

**اتجاهات موظفي مصلحة الحالة المدنية في البلديات نحو تطبيق
الإدارة الإلكترونية
- دراسة حالة بلديات دائرة أدرار -**

أ. عبد الباسط بن عبيد **د. عمار بن عيشي**
طالب دكتوراه، بجامعة بسكرة أستاذ محاضر، بجامعة بسكرة
benabidbasset@yahoo.fr benaichi_ammara@yahoo.fr

ملخص:

تتجه الحكومة إلى العمل على تحسين الخدمات العمومية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف المرافق العمومية؛ وفي هذا الإطار تسعى إلى رقمنة وثائق الحالة المدنية، وتعميم التحول إلى العمل الإلكتروني في البلديات، بهدف الحد من مظاهر البيروقراطية السلبية؛ وتعتبر الموارد البشرية (الموظفون) أهم ركائز هذا التحول، لذلك من الضروري معرفة مدى استعدادها وتقبلها لتطبيق هذه النمط الجديد من الإدارة؛ وفي ضوء ذلك تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات الموظفين في مصلحة الحالة المدنية في البلديات نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في عملهم.

الكلمات المفتاحية: اتجاهات الموظفين، الإدارة الإلكترونية، مصلحة الحالة المدنية، البلديات.

Abstract

The government seeks to improve public services through the application of electronic management in various public facilities. In this context, it endeavors to digitize the documentation of the civil service and generalize the shift process towards the electronic management in municipalities. The aim of this is to reduce the negative aspect of offices management in which the human resource is considered as basic to engage in this transformation. In light of this, the study investigates the attitudes of civil services' officials in applying the electronic management in their work.

مقدمة:

تسعى مختلف الحكومات إلى الاستفادة من منتجات الثورة المعلوماتية التي يشهدها العالم، ويتجلى ذلك في تبني مشاريع الحكومة الإلكترونية، التي تركز على اعتماد الإدارة الإلكترونية في تسيير المؤسسات العمومية وتقديم الخدمات، حيث يحقق هذا النمط من التسيير العديد من المزايا أهمها رفع جودة الخدمات، سرعة الأداء وتقليل التكاليف؛ ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية توفر الإمكانيات البشرية والتقنية اللازمة لذلك، إلى جانب توفير البيئة التنظيمية والقانونية المناسبة، ويشكل ذلك عملية تغيير شاملة في الثقافة التنظيمية وأساليب العمل، وهذا يتعلق بالجانب البشري المتمثل في الأفراد العاملين في المؤسسة، والذين يجب أن يتوفروا على مهارات تقنية جديدة، تمكنهم من أداء العمل في بيئة الكترونية؛ كما يتطلب توفر الرغبة والاستعداد لديهم للاندماج في عملية التحول وتبنيها، وعدم مقاومتهم لعملية التغيير؛ مما يبرز أهمية دراسة اتجاهاتهم نحو عملية التحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية.

لقد اعتمدت الجزائر عدة إجراءات من أجل ترسيخ العمل الإلكتروني في مختلف القطاعات، ويعتبر أهم هذه الإجراءات التوجه

نحو استخدام الوثائق البيومترية ورقمنة الإدارة المحلية. ونجد أن موظفي مصالح الحالة المدنية في البلديات في الواجهة في المكاتب الأمامية لتقديم الخدمات الجديدة، وبالتالي يناط بهم المهام الأساسية للعمل، وترتكز عليهم عملية التحول؛ وفي هذا الإطار تهدف هذه الدراسة إلى معرفة اتجاهات هؤلاء الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، بحيث تتمحور هذه الدراسة حول إشكالية أساسية مضمونها:

ما هي اتجاهات موظفي مصالح الحالة المدنية للبلديات نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

فرضيات الدراسة:

في ضوء الإشكالية المطروحة تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:
" لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول " اتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية " تعزى للمتغيرات الشخصية؛ والتي تنفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول اتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول اتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير الرتبة.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول اتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف في ضوء الإشكالية المطروحة؛ وهي:

- إبراز مفهوم اتجاهات الموظفين وأهميتها؛
- التعريف بمفهوم الإدارة الالكترونية؛
- استكشاف اتجاهات موظفي مصالح الحالة المدنية في البلديات المدروسة نحو تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسساتهم.

أولاً: الإطار النظري للدراسة.

1- مفهوم الاتجاهات

1-1 - تعريف الاتجاهات:

يعبر الاتجاه عن حالة نفسية، وله مكوناته ووظائفه وخصائصه، ويعد من أهم جوانب الشخصية، كما تعتبر الاتجاهات أهم دوافع ومحددات السلوك، حيث تؤدي دوراً أساسياً في توجيهه، فهي تعتبر أحد عناصر السلوك التنظيمي؛ لذلك كان موضوع اتجاهات الأفراد من المواضيع الأكثر تناولاً في العديد من دراسات السلوك التنظيمي وحقل الإدارة.¹ وتعد دراسة الاتجاهات ضرورية لتفسير السلوك الإنساني، ويمكن من تحديد المؤثرات التي تعمل على تكوين الاتجاهات السلبية لمواجهتها.²

لم يتفق الباحثون على تعريف موحد للاتجاه، فكانت التعاريف متعددة ومتباينة ومن هذه التعاريف نذكر:

تعريف "غيلفورد" (Guilford) ينص على إن "الاتجاه تهيؤ أو استعداد لأن نفضل أو لا نفضل نوعاً من الأمور أو الأعمال الاجتماعية، وأنه من الناحية النفسية ينطوي على اعتقادات كما ينطوي على مشاعر، وأن هذه

¹ - ظرفان بن ناصر الصقور، اتجاهات العاملين في قطاع الدفاع المدني نحو العمل الميداني، رسالة ماجستير، غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2003، ص 13.
² - نضال الشريفي، بناء مقياس اتجاهات معلمي العلوم نحو العمل المخبري، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 2، العدد 3، جامعة اليرموك، الأردن، 2006، ص 170.

الخاصية الأخيرة هي التي تميزه عن الميل"¹.
"الاتجاه نظام متطور من المعتقدات والمشاعر والميول السلوكية ينمو بنمو الفرد وتطوره، ويختلف باختلاف الظروف التي يتعايشها، كما يختلف باختلاف مستوى إدراك الفرد الذي يلعب الدور الرئيسي في تحديد طبيعة موقفه من الأحداث"². هذا التعريف يسلط الضوء على العوامل التي يمكن أن تغير الاتجاهات لدى الفرد، وهي عوامل خارجية في بيئة الفرد، وعوامل ذاتية متعلقة بالفرد ذاته، تتمثل في قدرات الإدراك لديه. وعرفه كرتش و كرتشفيلد (Krech; Crutshfield) بأنه "تكوين دائم من الدوافع، والإدراك والانفعالات، والعمليات المعرفية المرتبطة بجوانب حياة الفرد"³. يتضح من هذا التعريف أن الاتجاه عملية إدراكية ثابتة نسبياً مبنية على خبرات الفرد؛ أي هو استجابة مكتسبة؛ وتؤثر على سلوكه ومواقفه واستجاباته نحو عناصر بيئته. ويعرف "إسجف مان وكانوك" الاتجاهات بأنها: "الاستعداد والتهيؤ بشكل منسجم ومتوافق سواء كان هذا السلوك إيجابياً أو سلبياً تجاه هدف معين"⁴.
1-2- أبعاد الاتجاه:

تجمع اغلب النظريات ان الاتجاه يتكون من ثلاثة أبعاد أو مكونات هي:

¹ - الاتجاهات: الموسوعة العربية: <https://www.arab-ency.com/ar/> تاريخ الاطلاع:

2016/12/02 (21:30)

² - خليل احمد خضر، اتجاهات العاملين نحو التغيير التنظيمي والعوامل المؤثرة عليها في مؤسسات السلطة الفلسطينية في محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2003، ص 11.

³ - ظرفان بن ناصر الصقور، مرجع سابق، ص 14.

⁴ - عبد الحق علي إبراهيم بلل، دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال: بيئة المنظمة الداخلية كمتغير معدل- دراسة على عينة من البنوك التجارية في ولاية الخرطوم، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2015، ص 69.

- المكون المعرفي؛ المكون العاطفي والمكون السلوكي¹.
- **العنصر المعرفي:** ويقصد به المعرفة والمعلومات التي تتوفر لدى الفرد من التعلم والخبرة والثقافة، التي تؤدي إلى تكوين معارف ومعتقدات الفرد تجاه موضوع معين، وتؤثر في تكوين ردود فعله تجاه هذا الموضوع.
- **العنصر العاطفي (الوجداني):** تتكون لدى الفرد المشاعر بناء على معرفة الفرد ومعتقداته، والتي تكون في شكل تفضيل أو عدم تفضيل؛ وحب وكرهية؛ والارتياح أو عدم الارتياح.
- **العنصر السلوكي:** الذي يظهر في شكل التنبيه للتعرف بطريقة معينة حول الأشياء الموجودة في البيئة المحيطة.

1-3 - قياس الاتجاهات:

يتم قياس الاتجاهات بعدة أساليب وباستخدام أدوات متعددة، ولعل أهم الطرق لقياس الاتجاهات " مقياس ليكرت " (الذي نستخدمه في بحثنا). لقد طور "رينسيس ليكرت" (Rensis Likert) عام 1932 أسلوباً لقياس الاتجاهات والتغير في السلوك والقيم عُرف بـ "مقياس ليكرت"، وأصبح من أكثر المقاييس استخداماً في العلوم الاجتماعية والإدارية، نظراً لما يتميز به من البساطة والوضوح في إعداده وتطبيقه².

يُبنى مقياس "ليكرت" بمجموعة من العبارات حول موضوع الدراسة، بحيث ترتب العبارات بشكل عشوائي، ويتم التعبير عن كل

¹ - ثائر سعدون محمد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، مركز رماح لتطوير الموارد البشرية والأبحاث، الأردن، الطبعة الأولى، 2016، ص 16 .

² - محمد عبد الرحمن إسماعيل، أثر عدد بدائل الاستجابة في مقياس ليكرت على الخصائص السيكومترية للمقياس وقياس الاتجاهات: دراسة تطبيقية على متدربي معهد الإدارة العامة بالسعودية، مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، المجلد 55، العدد 04 ، السعودية، أغسطس 2015، ص 838.

درجة من درجات الموافقة بقيمة عددية، على أن يكون تساوي المسافات بين هذه القيم العددية، ويحسب مجموع الدرجات لكل شخص، وهذا المجموع يقيس موقف أو اتجاه الشخص تحت الدراسة من الموضوع المراد دراسته¹.

2- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تتطلب الإحاطة بمفهوم الإدارة الإلكترونية التعرض لتعريفها، وخصائصها وأهم فوائدها وذلك ما يتناوله الباحثان في العناصر التالية.

2-1- تعريف الإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات التي كثر تداولها في الوقت الحاضر، وقد حاول الكثير من الباحثين والمؤلفين تقديم تعريف يضبط مفهوم هذا المصطلح، إلا أنه لم يتم تقديم تعريف جامع له لذلك نورد بعض التعاريف التي تناولته.

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: " منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصال والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة"².

وعرفت أيضا بأنها: " إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنهم (الإدارة الخاصة)؛ مع استغلال امثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث، من أجل

¹ - فوزي حبيب حافظ، القياس وتطبيقاته في البحوث الميدانية، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، 2004، ص 35-36.

² - شهرزاد محمد شهاب، مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية والإعدادية من وجهة نظر مديري المدارس بمركز محافظة نينوي، مجلة التربية والعلم، جامعة الموصل، العراق، المجلد 20، العدد 02، 2013، ص 326.

استغلال امثل للوقت والمال والجهد، تحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة¹.

كما تعرف بأنها: " ربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة للحصول على الخدمات الحكومية بشكل آلي ومؤتمن باعتماد شبكات الاتصال والمعلومات، مع خفض التكلفة وتحسين الأداء، والسعة في الانجاز مع تحسين علاقة العمل بين المؤسسات الحكومية المختلفة والأفراد².

وتجدر الإشارة إلى عدم وجود تعريف موحد للإدارة الإلكترونية بين مختلف الأدبيات والبحوث التي تناولت المفهوم، هذا من جهة؛ ومن جهة أخرى فان هناك تداخل كبير بين التسميات المختلفة التي تشير لهذا المفهوم، فنجد مسميات: الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية؛ ففي حين يعتبرها بعض الباحثين بأنها تعبر عن مفهوم واحد؛ ذهب فريق آخر من الباحثين للتفريق بينها، واعتبارها مصطلحات تشير لمفاهيم مختلفة؛ وبغض النظر عن الفرق بين المفاهيم إلا أن جميعها يؤكد على تغيير منظور الإدارات المعلوماتية، وتكريسه لتحقيق منافع للمواطنين الأفراد والقطاع الخاص والمجتمع المدني³.

¹ - مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان، سوريا، 2012، ص ص 61-62.

² - صدام الخمايسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2013، ص 13.

³ - فريق خبراء الاسكوا، استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع وآفاق التطور، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، الأمم المتحدة، بدون مكان نشر، ديسمبر 2013، ص 04.

2-2- خصائص الإدارة الإلكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بعدة خصائص تتمثل في:¹

- إدارة بلا مكان: أي التحول إلى مكاتب بلا حدود والعمل عن بعد، من خلال حوسبة المكان وحوسبة الأشخاص؛
- إدارة بلا أوراق: حيث تعتمد على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني ولأدلة والملفات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية؛
- إدارة بلا زمان: أي تستمر 24 ساعة متواصلة في الليل والنهار دون انقطاع أو ارتباط بفترات الدوام؛
- إدارة بلا تنظيمات: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة وبدون تنظيمات جامدة.

2-3- فوائد الإدارة الإلكترونية:

تحقق الإدارة الإلكترونية عدة فوائد للمؤسسات أهمها:²

- تحسين مستوى أداء الأعمال وتحقيق الدقة والموضوعية في إنجاز الأعمال؛
- تخفيض التكاليف: حيث يوفر جهد وتكاليف الأوراق والأدوات المكتبية والاقتصاد في المساحة المخصصة للعمل والحفظ؛
- تقليل تعقيدات الإدارة وتبسيط الإجراءات والقضاء على البيروقراطية؛

1 - بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية الواقع والأفاق، أطروحة دكتوراه،

غير منشورة، جامعة الجزائر 3، 2016/2015، الجزائر، ص 46.

2 - خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، مصر، الطبعة الأولى، 2010،

ص 68.

- تحقيق رضا العملاء والشفافية وإتاحة المعلومات مع الحفاظ على سريتها وتقليل مخاطر فقدانه؛
- تسهيل الاتصالات داخل المؤسسة، وكذا مع المؤسسات الأخرى والعملاء وتسهيل الرقابة.

ثانياً: الإطار التطبيقي للدراسة.

1- إعداد أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة حول اتجاهات موظفي مصالح الحالة المدنية للبلديات نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ حيث تم تصميم الاستبيان بالاعتماد على دراسات سابقة مشابهة، وقد تم تفرغ بيانات الاستبيانات وفق مقياس ليكرت ذو خمس درجات؛ وتتكون الاستبانة من محورين هما:

- **المحور الأول:** يتعلق بالبيانات الشخصية للمستقصى: يتضمن ست (06) فقرات عن المعلومات الشخصية المتمثلة في الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الرتبة الوظيفية، بلدية التعيين والاقدمية.
- **المحور الثاني:** يتعلق باتجاه المستقصى نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية: يتكون من سبع عشرة (17) عبارة لقياس اتجاهات الباحثين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

2- ثبات أداة الدراسة:

لمعرفة مدى ثبات أداة الدراسة وحتى تكون صالحة مهما اختلفت الفترة الزمنية، فقد استخدم الباحثان اختبار ألفا-كرونباخ (Cronbach's Alpha)، الذي بلغت قيمته (0.877) وهي قيمة عالية. التي تشير إلى وجود ثبات قوي لأداة الدراسة وتشير إلى جودة الأداة وحسن قياسها لإجابات أفراد عينة الدراسة والفهم الجيد لأفراد عينة الدراسة الذي يتطابق إلى حد كبير مع الفهم الذي يريده الباحثان.

3- مجال الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في بلديات دائرة ادرار مقر ولاية ادرار، وهي ثلاثة بلديات هي : بلدية ادرار، بلدية تيمي وبلدية بودة، حيث شمل الاستبيان موظفي مصالح الحالة المدنية ومكاتبها في البلديات محل الدراسة والبالغ عددهم 57 موظفا.

اعتمد الباحثان على مسح شامل للمجتمع المدروس من خلال توزيع 57 استبيان على مفردات الدراسة في الفترة بين 2016/11/29 و2016/12/16، حيث استرجع منها 49 استبانة، وبغرض التحليل الإحصائي تم قبول 40 استبان لصلاحيتها لدراسة، والتي مثلت نسبة (70.18%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة أي من المجتمع المدروس، وقد أجرى الباحثان اختبار التوزيع الطبيعي الذي بين أن العينة تتبع التوزيع الطبيعي حيث بلغت قيمة المعنوية للعينة 0.145 وفق اختبار (Kolmogorov-Smirnov)، وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد وبالتالي يتبع التوزيع الطبيعي، ونفس الشيء بلغت 0.147 لاختبار (Shapiro-Wilk)، مما يعني أن العينة تتبع التوزيع الطبيعي والجدول (1) يوضح ذلك.

الجدول رقم (01): اختبار التوزيع الطبيعي

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Sig	Statistique	ddl	Sig
الإدارة الإلكترونية	,121	40	,145	,958	40	,147

a. Correction de signification de Lilliefors

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نظام SPSS 23

وهذا يمكن من مواصلة هذه الدراسة؛ والجدول (01) يبين هذا التوزيع.

الجدول رقم (02) : توزيع العينة حسب الموظفين.

البيان	أدرار	تيمي	بودة	الإجمالي	النسبة %
العدد	27	16	14	57	100

100	57	14	16	27	الاستبيانات الموزعة
70.18	40	10	13	17	الاستبيانات المسترجعة المقبولة

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

4- التحليل الوصفي لمتغيرات الشخصية لعينة الدراسة:

نستعرض في هذا العنصر الخصائص العامة للعينة المدروسة كالآتي:

4-1- خصائص العينة حسب الجنس:

الجدول رقم (03): توزيع العينة حسب الجنس.

الجنس	ذكر	أنثى	المجموع
التكرارات	26	14	40
النسب المئوية%	65	35	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يتضح جليا من الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة من الذكور والبالغ عددهم 26 عاملا وتمثلهم أعلى نسبة في الجدول والمقدرة ب 65% من إجمالي العينة. أما الإناث فقد بلغ عددهم 14 عاملة بنسبة تقدر ب 35% من إجمالي العينة.

4-2- خصائص العينة حسب الفئات العمرية:

جدول رقم (04) : توزيع العينة حسب العمر

الفئة العمرية	اقل من 30 سنة	[39-30]	[49-40]	من 50 فأكثر	المجموع
التكرارات	5	21	12	2	40
النسب المئوية%	12.5	52.5	30	5	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة والبالغ عددهم 40 عاملا تمثلهم أعلى نسبة في الجدول والمقدرة ب 52.5% والتي تنحصر أعمارهم ما بين [39-30]. ثم تليها الفئة العمرية [49-40] بنسبة تمثيل قدرت ب 30%. ثم تليها الفئة العمرية اقل من 30 سنة، بنسبة تمثيل قدرت ب 12.5%. أما بالنسبة للفئة العمرية 50 سنة فبلغت قل نسبة.

4-3- خصائص العينة حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم (05): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

الدرجة العلمية	دون الثانوي	ثانوي	تقني	ليسانس	مهندس	ماستر	المجموع
التكرارات	6	22	3	5	3	1	40
النسب المئوية%	15	55	7.5	12.5	7.5	2.5	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يلاحظ أن أغلبية المبحوثين كان مستواهم التعليمي يمثل المستوى الثانوي بنسبة 55% وتليها مستوى دون الثانوي بنسبة 15%؛ وبينما أقل نسبة كانت لمستوى الماستر حيث بلغت نسبتهم 2.5% ويدل هذا على سياسة التوظيف المتبعة من قبل البلديات المدروسة.

4-4- خصائص العينة حسب الرتبة:

جدول رقم (06): توزيع العينة حسب الرتبة

الرتبة	عون	كاتب	ملحق	تقني	عون حفظ البيانات	متصرف	مهندس	المجموع
التكرارات	13	8	9	3	1	3	3	40
النسب المئوية%	32.5	20	22.5	7.5	2.5	7.5	7.5	100

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

انطلاقاً من الجدول أعلاه يتضح أن أغلب آراء العينة موزعة حسب رتبة عون، حيث بلغت نسبة 32.5%، وتليه رتبة ملحق وكاتب بفارق مفردة واحدة، وأخيراً شوهده أن رتبة عون حفظ البيانات بلغت أقل تكرار، مما يعني أن العينة المبحوثة شملت الرتب التي لها علاقة مباشرة باستخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية.

4-5- خصائص العينة حسب بلدية التعيين:

يوضح الجدول (07) توزيع أفراد العينة حسب بلدية التعيين.

جدول رقم (07): توزيع العينة حسب بلدية التعيين

بلدية التعيين	الدرار	تيمي	بودة	المجموع
---------------	--------	------	------	---------

التكرارات	17	13	10	40
النسب المئوية%	42.5	32.5	25	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان.

يتبين من الجدول أعلاه أن العينة موزعة حسب البلديات وإن أغلب المستجوبين ينتمون إلى بلدية ادرار الذي مثلوا نسبة 42.5%، وتليه من حيث بلدية التعيين بلدية تيمي بنسبة 32.5%، وأخيراً بلدية بودة، مما يدل على توزيع العينة من حيث التعيين خط جميع بلديات الدائرة وبفارق قليل من حيث التكرار بين البلديات وهذا لا يؤثر على نتائج الدراسة.

4-6- خصائص العينة حسب سنوات الخبرة:

الجدول (08) يبين توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

جدول رقم (08) توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 9 سنوات	من 10 إلى 15 سنة	15 سنة فأكثر	المجموع
التكرارات	8	15	11	6	40
النسب المئوية%	20	37.5	27.5	15	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يلاحظ أن غالبية المبحوثين كانت خبرتهم المهنية في مجال التسيير من 5 سنوات إلى 9 سنوات بنسبة 37.5% وتليها الفئة من 10 إلى أقل من 15 سنة وكانت أقل نسبة للذين قضوا خدمة في المؤسسة محل الدراسة تمثل 15 سنة وأكثر .

5- التحليل الوصفي لمتغير اتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة

الإلكترونية:

احتوى المحور الثاني من الاستبانة على (17) عبارة (متغير) متصلة بقياس اتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، وقد جاءت نتائج التحليل الوصفي لعبارة المحور من خلال استعراض

الوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومستوى الترتيب، وكانت نتائج التحليل كالتالي:

جدول رقم(09): نتائج التحليل الوصفي المتعلقة بمحور اتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة	الرقم
6	0,81610	4,2750	يؤدي اعتماد الإدارة الإلكترونية في المؤسسة إلى زيادة سرعة وكمية العمل المنجز	X1
3	0,59431	4,4250	لدي الرغبة في تنمية قدراتي ومعارفي عن الإدارة الإلكترونية لانجاز عملي الكترونيا	X2
8	0,56387	4,2000	يؤدي اداء العمل الكترونيا في المؤسسة إلى تبسيط اجراءات وطرق العمل	X3
12	0,77790	4,1000	يسهم اداء العمل الكترونيا في تقليل الحاجة إلى العمال بما يؤدي إلى تخفيض التكاليف	X4
10	0,74722	4,1750	يؤدي الاعتماد على التوجه الإلكتروني إلى استخدام الطرق العلمية في الإدارة	X5
1	0,64001	4,5250	من الضروري تنظيم دورات تدريبية مستمرة لاستخدام الوسائل الإلكترونية في الاتصال لتنمية قدرات الموظفين	X6
4	0,63599	4,4250	تسهل الوسائل الإلكترونية الاتصال بين المصالح والدوائر والبلديات	X7
2	0,64051	4,5000	ان الاعتماد على الإدارة الإلكترونية يؤدي لزيادة دقة العمل في مختلف مصالح الحالة المدنية	X8
15	0,86194	3,9750	يؤدي اداء العمل الكترونيا إلى زيادة استقلالية الوظائف واثرائها	X9
11	,62224	4,1500	يخفف الاعتماد على الإدارة الإلكترونية من وقت اداء الاعمال الروتينية	X10
9	0,78078	4,1750	يسهم التحول والتغير نحو الإدارة	X11

			الالكترونية في توفير المعلومات الضرورية لعملية التخطيط	
17	0,81610	3,4750	لا يقلل التوجه الالكتروني من سلطات ومسؤوليات المديرين ورؤساء المصالح في المؤسسة	X12
16	0,72280	3,8750	يساعد استخدام الإدارة الالكترونية في سرعة حل المشكلات واتخاذ القرارات	X13
13	0, 60961	4,0500	يجب أن يمثل التحكم في التعامل مع الإدارة الالكترونية شرطا أساسيا للترقي إلى المناصب الأعلى	X14
5	0,67511	4,4250	إن تطبيق الإدارة الالكترونية سيوفر الوقت للتفكير والإبداع في العمل	X15
14	0,57679	4,0250	يؤدي تطبيق الإدارة الالكترونية إلى تسهيل مهمة الرقابة على أعمال المرؤوسين	X16
7	0,80024	4,2250	ان تطبيق الإدارة الالكترونية يؤدي إلى تيسير عملية تقييم الأداء وعدالتها	X17
	0,42752	4,2750	القيمة الإحصائية لمتغير الدراسة	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نظام SPSS 23

يلاحظ من الجدول أعلاه أن الأوساط الحسابية لجميع الفقرات تفوق الوسط الحسابي النظري (3.00)، وهذا يدل على الاتفاق الكبير بين جميع أفراد عينة الدراسة، ويزداد هذا الاتفاق حول الفقرتين (06) و(08) ذات الوسط الحسابي (4.52) و(4.50) على التوالي، وبانحراف معياري (0.64)، ويعني هذا أن جميع أفراد العينة متفقون على أنه من الضروري وجود تنظيم دورات تدريبية مستمرة لاستخدام الوسائل الالكترونية في الاتصال لتنمية قدرات الموظفين، كما انهم متفقون على أن الاعتماد على الإدارة الالكترونية يؤدي لزيادة دقة العمل في مختلف المصالح، وما يؤكد ذلك باقي الفقرات (02) و(07) و(15) و(01) ذات الوسط الحسابي متساوي (4.42) و(4.27) على التوالي، وبانحراف معياري

بلغ (0.59) و(0.63) و(0.67) و (0.816) على التوالي أيضاً، مما يعني العينة لديهم الرغبة في تنمية قدراتهم ومعارفهم عن الإدارة الالكترونية لانجاز أعمالهم الكترونياً، ويتفقون على ان الوسائل الالكترونية تسهل من عملية الاتصال بين المصالح والدوائر والبلديات، وان تطبيق الإدارة الالكترونية سيوفر الوقت للتفكير والإبداع في العمل.

وتليها الفقرة(09)، (13) (12) والتي تتراوح متوسطها الحسابي ما بين (3.97) كأقصى قيمة و(3.47) كأدنى قيمة له، وبانحراف معياري يتراوح ما بين(0.861)، و(0.816) والتي تدل على شبه الاتفاق من أن أداء العمل الكترونياً يؤدي إلى زيادة استقلالية الوظائف وإثرائها، ويوجد اتفاق متدني حول أن استخدام الإدارة الالكترونية تساعد على حل المشكلات واتخاذ القرارات، كما يوجد شبه اتفاق حول التوجه الالكتروني من سلطات ومسؤوليات المديرين ورؤساء المصالح في المؤسسة لا يقلل من أداء وظائفهم.

6- اختبار فرضيات الدراسة.

يقوم الباحثان باختبار فرضيات دراسته، بإجراء اختبارات ترمي إلى قبول أو رفض فرضيات الدراسة، بحيث تم صياغة فرضية رئيسية تتفرع عنها فرضيات فرعية؛ يقوم الباحثان باختبار هذه الفرضيات من خلال إجراء اختبار التجانس للتباين ليحكم على صلاحية إجراء هذا الاختبار بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي.

6-1 - اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تنص هذه الفرضية على انه: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول اتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى معنوية (0.05).

نتائج التحليل التباين الأحادي لاتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير المستوى التعليمي:

تظهر نتائج تحليل التباين لهذا المتغير في الجدول التالي:

الجدول (10): نتائج تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق لاتجاهات الموظفين

نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	الدلالة
اتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	0.678	5	0.136	0.715	0.617	غير معنوية (توجد فروق)
	خارج المجموعات	6.450	34	0.190			
	الإجمالي	7.128	39				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نظام SPSS 23

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن قيمة F المحسوبة لواقع الفروق لاتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية " بلغت $F=0.715$ وذلك بدرجة حرية (5,34)، كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة تساوي $Sig= 0.617$ وهي أكبر من مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على عدم معنويتها (نرفض الفرضية العدمية)، أي وجود فروق ذات دلالة إحصائية الفروق لاتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية " تعزى لمتغير المستوى التعليمي، مما يعني تطبيق الإدارة الإلكترونية وفق المستوى التعليمي نتج عنه مجموعة من الفروقات ويرجع ذلك اختلاف المستوى التعليمي لدى العينة إذ سبب في وجود فروقات وترجع في الغالب الى المستوى التعليمي ذا التكرار الأكبر.

وبالتالي يتم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية العدمية والتي تنص على أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أراء أفراد عينة

الدراسة حول الفروق لاتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية " تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى معنوية (0.05).

2-6 - اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص هذه الفرضية على انه: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول اتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير الرتبة عند مستوى معنوية (0.05).

نتائج التحليل التباين الأحادي لاتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية " تعزى لمتغير الرتبة:

تظهر نتائجه تحليل التباين لهذا المتغير في الجدول التالي:

الجدول (11): نتائج التحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق لاتجاهات

الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية " تعزى لمتغير الرتبة.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	الدلالة
اتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	0.523	6	0.087	0.435	0.850	غير معنوية (توجد فروق)
	خارج المجموعات	6.605	33	0.200			
	الإجمالي	7.128	39				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نظام SPSS 23

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن قيمة F المحسوبة لواقع الفروق لاتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية " بلغت $F=0.435$ وذلك بدرجة حرية (33,6)، كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة تساوي $Sig= 0.850$ وهي أكبر من مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على عدم معنويتها (نرفض الفرضية العديمة)، أي وجود فروق ذات دلالة إحصائية الفروق لاتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة

الإلكترونية " تعزى لمتغير الرتبة، مما يعني أن اختلاف الرتب وتركيزها على رتبة عون اثر وسبب في وجود فروقات ترجع الى تشتت العينة على رتب بتكرارات متقاربة مما يدل على أن مسارات الإدارة الإلكترونية تتأثر بمستوى الصلاحيات المتروكة للموظفين وفق رتبهم.

وبالتالي يتم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية العدمية والتي تنص على أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد عينة الدراسة حول الفروق لاتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية " تعزى لمتغير الرتبة عند مستوى معنوية (0.05).

3-6 - اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على انه: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول اتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير سنوات الخبرة عند مستوى معنوية (0.05).

نتائج التحليل التباين الأحادي لاتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية " تعزى لمتغير سنوات الخبرة:

تظهر نتائجه تحليل التباين لهذا المتغير في الجدول التالي:

الجدول(12): نتائج التحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق لاتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية " تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	الدلالة
اتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	0.411	3	0.137	0.735	0.538	غير معنوية (توجد فروق)
	خارج المجموعات	6.717	36	0.187			
	الإجمالي	7.128	39				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نظام SPSS 23

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن قيمة F المحسوبة لواقع الفروق لاتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية " بلغت $F=0.735$ ذلك بدرجة حرية (36,3)، كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة تساوي $Sig= 0.538$ وهي أكبر من مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على عدم معنويتها (نرفض الفرضية العدمية)، أي وجود فروق ذات دلالة إحصائية الفروق لاتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية " تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وسبب وجود فروقات يعود الى اختلاف مستويات الخبرة يؤثر ذلك في الغالب على توجهات العينة في تفسير تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات المدروسة. وبالتالي يتم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية العدمية والتي تنص على أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد عينة الدراسة حول الفروق لاتجاهات الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية " تعزى لمتغير سنوات الخبرة عند مستوى معنوية (0.05).

خاتمة:

- من خلال ما تم عرضه في عناصر البحث فإننا نسجل النتائج التالية:
- بينت الدراسة الوصفية للمتغيرات الشخصية أن اغلب المستجوبين من الذكور بنسبة (65%) وتتراوح أعمارهم بين 30 و 39 سنة، في حين غلب المستوى التعليمي لديهم المستوى الثانوي، بينما كان شكلت فئة الأعوان أغلبية أفراد العينة من حيث الرتبة بنسبة (32.5%)؛ أما خبرتهم لمهنية فتتراوح معظمها بين 5 و 9 سنوات؛
 - أكد جميع أفراد العينة انه من الضروري استخدام تنظيم الدورات التدريبية المستمرة ليتمكنوا من استخدام التقنيات الإلكترونية وتنمية قدراتهم؛

- أن اغلب أفراد العينة يتفقون بأن الاعتماد على الإدارة الالكترونية يؤدي إلى زيادة الدقة في أدائهم لوظائفهم، كما أكدوا على رغبتهم في تنمية قدراتهم ومعارفهم المرتبطة باستخدام الوسائل المتطورة لتحسين وظيفة الاتصال بينهم؛
- أوضح أفراد العينة أن الأداء الالكتروني يزيد من استقلاليتهم الوظيفية، ويساعد على السرعة في حل مشكلات العمل والمشاركة بتقديم الاقتراحات والسرعة في اتخاذ القرارات؛
- بين اختبار فرضية الدراسة إلى عدم وجود تباين في إجابات أفراد العينة المدروسة حول اتجاهاتهم نحو تطبيق الإدارة الالكترونية تعزى إلى متغيرات المستوى التعليمي والرتبة الوظيفية وسنوات الخبرة.

وبناء على هذه النتائج يوصي الباحثان بما يلي:

- يجب على البلديات المدروسة أن تدرك أن التوجه الالكتروني لا يقلل من سلطات ومسؤوليات المسيرين ورؤساء المصالح؛ بل يساعد على عمليات التخطيط والرقابة؛
- ضرورة استخدام الإدارة الالكترونية من اجل تسريع عملية حل المشكلات واتخاذ القرارات؛
- توسيع مجال تطبيق الإدارة الالكترونية في مختلف النشاطات والمصالح لتسهيل عملية الاتصال والرقابة على أعمال المرؤوسين.

قائمة المراجع:

1. بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية الواقع والأفاق، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2015 / 2016.

2. تأثر سعدون محمد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، مركز رماح لتطوير الموارد البشرية والأبحاث، الأردن، الطبعة الأولى، 2016.
3. خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، مصر، الطبعة الأولى، 2010.
4. خليل أحمد خضر ، اتجاهات العاملين نحو التغيير التنظيمي والعوامل المؤثرة عليها في مؤسسات السلطة الفلسطينية في محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2003.
5. شهرزاد محمد شهاب، مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية و الإعدادية من وجهة نظر مديري المدارس بمركز محافظة نينوي، مجلة التربية والعلم، جامعة الموصل، المجلد 20، العدد 02، العراق، 2013.
6. صدام الخمايسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2013.
7. ظرفان بن ناصر الصقور، اتجاهات العاملين في قطاع الدفاع المدني نحو العمل الميداني، رسالة ماجستير، غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2003.
8. عبد الحق علي إبراهيم بلل ، دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال: بيئة المنظمة الداخلية كمتغير معدل - دراسة على عينة من البنوك التجارية في ولاية الخرطوم، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2015.

9. فريق خبراء الاسكوا، استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع وافاق التطور، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، الأمم المتحدة، بدون مكان نشر، ديسمبر 2013.
10. فوزي حبيب حافظ، القياس وتطبيقاته في البحوث الميدانية، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، 2004.
11. محمد عبد الرحمان إسماعيل، أثر عدد بدائل الاستجابة في مقياس ليكرت على الخصائص السيكمترية للمقياس وقياس الاتجاهات: دراسة تطبيقية على متدربي معهد الإدارة العامة بالسعودية، مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، المجلد 55، العدد 04، السعودية، أغسطس 2015.
12. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان، سوريا، 2012.
13. نضال الشريفين، بناء مقياس اتجاهات معلمي العلوم نحو العمل المخيري، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، جامعة اليرموك، المجلد 2، العدد 3، الأردن، 2006.
14. <https://www.arab-ency.com/ar/> الاتجاهات الموسوعة العربية: تاريخ الاطلاع: 2016/12/02 (21:30)