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية المستخدمة)

معامل ارتباط بيرسون R	R Square معامل التحديد	Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري للتقدير	P-value الدلالة الإحصائية
0.634	0.402	0.50316	0.000

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.634) ومعامل التحديد (0.402) بدلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن (40.2%) من التباينات في المتغير التابع (مستوى بعد التعاطف)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية المستخدمة) بمتوسط خطأ معياري للتقدير Standard Error of the Estimate (0.50316) وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ.

جدول رقم (30) جدول تحليل التباين (ANOVA) لنموذج انحدار المتغير التابع (مستوى بعد التعاطف) على المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية المستخدمة)

	Sum of Squares مجموع المربعات	d. f. درجات الحرية	Mean Square متوسط المربعات	F-Test إحصاء الاختبار	P-value الدلالة الإحصائية
Regression الانحدار	8.676	1	8.676	34.270	.000 ^a
Residual البواقي	12.912	51	.253		
Total الإجمالي	21.588	52			

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة إحصاء الاختبار (34.270) بمستوى دلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول رقم (31) نتائج تقدير معاملات الانحدار لنموذج انحدار المتغير التابع (مستوى بعد التعاطف) على المتغير المستقل (مستوى الإدارة الإلكترونية)

الدالة الإحصائية	قيمة إحصاءه	معاملات	الخطأ المعياري	معاملات	معاملات
P- Value	الاختبار T	الانحدار المعيارى Beta	Std. Error	الانحدار B	
.002	3.299		.399	1.316	(Constant)
.000	5.854	.634	.107	.628	الصراف الآلي

من الجدول السابق يكون نموذج انحدار المتغير التابع (مستوى بعد التعاطف) على المتغير المستقل (مستوى الإدارة الإلكترونية) بالصورة التالية:

$$Y = 1.316 + 0.628 X_2$$

(0.000) (0.000)

حيث Y يمثل مستوى بعد التعاطف X_2 يمثل مستوى الإدارة الإلكترونية من النموذج نلاحظ أن قيمة معامل انحدار المتغير التابع (مستوى بعد التعاطف) على المتغير المستقل (مستوى الإدارة الإلكترونية) (0.628) بدلالة إحصائية (0.000)، وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (مستوى الإدارة الإلكترونية) له دور معنوي على المتغير التابع (مستوى بعد التعاطف) يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول (31) السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة (+) يشير ذلك إلى وجود دور طردي (موجب) لمستوى الإدارة الإلكترونية في (مستوى بعد التعاطف)، أي كلما زاد مستوى المتغير المستقل (مستوى الإدارة الإلكترونية) بوحدة واحدة زاد مستوى المتغير التابع (مستوى بعد التعاطف) بقيمة (0.628) من الوحدة.

القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار المقدر

1. مدى تحقق فرضية التوزيع الطبيعي للأخطاء (البواقي): لمعرفة ما إذا كانت الأخطاء تتبع التوزيع الطبيعي تم الاعتماد على اختبار شابيروويلك على القيم المعيارية للأخطاء المعيارية الناتجة من التقدير فكانت النتائج كما في الجدول رقم (34) حيث تكون:

الفرضية الصفرية: الأخطاء لا تختلف عن التوزيع الطبيعي (تتبع التوزيع الطبيعي)

مقابل الفرضية البديلة: الأخطاء تختلف عن التوزيع الطبيعي (تتبع التوزيع الطبيعي)

جدول رقم (32) نتائج اختبار كموكروف سميرنوف^a Kolmogorov-Smirnov على الأخطاء

البيان	قيمة إحصائي الاختبار	حجم العينة	الدالة المعنوية
الأخطاء	.139	53	35.0

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (0.139) بدلالة معنوية (0.053) وهي أكبر من أي مستوى معنوي معروف لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على أن الأخطاء تتبع التوزيع الطبيعي.

2- دور الإدارة الإلكترونية المستخدمة في تحسين مستوى بعد الاستجابة. ولاختبار العلاقة الخطية بين متغير (مستوى بعد الاستجابة) ومتغير الإدارة الإلكترونية المستخدمة تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون) فكانت النتائج كما في الجدول التالي حيث كانت: الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة خطية بين متغير (مستوى بعد الاستجابة) ومتغير الإدارة الإلكترونية المستخدمة. مقابل الفرضية البديلة: توجد علاقة خطية بين متغير (مستوى بعد الاستجابة) ومتغير الإدارة الإلكترونية المستخدمة.

جدول رقم (33) العلاقة بين متغير (مستوى بعد الاستجابة) ومتغير الإدارة الإلكترونية المستخدمة

م	البيان	قيمة معامل الارتباط	الدلالة المحسوبة	نسبة الأثر %
1	العلاقة الخطية بين متغير (مستوى بعد الاستجابة) ومتغير الإدارة الإلكترونية المستخدمة	0643	0.000	41.4

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن قيمة معامل الارتباط للعلاقة بين (مستوى بعد الاستجابة) والإدارة الإلكترونية (0.643) بدلالة معنوية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود علاقة خطية طردية (موجب) ذو دلالة إحصائية بين (مستوى بعد الاستجابة) والإدارة الإلكترونية حيث أن 41.4% من التغير في (مستوى بعد الاستجابة) يعود إلى التغير في مستوى الإدارة الإلكترونية إذا لم يتأثر (مستوى بعد الاستجابة) إلا بمستوى الإدارة الإلكترونية؛ لذلك لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية المستخدمة كمتغير مستقل في (مستوى بعد الاستجابة) (كمتغير تابع) تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple linear regression) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (36،37،38)

جدول رقم (34): نتائج اختبار معامل الارتباط ومعامل التحديد المتعلقة بنموذج انحدار المتغير التابع (مستوى بعد الاستجابة) على المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)

معامل الارتباط بيرسون R	R Square معامل التحديد	Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري للتقدير	P-value الدلالة الإحصائية
0.643	0.414	0.49447	0.000

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.643) ومعامل التحديد (0.414) بدلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن (41.4%) من التباينات في المتغير التابع (مستوى بعد الاستجابة)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) بمتوسط خطأ معياري للتقدير Standard Error of the Estimate (0.49447) وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ.

جدول رقم (35) جدول تحليل التباين (ANOVA) لنموذج انحدار المتغير التابع (مستوى بعد الاستجابة) على المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)

	Sum of Squares	d. f.	Mean Square	F-Test	P-value
	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية
Regression الانحدار	8.808	1	8.808	36.023	.000 ^a
Residual البواقي	12.469	51	.244		
Total الإجمالي	21.277	52			

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة إحصاء الاختبار (36.023) بمستوى دلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).
جدول رقم (36) نتائج تقدير معاملات الانحدار لنموذج انحدار المتغير التابع (مستوى بعد الاستجابة) على المتغير المستقل (مستوى الإدارة الإلكترونية)

	الخطأ المعياري معاملات	معاملات	قيمة إحصاء	الدلالة الإحصائية
	Std. Error	Beta الانحدار المعياري	T الاختبار	P- Value
(Constant)	1.291	.392	3.294	.002
الصراف الآلي	.633	.105	.643	.000

من الجدول السابق يكون نموذج انحدار المتغير التابع (مستوى بعد الاستجابة) على المتغير المستقل (مستوى الإدارة الإلكترونية) بالصورة التالية:
$$Y = 1.291 + 0.633X_3$$

(0.000) (0.000)

(حيث Y يمثل مستوى بعد الاستجابة X_3 يمثل مستوى الإدارة الإلكترونية). من النموذج نلاحظ أن قيمة معامل انحدار المتغير التابع (مستوى بعد الاستجابة) على المتغير المستقل (مستوى الإدارة الإلكترونية) (0.633) بدلالة إحصائية (0.000)، وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (مستوى الإدارة الإلكترونية) له دور معنوي على المتغير التابع (مستوى بعد الاستجابة) يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول (36) السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة (+) يشير ذلك إلى وجود دور طردي (موجب) لمستوى الإدارة الإلكترونية في (مستوى بعد الاستجابة)، أي كلما زاد مستوى المتغير مستقل (مستوى الإدارة الإلكترونية) بوحدة واحدة زاد مستوى المتغير التابع (مستوى بعد الاستجابة) بقيمة (0.633).

1. مدى تحقق فرضية التوزيع الطبيعي للأخطاء (البواقي)

لمعرفة ما إذا كانت الأخطاء تتبع التوزيع الطبيعي تم الاعتماد على اختبار شابيرو ويلك على القيم المعيارية للأخطاء المعيارية الناتجة من التقدير فكانت النتائج كما في الجدول رقم (37) حيث تكون:

الفرضية الصفرية: الأخطاء لا تختلف عن التوزيع الطبيعي (تتبع التوزيع الطبيعي)
مقابل الفرضية البديلة: الأخطاء تختلف عن التوزيع الطبيعي (تتبع التوزيع الطبيعي)

جدول رقم (37) نتائج اختبار كلموكروف سمينوف Kolmogorov-Smirnov^a على الأخطاء

البيان	قيمة إحصائي الاختبار	حجم العينة	الدلالة المعنوية
الأخطاء	.102	53	.200*

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (0.102) بدلالة معنوية (0.200) وهي أكبر من أي مستوى معنوي معروف لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على أن الأخطاء تتبع التوزيع الطبيعي.

دور الإدارة الإلكترونية المستخدمة في تحسين مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة.
لاختبار العلاقة الخطية بين متغير (مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة) ومتغير الإدارة الإلكترونية المستخدمة تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون) فكانت النتائج كما في التالي.
الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة خطية بين متغير (مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة) ومتغير الإدارة الإلكترونية المستخدمة.
مقابل الفرضية البديلة: توجد علاقة خطية بين متغير (مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة) ومتغير الإدارة الإلكترونية المستخدمة.

جدول رقم (38) العلاقة بين متغير (مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة) ومتغير الإدارة الإلكترونية المستخدمة

م	البيان	قيمة معامل الارتباط	الدلالة المحسوبة	نسبة الأثر %
1	العلاقة الخطية بين متغير (مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة) ومتغير الإدارة الإلكترونية المستخدمة	0.755	0.000	57.1

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن قيمة معامل الارتباط للعلاقة بين (مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة) والإدارة الإلكترونية (0.755) بدلالة معنوية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهذا يدل على وجود علاقة خطية طردية (موجب) ذو دلالة إحصائية بين (مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة) والإدارة الإلكترونية حيث أن 57.1% من التغير في (مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة) يعود إلى التغير في مستوى الإدارة الإلكترونية إذا لم يتأثر (مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة) إلا بمستوى الإدارة الإلكترونية. لذلك لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية المستخدمة كمتغير مستقل في (مستوى جودة

الخدمات الإدارية المقدمة) (كمتغير تابع) تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple linear regression) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (39،40،41)
جدول رقم (39): نتائج اختبار معامل الارتباط ومعامل التحديد المتعلقة بنموذج انحدار المتغير التابع (مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة) على المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)

معامل ارتباط بيرسون R	R Square معامل التحديد	Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري للتقدير	P-value الدلالة الإحصائية
0.755	0.571	0.36858	0.000

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.755) ومعامل التحديد (0.571) بدلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن (57.1%) من التباينات في المتغير التابع (مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) بمتوسط خطأ معياري للتقدير Standard Error of the Estimate (0.36858) وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ.

جدول رقم (40) جدول تحليل التباين (ANOVA) لنموذج انحدار المتغير التابع (مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة) على المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)

	Sum of Squares مجموع المربعات	d. f. درجات الحرية	Mean Square متوسط المربعات	F-Test إحصاء الاختبار	P-value الدلالة الإحصائية
Regression الانحدار	9.204	1	9.204	67.752	.000 ^a
Residual البواقي	6.929	51	.136		
Total الإجمالي	16.133	52			

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة إحصاء الاختبار (67.752) بمستوى دلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).
جدول رقم (41) نتائج تقدير معاملات الانحدار لنموذج انحدار المتغير التابع (مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة) على المتغير المستقل (مستوى الإدارة الإلكترونية)

	الخطأ المعياري معاملات الانحدار B	Std. Error	معاملات الانحدار المعيارية Beta	قيمة إحصاء الاختبار T	الدلالة الإحصائية P- Value
(Constant)	1.276	.292		4.367	.000
الصراف الآلي	.647	.079	.755	8.231	.000

من الجدول السابق يكون نموذج انحدار المتغير التابع (مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة) على المتغير المستقل (مستوى الإدارة الإلكترونية) بالصورة التالية:

$$Y = 1.276 + 0.647 X_4$$

(0.000) (0.000)

حيث: Y يمثل مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة، X_4 يمثل مستوى الإدارة الإلكترونية. من النموذج نلاحظ أن قيمة معامل انحدار المتغير التابع (مستوى جود الخدمات الإدارية المقدمة) على المتغير المستقل (مستوى الإدارة الإلكترونية) (0.647) بدلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (مستوى الإدارة الإلكترونية) له دور معنوي على المتغير التابع (مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة)، يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول (41) السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة (+) يشير ذلك إلى وجود دور طردي (موجب) لمستوى الإدارة الإلكترونية في (مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة)، أي كلما زاد مستوى المتغير المستقل (مستوى الإدارة الإلكترونية) بوحدة واحدة زاد مستوى المتغير التابع (مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة) بقيمة (0.647).

1. مدى تحقق فرضية التوزيع الطبيعي للأخطاء (البواقي) لمعرفة ما إذا كانت الأخطاء تتبع التوزيع الطبيعي تم الاعتماد على اختبار شايبرو - ويلك على القيم المعيارية للأخطاء المعيارية الناتجة من التقدير فكانت النتائج كما في الجدول التالي (42) حيث تكون:

الفرضية الصفرية: الأخطاء لا تختلف عن التوزيع الطبيعي (تتبع التوزيع الطبيعي)

مقابل الفرضية البديلة: الأخطاء تختلف عن التوزيع الطبيعي (تتبع التوزيع الطبيعي)

جدول رقم (42) نتائج اختبار كلموكروف سميرنوف^a Kolmogorov-Smirnov على الأخطاء

البيان	قيمة إحصائي الاختبار	حجم العينة	الدلالة المعنوية
الأخطاء	.116	53	.075

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (0.116) بدلالة معنوية (0.075) وهي أكبر من أي مستوى معنوي معروف لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية وهذا يدل على أن الأخطاء تتبع التوزيع الطبيعي.

سادساً: النتائج والتوصيات:

* النتائج

- 1- ضعف التحفيز بنوعيه المعنوي والمادي لاستخدام التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية
- 2- سرعة تطور أجهزة الحاسب الآلي وأنظمتها
- 3- انشغال إدارة الديوان بالأوليات نظراً للظروف السائدة
- 4- مقاومة بعض العاملين بإدارة الديوان للتغيير

- 5- خوف بعض الموظفين من فقدان مراكزهم الوظيفية
- 6- قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية
- 7- للمركزية الشديدة في ديوان البلدية أثر واضح للممانعة في تطبيق الإدارة الإلكترونية
- 8- سهولة اختراق شبكة الإنترنت مما يقلل من نسبة الأمان لمعلومات ديوان البلدية
- 9- ارتفاع أسعار البرمجيات الإلكترونية
- 10- نقص الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

* التوصيات:

- استنادا إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فإن الدراسة تقدم مجموعة من التوصيات يمكن أن تسهم في تطوير مستوى جودة الخدمات بالبلدية قيد الدراسة، وتتمثل هذه التوصيات في الآتي:
- 1- يجب أن تتوفر لدى ديوان البلدية أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة لتطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية.
 - 2- التدريب وبناء القدرات. ويشمل كافة الموارد البشرية عن طريق استخدام أجهزة الحاسب وإدارة الشبكات وقواعد البيانات، وكافة المعلومات اللازمة للعمل على استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل سليم.
 - 3- توافر مستوى معين من التمويل، بحيث يمكن للتمويل من إجراء صيانة دورية والحفاظ على مستوى عالٍ من تقديم الخدمات الإدارية بجودة عالية ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية.
 - 4- التطوير المستمر لإجراءات العمل وتوضيحها للعاملين لأجل استيعابها وفهم أهدافها وتدوينها وتصنيفها.
 - 5- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال.
 - 6- توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية لحماية المعلومات والمنظومات الإدارية من أي عبث أو تلاعب.
 - 7- يجب أن يلتزم ديوان البلدية بمعايير الإدارة الإلكترونية.
 - 9- وجود التشريعات والتعليمات القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتصفى عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

المراجع:

- 1- سمير محمد عبدالعزيز، اقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة و الإيزو (9000 و 10011) 2010م.
 - 2- سمير كامل عاشور وسامية أبو الفتوح، الاختبارات اللامعلمية، الطبعة الأولى، معهد الإحصاء، 1995
 - 3- عادل حرشوف وآخرين. الإدارة الإلكترونية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية مصر، 2007م.
 - 4- عابدة نخلة رزق الله، دليل الباحثين في التحليل الإحصائي، الطبعة الأولى، دار الكتب، القاهرة، 2002.
 - 5- عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، الإحصاء للعلوم الإدارية والتطبيقية، دار الشروق، عمان، الطبعة الأولى 1997
 - 6- محمود مهدي البياتي، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS - الطبعة الأولى دار الحامد، عمان، 2005م
 - 7- مأمون السلطي، سهيل إلياس دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة الإيزو 9000 دار الفكر، دمشق 2018م
 - 8- مصطفى يوسف الكاف، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر، 2011م
 - 9- نجم عبود، الإدارة الإلكترونية - الاستراتيجية والوظائف والمشكلات جامعة الزيتونة- الأردن - دار المريح للنشر - 2004م.
 - 10- نوري الكوني، المدخل العلمي للإدارة الإلكترونية دار المطبوعات بنغازي، الهيئة العامة للثقافة، ليبيا، 2020م
- ### الرسائل والمجلات العلمية:
- 11- أبو سالم، الإدارة الإلكترونية وآثارها في العملية التدريبية، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الليبية طرابلس، 2015م
 - 12- الزنين، دور تقنيات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الليبية، طرابلس، 2014م
 - 13- الجدير، الإدارة الإلكترونية وأثرها على الجودة الشاملة، دراسة على شركة الكهرباء، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الليبية، طرابلس، 2018م
 - 14- الهدار، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري، دراسة على الشركة الليبية النرويجية للأسمدة، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الليبية، طرابلس، 2015م
 - 15- العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الليبية، 2014م
 - 16- رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة 2004 م.
 - 17- طارق شريف يونس، مؤتمر تحديات التنمية وتحديث الإدارة في الوطن العربي، طرابلس 15-17/2004
- ### مواقع الالكترونية:

(<https://uodiyala.edu.iq>)