



مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية

اسم المقال: مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا

اسم الكاتب: أ.م. خضر عيسى الرجبي، أ. يونس إبراهيم جعفر

رابط ثابت: <https://political-encyclopedia.org/library/1791>

تاريخ الاسترداد: 2025/05/05 08:38 +03

الموسوعة السياسية هي مبادرة أكademie غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لاغناء المحتوى العربي على الإنترنت.

لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على

info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام

<https://political-encyclopedia.org/terms-of-use>

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.



مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا

The Extent of Information and Communication Technology Employment and Its Impact on Work Efficiency in the Municipalities of Villages in the Southeast of Jerusalem and the City of Jericho

Khader Issa Rajabi

Assistant Professor | AL-Quds Open University | Palestine
krajabi@qou.edu

حضر عيسى الرجبي

أستاذ مساعد / جامعة القدس المفتوحة / فلسطين

Younis Ibraheem Jafar

Associate Professor | Al-Quds Open University / Palestine
yjafar@qou.edu

يونس إبراهيم جعفر

أستاذ مشارك / جامعة القدس المفتوحة / فلسطين

advantage of information and communication technology and use it wisely in work in a way that is compatible with the reality of the municipalities and the requirements of the times.

Keywords: *Information and communication technology, work efficiency, villages in southeast of Jerusalem.*

المقدمة

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذا العصر متطلباً ومحوراً مهماً في تطوير العمل الإداري وتحسين كفاءته في ضوء التوجهات العالمية نحو استخدام التكنولوجيا في رفع كفاءة العمل الوظيفي وتحسينه، وقد وصلت معظم المؤسسات إلى مرحلة اللاعودة في اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة المجالات، وتتطور العمل الإداري بحيث أصبح معظم الموظفين يعتمدون على التكنولوجيا في القيام بأعمالهم وخصوصاً شبكة الإنترنت والبوابات الإلكترونية الخاصة بالمؤسسات التي يعملون بها الأمر الذي ساعد على التقارب بين الإدارات والموظفين وسهل وسرع عملية التواصل فيما بينهم.

ومن هنا فإنه من المتوقع أن توظيف وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إدارة وموظفي البلديات ستعود بلا شك بالفائدة على البلديات، مع الانتباه إلى أن مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المنوط بما ستتوفره إدارات البلديات من البنية التحتية الرقمية الازمة، والبرمجيات، والدورات التدريبية التي من شأنها زيادة درجةوعي الموظفين بطرق التوظيف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتسييرات التي تستطيع أن تضفيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على العمل، وهذا فإن هذا التوظيف، وحسب ما يرى الباحثان، على الأغلب سيعود بفوائد إيجابية للبلديات.

في السنوات الأخيرة اتسع استخدام شبكة الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العديد من المجالات وبشكل ملحوظ في البلديات، وقد أظهرت العديد من الدراسات المحلية والإقليمية أنه يوجد دور مهم لـ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين كفاءة العمل الإداري في البلديات على وجه الخصوص (العلمي عبد العظيم، 2018؛ الدويك، 2016)، وأظهرت نتائج دراسات أخرى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء العمل في المصارف (ارشيد، 2017)، ويبدو جلياً من بعض الدراسات الأخرى أن تحول بعض البلديات إلى بلديات إلكترونية كان له أثر في تحسين الخدمة العمومية المحلية للجمهور (حاجة ومناصرة، 2019)، ومن جانب آخر، فقد طال التطوير والتحسين بالعمل بسبب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الشركات الطبية والتجارية على حد سواء (العمار ومحمد، 2017) وقد أظهرت نتائج دراسة (كواشي وبوسمنينة، 2014) بلوغ دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حد الإبداع الإداري للموظفين.

وتسلط هذه الدراسة الضوء على أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على كفاءة العمل في البلديات، وتحاول إبراز درجات

المختصر

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا، وفي ضوء المتغيرات المستقلة لأفراد عينة الدراسة (الجنس، المستوى التعليمي، مكان العمل). استخدم الباحثان المنهج الوصفي الارتباطي، وتكون مجتمع الدراسة من أربع بلديات في دولة فلسطين، وتألفت عينة الدراسة من (102) موظفاً من الموظفين العاملين فيها والتي شكلت (87%) من حجم المجتمع. واستُخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بمشكلة الدراسة، والتي احتوت على محوريين يمثلان المتغير المستقل والمتغير التابع في الدراسة. وأظهرت النتائج مجموعة من المؤشرات المتعلقة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفاءة العمل والتي أهمها وجود ارتباط طردي قوي بين توظيف تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل وكفاءة العمل كمتغير تابع في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا. وأوصى الباحثان باعتماد هذه الدراسة من المسؤولين في البلديات الفلسطينية كمرجع يساعد في تحديد طرق الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها بحكمة في العمل بشكل ينلأء مع واقع البلديات ومتطلبات العصر.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كفاءة العمل، قرى جنوب شرق القدس.

Abstract

This study aimed to determine the extent to which information and communication technology is employed and its impact on work efficiency in the municipalities of villages in the southeast of Jerusalem and the city of Jericho and to consider the independent variables of the study sample members, including gender, educational level, and place of work. The researchers used the descriptive correlative approach, and the study population consisted of four municipalities in the State of Palestine. The study sample consisted of 102 employees who made up 87% of the size of the community. The study used a questionnaire as a tool for collecting data related to the study problem, which included two aspects standing for the independent variable and the dependent variable in the study. The results showed a set of indicators related to the employment of information and communication technology and work efficiency. The most important of which is the presence of a strong direct correlation between the employment of information technology as an independent variable and work efficiency as a dependent variable in the municipalities of villages in the southeast of Jerusalem and the city of Jericho. The two researchers recommended the adoption of this study by the officials in the Palestinian municipalities as a reference that helps in figuring out the ways to take

- وينهذا تبلورت مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس الآتي: "□ ما مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا؟"
- وبناءً عليه، تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:
- السؤال الأول: ما مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا؟
 - السؤال الثاني: ما درجة كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا؟
 - السؤال الثالث: هل يوجد اختلاف في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا باختلاف متغيرات الدراسة: (الجنس، والمستوى التعليمي، ومكان العمل)؟
 - السؤال الرابع: هل يوجد اختلاف في استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا باختلاف متغيرات الدراسة: (الجنس، والمستوى التعليمي، ومكان العمل)؟
 - السؤال الخامس: هل يوجد ارتباط بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا؟

أهمية الدراسة

تبثق أهمية هذه الدراسة من كونها تناولت موضوعاً حديثاً ومواكباً للعصر يتمثل في تقدير العلاقة بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع كفاءة العمل تمهدأ لأي بلدية تنوى التحول إلى بلدية إلكترونية لمواكبة العصر التكنولوجي الحالي.

كما تبع أهمية هذه الدراسة من تحديدها لعناصر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلديات وتمكنها من تحديد العلاقة الارتباطية لها مع كفاءة العمل في البلديات الأمر الذي يساعد المسؤولين في معرفة سبل واتجاهات التطور في البلديات.

أهداف الدراسة

- يتمثل الهدف الرئيس للدراسة بالتعرف على مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا، وأما الأهداف الفرعية لهذه الدراسة فقد شملت ما يأتي:
1. مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا.
 2. درجة كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا.
 3. الوقوف على متغيرات الدراسة وهي الجنس، والمستوى التعليمي، ومكان العمل دراسة الاختلاف في مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفاءة العمل تبعاً لهذه المتغيرات.

الوظيف والكفاءة في العمل ودراسة فيما إذا كان هناك علاقة ارتباطية بينهما، وتركز على عناصر التوظيف للتكنولوجيا بأبعادها المتعلقة بالبنية التحتية وتتوفر واستخدام البرمجيات وكفايات الموظفين التكنولوجية، وجوانب كفاءة العمل المتعلق بجودة الخدمة، والوصول والسهولة، والأمان والثقة معتمدة بتحديد هذه الجوانب على بعض الدراسات التي عملت على تحديد عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Jhaveri et al., 2019; Cette et al., 2021; حكيم, 2019; عباس 2018)، وتحديد عناصر كفاءة العمل (Mohapatra & Rath, 2019; Giacomini et al., 2018; Giacomini et al., 2008). ويسمم الوعي بسبل توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مساعدة إدارات البلديات إمكانية الاستفادة منها بطريقة إيجابية واستخدامها بحكمة باتجاهات تعود بفوائد كبيرة على البلديات والموظفين وتساعدهم بالقيام بعملهم بكفاءة، وعليه جاءت هذه الدراسة للبحث بأثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على كفاءة العمل في بلديات قرى شرق جنوب القدس ومدينة أريحا.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

شهد العقد الأخير استخداماً ملحوظاً لเทคโนโลยيا المعلومات والاتصالات في كافة المؤسسات في فلسطين، وتعدد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحيث شمل البلديات (عمرو، 2017؛ الدويك، 2016؛ الشملة 2013)، كما أن هناك إقبالاً كبيراً ملحوظاً على استخدام الإنترنت من كافة الفئات العمرية في المجتمع، وبحسب موقع (أيبوك) (iPoke, 2021)، وهي شركة تعمل على إبراز الحضور الرقمي الفلسطيني عبر مواقع التواصل الاجتماعي، فإن نسبة المشتركين في خدمة الإنترنت الثابت بالإضافة الغربية وقطاع غزة بالنسبة للمشتركين بخدمة الهاتف الثابت بلغ حوالي (80%). علاوة على ذلك، أفادت الشركة أيضاً أن عدد مشتركي أجهزة الهاتف المحمول في فلسطين بلغ (4.2) مليون مشتركاً، وتدل كثافة استخدام خدمة الانترنت والهاتف المحمول هذه على مدى توجه أفراد المجتمع الفلسطيني لاستخدام التكنولوجيا ولذا تبرز الحاجة الضرورية على توفير طرق تواصل وتقديم خدمات من البلديات باستثمار هذه الوسائل.

وتتبثق مشكلة الدراسة بشكل أساس من الحاجة إلى إبراز مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على كفاءة العمل في البلديات من أجل توعية إدارات البلديات بما يمكن الاستفادة من هذا التوظيف، وإلقاء مزيد من الضوء على درجات التوظيف وكفاءة العمل في البلديات بما يخدم المسؤولين باستثمار النتائج كمرجع معلوماتي يستفاد منه بتطوير العمل وخصوصاً في حال قرار التحول إلى بلديات الكترونية، ومن هذا المنطلق تأتي هذه الدراسة للبحث في مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على كفاءة العمل في البلديات في قرى شرق جنوب القدس ومدينة أريحا.

الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري

يعتبر مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مفهوماً مركباً ومن أجل فهمه لا بد من تفكيره وفهم عناصره المكونة له.

مفهوم التكنولوجيا

وهي جميع المستلزمات الالزمة لراحة الإنسان وتسييل حياته (الزعبي، 2015)، وتعتمد على نتاج البحث العلمي في تطوير هذه المستلزمات والوسائل (تاج، 2015)، وهي بهذا جميع الإجراءات والتقنيات التي يستخدمها الإنسان لخدمته ومساعدته على القيام بعمله في شتى مجالات الحياة.

مفهوم المعلومات

هي البيانات التي تم معالجتها وتحقق هدفاً محدداً (فنديليجي والسامراني، 2007) ويتم استخدام التحليل والمقارنات والتفسير في سبيل تحويل البيانات الأولية من الأرقام والنصوص والصور وغيرها وتنظيمها وإظهارها بصورة مفهومة لها معنى (الزغبي، 2015).

مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

من المهم في البداية التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات وعلى خصائصها المميزة التي كانت سبباً في سرعة انتشارها واستخدامها في معظم مجالات الحياة، وهي كغيرها من المفاهيم الحديثة، لم تحظَّ على تعريف موحد؛ بل تعددت التعريفات بحسب وجهات نظر الباحثين، ولذا لا بد من عرض تعريفات عدة لها والتي منها ما أشار له باكين (Paquin, 1990، ص3) بأنها الوسائل التي تستعمل لإنتاج ومعالجة وتخزين واسترجاع وارسال المعلومات، سواءً كانت صوتية أو كتابية أو صورية، وعرفها بومايله وبوباكور (2004، ص3) بأنها "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل وتخزين المعلومات بشكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسوب الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات". ويتبع من هذين التعريفين أن تكنولوجيا المعلومات فرع من فروع التكنولوجيا التي تهتم بشكل عام بمعالجة المعلومات بالإضافة إلى تحديد عملياتها التي تشمل التخزين والمعالجة والاسترجاع للمعلومات. واقترب مصطلح تكنولوجيا المعلومات بالاتصالات وارتبطاً معاً بحيث أصبحا يشتركان معاً كمفهوم واحد (Andrews & Greenhalgh, 1987). وقد تبني الباحثان بهذه الدراسة تعريف لويس (Lewis, 2009) الذي عرفها على أنها مصطلح شامل أي جهاز أو تطبيق اتصال، بما فيها: الراديو والتلفزيون والهواتف الخلوية وأجهزة وبرامج الحاسوب والشبكات وأنظمة الأقمار الصناعية، بالإضافة إلى الخدمات والتطبيقات المختلفة المرتبطة بها، مثل مؤتمرات الفيديو والتعلم عن بعد.

ميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تميزت تكنولوجيا المعلومات بالعديد من الميزات التي كانت السبب في انتشارها واستخدامها بشكل واسع، ومن أهم هذه الميزات سرعة انجاز

4. تقدير وجود علاقة ارتباط بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا.

حدود الدراسة ومحدوداتها

تمثلت حدود هذه الدراسة بما يأتي:

- **الحد البشري:** تقتصر هذه الدراسة على العاملين في البلديات في دولة فلسطين.
- **الحد الزمني:** اجريت هذه الدراسة في العام الميلادي (2022).
- **الحد المكاني:** اجريت هذه الدراسة في دولة فلسطين وتحديداً في بلديات قرى جنوب شرق القدس وهي السواحة الشرقية والعيزرية وأبو ديس وببلدية مدينة أريحا.
- **الحد الإجرائي:** تحددت أداة الدراسة بالاستبانة التي أعدتها الباحثان.
- **الحد الموضوعي:** تقتصر الدراسة على تقدير وجود علاقة ارتباطية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع كفاءة العمل في البلديات

التعريفات الإجرائية للمصطلحات

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: ويشير لويس (Lewis, 2009) بأنها مصطلح شامل يشمل أي جهاز أو تطبيق اتصال، بما فيها: الراديو والتلفزيون والهواتف الخلوية وأجهزة وبرامج الحاسوب والشبكات وأنظمة الأقمار الصناعية، بالإضافة إلى الخدمات والتطبيقات المختلفة المرتبطة بها، مثل مؤتمرات الفيديو والتعلم عن بعد.

ويعرف الباحثان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إجرائياً: بأنها تقنيات تكنولوجية توفر العديد من الميزات والفوائد لمستخدمها، وتمكنهم من التواصل وتبادل المعرفة بسهولة وسرعة وتسهيل القيام بالأعمال الإدارية بكفاءة، ويقيس بدرجة استجابات أفراد عينة الدراسة على أدائها المتمثلة بالاستبانة بمجالاتها المختلفة لغرض الإجابة عن أسئلة الدراسة.

كفاءة العمل: وهي استخدام الموارد المتاحة بطريقة تحقق النواتج المطلوبة بأقل التكاليف الممكنة وتعتبر من أهم مقاييس نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها (Reinke & Ostiguy, 2006).

ويعرف الباحثان كفاءة العمل إجرائياً: بأنها تحقيق أهداف المؤسسة من تقديم أفضل جودة ممكنة بأقل تكلفة وباستغلال الموارد المتاحة بفعالية تتضمن بذلك جهد ممكן وبسرعة وسهولة وتحقيق جودة عالية في ذات الوقت.

قرى جنوب شرق القدس: وهي قرية السواحة الشرقية، قرية أبو ديس، قرية العيزرية.

أنواع الكفاءة

أشار عدد من الباحثين في دراساتهم إلى أنواع الكفاءة والتي منها:
الكفاءة النسبية: وهي التي يتم قياسها بتحديد العلاقة بين المدخلات والمخرجات ويعبر عنها بالنسبة المئوية بينها (Yao & Han et al., 2010).

الكفاءة التخصصية أو التوظيفية: وهي قدرة المؤسسة على استخدام المدخلات بنسب مثالية بالنظر إلى المخرجات (Banker et al., 2013).

الكفاءة الإنتاجية: وهي قدرة المؤسسة الإنتاجية القصوى بدون الهدر في الموارد (Xu et al., 2014).

الكفاءة الفنية: وهي قدرة المؤسسة على تخفيض المدخلات إلى أقصى حد أو زيادة المخرجات في ضوء مدخلات محددة (Wazel, 2010).
كفاءة السعة: وهي الدرجة التي تستطيع المؤسسة أن توسيعها طبقاً لحجم عملياتها (Fried et al., 2008).

كفاءة الكلفة: وهي النسبة بين أقل تكلفة للإنتاج إلى التكلفة المخصصة لإنتاج المخرجات (Kočišová, 2014).

الدراسات السابقة

وأبرزت دراسة العيساوي وعبد المجيد (2021) في الجزائر دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية. واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي وأداتي الملاحظة والاستبانة في جمع البيانات. وتكون مجتمع الدراسة من المواطنين الذين يتربدون على مقر بلدية بوسعداء، وتتألف العينة من (40) مبحوثاً أخذت بطريقة قصدية. أبرزت الدراسة أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة المجتمعات ودورها في تسهيل الخدمة العمومية وتسهيل التواصل بين المواطنين والإدارة.

وهدفت دراسة البذور (2021) إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء العاملين في وزارة الشباب، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في درجة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء العاملين في وزارة الشباب حسب الجنس والتأهيل العلمي.

وأجرت بيكي وسعيد (2020) دراسة ركزت على إبراز دور تكنولوجيا الاتصال في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة. واستخدمت المنتج الوصفي. وتكون مجتمع الدراسة من موظفي بلدية الرقيبة بالوادي، وتتألفت عينة الدراسة من (90) موظفاً وموظفة منهم أخذت بطريقة عشوائية، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات. أظهرت نتائج الدراسة أن تكنولوجيا الاتصال تلعب دوراً مهماً بتسهيل التواصل وتبادل المعلومات بين موظفي البلدية ساعدتهم على أداء مهامهم بجهد أقل ويسر و وقت أسرع.

العمل، وتخزين كم هائل من المعلومات، وخفض التكاليف (العلمي وعبد العظيم، 2018)، وتفاعل المستخدمين بين مرسل ومستقبل، وتوفير إمكانية العمل عن بعد، واللامركزية التي تسمح باستقلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن الشركات المنتجة لها على سبيل المثال، وإمكانية الاتصال والتواصل من خلال الشبكات، وغيرها من الإمكانيات والفرص والفوائد التي ينتج عن استخدامها (العيساوي وعبد المجيد، 2021).

مجالات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يمكن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجالات عديدة ومنها المجال الاقتصادي إذ يتم توظيفها في عمل المصارف (ارشيد، 2017)، وتحويل الأموال بصورة الكترونية وعمليات التحليل الاقتصادي وإدارة الاستثمارات والأسواق المالية، وفي المجال التعليم حيث يتم استخدامها في كافة جوانب العملية التعليمية وكذلك الأمر في مجال الطب والتسويق والمواصلات والأمن والسياسة والتجارة والقانون ومؤسسات الدولة ومنها البلديات (يتون، 2002؛ النقيري، 1999).

مفهوم كفاءة العمل

يقول الله تعالى في محكم كتابه العزيز " قَالَ اجْعُلْنِي عَلَى حَرَائِنِ الْأَرْضِ إِلَيْيَ حَفِيظٌ عَلَيْمٌ " (سورة يوسف: 55) ويستدل من هذه الآية الكريمة أن أساس الكفاءة هي العلم والخبرة وبذوهما لا يمكن الوصول للكفاءة. وقياس الكفاءة هو أمر شائع في منظمات الأعمال المختلفة ويعتبر من المؤشرات المهمة في الحكم على نجاحها، ويتطلب استخدام أقل قدر من المدخلات أو الموارد مع انتاج أكبر قدر من المخرجات، بمعنى اخر تقليل المدخلات إلى حدتها الأدنى مع انتاج القدر نفسه من المخرجات (Tan, 2016:45). كما ويعرفها شوای وفان (Shuai & Fan, 2020:4) بأنها تسعى لتحقيق التوازن بين فوائدها الاقتصادية والصناعية والاجتماعية وبين الحفاظ على الموارد العامة.

ويشير الباحثون في تعريف الكفاءة على أنها استخدام الموارد المتاحة بطريقة تحقق النواتج المطلوبة بأقل التكاليف الممكنة وتعتبر من أهم مقاييس نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها (Reinke & Ostiguy, 2006) وهذا ما تبناه الباحثان في هذه الدراسة كتعريف لكفاءة العمل.

عناصر كفاءة العمل

تتعدد عناصر كفاءة العمل لتشمل أمور كثيرة ومنها جودة الخدمة وهي من الأمور التي تصدرت اهتمامات الباحثين في كثير من الدراسات ومن تعرفياتها أنها منافع يدركها العميل بعد حصولها على الخدمة (الصميدعي وعثمان، 2010)، وتشير سميحية (2014) إلى أن مفهوم جودة الخدمات يتضمن تحسين سمعة المؤسسة، وتقليل هدر الموارد، وتقليل التكلفة، وأن من معايير الجودة توفير الخدمة وامكانية وصول العميل له بسرعة وسهولة، والأمان، والمصداقية، وتفهم العميل، والاتصالات وتشمل استخدام وسائل الاتصال المختلفة. كما ويشير الطاني وقدادة (2008) أن جودة الخدمات تمثل في مدى رضى العملاء عنها ومدى تقبيلهم لها عندما يحصلون عليها.

والبرمجيات على أداء المصارف. وأوصت الدراسة المصارف بتكثيف الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لأهميتها في تحسين الخدمات وزيادة الأداء المالي.

وهدفت دراسة العمار ومحمد (2017) في اليمن إلى تحديد متطلبات كفاءة العمل المؤسسي وأثرها على الأداء الإداري. استخدمت الدراسة منهج دراسة الحال على شركة الأقصى الطبية، خلال الفترة من 2007-2014). وتمثلت مشكلة الدراسة في الفجوة بين معرفة متطلبات الكفاءة للأداء الإداري وتطبيقها في واقع الشركة. وأظهرت الدراسة الأثر الإيجابي للموارد البشرية والمادية والمالية على المساهمة في رفع مستوى الأداء، ومواجهة التحديات المختلفة في منظمات الأعمال وتم عرض العديد من متطلبات الكفاءة في الشركة وتم تطبيقها بإيجابية في توزيع الأدوار القيادية والتنفيذية، وكذلك الموارد المختلفة في استغلال الشركة بطريقة إيجابية. أوصت الدراسة بتوصيات عدة أهمها: ضرورة إشراك الموظفين في تحديد وصياغة الأهداف الإستراتيجية والتشغيلية والتشغيلية واتخاذ القرارات ونشر ثقافة الشركة وثقافة الانضباط. كما يجب الاستفادة من الموارد المختلفة والتحديث المستمر للأنظمة وأساليب العمل.

وهدفت دراسة الدويك (2016) في فلسطين إلى تقديم أنموذج مقترن لتحقيق فاعلية استخدام الخدمات الإلكترونية في بلدية الخليل. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واعتمدت على الاستبانة كأداة أساسية في جمع البيانات. وتكون مجتمع الدراسة من مواطني مدينة الخليل المشتركين والمستفيدين على الأقل بخدمة واحدة من خدمات البلدية وبلغ عددهم (47000) مواطنًا، وتتألف عينة الدراسة من (381) مواطنًا سحبت بطريقة عشوائية. أظهرت النتائج العوامل التي تؤثر على الخدمات البلدية الإلكترونية والتي تتعلق بسهولة الاستخدام والثقة وجودة الخدمة. وقد أوصت الدراسة بضرورة إثراء الموقع الإلكتروني للبلدية وسرعة الاستجابة لخدمة المواطنين على مدار الساعة.

وسمعت دراسة الخطيب (2015) في فلسطين إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتكون مجتمع الدراسة من موظفي وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وعددهم (178) موظفًا، وتتألف العينة من جميع الموظفين بطريق المسح الشامل. واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات. وأظهرت الدراسة وجود موافقة بنسبة (77%) على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وبنسبة (71%) على تحقيق الإبداع الإداري وجود علاقة بينهما. وأوصت الدراسة بضرورة توفير الموازنة المالية الازمة للعمل والاستعانة بالخبراء.

وسمعت دراسة كواشي وبوسمنية (2014) في الجزائر إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الإبداع الإداري. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة الحال على مؤسسة تعاونية الحبوب والبوقول الجافة في ولاية أم البواقي. وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مؤسسة التعاونية والبالغ عددهم (229) عاملاً. وتتألف عينة الدراسة من (40) منهم اختيرت بطريقة عشوائية. واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي

وأجرى جيلالي وكعك (2020) في الجزائر دراسة هدفت إلى تبيان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية وظائف إدارة الموارد البشرية. استخدمت الدراسة منهج دراسة الحال. وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين في مؤسسة شiali لأنابيب بولاية سيدي أبو العباس. وتتألف العينة من (80) فرداً أخذت بطريقة عشوائية. واستخدمت أداة الاستبانة لجمع البيانات. وأظهرت الدراسة وجود علاقة أثر ضعيفة ذات دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تنمية وظائف إدارة الموارد البشرية، وقد بيّنت الدراسة أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة فعالية العملية الإدارية وتدعم القرارات الإدارية والإنتاجية من خلال الاستغلال الأمثل للمعلومات. وقد أوصت الدراسة بالتوجه الجاد التدريجي نحو رقمنة وظائف إدارة الموارد البشرية لجعلها أكثر كفاءة بالإضافة إلى توفير البنية التكنولوجية الازمة لتنمية وزيادة قدرات العاملين.

وسمعت دراسة حاحة ومناصرة (2019) في ولاية بسكرة بالجزائر إلى التعرف على دور البلديات الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية المحلية. استخدمت الدراسة المنهج التحليلي. وتكون مجتمع البلديات الإلكترونية في الجزائر. أظهرت الدراسة أن التوجه نحو البلديات الإلكترونية هو الحل لتحسين نوعية العلاقة بين الإدارة والمواط恩، وتلبية الطلبات بسرعة، والقضاء على الطوابير، وتقليل تكاليف المعاملات الإدارية والشفافية في الأداء الأمر الذي يعمل بالمجمل على تحسين مستوى أداء الخدمات وتوطيد الثقة في الإدارة. وأوصت الدراسة بالتحول لبلديات الإلكترونية وتشجيع التواصل مع المواطنين إلكترونياً فقط خطط مدرسة.

وسعى العلمي وعبد العظيم (2018) من خلال دراستهما في الجزائر إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومساهمتها في رفع كفاءة أداء الإدارة المحلية في بعض البلديات. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتكون مجتمع الدراسة من موظفي البلديات في دولة الجزائر، وتتألف العينة من موظفي البلديات في ولايتين من ولايات دولة الجزائر أخذت بطريقة العينة القصبية. واستخدم طريقة المعاينة الميدانية الملاحظة، والمقابلة غير المقننة، والاستبانة كأدوات لجمع بيانات الدراسة. أظهرت النتائج ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات الدولة وقدرتها على توفير الوقت والجهد والتكلفة وبيّنت أن درجة توظيفها في الإدارة المحلية في البلديات جاء متوسطاً وأما كفاءة الإدارة فجاءت عالية، وبينت الدراسة أن هناك علاقة طردية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفاءة الإدارة المحلية.

وسمعت دراسة ارشيد (2017) في السعودية إلى التعرف على أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي. تكون مجتمع الدراسة من المصارف المدرجة في السوق السعودي للأوراق المالية في الفترة من (2006-2012). وتتألف عينة الدراسة من (11) بنكاً. واستخدمت الدراسة مقياس الأداء العائد على الموجودات والعائد على حقوق الملكية. أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات التي تضم الاستثمار في الأجهزة

أخرى لمحور كفاءة العمل وهي جودة الخدمة المقدمة، والوصول والسهولة، والثقة والأمان، وصممت استبيانه استخدمت كأدلة في الكشف عن آراء المبحوثين من خلال سؤالهم عن مدى موافقهم على فقرات الاستبيان، والتي تضمنت (10) فقرات لكل بعد، وبهذا بلغت عدد فقرات الاستبيان (60) فقرة، هدفت إلى الكشف عن أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على كفاءة العمل في البلديات قيد الدراسة.

صدق أداة الدراسة:

قام الباحثان بتصميم أداة الدراسة المؤلفة من الاستبيان بصورتها الأولية، وللتحقق من صدقها عرضت على (5) محكمين من ذوي الاختصاص والخبرة في موضوع الدراسة، وقد ضمن التحكيم التأكيد من الوضوح والسلامة اللغوية للفقرات، ومدى شمولية الاستبيان لموضوع الدراسة، وأي أمور أخرى أو تعديلات من شأنها تحسين الاستبيان، ووفق ملاحظات المحكمين صُممَت أداة الدراسة بصورتها النهائية.

ومن جانب آخر، فُحصَّ الاتساق الداخلي للاستبيان بحسب معامل الارتباط (بيرسون) لفقرات كل بعد في الاستبيان مع متوسط الدرجة الكلية لذلك بعد بغرض فحص توافق وارتباط القيم للبعد الذي تنتهي إليه، كما يوضح الجدول (3)، وقد قُورنت النتائج بالمعايير المعتمد بحسب اشوير وآخرون (Asuero et al., 2006)، إذ تعتبر قيمة معامل الارتباط ضعيفة إذا كانت أقل من (0.3)، ومتوسطة إذا كانت بين (0.3) و (0.7)، ومرتفعة إذا كانت أكبر من (0.7). وكما يتضح من الجدول (03) فإن القيم جاءت بين (0.349 – 0.876) ولذا يعتبر الاتساق الداخلي متحققاً والأداة صادقة.

الجدول (3) الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين قيم فقرات كل بعد مع متوسط الدرجة الكلية للبعد

البعدين	الرقم	البعد	الفقرات
10	9	8	7 .6 .5 .4 .3 .2 .1
.652	.568	.512	.408 .600 .784 .791 .692 .732 .714
.538	.608	.582	.782 .743 .731 .456 .635 .624 .692
.666	.743	.789	.800 .604 .526 .496 .717 .738 .651
.628	.775	.852	.727 .695 .636 .349 .693 .783 .689
.740	.742	.817	.756 .729 .766 .737 .568 .777 .567
.716	.777	.775	.694 .790 .820 .703 .809 .876 .740

ثبات أداة الدراسة

هدف التأكيد من ثبات الأداة، حسب معامل الثبات لمحور توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومحور كفاءة العمل وللأبعاد جميعها في كل محور، وذلك باستخدام معادلة الثبات (كروناخ الفا)، وبلغ معامل الثبات (0.950) للعينة الاستطاعية التي تحددت بـ (14) موظفاً اختبروا عشوائياً من خارج عينة الدراسة، وتشير هذه النتيجة إلى أن الأداة تتمتع بثبات يفي بأغراض الدراسة، والجدول (04) يبين معاملات الثبات للدراسة.

لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الإبداع الإداري للأفراد والإبداع في العمليات الإدارية واستخدام الإبداع الإداري في أساليب العمل. وأوصت الدراسة بضرورة استخدام وتطوير تكنولوجيا في المؤسسات وتوفير الظروف الملائمة للعمل.

الطريقة والإجراءات

منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي في تحقيق أهدافها المتمثلة بالكشف عن علاقة توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع كفاءة العمل في بلديات قرى شرق القدس ومدينة أريحا، إذ عملت هذه الدراسة على مسح الدراسات السابقة ذات العلاقة بها، ودراسة آراء المبحوثين من خلال توزيع استبيانه على أفراد عينة الدراسة ورصد الاستجابات وتحليلها والإجابة عن أسئلته الدراسة وفرضياتها.

مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من (4) بلديات في فلسطين والتي ضمت (117) موظفاً. وقد اشتغلت عينة الدراسة على (102) موظفاً من البلديات الأربع تم الوصول لهم بالمسح الشامل من مجموع (117) موظفاً وشكلت العينة ما نسبته (87%) من المجتمع كما هو مبين في الجدول (1)، في حين يبيّن الجدول (2) وصف متغيرات أفراد عينة الدراسة.

الجدول (1) نسب توزيع أفراد عينة الدراسة

البلدية	(عدد الموظفين)	حجم الطبقية	حجم العينة	حجم الطبقية / حجم العينة	العينة / مجموع العينة	النسبة المئوية حجم العينة
السواحة	10	10	10	%100	1	%9.8
أبو ديس	12	11	11	%92	2	%10.8
العزيرية	35	30	30	%86	3	%29.4
أريحا	60	51	51	%85	4	%50
المجموع	117	102	102	%87		%100

الجدول (2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

الجنس	ذكر	العديد	النسبة المئوية
أنثى	36	36	%35.3
ذكور	66	66	%64.7
ال المستوى التعليمي	بكالوريوس	9	%8.8
العديد	دراسات عليا	66	%65.7
مكان العمل	السواحة	27	%25.5
أبو ديس	أريحا	10	%9.8
العزيرية	أريحا	11	%10.8
السواحة	أبو ديس	30	%29.4
أريحا	أريحا	51	%50

أداة الدراسة

من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات ذات الصلة بموضوع هذه الدراسة والتي تم عرضها في قسم الدراسات السابقة، استطاع الباحثان تحديد ثلاثة أبعاد لمحور توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي البنية التحتية، والبرمجيات، وكفايات الموظفين، بالإضافة إلى ثلاثة أبعاد

لتحديد درجة متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة، اعتمدت

الدرجات الآتية:

الدرجة	مدى المتوسط الحسابي
منخفضة	2.33 فأقل
متوسطة	3.67 - 2.34
عالية	3.68 فأكثر

وتعتبر الإجابة عن أسئلة الدراسة الخمسة وبشكل خاص السؤال الخامس إجابة عن إشكالية هذه الدراسة وسؤالها الرئيس والذي تمثل بالسؤال: "ما مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا؟"

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: "ما مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا؟"
للإجابة عن هذا السؤال حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة في كافة أبعاد الاستبيانة التي تقيس مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والجدول الآتي يعرض النتائج التي تم الحصول عليها.

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد الاستبيانة حول توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الدرجة	الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عالية	3	كفايات الموظفين	3.96	0.543
عالية	1	البنية التحتية	3.93	0.655
عالية	2	البرمجيات	3.85	0.681
عالية	الدرجة الكلية		3.91	0.571

يلاحظ من الجدول (5) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمحور توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (3.91) والانحراف معياري (0.571)، والتي تشير إلى درجة عالية. وجدير بالاهتمام أيضاً حصول كافة الأبعاد على درجة عالية. ومن أجل القاء نظرة متعمقة على نتائج هذه الأبعاد التي تضمنها الاستبيانة لقياس مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قام الباحثان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن الثلاثة أبعاد لهذا المحور.

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة في محور توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعد البنية التحتية

الدرجة	المتوسط	الانحراف المعياري	الفرقات	الرقم
عالية	0.932	4.23	يتتوفر بريد الكتروني رصي خاص بالبلدية للموظفين	10
عالية	0.779	4.22	يتتوفر عدد كافٍ من أجهزة الحواسيب المناسبة للعمل	2
عالية	0.726	4.22	تتوفر إمكانية الطباعة للمستندات التي تلزم العمل	3
عالية	0.875	4.08	تتوفر خدمة الإنترنت للموظفين على مدار الساعة	1
عالية	0.948	4.05	يوجد وحدة للدعم الفني	6
عالية	0.884	4.03	يتتوفر شبكة محلية حديثة للأجهزة الحاسوبية	9
عالية	0.967	3.93	يتتوفر موقع إلكتروني ذات فائدة خاص بالبلدية	7
عالية	0.993	3.70	يتتوفر بوابة إلكترونية نشطة لتوجيهات الجمهور	8
متوسطة	1.474	3.47	تتوفر تقنية الاتصال اللاسلكي واي-فاي "Wi-Fi" للموظفين	4
متوسطة	1.411	3.43	تتوفر تقنية الاتصال اللاسلكي واي-فاي "Wi-Fi" للجمهور	5
عالية	0.655	3.93	الدرجة الكلية	

الجدول (4) معاملات الثبات لمحاور وأبعاد الدراسة

الرقم	المحور	البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	البنية التحتية	10	.909
2	الوصول والمسؤولية	البرمجيات	10	.835
3	الأمان والثقة	كفايات الموظفين	10	.829
	درجة المحور			.935
	جودة الخدمة المقدمة			.735
	كفاءة العمل			.850
	الأمان والثقة			.806
	درجة المحور			.920
	الدرجة الكلية			.950
				102

إجراءات الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اتباع الإجراءات الآتية:

- صممت أداة الدراسة بصورةها النهائية، بعد التحقق من صدقها وثباتها من خلال مؤشرات الصدق والتباين السابقة والتي تم الحصول عليها من خلال تطبيق الأداة على عينة استطلاعية عشوائية خارج عينة الدراسة ضمت (14) موظفاً.
- وزعت الاستبانة بشكل مباشر على أفراد المجتمع في البلديات الأربع، ووضح للمبحوثين طريقة الإجابة عليها، وبين لهم المعلومات اللازمة بما فيها ضمان سرية المعلومات. وبالمحصلة جمعت (102) استبانة صالحة خضعت للتحليل الإحصائي.
- بعد مراجعة الاستبيانات والتتأكد من صلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي استخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) للمعالجات الإحصائية من أجل استخراج نتائج الدراسة بالإجابة عن أسئلة وفرضيات الدراسة.

متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

أولاً: المتغيرات الديموغرافية

- الجنس: وله مستويان (ذكر، أنثى)

- المستوى التعليمي: وله ثلاثة مستويات (ثانوي، بكالوريوس، دراسات عليا)

- مكان العمل: وله أربعة مستويات (السواحة، أبوディس، العيزرية، أريحا)

ثانياً: المتغير المستقل

- توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ثالثاً: المتغير التابع

- كفاءة العمل

نتائج الدراسة

يتناول هذا القسم عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء أسئلتها وفرضيتها التي طرحت، ونظمت النتائج وفقاً لمنهجية محددة لعرضها، وهي على النحو الآتي:

نتائج أسئلة الدراسة

القرصنة الأمر الذي يحتاج إلى برمجيات وبنية تحتية ذات جودة خاصة وهي بالغالب مكلفة جدا.

الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة في محور توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعد كفايات الموظفين

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النقط
عالية	0.669	4.22	4 يتوفر لدى الموظفين معرفة كافية باستخدام الانترنت
عالية	0.784	4.20	3 يحسن الموظفون استخدام تطبيقات الأوفيس من (ورود واكسيل وبوربوينت)
عالية	0.724	3.97	6 يوجد لدى الموظفين خبرة باستخدام البريد الإلكتروني
عالية	0.783	3.96	7 يوجد لدى الموظفين خبرة باستخدام الواتسApp
عالية	0.870	3.93	2 يمتلك الموظفون المعرفة التكنولوجية اللازمة لاستخدام البرامج الحاسوبية
عالية	0.707	3.93	9 تشجع الادارة عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
عالية	0.797	3.91	10 توفر الادارة متطلبات العمل باستخدام التكنولوجيا
عالية	0.859	3.88	8 يوجد لدى الموظفين توجهات إيجابية نحو استخدام التكنولوجيا
عالية	0.937	3.79	1 يمتلك الموظفون الوعي التكنولوجي اللازم للعمل
عالية	0.926	3.79	5 توفر البلدية تدريب للموظفين على استخدامات التكنولوجيا
عالية	0.543	3.96	الدرجة الكلية

يلاحظ من الجدول (8) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية بعد كفايات العاملين (3.96) والانحراف معياري (0.543)، والتي تشير إلى درجة عالية. وجدير بالاهتمام أيضاً حصول كافة الفقارات في هذا البعد على درجة عالية. ويعلو الباحثان ذلك إلى المستوى التعليمي المميز للموظفين فكما هو ظاهر في الجدول (2) فإن (91%) من الموظفين مستواهم التعليمي بكالوريوس وأعلى. وتنسجم هذه النتائج مع دراسة العمار و محمود (2017) التي أظهرت الأثر الإيجابي للموارد البشرية على المساهمة في رفع الأداء الوظيفي، والتي أوصت أيضاً بضرورة نشر ثقافة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة. بالإضافة إلى انسجامها مع دراسة الخطيب (2015) التي دعت إلى ضرورة الاستعانة بالخبراء من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحقيق الإبداع الإداري.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: "ما درجة كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا؟"

للاجابة عن هذا السؤال حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة في كافة أبعاد الاستبانة التي تقيس درجة كفاءة العمل، والجدول الآتي يعرض النتائج التي تم الحصول عليها.

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد الاستبانة حول كفاءة العمل

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد	الرقم
عالية	0.684	3.85	3 الأمان والثقة	3
عالية	0.704	3.74	1 جودة الخدمة المقدمة	1
متوسطة	0.777	3.63	2 الوصول والمسؤولية	2
عالية	0.663	3.75	الدرجة الكلية	

يلاحظ من الجدول (6) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية بعد البنية التحتية (3.93) والانحراف معياري (0.655)، والتي تشير إلى درجة عالية. وجدير بالاهتمام أيضاً حصول ثمانى فقرات على درجة عالية. ويعلو الباحثان ذلك إلى اهتمام البلديات بتوفير البنية التحتية الرقمية اللازمة للعمل ما يدل على وعها إلى حد كبير بأهميتها للعمل. وبالرغم من ذلك فإن النتائج تشير إلى حاجة البلديات للاهتمام أكثر بتوفير بعض التقنيات كموقع إلكتروني ذات فائدة وببوابة إلكترونية لتوجهات الجمهور بالإضافة إلى توفير تقنية الاتصال اللاسلكي واي-فاي للموظفين والجمهور على حد سواء. وتتفق هذه النتائج إلى حد كبير مع دعوة دراسة جيلالي ومكعك (2020) إلى توفير البنية التكنولوجية اللازمة ودورها في تنمية قدرات العاملين، وتتفق كذلك مع دراسة عباس (2018) التي أكدت على ضرورة تطوير البنية التحتية للاتصالات والوصول إلى خدمات النطاق العريض كأحد الركائز الأساسية لاستراتيجيات الرقمية الوطنية في الجزائر، وأن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ما زالت تعاني من بعض النواقص التي تقف عائقاً أمام مواجهة عصر المعلوماتية. وتتفق النتائج مع دراسة الدويك (2016) بضرورة إثراء موقع بلدية الخليل الإلكتروني وسرعة الاستجابة مع طلبات الجمهور.

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة في محور توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعد برمجيات

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النقط
عالية	0.831	4.23	8 يسجل الدخول للأجهزة الحاسوبية بحساب أمن خاص بالموظف
عالية	0.868	4.17	2 توفر تطبيقات الأوفيس في الأجهزة الحاسوبية
عالية	0.868	4.14	1 يدار العمل باستخدام برمجيات متخصصة
عالية	0.986	3.91	7 يتوفّر برامج حماية للبيانات
عالية	0.889	3.89	3 تستخدم أساليب تكنولوجية في إدارة العمل
عالية	0.951	3.87	6 يوجد قاعدة بيانات حاسوبية شاملة ببيانات الجمهور
عالية	1.106	3.81	4 يوجد تواصل بين الموظفين والإدارة بالبريد الإلكتروني
متوسطة	1.188	3.60	5 يوجد تواصل عن طريق البريد الإلكتروني مع الجمهور
متوسطة	1.308	3.42	10 يوجد إمكانية للدفع الإلكتروني للجمهور
متوسطة	1.205	3.41	9 توفر البلدية للجمهور حسابات خاصة بهم بالموقع الإلكتروني
عالية	0.681	3.85	الدرجة الكلية

يلاحظ من الجدول (7) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية بعد البنية التحتية (3.85) والانحراف معياري (0.681)، والتي تشير إلى درجة عالية. وجدير بالاهتمام أيضاً حصول سبع فقرات على درجة عالية. ويعمل الباحثان ذلك وعي الإدارة بدور البرمجيات الحاسوب بالقيام بالعمل داخل البلديات. وجدير باللاحظة أيضاً أن عملية التواصل مع الجمهور بالبريد الإلكتروني، وتوفر إمكانية الدفع الإلكتروني، وتوفير حسابات خاصة بالجمهور بموقع البلدية، والتي تعتبر من الخدمات الإلكترونية المتقدمة ما زالت تحتاج إلى عناية المسؤولين والتطوير حيث إنها حصلت على درجات متوسطة. ولعل غياب توفير الدفع الإلكتروني وتوفير حسابات خاصة بالجمهور يعود للسبب الذي أوضحته دراسة عباس (2018) التي بينت أن توفر مثل هذه الخدمات تتطلب تفعيل الأمن المعلوماتي عند إجراء عملية الدفع الإلكتروني للتأكد من حماية الأجهزة الحاسوبية من عمليات

يلاحظ من الجدول (11) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية بعد الوصول والسهولة (3.63) والانحراف معياري (0.777)، والتي تشير إلى درجة متوسطة. ويرى الباحثان أن على إدارات البلديات إعطاء هذا البعد مزيداً من الاهتمام والعنابة. وتفق هذه النتائج مع دراسة العيساوي وعبد المجيد (2021) في أهمية تكنولوجيا الاتصالات ودورها في تسهيل التواصل بين المواطنين والإدارة. وقدرة تكنولوجيا الاتصالات على تمكين موظفي البلدية من أداء مهامهم بكفاءة أعلى من خلال بذل جهد أقل وأيسر، وبوقت أسرع كما جاء في دراسة بيكي وسعيد (2020). وأكدت دراسة الدويني (2016) على أهمية سهولة الوصول وسرعة الاستجابة لخدمة الجمهور بشكل يتوافق مع نتائج هذه الدراسة.

الجدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة في محور كفاءة العمل بعد الأمان والثقة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط المعياري	الفترات	الرقم
عالية	0.763	4.05	تحافظ البلدية على سرية المعلومات الشخصية للجمهور	4
عالية	0.672	3.94	المعلومات التي تقدمها البلدية للجمهور واضحة	7
عالية	0.951	3.92	يتوفر آمناً في المعلومات الشخصية للجمهور عبر موقع البلدية	8
عالية	0.817	3.92	يحسن الموظفون استقبال المراجعين من الجمهور	3
عالية	0.928	3.90	يوجد ثقة من الجمهور بالخدمات التي تقدمها البلدية	5
عالية	1.016	3.83	يوجد مبارارات من البلدية تزيد من ثقة الجمهور	9
عالية	0.916	3.82	تمتلك البلدية سمعة طيبة عند الجمهور	2
عالية	0.821	3.80	المعلومات التي تقدمها البلدية للجمهور صادقة	6
عالية	0.989	3.72	هناك شعور بالأمان من قبل الجمهور في إتمام الطلبات	1
M	0.984	3.63	يتفاعل الجمهور مع الخدمات الإلكترونية المقدمة من البلدية	10
الدرجة الكلية	0.684	3.85		

يلاحظ من الجدول (12) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية بعد الأمان والثقة (3.85) والانحراف معياري (0.684)، والتي تشير إلى درجة عالية. وجدير بالاهتمام أيضاً حصول كافة الفترات على درجة عالية. وجدت بالاهتمام مع الخدمات الإلكترونية المقدمة. ويعزو الباحثان ذلك إلى طبيعة التركيبة الاجتماعية للجمهور في المناطق الجغرافية التي شملتها الدراسة، والتي يشعر الناس فيها بالألفة نظراً لعدم وجود كثافة سكانية عالية ومعرفة معظم الناس ببعضهم البعض. تنسجم هذه النتائج إلى حد بعيد مع دعوة دراسة حاحة ومناصرة (2019) إلى أهمية توطيد ثقة الجمهور بالإدارة ودور الشفافية في الإداء على ذلك وعلى تحسين كفاءة العمل بالعموم.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: هل يوجد اختلاف في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا باختلاف متغيرات الدراسة: (الجنس، والمستوى التعليمي، ومكان العمل)؟
وللإجابة عن هذا السؤال تم تحويله إلى خمس فرضيات والإجابة عنها كما يأتي:

يلاحظ من الجدول (9) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمحور توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (3.75) والانحراف معياري (0.663)، والتي تشير إلى درجة عالية. وجدير بالاهتمام أيضاً حصول كافة الأبعاد على درجة عالية باستثناء بعد الوصول والسهولة حيث حصل على درجة متوسطة. ومن أجل القاء نظرة متعمقة على نتائج هذه الأبعاد التي تضمنها الاستبانة لقياس كفاءة العمل قام الباحثان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن ثلاثة أبعاد لهذا المحور.

الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة في محور كفاءة العمل بعد جودة الخدمة المقدمة

الرقم	الفترات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
4	تتوفر سكريبتارياً لاستقبال الجمهور	4.11	0.795
2	يوجد متابعة مستمرة من الإدارة لاحتياجات الجمهور	3.98	0.890
7	تتوفر إمكانية تقديم اقتراحات وشكاوى الجمهور	3.96	1.043
9	تعمل البلدية على حل مشاكل المعاملات الإلكترونية	3.74	1.062
10	تحديث المعلومات التي يمدو بها موقع البلدية بأس丞ار	3.69	1.072
5	توفر البلدية نشرات إرشادية عن خدماتها للجمهور	3.65	1.208
6	يوجد دعم فني خاص بالجمهور	3.61	0.914
8	تعطي البلدية ردود سريعة على طلبات الجمهور	3.60	1.137
3	تغادر طلبات الجمهور بوابة البلدية بسرعة	3.56	1.049
1	تنجز طلبات الجمهور بسرعة	3.54	1.040
الدرجة الكلية		3.74	0.704

يلاحظ من الجدول (10) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية بعد جودة الخدمة المقدمة (3.74) والانحراف معياري (0.704)، والتي تشير إلى درجة عالية. وجدير بالاهتمام أيضاً حصول نصف الفترات درجات متوسطة وذلك فيما يتعلق بتقديم النشرات الإرشادية للجمهور، وتوفير ردة فعل سريعة على الطلبات، ومعالجة الطلبات من خلال بوابة البلدية، وسرعة الإنجاز وهي من العوامل المهمة جداً في كفاءة العمل وعلى الإدارات البلدية الاهتمام بها ومحاولة تحسينها والعمل عليها بشكل أكبر. وتفق هذه النتائج مع دراسة العيساوي وعبد المجيد (2021) في أهمية تكنولوجيا الاتصالات ودورها في تسهيل الخدمة.

الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة في محور كفاءة العمل بعد الوصول والسهولة

الرقم	الفترات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يمكن الاتصال بالبلدية بسهولة	3.98	0.771
3	يمكن الدخول لموقع البلدية بسرعة	3.80	0.944
10	تهتم البلدية بتبسيط العمليات للجمهور	3.75	0.972
6	من السهل الوصول إلى المعلومات موقع البلدية الإلكتروني	3.64	1.042
7	محظى الموقع الإلكتروني منظم يسهل متابعته	3.61	1.016
2	يمكن تقديم الطلبات بوابة البلدية بسهولة	3.61	1.016
5	يوجد خط تلفون ساخن للخدمات البلدية الطارئة	3.56	1.122
9	توفر البلدية لنوع الاحتياجات الخاصة وصولاً ميسراً	3.55	1.157
8	تصدر البلدية منشورات الكترونية بأشباعها	3.48	1.311
4	يوجد إمكانية تواصل بالواتسApp مع الجمهور	3.35	1.295
الدرجة الكلية		3.63	0.777

جدول (14) المتosteles الحسابية وتحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن كافة أبعاد الاستبيانة حول توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تبعاً لمتغير المستوى التعليمي، وبدرجة حرية (2) بين المجموعات و(99) داخل المجموعات لجميع الأبعاد

		نتائج المتosteles						
		نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA)			البعد			المستوى
		متوسط المربعات	قيمة دلالة "F"	مجموع المربعات	مصدر التباين	المتوسط الحسابي		
0.494	0.71	0.31	0.61	بين المجموعات	ثانية	4.16		البنية التحتية
		0.43	42.74	داخل المجموعات	بكالوريوس دراسات عليا	3.89		
			43.35	المجموع		3.97		
0.303	1.21	0.56	1.12	بين المجموعات	ثانية	4.14		البرمجيات
		0.46	45.70	داخل المجموعات	بكالوريوس دراسات عليا	3.79		
			46.81	المجموع		3.90		
0.078	2.61	0.75	1.49	بين المجموعات	كفايات الموظفين	4.32		البنية التحتية
		0.29	28.29	داخل المجموعات	بكالوريوس دراسات عليا	3.90		
			29.79	المجموع		4.00		
0.223	1.52	0.49	0.98	بين المجموعات	الدرجة الكلية لكافة الأبعاد	4.20		ال프로그راميات
		0.32	31.94	داخل المجموعات	بكالوريوس دراسات عليا	3.86		
			32.93	المجموع		3.96		

يلاحظ من الجدول (14) أن قيمة "F" للدرجة الكلية (1.52)، ومستوى الدلالة (0.223)، وهو أكبر من مستوى الدلالة (0.05). ولذا تقبل الفرضية الصفرية الثانية، أي أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة عن كافة أبعاد الاستبيانة حول توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تبعاً لمتغير المستوى التعليمي. وكذلك لكافة الأبعاد. وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة البدور (2021) التي أظهرت عدم وجود فروق في درجة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء العاملين في وزارة الشباب تبعاً لمتغير التأهيل العلمي.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة: "لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة عن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعزيز لمتغير مكان العمل".

يلاحظ صحة الفرضية الثالثة استخدمت المتosteles الحسابية واختبار تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) لاستجابات أفراد عينة الدراسة في كافة أبعاد الاستبيانة حول محور توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تبعاً لمكان العمل.

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: "لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة عن مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعزيز لمتغير الجنس".

لاختبار صحة الفرضية الأولى استخدمت المتosteles الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لاستجابات أفراد عينة الدراسة في كافة أبعاد الاستبيانة حول محور توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تبعاً لمتغير الجنس.

الجدول (13) المتosteles الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن كافة أبعاد الاستبيانة حول محور توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تبعاً لمتغير الجنس

البعد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الاتجاه المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
البنية التحتية	ذكور	66	3.86	-	0.691	0.117
	إناث	36	4.07	-	0.566	
	ذكور	66	3.85	-	0.748	
البرمجيات	إناث	36	3.84	-	0.545	0.922
	ذكور	66	3.93	-	0.571	
	إناث	36	4.02	-	0.489	
كفايات الموظفين	ذكور	66	3.88	-	0.621	0.408
	إناث	66	3.98	-	0.466	
	ذكور	36	3.86	-	0.466	
الدرجة الكلية	ذكور	66	3.88	-	0.392	0.392
لكلفة الأبعاد	إناث	36	3.98	-		

يلاحظ من الجدول (13) أن قيمة "ت" للدرجة الكلية (-0.86)، ومستوى الدلالة (0.392)، وهو أكبر من مستوى الدلالة (0.05). ولذا تقبل الفرضية الصفرية الأولى، أي أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة عن مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعزيز لمتغير الجنس. وكذلك لكافة الأبعاد. وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة البدور (2021) التي أظهرت عدم وجود فروق في درجة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء العاملين في وزارة الشباب تبعاً لمتغير الجنس.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: "لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة عن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعزيز لمتغير مكان العمل".

لاختبار صحة الفرضية الثانية استخدمت المتosteles الحسابية واختبار تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) لاستجابات أفراد عينة الدراسة في كافة أبعاد الاستبيانة حول محور توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تبعاً للمستوى التعليمي.

الجدول (16) المتوازنات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن كافة أبعاد الاستبابة حول محور كفاءة العمل تبعاً لمتغير الجنس

مستوى الدلالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	البعد	
						ذكر	أنثى
0.834	0.21	0.758	3.75	66	ذكر	جودة الخدمة المقدمة	
		0.603	3.72	36	أنثى		
0.929	-0.09	0.842	3.63	66	ذكر	ذكر	الوصول والسهولة
		0.652	3.64	36	أنثى		
0.496	-0.68	0.774	3.82	66	ذكر	ذكر	الأمان والثقة
		0.480	3.92	36	أنثى		
0.803	-0.25	0.733	3.73	66	ذكر	ذكر	الدرجة الكلية لكافة الأبعاد
		0.521	3.77	36	أنثى		

يلاحظ من الجدول (16) أن قيمة "ت" للدرجة الكلية (-0.25)، ومستوى الدلالة (0.803)، وهو أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، ولذا تقبل الفرضية الصفرية الأولى، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة عن درجة كفاءة العمل تعزى لمتغير الجنس. وكذلك لكافة الأبعاد. وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة البدور (2021) التي أظهرت عدم وجود فروق في درجة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء العاملين في وزارة الشباب تبعاً لمتغير الجنس.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة عن كفاءة العمل تعزى لمتغير المستوى التعليمي".
لاختبار صحة الفرضية الثانية استخدمت المتوازنات الحسابية واختبار تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) لاستجابات أفراد عينة الدراسة في كافة أبعاد الاستبابة حول محور كفاءة العمل تبعاً للمستوى التعليمي.

الجدول (17) المتوازنات الحسابية وتحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن كافة أبعاد الاستبابة حول كفاءة العمل تبعاً لمتغير المستوى التعليمي، وبدرجة حرارة (2) بين المجموعات و(99) داخل المجموعات لجميع الأبعاد

مستوى الدلالة	قيمة "F"	مصدر التباين	مجموع متوسط قيمة دلالة المربعات	نتائج المتوازنات	نتائج المتوازنات		البعد
					المستوى	المتوسط الحسابي	
					ذكور	إناث	
0.324	1.14	0.49	48.98	بين المجموعات	4.01	ثانوية	جودة
				داخل المجموعات	3.67	بكالوريوس	الخدمة
				المجموع	3.82	دراسات عليا	المقدمة
0.386	0.96	0.60	59.82	بين المجموعات	3.96	ثانوية	الوصول
				داخل المجموعات	3.58	بكالوريوس	والسهولة
				المجموع	3.66	دراسات عليا	
0.830	0.19	0.48	47.06	بين المجموعات	3.97	ثانوية	الأمان
				داخل المجموعات	3.83	بكالوريوس	والثقة
				المجموع	3.88	دراسات عليا	
0.432	0.85	0.44	43.69	بين المجموعات	3.99	ثانوية	الدرجة
				داخل المجموعات	3.70	بكالوريوس	الكلية لكافلة
				المجموع	3.79	دراسات عليا	الأبعاد

الجدول (15) المتوازنات الحسابية وتحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن كافة أبعاد الاستبابة حول توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تبعاً لمتغير مكان العمل، وبدرجة حرارة (3) بين المجموعات و

(98) داخل المجموعات لجميع الأبعاد

البعد	نتائج المتوازنات			نتائج تحليل التباين الأحادي
	المستوى الحسابي	مصدر التباين	متوسط المربعات	
السواحة	3.99	بين المجموعات	0.68	0.193 1.61
	3.84	داخل المجموعات	0.42	
	4.14	المجموع	43.35	
أبو ديس	3.82			
	3.87	بين المجموعات	0.30	
	3.63	داخل المجموعات	0.47	
العربيه	3.95	المجموع	46.81	
	3.82			
	4.2	بين المجموعات	0.42	
أرباحا	3.72	داخل المجموعات	0.29	
	3.99	المجموع	29.79	
	3.94			
السواحة	4.02	بين المجموعات	0.34	
	3.73	داخل المجموعات	0.33	
	4.03	المجموع	32.93	
كفايات	3.87			

يلاحظ من الجدول (15) أن قيمة "F" للدرجة الكلية (1.04)، ومستوى الدلالة (0.379)، وهو أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، ولذا تقبل الفرضية الصفرية الثالثة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة عن كافة أبعاد الاستبابة حول توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تبعاً لمتغير مكان العمل. وكذلك لكافة الأبعاد. وتتوافق هذه النتيجة مع مجلد الدراسات التي تم استعراضها سابقاً والتي تشير بالمجمل إلى ضرورة وأهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلديات لدورها المهم المتعلق بكفاءة العمل.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: "هل يوجد اختلاف في استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا باختلاف متغيرات الدراسة: (الجنس، والمستوى التعليمي، ومكان العمل)؟"

وللإجابة عن هذا السؤال تم تحويله إلى ثلاث فرضيات والإجابة عنها كما يأتي:

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة عن درجة كفاءة العمل تعزى لمتغير الجنس".

لختبار صحة الفرضية الأولى تم استخدام المتوازنات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لاستجابات أفراد عينة الدراسة في كافة أبعاد الاستبابة حول محور كفاءة العمل تبعاً لمتغير الجنس.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: "هل يوجد ارتباط بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا؟" للإجابة عن هذا السؤال حول إلى الفرضية الآتية: "يوجد ارتباط طردي بين استجابات أفراد عينة الدراسة عن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمتغير مستقل، وكفاءة العمل كمتغير تابع". ولاختبار صحة هذه الفرضية حل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى الدلالة (0.05)، بتحديد المتغير المستقل وهو توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتغير التابع وهو كفاءة وأظهرت النتائج الآتي:

الجدول (19) نتائج تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

مستوى الدلالة	معاملات معادلة الانحدار					النموذج
	قيمة "ت"	بيانا	المعلمات	مقدار المعامل	المعامل	
0.968	0.298	0.289	الثابت			1
0.336	11.712	0.760	المتغير	0.075	0.883	المستقل

يتضح من الجدول (19) أنه يوجد ارتباط طردي قوي بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمتغير مستقل وكفاءة العمل حيث بلغ قيمة معامل الارتباط (0.760) وهي قيمة مرتفعة، ويمكن كتابة معادلة الانحدار كالتالي:

$$\hat{y} = 0.883x + 0.289$$

وتفق هذه النتيجة مع دراسة العلمي وعبد العظيم (2018) بشكل تام والتي بينت وجود علاقة طردية قوية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع كفاءة الإدارة المحلية في بعض البلديات، وتتفق بشكل جزئي مع نتائج دراسة جيلالي وكمعك (2020) التي أظهرت وجود علاقة أثر ضعيفة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تنمية وظائف الموارد البشرية. وفي المحصلة في تتفق مع مجمل الدراسات السابقة التي تم عرضها سابقاً والتي أظهرت أهمية دور توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كفاءة العمل في البلديات والمؤسسات.

ملخص النتائج

يمكن تلخيص النتائج التي تم التوصل لها في هذه الدراسة بالنقاط الآتية.

1. يوجد درجة عالية لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلديات التي تم دراستها ولكلة الأبعاد التي تم دراستها وهي البنية التحتية، والبرمجيات، وكفايات الموظفين.
2. يوجد درجة عالية للكفاءة العمل في البلديات التي تم دراستها لبعد جودة الخدمة المقدمة والأمان والثقة ودرجة متوسطة للكفاءة عمل وبعد الوصول والمسؤولية.
3. لا يوجد اختلاف في استجابات أفراد عينة الدراسة حول توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلديات التي تم دراستها باختلاف متغيرات الدراسة الجنس، والمستوى التعليمي، ومكان العمل.

يلاحظ من الجدول (17) أن قيمة "F" للدرجة الكلية (0.85)، ومستوى الدلالة (0.432)، وهو أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، ولذا تقبل الفرضية الصفرية الثالثة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، بين استجابات أفراد عينة الدراسة عن كافة أبعاد الاستبانة حول كفاءة العمل تبعاً لمتغير المستوى التعليمي. وكذلك لكافة الأبعاد. وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة البدور (2021) التي أظهرت عدم وجود فروق في درجة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء العاملين في وزارة الشباب تبعاً لمتغير التأهيل العلمي.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، بين استجابات أفراد عينة الدراسة عن كفاءة العمل تعزيز لمتغير مكان العمل".

لاختبار صحة الفرضية الثالثة استخدمت المتوسطات الحسابية واختبار تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) لاستجابات أفراد عينة الدراسة في كافة أبعاد الاستبانة حول محور كفاءة العمل تبعاً لمكان العمل.

الجدول (18) المتوسطات الحسابية وتحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن كافة أبعاد الاستبانة حول كفاءة العمل تبعاً لمتغير مكان العمل، وبدرجة حرية (3) بين المجموعات و (98) داخل المجموعات لجميع المجالات

البعد	نتائج المتوسطات					المستوى الحسابي	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة دلالة "F"	النوع
	السواحة	أبو ديس	الخدمة العجزية	المقدمة	أريحا						
السواحة	3.94	3.91	4.05	3.49		الخدمة العجزية	المجموع	43.34	6.77	2.26	جودة أبو ديس
	3.69	3.95	3.74	3.49							
	3.69	3.95	3.88	3.49							
	3.69	3.95	3.88	3.49							
الوصول	4.07	4.01	3.88	3.76		الامان	المجموع	58.49	1.20	0.40	الامان أبو ديس والثقة العجزية
	4.07	4.01	3.88	3.76							
	4.07	4.01	3.88	3.76							
	4.07	4.01	3.88	3.76							
المسؤولية	3.91	3.95	3.89	3.59		الامان العجزية	المجموع	41.82	2.61	0.87	الامان أبو ديس العجزية
	3.91	3.95	3.89	3.59							
	3.91	3.95	3.89	3.59							
	3.91	3.95	3.89	3.59							
الجهة	3.94	3.91	3.88	3.59		الجهة العجزية	المجموع	44.43	2.61	0.87	الجهة العجزية
	3.94	3.91	3.88	3.59							
	3.94	3.91	3.88	3.59							
	3.94	3.91	3.88	3.59							

يلاحظ من الجدول (18) أن قيمة "F" للدرجة الكلية (2.04)، ومستوى الدلالة (0.113)، وهو أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، ولذا تقبل الفرضية الصفرية الثالثة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، بين استجابات أفراد عينة الدراسة عن كافة أبعاد الاستبانة حول كفاءة العمل تبعاً لمتغير مكان العمل. وكذلك لكافة الأبعاد باستثناء البعد الأول ولصالح بلدية العجزية؛ الأمر الذي يشير إلى تقارب درجة كفاءة العمل في كافة البلديات. وتتوافق هذه النتيجة مع مجمل الدراسات التي تم استعراضها سابقاً والتي تشير بالمجمل إلى ضرورة وأهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلديات لدورها المهم المتعلق بكفاءة العمل.

4. لا يوجد اختلاف في استجابات أفراد عينة الدراسة حول كفاءة العمل في البلديات التي تم دراستها باختلاف متغيرات الدراسة الجنس، والمستوى التعليمي، ومكان العمل.

5. يوجد ارتباط طردي قوي بين توظيف تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل وكفاءة العمل كمتغير تابع في البلديات التي تم دراستها.

النوصيات والمقررات

في ضوء نتائج الدراسة ومناقشتها، يوصي الباحثان بما يأتي:

 1. اعتماد هذه الدراسة من المسؤولين في البلديات الفلسطينية كمرجع يساعد في تحديد سبل الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها بحكمة في العمل بما يتلاءم مع واقع البلديات ومتطلبات العصر.
 2. إجراء المزيد من البحوث حول توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بفعالية في المؤسسات الرسمية ودراسة علاقتها بمتغيرات ديموغرافية متنوعة مثل عمر الموظف وخبرته وغيرها.
 3. التوجه الجاد من البلديات نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أعمالها والعمل على توفير المطلبات اللازمة لإنجاح هذا التوجه.
 4. عمل البلديات على توفير كل النواص من أجل تسهيل التواصل بين المواطنين والإدارة وتسهيل وتسريع الاستجابة لطلبات المواطنين.
 5. توفير الميزانيات اللازمة وتكثيف الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدورها البارز في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين في البلديات.
 6. إشراك الموظفين في تحديد وصياغة الأهداف الاستراتيجية المتعلقة بتبني الإدارة الإلكترونية ونشر الثقافة المتعلقة بها بالبلديات.
 7. الاستمرار باستخدام وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلديات وتوفير ظروف العمل الملائمة التي تمكن من استخدامها.

المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر والمراجع العربية

 - ارشيد، عقلة نواش محمد. (2017). أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية. *المجلة العربية للإدارة*. (37)، 207-222.
 - البدور، محمد. (2021). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموظفين في وزارة الشباب. *مجلة جامعة النجاح للأبحاث في العلوم الإنسانية*. (35)، 243-268.
 - بومايله، سعاد وبوباكور، فارس. (2004). أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، *مجلة الاقتصاد*. (3)، 205.
 - بيكي، وجдан وسعيد، صبرين. (2020). دور تكنولوجيا الاتصال في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة. (رسالة ماجستير).
 - قسم العلوم الاجتماعية. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة الجزائر ومقومات تحسينها. *مجلة آفاق للعلوم*. (3)، 136-148.
 - عباس، لحمر. (2018). بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن: عمان الطائي، رعد عبد وقادة، عيسى. (2008). إدارة الجودة الشاملة. ط. 1. دار الباذوري للنشر. الأردن: عمان.
 - عباس، لحمر. (2010). تسويق الخدمات. دار الميسرة للطباعة والنشر. ط. 1، الأردن: عمان.
 - الصميدعي، محمود وعثمان، ردينة. (2010). عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة. مصر: القاهرة. 159-161.
 - سميحية، أحمد عزام. (2014). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة. (رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة. الجزائر.
 - الشملة، عبد الفتاح. (2013). التحديات التي تواجه التخطيط في البلديات. *مجلة جامعة بيت لحم*. (32)، 12-65.
 - العزي، جمانة زياد. (2015). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية. الدار الجزائرية للنشر والتوزيع. ط. 1.
 - ديبوب، محمد عباس. (2008). دور الاتصالات الإدارية في رفع كفاءة العمل دراسة ميدانية على مرافق اللاذقية. *مجلة جامعة تشرين*. سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية. (30)، 3.
 - الدويك، جمانة كمال. (2016). *أنموذج مقترن لتحقيق فاعلية استخدام الخدمات الإلكترونية في بلدية الخليل*. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. كلية الدراسات العليا. جامعة الخليل. فلسطين: الخليل.
 - الخطيب، محمد احمد عبد العزيز محمد. (2015). دور الادارة الالكترونية في تحقيق الابداع الاداري: دراسة تطبيقية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. أكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى. فلسطين: غزة.
 - حكيم، سيف علي. (2019). *معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كليات جامعة بغداد*. مجلة مداد الأدب، (17)، 1.
 - حاجة، عبد العالى ومناصرة، شهرزاد. (2019). *البلديات الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية المحلية*. مجلة الحقوق والعلوم السياسية، (6)، 46-58.
 - جيالي، معروف وكعكع، ليلى. (2020). *أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على وظائف إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية دراسة حالة مؤسسة شي على (شيالي) أنابيب-سيدي بلعباس*. مجلة نور للدراسات الاقتصادية، (6)، 1)، 430-445.
 - تاج، لحمر عباس. (2015). *تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: الواقع والمعوقات*. الدار الجزائرية للنشر والتوزيع. ط. 1. الجزائر.

المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر والمراجع العربية

- الرشيد، عقلة نواش محمد. (2017). أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية. *المجلة العربية للإدارة*, 37(1)، 207-222.

البدور، محمد. (2021). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموظفين في وزارة الشباب. *مجلة جامعة النجاح للأبحاث في العلوم الإنسانية*, 35(2)، 243-268.

بومايله، سعاد وبوباكور، فارس. (2004). أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، *مجلة الاقتصاد*, 3، 205.

بيكي، وجдан وسعيد، صبرين. (2020). دور تكنولوجيا الاتصال في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة. (رسالة ماجستير). قسم العلوم الاجتماعية. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة الشهيد حمئه لخض -الوادع.. الجنان.

- العلمي، بن عطاء الله وعبد العظيم، بن صغير (2018). أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الإدارة المحلية في الجزائر: دراسة ميدانية في مجموعة من البلديات الجزائرية، دفاتر السياسة والقانون، 10(19)، 556-541.
 - العمار، عبد الله علي صغير ومحمد، جلال محمد احمد. (2017). متطلبات كفاءة العمل المؤسسي وأثرها على العمل الإداري. (رسالة دكتوراه). كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. جامعة إفريقيا العالمية. السودان: الخرطوم.
 - عمرو، ولاء حسن. (2017). مراكز خدمات الجمهور في الهيئات المحلية في جنوب الصفة الغربية: التحديات وسبل التطوير. (رسالة ماجستير). برنامج إدارة الأعمال. كلية الدراسات العليا. جامعة بيت لحم. فلسطين: بيت لحم.
 - العيساوي، السعيد وعبد المجيد، مسعود. (2021). دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية. (رسالة دكتوراه)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم علم الإعلام والاتصال. جامعة محمد بوضياف.الجزائر: بوسعداء.
 - قندليجي، عامر إبراهيم والسamarani، إيمان فاضل. (2007). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. الوراق للنشر والتوزيع.
 - كواشي، خولة وبوسمنية، أمال. (2014). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الإبداع الإداري. (رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. جامعة أم البوقي.الجزائر: ولاية أم البوقي.
 - النقري، معن. (1999). تكنولوجيا المعلومات على اعتاب القرن الحادي والعشرين، دار الرضا للنشر. سوريا، ج 2، ص 39-35.
- ثانياً: المصادر والمراجع العربية مترجمة**
- Abbas, Lehmar. (2018). *The environment of information and communication technology in Algeria and the elements for its improvement*. Afaq Journal for Science, 3(2), 136-148.
 - Al-Alami, bin Ata Allah and Abdul Azim, bin Saghir (2018). *The impact of information and communication technology employment on the performance of local administration in Algeria: A field study in a group of Algerian municipalities*, Policy and Law Notebooks, 10(19), 541-556.
 - Al-Ammar, Abdullah Ali Saghir and Mahmoud, Jalal Muhammad Ahmad. (2016). *Institutional work efficiency requirements and their impact on administrative work*. (PhD Thesis). Faculty of Economics and Administrative Sciences. International University of Africa. Sudan: Khartoum.
 - Al-Badour, Muhammad. (2021). *The impact of information and communication technology on employee performance in the Ministry of Youth*. An-Najah University Journal for Research in the Humanities, 35(2), 243-268.
 - Al-Issawi, Al-Saeed and Abdul-Majid, Masoud. (2021). *The Role of Modern Communication Technology in Improving Public Service*. (PhD Thesis), College of Humanities and Social Sciences, Department of Information and Communication Sciences. University of Mohamed Boudiaf, Algeria: Bousaada.

- Fried, H. O., Lovell, C. K., Schmidt, S. S., & Schmidt, S. S. (Eds.). (2008). *The measurement of productive efficiency and productivity growth*. Oxford University Press.
- Giacomini, Davide; Sancino, Alessandro and Simonetto, Anna (2018). *The introduction of mandatory intermunicipal cooperation in small municipalities: preliminary lessons from Italy*. *International Journal of Public Sector Management*, 31(3), 331-346.
- Jhaveri, R. H., Shah, P. S., Patel, N. N., Patel, D. M., Thanki, S., Bhoi, A. K., & Bhatia, J. (2021). *An ICT-based solid waste management system for smart cities: a case of municipality in India*. *International Journal of Ad Hoc and Ubiquitous Computing*, 38(1-3), 158-171.
- Kočišová, K. (2014). Application of data envelopment analysis to measure cost, revenue, and profit efficiency. *Statistika*, 94(3), 47-57.
- Lewis, G. (2009). *The impact of ICT on customs*. *World Customs Journal*, 3(1), 3-11.
- Mohapatra, H., & Rath, A. K. (2019). Detection and avoidance of water loss through municipality taps in India by using smart taps and ICT. *IET wireless sensor systems*, 9(6), 447-457.
- Paquin, M. (1990). *Information Technology Management: An Integrated Approach: Summary* (Vol. 90). Laval, Quebec: Canadian Workplace Automation Research Centre. P.17
- Reinke, K., & Ostiguy, L. (2006). *The language on Quebec television sociophonetic aspects*.
- Shuai, Su and Fan, Zhang. (2020). Modeling the role of environmental regulations in regional green economy efficiency of China: Empirical evidence from super efficiency DEA-Tobit model. *Journal of Environmental Management*, 261, 1-8.
- Tan, Yong. (2016). *Investigating the Performance of Chinese Banks: Efficiency and Risk Features*, Palgrave Macmillan. London, UK.
- Wezel, T. (2010). *Bank efficiency amid foreign entry: Evidence from the Central American region*. International Monetary Fund.
- Xu, Bing, Watada, Junzo and Zeng, Juying. (2014). *Changes in Production Efficiency in China Identification and Measuring*. Springer Science-Business Media New York.
- Yao, Shujie, Han, Zhongwei and Luo, Dan. (2010). *Performance of the Chinese Insurance Industry under Economic Reforms*. Edward Elgar Publishing limited. U.K
- Khatib, Mohamed Ahmed Abdel Aziz Mohamed. (2015). *The role of electronic administration in achieving administrative creativity: an applied study in the Ministry of Communications and Information Technology*. The Academy of Management and Politics for Graduate Studies and Al-Aqsa University. Palestine Gaza.
- Kouachi, Khawla and Bousmina, Amal. (2014). *The role of information and communication technology in achieving administrative creativity*. (Master's Thesis). Faculty of Economics, Commercial Sciences and Management Sciences. Oum El Bouaghi University. Algeria: Oum El Bouaghi Province.
- Samiha, Ahmed Azzam. (2014). *The impact of the use of information technology on the quality of service*. (Master Thesis). Faculty of Economics, Commerce and Management Sciences, Mohamed Khider University - Biskra. Algeria.
- Shuai, Su and Fan, Zhang. (2020). *Modeling the role of environmental regulations in regional green economy efficiency of China: Empirical evidence from super efficiency DEA-Tobit model*. *Journal of Environmental Management*, 261, 1-8.
- Taj, Lahmar Abbas. (2015). *Information and communication technology in the Algerian economic institution: reality and obstacles*. Algerian House for Publishing and Distribution. i 1. Algeria.
- Zeitoun, Kamal Abdel Hamid, (2002). *Education technology in the information and communication age*. The world of books for publishing, distribution, and printing. Egypt Cairo. 159-161.

ثالثاً: المصادر والمراجع الأجنبية:

- Andrews, D., & Greenhalgh, M. (1987). *Computing for non-scientific applications*. Leicester University.
- Asuero, A., G. Sayago, A., & Gonzalez, A. G. (2006). *The correlation coefficient: An overview*. *Critical reviews in analytical chemistry*, 36 (1): 41–59.
- Banker, R., Emrouznejad, A., Bal, H., Alp, I., & Cengiz, M. A. (2013, June). *Data envelopment analysis and performance measurement*. In *Proceedings of the 11th International Conference of DEA*.
- Clette, G., Lopez, J., Presidente, G., & Spiezzi, V. (2019). *Measuring 'indirect' investments in ICT in OECD countries*. *Economics of Innovation and New Technology*, 28(4), 348-364.