



كلية الدراسات العليا

برنامج ماجستير الإدارة العامة

الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة
نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة

E-government and its relationship to improving the quality of
services provided from the point of view of government
employees in Ramallah and Al-Bireh governorate

إعداد

محمود الدرابيع

إشراف

د. ياسر شاهين

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة
العامة من كلية الدراسات العليا في جامعة الخليل

1443 هـ / 2021 م

إجازة الرسالة

"الحكومة الالكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر

الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة"



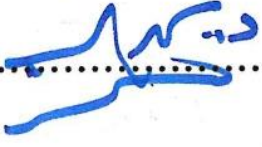
إعداد الطالب:

محمود كامل عبد الفتاح الدرابيع

إشراف الدكتور:

ياسر شاهين

نوقشت هذه الرسالة يوم الأربعاء بتاريخ 2022/2/2 وأجيزت من أعضاء لجنة المناقشة:

التوقيع	أعضاء لجنة المناقشة
	د. ياسر شاهين / مشرفاً ورئيساً
	د. إبراهيم أحمر / ممتحناً خارجياً
	أ. د. سمير أبو زنيد / ممتحناً داخلياً

الخليل - فلسطين

1443 هـ - 2022 م

الإهداء

إلى من قال الله فيهما (واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما

ربياني صغيرا) (الإسراء:24)

إلى أحبائي أبي وأمي أظل الله في عمريكما وأمدكما بالصحة والعافية.

إلى من جعل الله بيني وبينها مودة ورحمة زوجتي الغالية دمت لي خير سند

إلى من هم لفؤادي فرحة ولحياتي بسمة إلى عزوتي أخوتي وأخواتي

إلى من قضيت معهم أجمل الأوقات.. زملائي وأصدقائي

إلى كل شيء جميل في هذا الوجود

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والذي بفضلته هداني لهذا لولاه لما كنت لأهتدي.

أتوجه بأسمى آيات الشكر والتقدير والعرفان للدكتور ياسر شاهين، الذي تفضل بالإشراف على هذه الرسالة حيث منحني الوقت الكافي والملاحظات والتوجيهات اللازمة التي أسهمت في إثرائها، وأشكره على رحابة صدره وسمو خلقه وأسلوبه المميز؛ لإتمام هذه الرسالة، أسأل الله أن يجزيه كل الخير.

كما وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير لكل من الأستاذ الدكتور سمير أبو زنيد والدكتور إبراهيم أحمر لتفضلهما بمنحي وقتهم الثمين لمناقشة الرسالة وإثرائها بملاحظتهما القيمة، حفظهما الله. والشكر موصول للجنة تحكيم أداة الدراسة، ولكل من دعمني وقدم لي أية معلومة أو نصيحة في مسيرتي العلمية والعملية، جزاهم الله عنا كل خير ونفع بهم أمة محمد.

فهرس المحتويات

ب.....	إجازة الرسالة
ج.....	الإهداء
د.....	الشكر والتقدير
ك.....	ملخص الدراسة:
ل.....	Abstract:
2.....	الفصل الأول
2.....	الإطار العام للدراسة
2.....	1.1. مقدمة
3.....	1.2. مشكلة الدراسة:
4.....	1.3. أهداف الدراسة:
5.....	1.4. أهمية الدراسة:
5.....	1.5. فرضيات الدراسة:
6.....	1.6. حدود الدراسة:
7.....	2. الفصل الثاني
7.....	الإطار النظري
7.....	2.1. أولاً: الحكومة الإلكترونية
7.....	2.1.1. نشأة الحكومة الإلكترونية:
8.....	2.1.2. مراحل الحكومة الإلكترونية:
8.....	2.1.3. مفهوم الحكومة الإلكترونية:
10.....	2.1.4. أهداف الحكومة الإلكترونية:
11.....	2.1.5. أهمية الحكومة الإلكترونية:
12.....	2.1.6. أسباب التحول للحكومة الإلكترونية:

13.....	أبعاد الحكومة الإلكترونية:	2.1.7
14.....	متطلبات ومقومات تطبيق الحكومة الإلكترونية:	2.1.8
16.....	اقسام الحكومة الإلكترونية:	2.1.9
17.....	مجالات الحكومة الإلكترونية:	2.1.10
17.....	مؤشر قياس الحكومة الإلكترونية:	2.1.11
18.....	فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية:	2.1.12
19.....	تحديات تطبيق الحكومة الإلكترونية:	2.1.13
21.....	سلبيات تطبيق الحكومة الإلكترونية:	2.1.14
22.....	ثانياً: تحسن جودة الخدمات.	2.2
22.....	مفهوم الجودة:	2.2.1
23.....	أهداف الجودة:	2.2.2
23.....	مزايا الجودة:	2.2.3
24.....	مفهوم الخدمة:	2.2.4
24.....	مفهوم جودة الخدمة:	2.2.5
25.....	أهمية جودة الخدمة للمنظمة:	2.2.6
26.....	أبعاد جودة الخدمة:	2.2.7
27.....	مبررات تطبيق جودة الخدمة:	2.2.8
28.....	قياس جودة الخدمة:	2.2.9
28.....	أهمية قياس جودة الخدمة:	2.2.10
29.....	خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة:	2.2.11
30.....	العوامل الأساسية التي تقوم عليها أنظمة جودة الخدمات:	2.2.12
30.....	مفهوم الخدمات الإلكترونية:	2.2.13
31.....	خصائص الخدمات الإلكترونية:	2.2.14

31	2.2.15	معايير تقويم الخدمات الإلكترونية:
32	2.2.16	أنواع الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة للجمهور:
33	2.2.17	العلاقة بين استخدام الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية:
35	2.3	الدراسات السابقة
35	2.3.1	أولاً: الدراسات العربية
41	2.3.2	ثانياً: الدراسات الأجنبية:
44	2.3.3	التعقيب على الدراسات السابقة:
47		الفصل الثالث
47	3	الطريقة والإجراءات
47	3.1	منهج الدراسة:
47	3.2	مجتمع الدراسة:
48	3.3	عينة الدراسة:
49	3.4	أداة الدراسة
49	3.4.1	بناء الأداة:
50	3.4.2	صدق الأداة:
54	3.4.3	ثبات الأداة:
55	3.5	متغيرات الدراسة:
56	3.6	إجراءات تنفيذ الرسالة:
56	3.7	المعالجة الإحصائية:
58		الفصل الرابع
58	4	نتائج الدراسة
58	4.1	نتائج الدراسة

58	نتائج سؤال الدراسة الأول:	4.1.1
62	نتائج سؤال الدراسة الثاني:	4.1.2
68	نتائج سؤال الدراسة الثالث:	4.1.3
76	الفصل الخامس	
76	الاستنتاجات والتوصيات	5
76	مقدمة	5.1
76	ملخص النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:	5.2
78	ملخص النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:	5.3
78	الاستنتاجات:	5.4
79	التوصيات:	5.5
81	المصادر والمراجع:	

- جدول (1.3) توزيع أفراد مجتمع الدراسة تبعاً للوزارة: 47
- جدول رقم (2.3): توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة: 48
- جدول (3.3) درجات مقياس ليكرت الخماسي. 50
- جدول (4.3): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط كلفة منفقاً مقياس تطبيق الحكومة الالكترونية مع الدرجة الكلية للمجال 51
- جدول رقم (6.3): معاملات ثبات مقياس تطبيق الحكومة الالكترونية وفق معادلة كرونباخ ألفا. 54
- جدول رقم (7.3): معاملات ثبات مقياس جودة الخدمات وفق معادلة كرونباخ ألفا. 55
- جدول (8.3): المقياس الوزني لتحديد تقدير أفراد عينة الدراسة علمياً بالمعوقات 57
- جدول (1.4):
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال اتواق تطبيق الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الموظفين في محافظة رام الله
ماللهو البيرة، مرتبة تنازلياً 58
- جدول (2.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الأول البنية التحتية، مرتبة تنازلياً 59
- جدول (3.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الأول البنية التشريعية، مرتبة تنازلياً 60
- جدول (4.4):
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الأول أنظمة الحكومة الالكترونية، مرتبة تنازلياً 61
- جدول (5.4):
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الأول المقدمة من وجهة نظر الموظفين في محافظة رام الله
والبيرة، مرتبة تنازلياً 62
- جدول (6.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الأول للموسية، مرتبة تنازلياً 63
- جدول (7.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الثاني الموثوقية، مرتبة تنازلياً 64
- جدول (8.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الثالث الاستجابة، مرتبة تنازلياً 65
- جدول (9.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الرابع الضمان، مرتبة تنازلياً 66
- جدول (10.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الخامس الاعتمادية، مرتبة تنازلياً 67

جدول رقم (11.4)

العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية وجودة الخدمات المقدمة من جهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة
68.....

جدول رقم (12.4)

العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والموسمية من جهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة 69

جدول رقم (13.4)

العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والموثوقية من جهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة 70

جدول رقم (14.4)

العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والاستجابة من جهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة 72

جدول رقم (15.4)

العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والضمان من جهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة 73

جدول رقم (6.4)

العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والاعتمادية من جهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة 74

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تعريف واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة، ولتحقيق ذلك، قام الباحث بتصميم استبانة لجمع البيانات. تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الحكوميين في كل من الوزارات التالية: (المالية، التنمية الاجتماعية، الداخلية، التعليم العالي، والبحث العلمي) في محافظة رام الله والبيرة خلال العام (2021) والبالغ عددهم (3200) موظف، وتم اختيار عينة بالطريقة الطبقيّة العشوائية، حيث تكونت العينة من (296) موظفاً وموظفة موزعين على الوزارات سابقة الذكر.

توصلت الدراسة إلى:

إن تطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات المبحوثة كانت بدرجة متوسطة بكافة أبعادها (البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية)، كما أظهرت النتائج أن جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية كانت بدرجة متوسطة للأبعاد (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الاعتمادية)، في حين أظهرت الضمان بدرجة مرتفعة.

وأظهرت أيضاً وجود علاقة ارتباط بين تطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعادها (البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية) وجودة الخدمات المقدمة (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الاعتمادية) من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة.

وبناء على ذلك، خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات، أهمها:

العمل على بناء قاعدة بيانات شاملة لربط الوزارات والدوائر الحكومية بعضها ببعض، بما يسهل على المواطنين الاستفادة من خدماتها بشكل أسرع وأسهل، والعمل على إيجاد نظام حكومي إلكتروني يضمن التحقق من شخصية المواطنين وتقديم الخدمات الإلكترونية لهم دون الحاجة إلى وجودهم في المقرات الحكومية، والاهتمام بتطوير الموقع الإلكتروني، وإصلاح الأعطال التي تواجه المستخدمين، بما يعزز موثوقية المواطنين بالخدمات الإلكترونية، وضرورة الاهتمام بتطبيق الحكومة الإلكترونية لما له من دور في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة.

Abstract:

The study is aimed to know the reality of the application of the e-government and its relationship to improving the quality of services provided from the point of view of

the government's employees in the ministries of Finance, Social Affairs and Higher education and scientific research in Ramallah and Al-Bireh governorate during the year (2021), totaling of 3200 employees. A sample was chosen by stratified random method, where the sample consisted of (296) male and female employees distributed among the aforementioned ministries.

The study found:

The application of e-government in the ministries investigated was at an average degree in all its dimensions (infrastructure, legislative structure, e-government systems). The results showed that the quality of the e-government services was at a medium degree for the dimensions (tangibility, reliability, response, reliability), while the guarantee was showed in a high degree.

There is a correlation between the application of the e-government with its dimensions (infrastructure, legislative structure, e-government systems) and the quality of services provided (tangibility, reliability, responsiveness, reliability) from the government's employees point of view in Ramallah and Al-Bireh governorates.

Accordingly, the study came out with a set of recommendations, the most important of which are:

- Working on building a comprehensive database to link ministries and government departments to each other, in order to benefit from the communications network for e-government transactions, and working on creating an electronic government system that ensures the verification of citizens' personalities and providing electronic services to the citizens without the need to be in government headquarters.
- Paying attention to developing the website and improving the quality of electronic services in order to enhance the reliability of citizens with e-services.
- The need to pay attention to the e-government due to its role in improving the quality of the provided e-services.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة

مشكلة الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

فرضيات الدراسة

حدود الدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1. مقدمة

بدأت الكثير من دول العالم سواء المتقدمة أو النامية في تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية التي انتشرت باعتقاد الكثيرين بانتشار الإنترنت في منتصف التسعينات، وذلك من خلال عرض معلومات في غاية الأهمية على شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى إتمام المعاملات الحكومية والتجارية عبر هذه الشبكة، وأتاحت هذه الشبكة فرصة للتواصل بين الحكومة والمواطنين بعيداً عن الإجراءات الاعتيادية الروتينية (خالص، 2013).

ويعد مصطلح الحكومة الإلكترونية اصطلاحاً مستحدثاً يشير إلى استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات بشكل يسهل الاتصال والتواصل والتعامل مع الحكومة ويجعل من التعاملات بين المصالح الحكومية أكثر فعالية، إذ تستخدم تلك التقنيات في توفير الخدمات بين المصالح الحكومية والمواطنين. وتتضمن الحكومة الإلكترونية سبل توفير مدخل أفضل للمعلومات الحكومية، وتشجيع المجتمع في فعاليات الحكومة، ووضع الحكومة في وضع خاضع أكثر للمساءلة، وتفسح مجالاً للمزيد من فرص التنمية (معهد البحوث والاستشارات، 2006).

وتهدف الحكومة الإلكترونية إلى تحسين الأداء الحكومي ليصبح أكثر فعالية وكفاءة، كما وتؤدي في حال تطبيقها بالشكل الصحيح إلى زيادة الشفافية والفعالية في إدارة الدولة، وبذلك فإن اعتماد الحكومة الإلكترونية يشكل عملية تغيير حقيقة من شأنها أن تساعد على توسيع مجالات المواطنين ورجال الأعمال للمشاركة بالاقتصاد الجديد القائم على المعرفة والتكنولوجيا والتطبيقات الحديثة، بالإضافة إلى توفر إمكانية إشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات من خلال الحوار المباشر، ودعم اتخاذ القرارات، وصياغة السياسات بشكل متفهم أكثر للمواطنين واحتياجاتهم (خالص، 2013)

وكما الكثير من المفاهيم المستخدمة، تعرض مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى قدر ملحوظ من الغموض أحياناً والمبالغة في أحيانٍ أخرى، إذ اعتبره البعض "كالعصا السحرية" التكنولوجية القادر على نقل المجتمعات إلى الحداثة بمجرد بدء العمل به، فيعتقدون أنه بمجرد توفير أجهزة

الكمبيوتر في المكاتب الحكومية وإدخال البيانات عليها يعني في حد ذاته أن الدولة قد دخلت عصر "الحكومة الإلكترونية" دون إدراك فعلي للأبعاد الثقافية والمجتمعية الشاملة، والتي ينطوي عليها هذا المفهوم، وأهمها مبادئ الشفافية والحق في الحصول على المعلومات في ذهنية الموظف العام (رضوان، 2005).

وأعطت الحكومة الفلسطينية مشروع الحكومة الإلكترونية اهتمامًا واسعًا، ممثلة بوزارة الاتصالات والتكنولوجيا التي تعد الجهة المسؤولة عن متابعة وتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، والتي تهدف من وراء هذا المشروع إلى تطبيق مفاهيم الحوكمة الداعمة للحكومة الإلكترونية، والارتقاء بالبنية التحتية الفنية، وتطوير بيئة إدارية ومالية ذات كفاءة عالية بما يخدم تطبيق الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى رفع كفاءة الموارد البشرية ذات العلاقة وبما يخدم التطبيق الفعال والنجاح لهذا المشروع، وتعزيز المعرفة الرقمية في المجتمع، والوصول إلى بيئة قانونية داعمة للمعاملات الإلكترونية، وتطوير أنظمة الحوسبة في المؤسسات الحكومية، وتعزيز تكامل البيانات، وأخيرًا تقديم خدمات إلكترونية تلبي احتياجات وتطلعات المواطنين (موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطيني، 2021).

1.2. مشكلة الدراسة:

تواكب الحكومات اليوم التطور التكنولوجي في جميع نواحي الحياة والتي تتحجم فيها الأساليب التقليدية في أداء الأعمال، حيث تعد الحكومة الإلكترونية أحد أبرز الأنظمة التي يجب أن تتبناها الحكومات الراغبة في النجاح والتميز في الوقت الذي أصبحت فيه البيئة التنافسية متغيرة ومتطورة باستمرار، وجاءت الحكومة الإلكترونية بعد أن ظهرت صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته، ولإصلاح هذا الأمر تم البحث عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة الإلكترونية أحد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب، والعمل على منعه من جانب آخر، بالإضافة لمساعدة المواطنين في الحصول على الخدمات بسهولة وبسرعة وبأي مكان وزمان، فقد أشارت دراسة كوفحي (2021) إلى وجود أثر بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وتحقيق الإصلاح الإداري.

وزاد الاهتمام بالحكومة الإلكترونية بشكل خاص بعد قدوم جائحة كوفيد -19 إلى عالمنا، إذ تعد الحكومة الإلكترونية من بين الأنظمة التي تدعم برامج إدارة الأزمات وتدعمها، فالدول التي تمتلك نظام إدارة مخاطر وأزمات فعال، وتعتمد على استراتيجيات مرنة ستكون أكثر مقاومة للأزمة الحالية، وأسرع تعافياً من الأضرار التي تلحقها هذه الجائحة بها، مقارنة بالدول التي يعرف نظام إدارة المخاطر والأزمات لديها تأخرًا وبطأً في الإنشاء.

وقد توصلت دراسة ملاعب (2020)

إلى أنها لا بد من الأخذ بالاعتبار كيفية معالجة الاختلافات في تفسير عمال الإدارات العامة والتي سببها انتشار جائحة كورونا وإعادة النظر بطريقة توفير الخدمات بواسطة المسارات الإدارية الملائمة التي تتضمن خدمات بكفاءة وفعالية، وقد أشار جمال (2020)

في دراستها إلى أن العالم ما بعد كورونا سيختلف في كثير من المناحي بما قبله، كما أشار إلى أن أزمة كورونا غيرت الكثير من أساليب العمل، وأصبح العمل بعد الخيار الرئيسي للمؤسسات الحكومية والشركات الخاصة علم مستوياً بالعالم.

▪ ومن هذا المنطلق فإن مشكلة الدراسة تتركز في السؤال الرئيس التالي:

ما علاقة الحكومة الإلكترونية بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة؟

وينبثق عن التساؤل السابق الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعادها من وجهة نظر الموظفين في محافظة رام الله والبيرة؟
2. ما واقع جودة الخدمات المقدمة بأبعادها من وجهة نظر الموظفين في محافظة رام الله والبيرة؟
3. هل توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة؟

1.3. أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين في محافظة رام الله والبيرة.
2. التعرف على واقع جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين في محافظة رام الله والبيرة.
3. التعرف على العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة .

1.4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة النظرية في:

إن أهمية الحكومة الإلكترونية تتحقق من خلال إدراك حقيقة أن العالم اليوم أصبح يحكم على تقدم المجتمعات من خلال توفر ثلاثة شروط أساسية، وهي: المسائلة، والشفافية، والحكم الصالح وهذه تمثل ركائز الحكومة الإلكترونية.

في المقابل تبرز أهمية موضوع الحكومة الإلكترونية في وقتنا الحال مع ظهور فايروس كوفيد 19 "كورونا" وحالة الإغلاق والتباعد الاجتماعي الناجمة عنه وتحول بعض المعاملات الورقية إلى إلكترونية.

أما الأهمية التطبيقية فتتمثل بـ:

الخروج بنتائج وتوصيات من شأنها تحسين الخدمات المقدمة من خلال الحكومة الإلكترونية للمواطنين، وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة، وتوسيع نطاق الخدمات الإلكترونية في المؤسسات الحكومية.

1.5. فرضيات الدراسة:

لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة.

1. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والملموسية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة.
2. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والموثوقية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة.
3. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والاستجابة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة.
4. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والضمان من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة.
5. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والاعتمادية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة.

1.6. محددات الدراسة:

يقتصر تطبيق الدراسة على:

الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الأول من العام 2021-2022.

الحدود المكانية: محافظة رام الله والبيرة.

الحدود البشرية: الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة.

2. الفصل الثاني

الإطار النظري

2.1. أولاً: الحكومة الإلكترونية

2.1.1. نشأة الحكومة الإلكترونية:

تمثلت البدايات للحكومة الإلكترونية في منتصف الثمانينات من القرن العشرين الماضي في عدد من الدول الإسكندنافية من خلال بما يسمى مشروع القرى الإلكترونية (E-Villages) وذلك بربط القرى البعيدة بالمركز، وفي عام (1991) قامت المملكة المتحدة بالعمل على مشروع قرية مانشستر الذي انبثق عنه العديد من المشاريع الفرعية مستفيدة بذلك من التجربة الدنماركية في هذا المجال (القوة، 2010).

أما في العام (2000) فقد تبني المجلس الأوروبي مبادرة أوروبا الإلكترونية والتي يهدف من خلالها إلى إتاحة الفرصة أمام جميع المواطنين الوصول السهل والسريع للخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة على الشبكة، بالإضافة إلى مشاركتهم في صنع القرار الحكومي وتأمين الحفاظ على البيانات، وفي منتصف العام (2000) قامت الإدارة الأمريكية بالعديد من الإجراءات التي من شأنها توسيع عمليات فرص الوصول السهل للخدمات الحكومية لمواطنيها (قنديلجي، 2015).

ومرت تطبيقات الحكومة الإلكترونية في ثلاثة مراحل حتى وصلت إلى وضعها الحالي وهي كما ذكرها (زبار، 2015):

- المرحلة الأولى: تمثلت بإدخال الحاسب الآلي في مجالات العمل الإداري التي سهلت بدورها العملية الإدارية إلى حد كبير.
- المرحلة الثانية: والمتمثلة في أتمتة بعض الخدمات الحكومية المقدمة وتطبيقات نظم المعلومات الإدارية التي من الممكن توظيفها في مجالات وتطبيقات بسيطة.
- المرحلة الثالثة: وكانت بظهور شبكة المعلومات الدولية (Internet) التي تم من خلالها أداء بعض الأنشطة الإلكترونية.

2.1.2. مراحل الحكومة الإلكترونية:

مرت تطبيقات الحكومة الإلكترونية بمراحل متعددة حتى وصلت إلى الوضع الحالي، كما ذكرها (ابو ارييحة، 2014):

المرحلة الأولى:

وتتمثل بدخول الحاسبات الآلية إلى العمل الإداري وقد سهلت العملية الإدارية إلى حد كبير.

المرحلة الثانية:

وتمت فيها أتمتة بعض الخدمات وتطبيق نظام المعلومات الإدارية ويمكن توظيفها في تسديد فواتير الخدمات بواسطة الهاتف.

المرحلة الثالثة:

وتمثلت في ظهور شبكة المعلومات الدولية والإنترنت حيث تم تفعيل الأداء الإلكتروني. وهنا تجدر الإشارة بأنه لا يوجد إلى الآن دولة طبقت الحكومة الإلكترونية بشكل كامل مما يؤكد بوجود مراحل لاحقة. يتضح من هذا أن الحكومة الإلكترونية محتوى معلوماتي وآخر خدمي، ومحتوى اتصالي يتم من خلالها تجميع الأنشطة التفاعلية والتبادلية والمعلوماتية كافة، في موقع واحد يضمن اتصالاً دائماً بالجمهور 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365 يوماً في السنة.

2.1.3. مفهوم الحكومة الإلكترونية:

يعرفها الجبوري (2017، ص11) على أنها عملية التحول من تقديم الخدمة وجهاً لوجه إلى تقديمها عن بعد، باستخدام كافة الوسائل الحديثة من أجهزة ومعدات إلكترونية وشبكات اتصالات، وذلك لإنجاز الأعمال بدقة وكفاءة وفاعلية، وكذلك المساعدة في سرعة إنجاز المعاملات اختصاراً للوقت وتوفيراً للجهد، وهي ضرورة حتمية فرضتها متطلبات التغيير والتطور الحديث.

وعرفتھا الطراونة (2019، ص14) بأنها القدرة على انجاز الخدمات بواسطة وسائل إلكترونية حديثة، وإمكانية الحصول على تلك الخدمات من قبل الموظفين والمستفيدين بأسرع وقت وأقل كلفة وجهد.

وهي مصطلح يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن، ومجتمع الأعمال، من خلال تمكينهم من خلال المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية والقضاء على الفساد (محمد، 2016، ص25).

وعُرفت أيضاً بأنها إنجاز المعاملات الحكومية بشكل إلكتروني متكامل وبطريقة تضمن تقديم خدمات حكومية ذات جودة عالية وبسرعة أكبر، مستغلين بذلك وسائل التكنولوجيا المتاحة (الغزوي، 2020، ص16).

وعرفتھا بو مروان (2014، ص19) بأنها تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية ويطلق عليها أحياناً حكومة عصر المعلومات والإدارة بغير أوراق، أو الإدارة الإلكترونية.

وترى المنصور (2019، ص13) بأن الحكومة الإلكترونية تعني إدارة المعاملات الحكومية عبر استخدام نظم المعلومات أملاً بتقديم خدمة متساوية للمواطنين ذات جودة عالية ودقة وسرعة مناسبة، وباستغلال فعال لجميع الموارد المتاحة.

فهي وسيلة لتنظيم العلاقات بين الحكومة والمواطن، أو بين الحكومة والأعمال بكافة أشكالها، أو بين الحكومة والحكومة بطريقة إلكترونية، فبفضل التطور التكنولوجي فإن الحكومة الإلكترونية تقوم بتوفير وتقديم العديد من الخدمات المتفاعلة التي تسمح للمستخدم بأن يقوم بإنجاز أعماله كاملة عن طريق شبكة الإنترنت (العتيبي، 2020، ص 11).

2.1.4. أهداف الحكومة الإلكترونية:

هناك العديد من الأهداف المعلنة للحكومة الإلكترونية والتي تختلف من حكومة لأخرى، وهي كما ذكرها حسان (2016) فهي تهدف إلى توفير الوقت والمال والموارد البشرية من قبل إدارات الحكومة حول علاقاتها بالمواطنين والمستثمرين وأصحاب الأعمال، ويتم هذا من خلال التأثير الإيجابي المباشر للحكومة الإلكترونية في تطوير وتحسين الأداء الحكومي وتعزيز نظام الرقابة على أداء الموظف العام، والعمل على التأثير الإيجابي على المجتمع عن طريق ترويج وتنمية المعارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع، كما تسعى إلى تطوير جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين، وذلك ضمن معايير موضوعة لقياس الجودة المبنية على فلسفة إدارة الجودة الشاملة.

وإن التطبيق الإلكتروني للخدمات عبر الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى توفير الخدمة للشركات والمواطنين والمستثمرين من خلال سرعة الإنجاز، والتميز، ورفع كفاءة الأداء، وتوصيل الخدمة لطالبيها، وتحديث نظم العمل بالهيئات والوزارات (الكتيبي، 2015). فالهدف من إنشاء الحكومة الإلكترونية هو إضافة قنوات اتصال جديدة من أجل الربط بين المواطنين والمؤسسات الحكومية المختلفة، وذلك من أجل توفير المعلومات والخدمات للمواطنين في كل وقت (ميلود، 2015).

بالإضافة إلى خلق بيئة عمل أفضل، أي باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات وتأسيس بنية تحتية للحكومة الإلكترونية، تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل، وتحسين واجهة التواصل بين الحكومة وجهات العمل الأخرى (العزب، 2017).

ويرى الشاهين (2015) أن أهداف الحكومة الإلكترونية تتلخص باستخدام الأساليب التكنولوجية والإلكترونية وشبكات الاتصالات لتسهيل نقل المعلومات وتوفير الخدمات الحكومية للمستخدمين، سواءً كان ذلك داخل البيئة التنظيمية داخل المؤسسات والوحدات والمراكز الحكومية، أو خارج البيئة التنظيمية للمؤسسات والوحدات والمراكز الحكومية، كتوفير المعلومات والخدمات من خلال الأساليب التكنولوجية والإلكترونية للمواطنين، مما يساهم في تسريع عمليات

إنجاز المعاملات والأعمال الحكومية وتقليل عملية الاعتماد على المراسلين لنقل وتبادل المعلومات الحكومية، وكما يساهم ذلك أيضاً في توفير عامل الأمن والسرية والحماية الفائقة للمعلومات الحكومية.

2.1.5. أهمية الحكومة الإلكترونية:

إن من أهم مميزات الحكومة الإلكترونية سرعة الانجاز، وزيادة الإنتاج، وتبسيط الإجراءات، وتسهيل تنفيذ الأعمال، وخفض التكاليف، وتحقيق الكفاءة في الأداء، والحد من الهدر والضياع في الوقت والمال، وتقديم أفضل الخدمات للمستخدمين، وهذا لا يعني بأن الحكومة الإلكترونية بالرغم من مميزاتها لا تخلو من بعض السلبيات التي ربما يكون لها تأثيراً مباشراً على مستقبل الحكومة الإلكترونية، ومنها زيادة نسبة البطالة والتجسس الإلكتروني وزيادة التبعية للخارج، ومن هنا لا بد من التأكيد على أهمية الحكومة الإلكترونية كونها ضرورة ينبغي الشروع في تطبيقها فهي ليست خياراً ترفيهياً يمكن التباطؤ في تنفيذه (إبراهيم، 2012).

ويرى إبراهيم (2012) بأن أية حكومة إلكترونية فعالة لا بد لها أن ترتقي بخدماتها الإلكترونية إلى مستوى تطلعات متلقيها وذلك بأن تكون تلك الخدمات نتيجة النقاء المدارس الفكرية الثلاث في هذا المجال وهي:

- **مدرسة تكنولوجيا المعلومات:** تؤمن هذه المدرسة باستخدام كافة التقنيات والمعلومات لتقديم الخدمات المقدمة للمواطن بأقل جهد وتكلفة.
- **مدرسة إبداع الإدارة:** ترى هذه المدرسة بأنه لا بد من التحول إلى مفهوم إدارة التغيير والابتكار بدلاً من الإدارة التقليدية، وأن الخدمات الإلكترونية المقدمة يجب أن تتوافق مع عدد من المفاهيم كإدارة العلاقات بالعمل، وتسويق العلاقات وغيرها من تلك المفاهيم التي تجعل المواطن في قمة اهتمام التنظيم.
- **مدرسة اكتشاف الحكومة:** وتنادي هذه المدرسة بأحداث تغييرات جوهرية في آليات تفاعل الحكومة مع المواطنين، وأن تستند الخدمات الحكومية على مبادئ العدالة وتكافؤ الفرص والشفافية والمساءلة والديمقراطية والمشاركة في اتخاذ القرار، بالإضافة إلى التركيز على قيام الحكومة بتسويق خدماتها بما يحقق أهداف المجتمع.

2.1.6. أسباب التحول للحكومة الإلكترونية:

أثرت التقنيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لا سيما في العقود الأخيرة على جل ميادين الحياة ودفعت إلى إحداث تغييرات هائلة ومؤثرة على مستوى الحكومة التقليدية حملتها على التحول إلى النمط الإلكتروني، ويمكننا إيجاز مسببات تلك الأحداث من خلال ما يلي:

1- أسباب سياسية: (المنصور، 2019)

- ظهور مفهوم العولمة.
- تنافس السياسيين حول كسب رضا الجمهور من خلال تقديم خدمات أسهل لا سيما في المجتمعات المتقدمة.
- دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية.

2- أسباب تكنولوجية: (المنصور، 2019)

- ظهور شبكة الإنترنت.
- انخفاض أسعار معدات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- زيادة أمن البيانات والمعلومات بحث أصبحت الثقة بالشبكات الإلكترونية أمرًا ممكنًا.

3- أسباب اقتصادية: (سليتي، 2019)

- ظهور التجارة الإلكترونية.
- الحاجة إلى تطبيق طرق تحقق الكفاءة والعمل على خفض التكاليف في الدوائر الحكومية.
- التوجه نحو خصخصة المشاريع الحكومية.

في حين يرى الجبوري (2017) أن هناك عدة أسباب دعت للتحول نحو الحكومة الإلكترونية وهي الثورة الرقمية، والانتشار والاستخدام الواسع لتقنيات المعلومات، وشبكات الاتصالات التي فرضت نفسها وأصبحت متاحة ومتوفرة بشكل دائم ومستمر، وأيضًا الحاجة إلى تطوير الأنظمة الإدارية الحالية، والتي لم تعد قادرة على تلبية احتياجات العصر ومتطلباته، كذلك السعي لتطوير المؤسسات الحكومية وتزويدها بأحدث الأنظمة والتقنيات لتتمكن من مواجهة التغييرات السريعة والتحديات التي باتت تعصف في البيئة الإدارية.

2.1.7. أبعاد الحكومة الإلكترونية:

توجد هنالك العديد من الأبعاد للحكومة الإلكترونية، والتي من شأنها تزويدنا بفهم أعمق لمفهوم ورؤية ورسالة وأهداف الحكومة الإلكترونية، وعلى النحو التالي:

- **من حكومة إلى أفراد (Government to Citizen):** هنا تسعى الحكومة إلى تقديم الخدمة الإلكترونية للأفراد المواطنين والمقيمين على حد سواء بدون الحاجة للتوجه إلى المراكز الحكومية المقدمة للخدمة والاتصال المكاني المباشر بها، بحيث تصل تلك الخدمات للمستفيدين عبر الانترنت، ولضمان ذلك فلا بد توفير كافة الوسائل والأساليب الإلكترونية اللازمة التي تساعد وصول الخدمة بكل سهولة ويسر وبما يتواءم مع حاجات ورغبات ووجهات نظر المواطنين (قنديلجي، 2015).
- **من حكومة إلى أعمال (Government to Business):** في هذا الجانب تكون الفئة المستهدفة من الخدمة الحكومية الإلكترونية هي المنشآت الاقتصادية والمستثمرين ورجال الأعمال بهدف زيادة أرباحهم وتخفيض الكلف المترتبة عليهم، ويعود ذلك إلى الأهمية النسبية لهذه الشريحة التي أصبحت وخصوصاً في الدول النامية مساند رئيسي للحكومة في تنفيذ خططها التنموية، التي لا يكون بمقدورها إنجاز تلك الخطط وحدها (المبيضين، 2011).
- **من حكومة إلى حكومة (Government to Government):** ويكون ذلك بربط كافة الدوائر والمؤسسات الحكومية مع بعضها البعض بشبكة واحدة مشتركة يتم من خلالها تبادل البيانات والمعلومات والتعاملات إلكترونياً بين تلك الدوائر والمؤسسات الحكومية، بهدف تبسيط الإجراءات وإنجاز الأعمال بسهولة ويسر، وبالتالي تحسين مستوى الأداء الحكومي من خلال زيادة الإنتاجية وتحقيق وفر مالي، إلا أنه هذا الربط يتطلب ضمان أمن وسلامة المعلومات والبيانات المتبادلة وخصوصاً السرية منها (ابراهيم، 2012).
- **من الحكومة إلى الموظفين (Government to Employees):** وتكون الجهة المستفيدة من الخدمات الحكومية الإلكترونية في هذا الجانب هم موظفي الحكومة العاملين بهدف تسهيل العمل لإدارة الخدمة المدنية والاتصال الداخلي بين موظفي الحكومة، لكي يقدموا تعاملات الوظيفة الإلكترونية ومعالجة قواعد البيانات لنظام المعلومات للمكتب الإلكتروني (كتانة وأبو جارور، 2016).

ويرى الحوري والفواعير (2011) بأن هناك أبعاد أخرى للحكومة الإلكترونية يمكن إجمالها بما يلي:

- من مواطن إلى حكومة (Citizen to Government): وذلك بتوفير كافة الأدوات اللازمة من وسائل إلكترونية لتواصل المواطن مع مختلف مفاصل الحكومة.
- من حكومة إلى مجالس بلدية (Government to Municipality): هنا يتم توفير كافة المعلومات التي تهتم المجالس البلدية وخاصة من وزارة الشؤون البلدية، الجهة المعنية في العمل البلدي.
- من مجالس بلدية إلى حكومة (Municipality to Government): وذلك بربط كافة البلديات بالحكومة عبر أجهزتها المختلفة للحصول على المعلومات وإنجاز الكثير من المعاملات التي تتعلق بالمواطنين وخاصة المسائل القانونية والتنظيمية.
- من حكومة إلى منظمات غير ربحية (Government to None Profit Organizations): بحيث تقوم الحكومة بتوفير ما يلزم من معلومات وقنوات اتصال لغايات الحوارات والنقاشات إلى المنظمات الغير ربحية كالأحزاب السياسية ومؤسسات المجتمع المدني.

2.1.8. متطلبات ومقومات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية الذي يتيح للمواطن أن يتعامل مع الانترنت بدلاً من الموظف العام التقليدي، يستلزم إحداث تغييرات كثيرة واسعة تشمل نوعية العاملين والأجهزة المستخدمة وطرق الأداء. فلا بد من وضع استراتيجية واقعية للحكومة الإلكترونية يقوم بإعدادها فريق مؤهل، ولبناء الحكومة الإلكترونية تحتاج إلى مقومات وبعض المتطلبات، منها:

أولاً: الموارد البشرية.

تمثل الموارد البشرية في المنظمات مورداً من أهم الموارد، وأصلاً من أهم الأصول التي تمتلكها المؤسسة. فلا يمكن تحقيق أهداف المؤسسة بدون هذه الموارد، فالمؤسسة بدون أفراد ما هي إلا مجموعة من الأصول الثابتة، والتي لا تستطيع لوحدها أن تنتج إلا مع مساندة القوى العاملة. وتعنى أيضاً بأنها القوى العاملة في تكنولوجيا المعلومات ابتداء من المدراء ومروراً بالعاملين المتخصصين في تنفيذ عمليات جمع البيانات وتحليلها، ومصممي البرامج ومشغلي

الأجهزة والمعدات وانتهاء بعمال الصيانة سواء فيما يتعلق بصيانة البرامج أو صيانة الأجهزة، حيث تعتمد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير على الفكر والموارد البشري، مما يساهم في إكسابها أهمية كبيرة في تنمية الموارد البشرية، وبناء رأس المال الفكري الذي يكون قابل للتكيف مع الظروف المتغيرة (الجرجري والعزاوي، 2010).

ثانياً: المتطلبات التقنية.

فهي تتمثل بتوفير البنية التحتية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير الأجهزة والمعدات والبرامج وأساليب ومصادر المعرفة، وإتاحة استخدامها على نطاق واسع في المنظمة. وتنقسم إلى قسمين، وهما كما ذكرهما (الجبوري، 2017):

- البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية وهي عبارة عن عملية التأسيس والتوصيل الأرضي واللاسلكي وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية.
- البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية: وهي عبارة عن مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات والبرمجيات التي يتم من خلالها إنجاز الأعمال الإلكترونية.

ثالثاً: المتطلبات الأمنية.

لقد أدت التطورات المتسارعة وتأثيرها على الإمكانيات والتقنيات المتقدمة، إلى اختراق منظومة الحواسيب بغية سرقة أو تدمير المعلومات إلى جدية التفكير في تحديد الأساليب والإجراءات الدفاعية والوقائية لحماية المنظومة الإلكترونية من أي اختراق أو تخريب (الجراح، 2012).

رابعاً: الدعم الإداري.

يمثل الدعم الإداري متطلب ضروري ومهم في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة، حيث تساهم قناعة الإدارة العليا بضرورة تبني الحكومة الإلكترونية مما تساعد على إنجاز الأعمال بسرعة، ومساهمتها في تكريم المبدعين وتشجيع العاملين على تقديم أفكار جديدة مع التركيز على توفير الدعم المالي للمهتمين بتدريب العاملين؛ من أجل تهيئتهم نفسياً

ومعنويًا من خلال التأثير في أفكارهم ومشاعرهم مما يجعلهم يتقبلوا التوجيه والإرشاد ويدفعهم إلى حشد جهودهم لتحقيق الأهداف المطلوبة منهم (فياض وآخرون، 2010).

ويقصد به العون والمساعدة المقدمة من قبل الإدارات بحسب مستوياتها، وذلك لأن للدعم أهمية في زيادة دافعية العاملين للمشاركة في تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية، كما أن إدراكهم بأن هذه الجهود ستلقى اهتمامًا وتحفيزًا من قبل رؤسائهم المباشرين سينعكس إيجابًا عليهم. ويتمثل الدعم الإداري في توفير الموارد اللازمة، والعمل على تعزيز تغيير عادات وإجراءات العمل لتنسجم ونظام الحكومة الإلكترونية (الطراونة، 2019).

2.1.9. أقسام الحكومة الإلكترونية:

يمكن تقسيم الحكومة الإلكترونية من حيث مجال عملها إلى أربعة أقسام كما ذكرها الخصاونة (2019) كما يلي:

1- الخدمات الإلكترونية (E. Services): هي تلك الخدمات التي تقدمها الحكومة من خلال بوابات إلكترونية موحدة في جميع الأوقات، وبما تعكس الحاجة الفعلية للمواطنين وشركات الأعمال وليس الجهة أو المنظمة الحكومية التي تقدم تلك الخدمات.

2- الديمقراطية الإلكترونية (E. Democracy): وتشير إلى مشاركة المواطنين في عمليات المحاسبة والمساءلة والمراقبة على أداء الجهاز الحكومية عبر الوسائل التكنولوجية المختلفة من خلال تقديم المعلومات اللازمة لذلك، ويمكن أيضًا شريطة توفير أنظمة حماية ذات جودة عالية، مشاركة المواطنين في الانتخابات من خلال شبكة الإنترنت، بهدف زيادة نسبة المشاركة وتخفيض تكاليف العملية الانتخابية من خلال شبكة الإنترنت بهدف زيادة نسبة المشاركة وتخفيض تكاليف العملية الانتخابية وسرعة إصدار النتائج.

3- الإدارة الإلكترونية (E. Management): هي العمليات الداخلية للحكومة الإلكترونية والعمود الفقري لها والتي تظهر من خلال نتائجها ومخرجات أعمالها، ولتحقيق الكفاءة والفاعلية للإدارة الإلكترونية لا بد من تنمية وصقل مهارات المسؤولين والعاملين في مشاريع الحكومة الإلكترونية بكافة مستوياتهم وبشكل يمكنهم من قيادة عملية التغيير إلى الإدارة بمفهومها الإلكتروني الحديث.

4- التجارة الحكومية الإلكترونية (E. Government Trade): وتشير إلى استخدام الحكومة للأساليب الإلكترونية في المعاملات التي قد ينتج عنها آثار مالية كتفويض المشتريات والعطاءات والمناقصات الحكومية، ويعتبر عدم استخدام الحكومة للأساليب التجارية الإلكترونية في تقديم خدماته سبب رئيس في عدم تحقيق النتائج المتوخاة في تبنيها لمشاريع الحكومة الإلكترونية.

2.1.10. مجالات الحكومة الإلكترونية:

هناك خمسة مجالات للمعاملات الحكومية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية تحاول من خلالها العمل على إنجاز معظم الأعمال الموكلة إليها، وذلك بإشباع الحاجات الشخصية للمواطنين مثل: (شهادات الوفاة والزواج والطلاق، شهادات التعليم بمختلف مراحلها، بطاقة الهوية، وجوازات السفر)، وزيادة فعالية التعامل مع المؤسسات الخاصة مع المحافظة على مستوى متدني من التكاليف، وذلك بتحسين ممارسات الشراء، مثل بيع السلع الفائضة إلى الحكومة، وشراء السلع والخدمات بأقل التكاليف من المؤسسات الحكومية، وتزود المنظمات غير الربحية مثل الأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية، المجلس التشريعي بالمعلومات والاتصالات اللازمة لتوفير الخدمة الإلكترونية (كتانة وأبو جارور، 2016).

وترى قرياتي (2015) أن هناك العديد من المجالات والقطاعات يستهدفها مشروع الحكومة الإلكترونية، منها: العقود الإدارية الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني والبحث العلمي، الجامعات الإلكترونية، الديمقراطية الإلكترونية، والخدمات الاجتماعية، الضرائب، القضاء (المحكمة الإلكترونية) والأمن العام، الرعاية الصحية، الخدمات المالية وسائل الدفع.

2.1.11. مؤشر قياس الحكومة الإلكترونية:

فهناك مجموعة من الأسس التي ذكرها لواطى (2015) تستخدم لقياس مستوى الحكومة الإلكترونية ويتم من خلالها تقييم مستوى حوكمة الموقع الإلكتروني كما يلي:

1. الخصوصية والأمان: يفحص هذا البند مدى خصوصية وأمان الموقع من خلال أسئلة عن أهم العناصر الأساسية في موضوع سياسات الخصوصية والأمان.

2. **قابلية الاستخدام:** يتمحور هذا البند حول الوظائف الأساسية العامة للمواقع، مثل: سهولة التنقل بين الصفحات وسهولة الاستخدام. أيضًا يتطرق هذا البند لشكل الموقع من حيث التجانس والوضوح.
3. **المحتوى:** يهتم هذا البند بمضمون الموقع من المعلومات ومدى انتسابها للمؤسسة، أيضًا يهتم بطرق عرض المعلومات وكيفية الوصول إليها.
4. **الخدمات:** يدور هذا البند حول صنفين من الخدمات، خدمات للمواطنين وخدمات للموظفين وقطاع الشركات. ويركز البند على وجود خدمات ومستوى الخدمات، مثل: خدمات التسجيل والدفع الإلكتروني وغيرها.
5. **المشاركة الشعبية:** يقيس هذا البند مدى استطاعة الشعب (المواطن، العميل، أو المستفيد من الموقع) بالتفاعل معه من خلال التواصل مع المؤسسة وإبداء الرأي في الأمور المتعلقة بالمؤسسة. وأيضًا يتحقق من إمكانية وجود استبيانات وأسئلة استطلاع مقدمة على الموقع ونتائج تصويت الزائرين للموقع.

2.1.12 فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية:

هناك العديد من الفوائد للحكومة الإلكترونية ومنها ما يلي:

أولاً: الفوائد الاقتصادية.

توفير المال والوقت والجهد لجميع الأطراف المتعاملة بالحكومة الإلكترونية، مفهوم اقتصادي (ذهاب السلعة أو الخدمة إلى العميل وليس العكس). مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي للحكومة الإلكترونية. إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة، مثل: إدخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، وأمن المعلومات، وتوحيد الجهود بدلاً من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية، يتم جمع هذه الجهود وتوحيدها تحت بوابة إلكترونية واحدة. فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية (السليبي، 2019).

ثانياً: الفوائد الإدارية.

تعزيز مفهوم الإدارة الإلكترونية وتنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي. والحد من البيروقراطية والروتين الموجود في الحكومة التقليدية. فالإدارة في الحكومة الإلكترونية تكون أكثر شفافية في التعامل وأكثر وضوحاً وتلغي الوساطة والمحسوبية والمجاملة. والتقليل من هرمية الهيكل التنظيمي الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية، والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها. وتعمل على تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماماً عن الحكومة التقليدية. وتقديم مفهوم إداري جديد مثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود (الغزاوي، 2020).

ثالثاً: الفوائد الاجتماعية.

تحفيز المواطنين لاستخدام الحكومة الإلكترونية، وبالتالي إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات. وتسهيل وتسريع التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية الكثيرة كالبريد الإلكتروني وغيره. وتفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الإلكترونية (شبو، 2018).

2.1.13. تحديات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

أولاً: تحديات سياسية وتشريعية واقتصادية.

ومن أبرز هذه التحديات كما ذكرها الطائي (2013) والمناصير (2016) كما يلي:

- أ. غياب التشريعات والإطار القانوني الناظم للمعاملات الإلكترونية والذي يؤثر بشكل واضح على عمليات النقل والتحويل المالي الإلكتروني.
- ب. غياب الاعتراف القانوني بالتوقيع الإلكتروني، ووضع الاعتراف القانوني بالخدمات الإلكترونية مقارنة بالخدمات التقليدية.
- ج. غياب التشريعات الكافية للحفاظ على أمن معلومات الأفراد والحكومة.
- د. ضعف الميزانية المخصصة لتمويل مشاريع الحكومة الإلكترونية: حيث يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية تخصيص ميزانية كافية لتطوير البنية التحتية وتدريب الطاقات العاملة ونشر الوعي بين المواطنين. إلا أن الميل نحو مشاريع ذات قيمة ملموسة أكثر

من قبل المواطنين كالحصة والتعليم والإسكان وغيرها. إضافة إلى محدودية الموارد في عدد كبير من الدول يؤدي إلى تخفيض الميزانية المخصصة لهذه المشاريع.

هـ. الفساد السياسي والبيروقراطية وغياب الرقابة.

و. عوامل جيوسياسية: كالتعداد السكاني وحقوق الإنسان.

ز. غياب أو ضعف التركيز على المشاريع الإلكترونية، إما نتيجة لضعف الفكرة التسويقية لها أو نتيجة لوجود عدد كبير من المشاريع الإلكترونية نفسها.

ثانياً: تحديات تقنية وأمنية.

وتشمل هذه التحديات كما ذكرها واعر (2011) و شاهد وآخرون (2016) والمنصور (2019) عدم القدرة على الوصول إلى الإنترنت من قبل عدد كبير من متلقي الخدمات الحكومية الإلكترونية، التغير التكنولوجي السريع وعدم القدرة على اللحاق بالتطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات، النقص في المهارات المتخصصة وغياب التدريب، فقر البنية التحتية. الأخطار الأمنية كأخطار الفيروسات والتزوير والتلاعب والتخريب المتعمد للشبكات. صعوبة القيام ببعض الخدمات التي تتطلب وجود الشخص نفسه: كاستصدار جواز سفر أو تسجيل عقار أو الخدمات التي تتطلب بصمة عين أو بصمة إبهام أو غيرها.

ثالثاً: تحديات بشرية واجتماعية وثقافية.

وتشمل هذه التحديات كما ذكرها دسي (2015) والطائي (2013) والمناصير (2016) ما يلي:

أ. الفجوة الرقمية بين المستخدمين: حيث لا يتمتع جميع طالبي الخدمة بنفس درجات المعرفة المعلوماتية. كما أن عدد المواطنين قد لا يستطيعوا التعامل مع الخدمة الإلكترونية نظراً لكبر السن أو ضعف المستوى التعليمي أو عدم توفر أجهزة حاسب أو أجهزة خلوية لدى هؤلاء المواطنين.

ب. الثقافة المحلية التي ترفض التغيير من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية: حيث يرى بعض المستخدمين أن الوثيقة لا تكون رسمية إلا في حال كانت موقعة ومختومة مادياً. كما أن المخاوف الذاتية تجاه أمن الشبكة وأمن المعلومات الشخصية تلعب دوراً في زيادة هذا الرفض.

- ج. غياب الثقة في الحكومة.
- د. غياب الوعي والمعرفة بين المواطنين تجاه الخدمات المقدمة إلكترونياً.

رابعاً: تحديات إدارية.

ومن أهم هذه التحديات كما ذكرها واعر (2011) ما يلي:

- أ. غموض مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى عدد من القادة والعاملين في القطاع العام.
- ب. مقاومة التغيير بين العاملين أثناء تطبيق الحكومة الإلكترونية، نتيجة إما لإعادة توزيع الأدوار والمسؤوليات والخوف من مجارة التكنولوجيا الجديدة.
- ج. غياب التخطيط الاستراتيجي لتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية.
- د. ضعف استخدام مقاييس ومؤشرات الأداء في مشاريع الحكومة الإلكترونية.
- هـ. غياب المهارات القيادية لدى المدراء والذين يقع على عاتقهم قيادة التغيير والتأثير في العاملين، والقيام بشراكات فعالة من شأنها تطوير مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين.

2.1.14 سلبيات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

على الرغم من العديد من المميزات والأدوار الإيجابية التي تلعبها وتساهم بها عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في البيئات ككل، إلا أن هناك العديد من السلبيات التي يراها الباحثون من جراء تطبيق هذه الخاصية في المجتمعات التي تتواجد فيها، حيث يشير الشاهين (2015) إلى أن هذه السلبيات تتلخص بما يلي:

1. البطالة: حيث تساهم عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في التقليل من العنصر البشري والوظيفي في المؤسسات والدوائر ومراكز الأعمال الحكومية، مما يزيد من احتمالية البطالة في المجتمعات التي تتواجد فيها.
2. الأمن والسلامة المعلوماتية: فإن عامل السرية في المعلومات والحفاظ عليها يعد الشغل الشاغل لهذه الجهات التي تستخدمها وتطبقها، مما يستدعي ذلك ضرورة الأخذ بالحسبان إمكانية اختراق عامل السرية والعبث بالمعلومات التي تحتويها تلك المواقع الداعمة لمفهوم الحكومة الإلكترونية.

3. **الخصوصية:** فهذه الخصوصية تهدد مستقبل العديد من الأفراد وقد يعرض مستخدميها أيضاً للعديد من المشاكل التي يجب أخذها بالحسبان من قبل هؤلاء الذين يعملون على تطبيق الحكومة الإلكترونية وبوابتها العامة في المؤسسات والدوائر ومراكز الأعمال الحكومية.
4. **التفكك الاجتماعي:** حيث تساهم عملية تطبيق واستخدام الحكومة الإلكترونية في التقليل من الاتصال المباشر بين مقدمي الخدمات الحكومية والمستفيدين منها.
5. **اقتصار استخدام الحكومة الإلكترونية على فئة محددة:** فهي تقتصر على فئة محددة من الفئات القادرة والواعية باستخدام التكنولوجيا المعلوماتية، الأمر الذي يضعف استخدامات خدمات الحكومة الإلكترونية للفئات الأخرى في المجتمعات التي تتواجد فيها.

2.2. ثانياً: تحسن جودة الخدمات.

2.2.1. مفهوم الجودة:

فهي في اللغة مشتقة من الجيد، وهو ضد الرديء، وجاد الشيء جودة، وجودة: أي: صار جيداً، وأجبت الشيء، فجاد. ويقال: هذا شيء جيد بين الجودة والجودة. وقد جاد جودة وأجاد: أتى بالجيد من القول أو الفعل. ويقال: أجاد فلان في عمله، وأجود، وجاد عمله بجود وجودة (ابن منظور، 2003).

وعرفها بني حمدان والزيون (2017) بأنها المواصفات الشاملة لخدمة معين، أو كيان محدد، وهذه المواصفات تتميز بقدرتها على تحقيق وإشباع الحاجات القائمة أو المتوقعة لمتلقي الخدمة.

في حين عرفها إسماعيل (2014) بأنها درجة تلبية مجموعة الخصائص المورثة في المنتج لمتطلبات العملاء.

ومن التعريفات أيضاً بأنها تلك الخدمات المقدمة سواءً كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركونها في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو

عدم رضاه، وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها (حواس وحمدى، 2013).

2.2.2. أهداف الجودة:

إن أهداف الجودة هي الوسيلة الرئيسية التي تستخدمها المؤسسات الحكومية ومنظمات الأعمال للتركيز على طموحات الهيكل الإداري، إذ يتم تحديد وكتابة سياسة الجودة مع متطلبات العاملين وجمهور المتعاملين والمستهلكين الرئيسية، وأن الغرض من أهداف الجودة هو تحديد المطابقة لمتطلبات (المستهلكين والمنظمات) وتحسن نظام إدارة الجودة، ووضعه أهداف الجودة في مهمات ومستويات ذات صلة، وأن تكون هذه الأهداف تواكب متطلبات المنتج، وقابلة للقياس، والحفاظ على أهداف هذه الجودة، بما يتفق مع سياسة الجودة، وجعل جميع العاملين على بينة من أهمية الأهداف، وكيف يمكنهم المساعدة على تحقيقها (المري، 2020).

وذكر جودة (2014) الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة من خلال تطبيق الجودة في منتجاتها فهي كالآتي:

- 1- خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر.
- 2- إشراك جميع العاملين في التطوير.
- 3- متابعة وتطوير أدوات قياس العمليات.
- 4- تقليل المهام والنشاطات اللازمة لتحويل المدخلات (المواد الأولية) إلى منتجات (سلع أو خدمات) ذات قيمة لجمهور المتعاملين.
- 5- إيجاد ثقافة تركز على الزبائن والمستهلكين.
- 6- تحسين نوعية المنتجات.
- 7- تحسين الثقة وأداء العمل للموظفين والعاملين.

2.2.3. مزايا الجودة:

إن تطبيق مبادئ الجودة، تحقق العديد من المزايا، من أبرزها (الراقوبي، 2016):

- إعطاء العاملين الوقت والفرصة لاستخدام خبراتهم وقدراتهم، وتوظيفها بشكل أكبر في العمل.

- تنمية وتطوير مهارات العاملين من خلال المشاركة في تطوير أساليب وإجراءات العمل.
- توفير البرامج التدريبية اللازمة لهم.
- توفير الحوافز المادية والمعنوية الملائمة للجهود التي يبذلها العاملون أثناء تنفيذ مهامهم.

ويرى العتيبي (2020) أن الاهتمام بتطبيق مفهوم الجودة أصبح أمرًا أساسيًا وملحًا للمنظمات الإنتاجية والخدمية على حد سواء، لما تحققه من رفع لمستوى الكفاءة والفعالية لعملياتها وأنشطتها، وتحقيق ميزة تنافسية عالية بالنسبة للمنظمات الإنتاجية، وفي المقابل تحقيق أعلى درجات الرضا لمتلقي الخدمة في المنظمات الخدمية، وبالتالي تميز المنظمة وتحسين صورتها وسمعتها مقارنة بالمنظمات الأخرى.

2.2.4. مفهوم الخدمة:

هي منتجات غير ملموسة في الغالب تهدف أساسًا إلى إشباع حاجات ورغبات الزبائن وتحقق المنفعة العادلة لهم، نظير دفع تكلفة أو سعر مكافئ للتوقعات من هذه الخدمات (أبو عكر، 2016، ص14).

وعرفها عبد القادر (2012، ص11) على أنها مصلحة أو منفعة متبادلة بين طرفين ولا تكون ملموسة الجوهر ولا تنقل فيها الملكية وعادة لا تكون مادية النتائج.

وهي نشاط أو مجموعة من الأنشطة التي تتمتع بطبيعة غير ملموسة أو غير مادية، ويتم من خلالها التفاعل بين العميل وبين الموظف المسؤول عن تقديم الخدمة، أو الأنظمة الخاصة بتقديم الخدمة، للوصول إلى حلول لمشاكل العميل أو تلبية لاحتياجاته (العتيبي، 2020، ص27).

2.2.5. مفهوم جودة الخدمة:

هي مدى تحقيق توقعات الزبون أي التطابق بين ما يتمنى أن يحصل عليه والأداء الفعلي للمؤسسة، وذلك في جميع مراحل وجوانب تقديم الخدمة، كما تعتبر من محددات رضا الزبون، ويمكن القول أنه لا بد من النظر إلى جودة الخدمة من وجهة نظر مقدمها، والتي يعتبرها التطابق مع المواصفات الموضوعية لتقديم الخدمة، ومن وجهة نظر الزبون وهي التطابق مع حاجاته (وداد، 2014، ص 180).

وتعتبر مقياس يحدد أداء المؤسسة من خلال توافق الخدمة المقدمة من قبل مؤسسة الخدمة مع توقعات المستفيد أو متلقي الخدمة بما يحقق رضاه ويشبع حاجاته (أبو سعدة، 2019، ص68).

وعرفها العتيبي (2020، ص 28) بأنها مسألة مرتبطة بالأداء التنظيمي وتطويره، ويقاس ذلك بعدد من المؤشرات، من أبرزها: رضا متلقي الخدمة عن جودة الخدمات من حيث السرعة والتكلفة والموثوقية والشفافية والعدالة في تقديم الخدمة، وهو ما يتطلب من المنظمات الخدمية تطوير خدماتها بما يتوافق مع التطور في المجالات التقنية وأنظمة المعلومات والاتصال، ويحقق تطلعات واحتياجات متلقي الخدمة.

وعرفها الزامل وآخرون (2012) بأنها قياس لمدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة وتوقعات العملاء.

وهي مجموعة السياسات والإجراءات المصممة التي تهدف إلى تقديم خدمة ذات جودة مرتفعة تختلف عن غيرها من المنافسين في ذات الصناعة، وباستخدام مهارات وخبرات وتقنيات تزيد من جودة الخدمة مما يضمن تحقيق أفضل النتائج في الوقت المناسب، والمكان المناسب، وبأقل كلفة ممكنة، بالمحافظة على تحسينها باستمرار بما يلبي احتياجات العملاء وغيرهم (الجميلي، 2019).

2.2.6. أهمية جودة الخدمة للمنظمة:

تعد جودة الخدمة ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمات التي تسعى لتحقيق التميز والنجاح والاستمرارية لارتباطها المباشر برضا العميل، وحتى يتحقق ذلك يجب معرفة احتياجات ورغبات العملاء، وتمثل الجودة الفرق بين توقعات العملاء بين الخدمة المدركة والخدمة الفعلية (الجميلي، 2019).

حيث تشكل جودة الخدمات أهمية بالغة لدى مقدمي الخدمات ومنتقياها، الأمر الذي زاد من إدراك المنظمات لها، وللدور الذي تلعبه، ومساعدتها لضمان رضا العملاء وولائهم، وذلك بتبني أساليب ومناهج حديثة، ووسائل تكنولوجية متقدمة، وتدريب العاملين بما يتضمن تقديم

خدمات ذات جودة للعملاء. كما أن مفهوم جودة الخدمات من المفاهيم الهامة التي تسعى المنظمات لتفعيلها وتطويرها بشكل دائم ومستمر؛ لرفع قدرة المنظمة على تقديم ما يرضي عملائها، من خلال معرفة احتياجاتهم ورغباتهم وما يتوقعون منها، واستخدام الأساليب الإدارية الحديثة التي تضمن أعلى جودة ممكنة، وما للجودة من أثر على حجم الطلب على الخدمات، وتعد توقعات وحاجات العملاء عوامل مهمة في تقييم جودة الخدمة، إلا أن تقييمها وقياسها يعتبر أمراً صعباً بالنسبة للمنظمات، والتحديات التي لا بد من التعامل معها، كذلك يتطلب منها التعرف على ماهية الخدمة، وجودة تقديمها بالإضافة إلى تقييم جودة الخدمة، والسعي إلى تحسينها وتطويرها بشكل مستمر (البطاينة، 2014).

وهي تعمل على رفع قدرة المنظمة على تقديم ما يرضي عملائها، من خلال معرفة احتياجاتهم ورغباتهم وما يتوقعون منها، واستخدام الأساليب الإدارية الحديثة التي تضمن أعلى جودة ممكنة، وما للجودة من أثر على حجم الطلب على الخدمات، وتعد توقعات وحاجات العملاء عوامل مهمة في تقييم جودة الخدمة، إلا أن تقييمها وقياسها يعتبر أمراً صعباً بالنسبة للمنظمات، والتحديات التي لا بد من التعامل معها، كذلك يتطلب منها التعرف على ماهية الخدمة، وجودة تقديمها بالإضافة إلى تقييم جودة الخدمة، والسعي إلى تحسينها وتطويرها بشكل مستمر (مسعود، 2020).

2.2.7. أبعاد جودة الخدمة:

هي مجموعة الخصائص أو الصفات أو المتغيرات التي تشكل مجموعها جوانب جودة الخدمة، ويجري القياس لكل منها لتقويم مستوى الجودة العام أو الكلي للخدمة، وتم التوصل إلى عشرة أبعاد لجودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العميل، وهي ثابتة لكل الخدمات المقدمة (الطائي وآخرون، 2013) (العبدالات، 2015):

1. الملموسية (Tangibility): العناصر أو الشواهد المادية في تقديم الخدمة المتمثلة بالتسهيلات المادية كالمباني والأجهزة والمعدات.
2. الاستجابة (Responsiveness): وهي تعكس رغبة مقدمي الخدمة في مساعدة الطلبة والسرعة في تقديم الخدمة لهم.

3. **الاعتمادية (Reliability):** ويحتوي هذا البعد على المتغيرات المرتبطة بوفاء المؤسسة بالتزاماتها ووعودها المختلفة التي وعدت بها الزبائن، واهتماماتها بحل المشكلات العالقة، وقياس الدقة وتحري الموضوعية والصحة في تقديم الخدمات.
4. **الأهلية (Competence):** حيازة مقدمي الخدمة للمهارات والمعارف اللازمة لإنجاز الخدمة.
5. **اللباقة (Courtesy):** الأدب والاحترام والتقدير، والودية في الاتصال الشخصي للأفراد مقدمي الخدمة.
6. **المصداقية (Credibility):** الثقة والصدق والأمانة مع الزبون وجعل الأولوية لتحقيق مصلحته.
7. **الأمان (Security):** خلو الخدمة من الأخطار وما يريب بالنسبة للزبون.
8. **الوصول (Access):** سهولة اتصال الزبون مع مقدم الخدمة والحصول على الخدمة.
9. **الاتصال (Communication):** الاستماع للزبائن وإبقاءهم على إطلاع باللغة التي يمكن أن يفهمونها.
10. **فهم الزبون (Understanding Customer):** بذل الجهد لمعرفة حاجات الزبون.

2.2.8. مبررات تطبيق جودة الخدمة:

هناك العديد من الأساليب التي دفعت المنظمات الخدمية للاهتمام بجودة الخدمة المقدمة للمواطنين، لعل أبرزها ما ذكره (بظاظو والعمامرة، 2010):

- **النمو في مجال الخدمة:** ما زالت أعداد كبيرة من المنظمات في العالم تتنامى بشكل متزايد، حتى أصبح قطاع الخدمات يحتل مكانة كبيرة في الاقتصاد العالمي، لذا عملت المنظمات على رفع قدرتها وجاهزيتها لتقديم الخدمة التي تشبع حاجات ورغبات العملاء، وتحقق توقعاتهم.
- **ازدياد المنافسة:** مع ازدياد المنظمات ذات الصناعة الواحدة أدى ذلك إلى منافسة قوية في ما بينها، لذلك عمدت المنظمات في التركيز على جودة الخدمة المقدمة لتتميز المنظمات عن غيرها.
- **فهم متطلبات متلقي الخدمة:** أن فهم متطلبات واحتياجات متلقي الخدمة هي نصف الحل للمشكلة، وتعد من العمليات الصعبة لأنها تحتاج إلى جهد كبير، ودراسة مستمرة

لسلوك العملاء والثقافة التي يعتمدونها، وتوقعاتهم من الخدمة المقدمة، كما تعد هذه العملية أهم من تقديم الخدمة ذاتها مع عدم ضرورة الانتباه للطريقة والأسلوب التي يتم فيها تقديم الخدمة للعملاء.

2.2.9. قياس جودة الخدمة:

مما لا شك فيه أن جودة الخدمة هي تعبير عن وجهة نظر أو شعور المستهلك تجاه الخدمة المستلمة من قبله، وما اختلف فيه الباحثون هو المتغيرات التي ينجم عنها ذلك الشعور وكذلك كيفية قياسها، وهو الأمر الذي انعكس في ظهور العديد من الأساليب، والطرق في قياس جودة الخدمة. إن تلك الأساليب والطرق وإن اتفقت على أن قياس جودة الخدمة ينطلق من المستهلك إلا أنها تختلف في الكيفية التي تقام بها، كما أبرزت الجدول حول الأبعاد التي تتدرج في عملية قياس جودة الخدمة (السعافين، 2015).

2.2.10. أهمية قياس جودة الخدمة:

إن قياس جودة الخدمات في المنظمات التي تركز على رضا ومتطلبات العملاء يعتبر أمراً حيوياً، وتتيح عملية قياس جودة الخدمة في المنظمات الخدماتية العديد من المزايا لعل أهمها ما ذكرته (فليسي، 2012):

- معرفة ما يحتاجه العملاء، وإذا ما كانت الإجراءات التي تتخذها المنظمة الخدماتية ملائمة بالنسبة لهم أم لا.
- معرفة الأفراد (مقدمي الخدمات) ذوي معدلات الأداء المرتفع وذوي الأداء المنخفض.
- إن قياس الأداء الفعلي وفق معيار محدد مسبقاً يساعد في تحديد جودة الخدمة والتعرف على الأسباب التي تحول دون الوصول إلى هذا المعيار.
- تحديد ما هو جيد وما هو سيء فيما يخص المؤسسة الخدمية وعملائها مما يساعد على الوصول إلى التوازن بين مصالح كل من الطرفين وتحقيق التحسين المستمر.
- قياس جودة الخدمة يعني قياس زمن وقت الخدمة، قياس عدد الشكاوى، قياس التفاوت في سرعة تقديم الخدمة.
- قياس رضا العملاء بصفة عامة من حيث المعاملة وسرعة الاستجابة والراحة في مكان تقديم الخدمة.

وإن عدم قياس جودة الخدمة يجعل الموظف يتصرف حسب طبيعته، فالموظف المحترم يتصرف باحترام ولباقة والموظف غير المنضبط يتصرف بصورة غير لائقة، كما لن تتم أي عملية تحسين كون المنظمة لا تتعرف على مشاكلها ومعوقات تقديم خدمة ذات جودة مقبولة (الغرباوي، 2014).

2.2.11 خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة:

لتحقيق عناصر الجودة في تقديم الخدمات لا بد من تطبيق عدد من الخطوات المتتالية والمتراصة، والتي يمكن حصرها على النحو الآتي كما ذكرها الشلبي (2014)، بوزيان (2014)، الحداد (2013)، العنبي (2020):

1- إظهار المواقف الإيجابية اتجاه العملاء:

يعد جذب اهتمام العملاء وإثارة اهتماماتهم التي يظهرها مقدمي الخدمات من خلال المواقف الإيجابية أساسًا هامًا لنجاح الشركة في تحقيق رضا العملاء، وتتمثل هذه المواقف بالآتي:

- اهتمام الموظف بمظهره أثناء تقديم الخدمة.
- الاهتمام بلغة الجسد "وهي الرسائل غير اللفظية".

2- تحديد حاجات العملاء:

تتمثل حاجات العملاء بالآتي:

- الحاجة للراحة إذ يحتاج العملاء إلى الشعور بالارتياح والتخفيف من قلقهم.
- الحاجة للفهم إذ يجب أن تفسر الرسائل التي يبعث بها العملاء بصورة صحيحة.
- الحاجة لتلقي المساعدة والنصيحة وشرح إجراءات الخدمة بعناية وهدوء.
- الحاجة للشعور بالترحيب فلا بد أن يشعر العميل بأن طلبه مهم بالنسبة للموظف.

3- العمل على توفير حاجات العملاء:

يتم تحقيق هذه الخطوة من خلال ما يلي:

- الوفاء بالحاجات الأساسية للعملاء كالترحيب بالعميل بصورة ودية وجعله يشعر بالارتياح.

- يجب أن يحصل مقدم الخدمة على التدريب والمعرفة والمهارات المناسبة.
- يجب أن تقدم الخدمات خلال فترة ومكان مناسبين.

4-تقييم جودة الخدمة من قبل العميل:

بعد أن يتم تقديم الخدمة بشكلها النهائي لمتلقي الخدمة، تقوم الجهة مقدمة الخدمة بتقييم جودة الخدمة، من خلال قياس مستوى رضا متلقي الخدمة، للوقوف على جودة الخدمة، والحصول على اقتراحات وتوصيات لتطويرها مستقبلاً.

2.2.12. العوامل الأساسية التي تقوم عليها أنظمة جودة الخدمات:

1-الموارد البشرية، تتطلب جودة الخدمات التفاعل المباشر مع العملاء، أن موظفي الخدمات يجب أن يكونوا ماهرين في التعامل مع العملاء ابتداءً من لحظة وصول العميل وحتى لحظة حصولهم على الخدمات المطلوبة مما يؤدي إلى رضا العملاء وبالتالي الاحتفاظ بهم.

2- استخدام أجهزة تكنولوجية حديثة وبرامج متطورة لتحسين جودة الخدمات وبالتالي تحسين الأداء من ثم تحسين التنافس، فهو يحقق السرعة في تسليم الخدمة ويخفض من كثافة العمل. (الخطيب، 2017)

2.2.13. مفهوم الخدمات الإلكترونية:

هي أنشطة أو منافع تستطيع الحكومة الإلكترونية تقديمها للمواطنين، أي أنها خدمات يمكن الحصول عليها نتيجة تفاعل المواطنين مع الموقع الحكومي الإلكتروني (الجبوري، 2017، ص 72).

وعرفها الطراونة (2019، ص35) بأنها لقاء بين مقدم الخدمة والمستهلك، حيث تختلف عن اللقاءات المادية التقليدية المعروفة في مجالات التسويق التقليدية، نظراً لغياب موظفي المبيعات وغياب العناصر المادية التقليدية، وخدمة العملاء فيه ذاتية.

وهي تلك الخدمات التي تقدم عن بُعد من قبل مؤسسات القطاع العام والخاص بهدف تسهيل تداولها بين المستفيدين من خارج تلك المؤسسات عن طريق إحدى الوسائل الإلكترونية كالبريد الإلكتروني والإنترنت (المنهالي، 2016، ص13).

وعرفها الكساسبية (2014، ص21) بأنها خدمات تفاعلية يتم تقديمها للعملاء دون أي اتصال مباشر بين الطرفين، وتتم بواسطة وسائل تكنولوجيا المعلومات، منها: الإنترنت، الأجهزة المحمولة، البريد الإلكتروني بحيث يتم من خلالها اختصار الوقت والجهد وخفض التكاليف على الطرفين.

2.2.14. خصائص الخدمات الإلكترونية:

هناك خصائص تتميز بها الخدمات الإلكترونية فهي كما ذكرها ملكاوي (2016) كما يلي:

- 1- الخدمة غير ملموسة ويتضح ذلك بأن الخدمة لا يمكن رؤيتها أو تذوقها أو تسوقها أو لمسها أو سماعها وذلك قبل طلبها.
- 2- الخدمة متغيرة بمعنى أن أداء كل موظف في تقديم الخدمة يختلف عن الآخر ومن وقت لآخر حتى في نفس المؤسسة، لذلك تهتم بعض المؤسسات كثيرًا بعملية اختيار وتدريب الموظفين من أجل زيادة كفاءتهم وضمان مستوى الخدمة المقدم.
- 3- تزامن تقديم الخدمة والاستفادة منها، حيث تتميز بأن تقديمها واستهلاكها يحصل في آن واحد، فمقدم الخدمة يعتبر جزءًا من الخدمة نفسها سواء كان إنسانًا أو آلة، وسلوك مقدم الخدمة يؤثر بشكل كبير على جودة الخدمة لذلك نجد أن جودة الخدمة ترتبط بالأسلوب الذي تقدم فيه.
- 4- الخدمة غير قابلة للتخزين بمعنى أنها غير مادية وإنما تحسين الخدمة المقدمة من خلال الوقت الذي يستغرقه الموظف في تقديمها وإنجازها بشكل كامل وسهولة الحصول عليها وحل أي مشاكل تعيق تقديمها.

2.2.15. معايير تقويم الخدمات الإلكترونية:

ترتبط معظم معايير تقويم الخدمات الإلكترونية بالخصائص التي لا يمكن قياسها كميًا ويمكن التعبير عنها بـ: جيد أو سيء، مناسب أو غير مناسب... الخ، ويمكن تحديد معايير تقويم الخدمات من خلال ما يلي، حسبما ذكر الطائي (2014) و الطراونة (2019):

- 1- التصميم: وهي تصميم الخدمة أو المنتج وتمثل بعض الخصائص المعينة للملموسة وغير الملموسة في تصميم المنتج أو الخدمة وقد تأخذ الجودة المرتفعة في التصميم استخدام مادة أساسية أفضل.

2- **مطابقة المواصفات:** تعتمد على ملاحظة الأداء الذي تم إنجازه، ومقارنته بالمواصفات المراد تحقيقها، إضافة إلى التطابق بين قدرات المنظمة ومجموع المواصفات الموضوعه للخدمة مما يؤدي إلى الوصول إلى مطابقة فعالة.

3- **كفاءة الأداء:** وهي ترتبط بشكل مباشر بقدرة السلعة على القيام بالوظيفة المطلوبة منها، وهو ما يسمى بدرجة الاعتمادية أو الجدارة أو سهولة عملية الصيانة والإصلاح، ويقصد بالاعتمادية قدرة السلعة على الأداء المطلوب تحت ظروف التشغيل العادية ولمدة معينة، من الملاحظ أن كفاءة الأداء مرتبطة بالتصميم، فعملياً لا يمكن أن يكون الأداء أفضل من التصميم لكن العكس يحدث بعض الأحيان. ويمكن رفع جودة الأداء من خلال بعض السياسات مثل سياسة ضمان السلعة أو الخدمة.

4- **الملائمة للاستخدام:** يتحقق هذا المعيار من خلال قابلية انسجام العمليات التي تتم داخل المنظمة مع رغبات وحاجات العملاء بسهولة من أجل الوصول إلى الهدف المطلوب، من خلال تحقيق الدقة في التصميم ودقة الأداء وبالتالي دقة المطابقة بين المتطلبات والأداء.

5- **درجة استقرار المواصفات:** يجب أن تتميز الخدمات المقدمة بثبات واستقرار مواصفات الجودة فيها، حيث أن العميل غالباً ما تكون درجة قبول تعامله مع الخدمة في حدود تلك المواصفات، وهذا لا يعني عدم التطوير والتغيير والتحسين، بل إن المرونة التي تتسم بها تلك المواصفات تتسجم مع التغييرات أو التطورات في أذواق واتجاهات العملاء.

2.2.16. أنواع الخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة للجمهور:

لا بد من التفكير قبل إنشاء الإدارة الإلكترونية بالفائدة المرجوة منها متمثلة في الخدمات التي ستقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال، سواء كانت تقديم معلومات أو من خلال الخدمة التفاعلية التي يستطيع من خلالها المستفيد إجراء المعاملات من أي مكان يتواجد فيه من خلال جهاز حاسوب موصول بخدمة الإنترنت دون الحاجة للذهاب إلى مقر الدائرة الحكومية مقدمة الخدمة، ومنها ما ذكره (علوان، 2017):

1- **الخدمة الصماء:** وتتمثل في النافذة الإلكترونية لتقديم معلومات عن الخدمات والمعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هناك إمكانية للتفاعل مع المستفيد.

2- **خدمة التلكس:** تحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة هي أكثر تطوراً مثل رسوم الخدمات التي يمكن أن يسدها المستفيد.

3- **الخدمة المتطورة:** هي التطبيق الكامل للإدارة الإلكترونية حيث يمثل الموقع الإلكتروني، بيئة عمل داخلية حية تمثل فعلياً بيئة الجهاز الإداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستفيدين من خلال هذا الموقع.

ولقد قسم الكساسبة (2014) الخدمات الإلكترونية بحسب تطورها إلى أربعة مستويات وهي:

1- **الخدمات المعلوماتية:** وهي الخدمات التي يحتاجها جميع الأفراد والمؤسسات بشكل اعتيادي ولا تحتاج إلى تكنولوجيا حديثة ومتطورة أو بنية تحتية عالية الجودة، وهي تعتبر من أبسط أنواع الخدمات الإلكترونية.

2- **الخدمات الإلكترونية التفاعلية:** وهي الخدمات التي تحتاج لبنية تحتية أعلى من الخدمات المعلوماتية، وهي تربط بين مفاهيم الخدمات الإلكترونية والخدمات التقليدية مثل تعبئة طلب توظيف أو استمارة من الموقع الإلكتروني ولكن يتم القيام بهذه الخدمات تقليدياً لإكمال إجراءات المعاملة.

3- **خدمات المعاملات الإلكترونية:** وهذا المستوى يحتاج إلى بنية تحتية أعلى من الخدمات الإلكترونية التفاعلية، وإلى قدرات تكنولوجية بجودة عالية تكفي لإجراء المعاملات بشكل إلكتروني بحت وتتم عادة ضمن حكومة الإلكترونية ومن الأمثلة على هذه الخدمات: خدمات دفع الضرائب والرسوم إلكترونياً.

4- **الخدمات الإلكترونية المتكاملة:** وفي هذا المستوى تنتقل فيه الخدمات من المستوى الإقليمي (داخل نطاق الدولة نفسها) لتصبح خدمات دولية وتكون الخدمات الإلكترونية بين الأفراد والمؤسسات والحكومات وأيضاً بين الحكومات.

2.2.17. العلاقة بين استخدام الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين

عن الخدمات الإلكترونية:

تتأثر المؤسسات الحكومية بالتطورات التكنولوجية الحاصلة في العصر الحالي، فقد وجدت تلك المؤسسات نفسها أمام المجموعة من التحديات الجديدة التي تؤثر على علاقتها مع المواطنين المستهدفين من خدماتها، ولعل أبرز هذه التحديات رضا مستخدمي الخدمات وفقاً

لاحتياجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم الحالية والمستقبلية، لذلك فقد أصبحت تلك المؤسسات تركز على مستويات رضا المواطنين نحو الخدمات المقدمة لهم (نصيف، 2013).

ويرتكز رضا المستخدمين عن خدمات الحكومة الإلكترونية إلى المطابقة بين احتياجات المواطنين وبين الخدمات المقدمة لهم، فهي جوهر عملية تبنيهم للحكومة الإلكترونية، وقد شكلت مسألة المطابقة بين طلب المواطنين على الخدمات وبين جانب الخدمات الإلكترونية تحديًا كبيرًا للحكومات في جميع أنحاء العالم. وتتفاقم مشكلة المطابقة والتوافق بين الطرفين بسبب فشل معظم خدمات الحكومة الإلكترونية في تلبية احتياجات المواطنين، بالإضافة إلى أن الحكومات التي تولي اهتمامًا بالاحتياجات الحقيقية للمواطنين قد نجحت في تحقيق فوائد هائلة من خلال توفير خدمات إلكترونية فعالة أثرت على مستويات رضا المواطنين عن الحكومة الإلكترونية (السليتي، 2019).

وأشار الجبوري (2017) إلى أن النجاح في تقديم خدمات حكومية إلكترونية للمواطنين من شأنه أن يساعد على تحقيق الرضا لديهم، وذلك من خلال السرعة في تقديم الخدمات، والاستعانة بخدمات التوجيه والمعلومات التي تؤثر على الرضا. إلى جانب أن عوامل الدقة والأمانة والفاعلية والسرعة في الاستجابة في تقديم الخدمات الإلكترونية تؤثر على مستوى الرضا لدى المواطنين.

2.3. الدراسات السابقة

2.3.1. أولاً: الدراسات العربية

1-دراسة (العتيبي، 2020)، بعنوان " أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة من وجهة نظر موظفي وزارة التجارة والصناعة القطرية"

هدفت هذه الدراسة للتعرف على اثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات من وجهة نظر موظفي وزارة التجارة والصناعة القطرية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات وقد تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة بلغ حجمها (280) مفردة، وتوصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) لتطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعادها (الجودة، السرعة، التكلفة، الفاعلية) على جودة الخدمات من وجهة نظر موظفي وزارة التجارة والصناعة القطرية.

2-دراسة (الغزوي، 2020)، بعنوان " أثر استخدام الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية باستخدام الحوسبة السحابية كمتغير معدل"

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأثر المعدّل للحوسبة السحابية على العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات الحكومية في القطاع العام الأردني. وتم تطوير استبانة وزعت على عينة قصدية شملت عدداً من العاملين وخاصة موظفي تكنولوجيا المعلومات في الوزارات والدوائر الحكومية الأردنية التي تطبق الحكومة الإلكترونية بشكل فعال وملحوظ والمضافة إلى منصة الحوسبة السحابية، وبلغ حجم العينة (249) مفردة واعتمدت على المنهج الوصفي، وتوصلت للنتائج التالية:

1. يرى موظفو عينة الدراسة أن الحكومة الإلكترونية تطبق بدرجة متوسطة في القطاع العام الأردني، وأن هذا القطاع يمتلك كذلك مستويات متوسطة من الخدمات الحكومية الإلكترونية ومن تبني الحوسبة السحابية.
2. هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للحكومة الإلكترونية على تحسين تقديم الخدمات الحكومية في القطاع العام الأردني.

3. يوجد أثر إيجابي متوسط إلى متدني ذو دلالة إحصائية للحوسبة السحابية على تحسين تقديم الخدمات الحكومية في القطاع الحكومي الأردني أثناء تطبيق الحكومة الإلكترونية.

4. يوجد أثر إيجابي ضئيل غير دال إحصائياً للدور المعدل للحوسبة السحابية على العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وتحسين تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية في القطاع العام الأردني.

5. لا تختلف تقييمات الموظفين في القطاع الحكومي الأردني لمستويات تطبيق الحوسبة السحابية باختلاف خصائصهم الديموغرافية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل الدراسي، عدد سنوات الخبرة)، وتختلف تقييماتهم لمستويات جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية باختلاف الجنس، العمر، المؤهل العلمي وسنوات الخدمة، بينما تختلف تقييماتهم لمستويات تطبيق الحكومة الإلكترونية باختلاف فئاتهم العمرية.

3-دراسة (السليتي، 2019)، بعنوان " أثر استخدام الحكومة الإلكترونية وإعادة بناء ثقة المواطنين في الحكومة من خلال الرضا عن الخدمات الإلكترونية كمتغير وسيط"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استخدام الحكومة الإلكترونية في إعادة بناء ثقة المواطنين بالحكومة من خلال الرضا عن الخدمات الإلكترونية كمتغير وسيط، وقد تم تصميم الدراسة من خلال متغير مستقل هو استخدام الحكومة الإلكترونية، ومتغير تابع هو ثقة المواطنين بالحكومة، ومتغير وسيط هو رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية.

وتم استخدام المنهج الوصفي الاستكشافي الكمي، وتم توزيع الاستبانات على عينة قوامها (530) مفردة من المواطنين في مدينتي إربد وعمان بأسلوب عينة الصدفة لجمع البيانات، وتوصلت للنتائج التالية:

1. بلغ المتوسط العام لمستويات استخدام الحكومة الإلكترونية للحصول على الخدمات من قبل المواطنين (3.83) بمستوى موافقة متوسطة، وبلغ المتوسط العام لمستويات رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية (3.17) بمستوى موافقة متوسطة، فيما بلغ المتوسط العام لمستويات ثقة المواطنين بالحكومة (2.42) بدرجة موافقة متوسطة إلى متدنية.

2. عدم وجود فروقات دالة إحصائية تبعاً للنوع الاجتماعي، مكان السكن، العمر وطبيعة العمل، ولكن يوجد بعض الفروقات في تقييمات العينة لمستويات الثقة تبعاً للمؤهل العلمي.

3. وجود فروقات في مستويات الاستخدام، الرضا والثقة تبعاً لمستويات المهارات الحاسوبية، مستويات المعرفة بخدمات الحكومة الإلكترونية ومستويات الاستخدام لخدمات الحكومة الإلكترونية.

4. وجود أثر غير مباشر دال إحصائياً وبمستوى متوسط لدور المتغير الوسيط "رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية" على استخدام الحكومة الإلكترونية وتحقيق ثقة المواطنين، إذ اتضح أن دور "رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية" هو دور وسيط كلي وليس جزئي.

4-دراسة (الطراونة، 2019)، بعنوان "أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية المتمثلة (بالموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدعم الإداري، الثقافة والتوعية) على الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن، والتعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية والمتطلبات التي تؤثر على الخدمات المقدمة إلكترونياً وتحديد الامكانيات المتاحة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسة. وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في دوائر الأحوال المدنية والجوازات الأردنية والبالغ عددهم (1282) موظف، أما عينة الدراسة تم اختيار (296) موظف شملت مدراء المكاتب، رؤساء الأقسام، الموظفين (مبرمج، فني، كاتب) وتم توزيع الاستبانة عليهم بطريقة المسح العشوائي.

وتوصلت الدراسة بأن هناك أثر إيجابي لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية (الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات، الدعم الإداري، والثقافة والتوعية) مجتمعة ومنفردة على الخدمات الإلكترونية المقدمة في دوائر الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

5-دراسة (الجبوري، 2017)، بعنوان "العلاقة بين الحكومة الإلكترونية ورضا متلقي الخدمة: دراسة تحليلية للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في الأردن"

هدفت الدراسة للتعرف على عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر مراجعي ديوان الخدمة المدنية الأردني، وتم تصميم استبانة لتغطية كافة الجوانب التي بنيت عليها الفرضيات وتم استخدام الأسلوب الوصفي فبلغت عينة الدراسة (427) زائر للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية، وتوصلت للنتائج التالية:

1. أن ترتيب عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية جاء على النحو الآتي: تصميم الموقع، مستوى الوعي لدى المواطنين، الدقة والأمانة، وفرة المعلومات، الفاعلية والسرعة، الاستجابة، جودة الخدمة، سهولة الاستخدام.

6-دراسة (المنهالي، 2016)، بعنوان "جودة خدمات الحكومة الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا المستفيدين: دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة".

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية بأبعادها (تصميم الموقع الإلكتروني، والموثوقية، والاستجابة، والأمن والخصوصية، وتوفر المعلومات وسهولة الاستخدام) التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة في تحقيق رضا المستفيدين، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، بحيث تكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين من خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة واعتمدت الدراسة على عينة ملائمة بلغ حجمها (550) متعاملاً مع الخدمات الإلكترونية وتم أخذ عينة استطلاعية عشوائية تكونت من (30)، وتوصلت إلى ما يلي من نتائج:

1. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية مجتمعه في تحقيق رضا المستفيدين والمقدمة من وزارة الداخلية في دولة الإمارات العربية المتحدة.
2. وجود أثر لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا المستفيدين والمقدمة من وزارة الداخلية في دولة الإمارات العربية المتحدة عند مستوى معنوية $(a \leq 0.05)$.

7-دراسة (الشاهين، 2015)، بعنوان "أثر عوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول: اختبار الدور الوسيط لرضا المستخدمين: دراسة حالة- دائرة ضريبة الدخل والمبيعات"

هدفت هذه الدراسة إلى إمعان النظر في أثر عوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى قبول مستخدمي بوابة الحكومة الإلكترونية، مع الأخذ بعين الاعتبار دور رضا مستخدمي بوابة الحكومة الإلكترونية كوسيط، وذلك تطبيقاً في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام أسلوب العينة العشوائية لتوزيع أداة الدراسة بحيث تم توزيع (196) استبانة، وتوصلت إلى ما يلي من نتائج:

1. يوجد أثر لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية (جودة المعلومات، وجودة النظام، والفعالية، والتأثير الاجتماعي) على مستوى القبول لدى المستخدمين.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية (جودة المعلومات، وجودة النظام، والفعالية، والتأثير الاجتماعي) على مستوى الرضا لدى المستخدمين.
3. إن هناك أثراً لمستوى رضا المستخدمين لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى قبولهم لها، وعليه فإنه يوجد أثر للمتغير الوسيط (مستوى رضى المستخدمين) في العلاقة بين عوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية ومستوى القبول لها.

8-دراسة (الكساسبة، 2014)، بعنوان "أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في أداء العاملين"

هدفت الدراسة لتحليل أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك من خلال التعرف على مستوى الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة التربية والتعليم في الأردن، وتحري وجود فائدة مدركة أو قيمة مضافة عند إدراك العاملين لجودة الخدمات الإلكترونية على الموقع الإلكتروني للوزارة . واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي لجمع البيانات والكشف عن العلاقة بين المتغيرات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مديريات التربية والتعليم لمحافظة الكرك والتابعة لوزارة التربية والتعليم والبالغ عددهم (627) عاملاً وعاملة وتم أخذ عينة بحجم (150) عامل وعاملة وتوصلت للنتائج التالية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاعتمادية المدركة على أداء العاملين عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) يعزى للجنس والعمر وسنوات الخبرة.
2. هناك أثر للاعتمادية المدركة يُعزى للمؤهل العلمي ولصالح الدراسات العليا، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتصميم الموقع الإلكتروني المدرك على أداء العاملين عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$).
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأمان المعلومات المدرك على أداء العاملين عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$).
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة المدركة على أداء العاملين عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$).
5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الاستخدام المدرك على أداء العاملين عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$). يعزى للجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، ووجود أثر لسهولة الاستخدام يُعزى للعمر من 22-30 عام.

9-دراسة (ابو ارييحة، 2014)، بعنوان "إدارة المعرفة وأثرها الاستراتيجي في جودة خدمات الحكومية الإلكترونية: بالتطبيق على إدارة ترخيص السواقين والمركبات بالأردن في الفترة من 2005-2014"

هدفت الدراسة للتعرف على نوعية الخدمات الإلكترونية ودور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها إدارة ترخيص السواقين والمركبات في الأردن. والكشف عن نوعية الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في إدارة ترخيص السواقين والمركبات والخروج برؤية واضحة في المنظور الاستراتيجي حول إدارة المعرفة وخدمات الحكومة الإلكترونية. وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في إدارة ترخيص السواقين والمركبات والبالغ عددهم حوالي (500) موظف وبلغ حجم العينة (70) موظف واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بحيث توصلت للنتائج التالية:

1. إن تطبيق مفهوم إدارة المعرفة يؤدي إلى تجنب الأخطاء البشرية وأن الربط الإلكتروني ساعد الدولة في تنفيذ استراتيجيتها الخدمية بشكل دقيق.
2. وجدت الدراسة أن هنالك دلالة إحصائية إيجابية لاكتساب وتخزين ونقل وتطبيق المعرفة في تحسين جودة خدمات الحكومة الإلكترونية.
3. أن التقانة قللت فرص تدخل اليد البشرية.

2.3.2. ثانيًا: الدراسات الأجنبية:

1-دراسة (Ayoade, 2019)، بعنوان "تأثير استخدام الحكومة الإلكترونية على تسليم

الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في أويو بلدة جنوب غرب نيجيريا"

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في تأثير استخدام الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي في بلدة أويو في نيجيريا. ولتحقيق الهدف من الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة المؤلفة من (2000) طالب في (4) جامعات في منطقة أويو. وأظهرت نتائج الدراسة أن استخدام الحكومة الإلكترونية له تأثير إيجابي كبير على فعالية وجودة تقديم الخدمات في مؤسسات التعليم العالي في بلدة أويو. كما أن استخدام الإدارة الإلكترونية له تأثير كبير إيجابي على جودة تقديم الخدمات وخفض تكلفة تقديم هذه الخدمات. وقد أوصت الدراسة الحكومة بضرورة توفير البنى التحتية المناسبة لتنفيذ الحكومة الإلكترونية لجميع مؤسسات التعليم العالي في الدولة. وأن تكون منصات الحكومة الإلكترونية قوية، بحيث يمكن الوصول إليها على مدار الساعة طوال أيام الاسبوع وبأسعار معقولة لكل من الموظفين والطلاب.

2-دراسة (Seena Joseph, OludayoO.olugbara, 2018)، بعنوان "تقييم

جاهزية الحكومة الإلكترونية باستخدام تقنية نمذجة المعادلة المهيكلية: دراسة حالة

لبلدية الكاب جنوب إفريقيا".

هدفت الدراسة إلى تطوير تحسين فعالية الخدمات الحكومية وتسهيل وصول التكنولوجيا الفعالة التي ستساعد على عمل إطار لتقييم مدى استعداد تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات في جنوب إفريقيا واعتمدت الدراسة على الأبعاد التالية: الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والدعم الإداري. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي شمل (219) مواطنًا من أربع بلديات في مقاطعة الكاب الشرقية في جنوب إفريقيا. وتم استخدام تقنية نمذجة المعادلة الهيكلية الجزئية الأقل مربع لتحليل البيانات.

أظهرت نتائج الدراسة أن الأبعاد الأساسية المهمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في البلدية كانت تصل إلى من توافر الدعم الإداري والموارد البشرية المهتمين بتطبيق الحكومة الإلكترونية. حيث يمكن أن توفر تلك الأبعاد الاستعداد الكامل الذي سيتم من خلاله البدء بتطبيق الحكومة

الإلكترونية في البلاد مما يساهم في وضع رؤى جديدة للعوامل التي تحدد استعداد الحكومة الإلكترونية البلدية وتقديم رؤى جديدة حول الدراسات المستقبلية حول تحسين الخدمات الإلكترونية.

ومن أهم ما أوصت به الدراسة ضرورة نشر الوعي والثقافة لدى المواطنين في جميع المناطق التي سيتم فيها تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وتدريبهم على استخدام التكنولوجيا ليتمكنوا من التعامل مع الحكومة الإلكترونية بسهولة.

3-دراسة (Tokdemir, Pacin, Kurfal and Arifo, 2017)، بعنوان " مدى قبول

استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا"

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تلعب دورًا أساسيًا في قرار المواطنين باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا، وتم استخدام المنهج المسحي في جمع البيانات من خلال استخدام نموذج قياس مدى قبول التكنولوجيا، حيث تكونت عينة الدراسة من 529 فرد. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: قبول المواطنين لاستخدام الخدمات الإلكترونية مع توفر الظروف المناسبة لتطبيقها، توفر الثقة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية. وخلصت إلى عدة توصيات أهمها: تحسين وتعميم خدمات الحكومة الإلكترونية، ومعرفة احتياجات المواطنين المتعلقة بالخدمات الإلكترونية المقدمة.

4-دراسة (Perda, 2016)، بعنوان "تطوير الحكومة الإلكترونية على مستوى الحكومة

المحلية في بولندا"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العامل لتطوير الحكومة الإلكترونية على مستوى الحكومة المحلية في بولندا. فقد اعتمدت الدراسة على التحليل المحتوى لثلاثة مراحل. في البداية تم إجراء مسح للمؤلفات حول الحكومة الإلكترونية وشيد نموذجًا للعوامل لتطوير الحكومة الإلكترونية. في المرحلة الثانية، تم فصل العوامل المميزة والمؤشرات ذات العلاقة بالحكومة الإلكترونية. وتضمنت المرحلة الثالثة التحقق التجريبي للنموذج باستخدام ارتباط جزئي وطرق الانحدار متعددة؛ وقد تميز عوامل هامة لتطوير الحكومة الإلكترونية على مستوى الحكومة المحلية. فقد أجري تحليل لمجموعة من (18) بلدية التي تشكل التكتل بوزنان. وقد تبين أن هناك عوامل هام

لتطوير الحكومة الإلكترونية المحلية في بولندا وتضمنت مستوى التنمية الاجتماعية والاقتصادية، والوصول إلى سكان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمواقف ومهاراتهم، وحجم الوحدات الإدارية، ومواقف السلطات المحلية والقادة، رؤية واستراتيجية تطوير الحكومة الإلكترونية، والمواد البشرية في المكاتب، والوضع المالي للبلدية.

5-دراسة (Malik et al, 2016)، بعنوان "تقييم الرضا الإلكتروني للمواطنين عن

خدمات الحكومة الإلكترونية: دراسة حالة في باكستان"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر أمن وخصوصية بوابة الحكومة الإلكترونية وسهولة الوصول إليها على درجة رضا المواطنين عن الحكومة الإلكترونية، وتحديد أثر الثقة في الحكومة الإلكترونية على مستويات الرضا لدى المواطنين من خلال استخدام المنهج المسحي على عينة قوامها (200) مفردة من موظفي الجامعات في باكستان. وتوصلت الدراسة إلى أن أبرز وجهات نظر الباحثين في محور الأمن والخصوصية في البوابة الحكومية الإلكترونية أن "البوابة تحتوي على ضمانات كافية لإجراء المعاملات الحكومية بأمان"، وفي محور الثقة في الحكومة "أن البوابة جديرة بالثقة لتقديم خدمات حكومية لمستخدميها"، وفي محور الثقة في الحكومة "أن البوابة جديرة بالثقة لتقديم خدمات حكومية لمستخدميها"، وفي محور سهولة الوصول "تصميم البوابة فعال للغاية"، وأشارت الدراسة إلى أن سهولة الوصول والوعي بالخدمات العامة ونوعية الخدمات الإلكترونية وتوقعات المواطنين تؤثر بشكل كبير وإيجابي على الرضا عن الحكومة الإلكترونية، في حين أن الأمن والخصوصية والثقة والقلق من اختراق الحكومة الإلكترونية ليس لها تأثير إيجابي على رضا المواطنين عن الحكومة الإلكترونية.

6-دراسة (E.M. Nicolai, 2016)، بعنوان "تمكين المواطنين من خلال خدمات

الحكومة الإلكترونية"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الطريقة العامة للرضا عن الخدمات والوقف العام وعلاقة القوة المتصورة مع الحكومة ومستخدميها وغير المستخدمين لها، وتحديد الترابط المتوقع بين رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة وعلاقتهم بالحكومة المحلية. وتمثل مجتمع الدراسة في (3) بلديات هولندية وتم استخدام طريقة (مسح المواطن). ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن المواطنين الذين يستخدمون الحكومة الإلكترونية لديهم خدمة عامة أقل بالرضا بالمقارنة مع

غير المستخدمين، وهذا يعني أن المواطنين وجدوا أن خدماتهم الحكومية الإلكترونية أقل ملائمة وأقل شفافية وأقل فائدة بالمقارنة مع غير المستخدمين.

ومن أهم التوصيات التي أوصت بها ضرورة إجراء المزيد من البحوث المتعلقة بالحكومة الإلكترونية ذات الجودة العالية والتي ستساعد المواطنين في عملية صنع السياسات.

2.3.3. التعقيب على الدراسات السابقة:

قام الباحث بالرجوع إلى عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وبمراجعتها تبين الآتي:

تتفق الدراسة الحالية من حيث هدف الدراسة مع دراسة (العنبي، 2020) ودراسة (الغزوي، 2020) ودراسة (Ayoade, 2019) في هدف الدراسة المتمثل في البحث في العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات.

في حين تختلف مع دراسة (السليتي، 2019) التي بحثت في أثر استخدام الحكومة الإلكترونية على إعادة بناء الثقة، ودراسة (الطراونة، 2019) التي بحثت في أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية، ودراسة (الجبوري، 2017) ودراسة (المنهالي، 2016) دراسة (Malik et al, 2016) التي بحثت في العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية ورضا متلقي الخدمة، ودراسة (الكساسبة، 2014) التي بحثت في أثر جودة الخدمات على أداء العاملين.

أما من حيث عينة الدراسة، تتفق مع دراسة (العنبي، 2020) (الغزوي، 2020) ودراسة (الطراونة، 2019) ودراسة (الكساسبة، 2014) ودراسة (أبو ارييحة، 2014) ودراسة (Tokdemir, Pacin, Kurfal and Arifo, 2017) ودراسة (Malik et al, 2016) التي تم تطبيقها على الموظفين

وتختلف مع دراسة (السليتي، 2019) ودراسة (الجبوري، 2017) ودراسة (المنهالي، 2017) ودراسة (الشاهين، 2019) ودراسة (Ayoade, 2019) ودراسة (Seena Joseph,) ودراسة (OludayoO.olugbara, 2018) التي تم تطبيقها على المستخدمين

أما من حيث منهجية الدراسة، فتختلف الدراسة الحالية مع دراسة (Perda, 2016) التي اتبعت أسلوب تحليل العامل من خلال مسح المؤلفات حول الحكومة الإلكترونية.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

1.3 منهج الدراسة.

2.3 مجتمع الدراسة.

3.3 عينة الدراسة.

4.3 أداة الدراسة (الصدق والثبات).

5.3 متغيرات الدراسة.

6.3 إجراءات تنفيذ الرسالة.

7.3 المعالجة الإحصائية.

الفصل الثالث

3. الطريقة والإجراءات

تناول هذا الفصل، وصفاً تفصيلياً لإجراءات الدراسة الميدانية، حيث ناقش المنهج الذي اعتمدت عليه الدراسة، إضافة إلى وصف مجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها، ومدى صدقها وثباتها، وخطوات تطبيقها، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصفاً لهذه الإجراءات.

3.1. منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي؛ وذلك لملاءمته لطبيعة هذه الدراسة، حيث تحاول من خلاله وصف ظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها.

3.2. مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الحكوميين في وزارات (المالية، التنمية الاجتماعية، الداخلية، التعليم العالي والبحث العلمي) -كون هذه الوزارات من أكثر الوزارات تعاملًا مع المواطنين- في محافظة رام الله والبيرة خلال العام (2021) والبالغ عددهم (3200)، وذلك حسب السجلات الرسمية في ديوان الموظفين العام، والجدول (1.3) يوضح ذلك.

جدول (1.3) توزيع أفراد مجتمع الدراسة تبعاً للوزارة:

النسبة	العدد	الوزارة
35.6%	1138	المالية
22.0%	705	التنمية الاجتماعية
17.8%	568	الداخلية
24.7%	789	التعليم العالي والبحث العلمي
100.0%	3200	المجموع

3.3. عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية حيث اشتملت على (296) مفردة من مجتمع الدراسة أي ما نسبته (9.25%) من مجتمع الدراسة، والجدول (2.3) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة:

جدول رقم (2.3): توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة:

الرقم	المتغيرات	البدائل	العدد	النسبة المئوية
.11	سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	75	25.3%
		من 5-10 سنوات	51	17.2%
		أكثر من 10 سنوات	170	57.5%
		المجموع	296	100%
.3	المؤهل العلمي	دبلوم	41	13.9%
		بكالوريوس	202	68.2%
		دراسات عليا	53	17.9%
		المجموع	296	100%
.4	الوزارة	وزارة المالية	113	38.2%
		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	67	22.6%
		وزارة الداخلية	52	17.6%
		وزارة التنمية الاجتماعية	64	21.6%
		المجموع	296	100%

3.4. أداة الدراسة

3.4.1. بناء الأداة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة لهذه الدراسة، لملاءمتها لطبيعة الدراسة في التعرف على درجة موافقة الموظفين لمحاور وبنود الاستبيان، قام الباحث ببناء الاستبانة وفق الخطوات الآتية:

1. إعداد الاستبانة في صورتها الأولية وصياغة محتواها في شكل عبارات لغتها سهلة

وقصيرة

حيث اشتملت أداة قياس تطبيق الحكومة الإلكترونية بصورتها الأولية على (47) فقرة (ملحق رقم 1)، حيث أعطي لكل فقرة من فقرات الأداة وزنا مدرجًا.

وقام الباحث بإعداد أداة قياس جودة الخدمات بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة كدراسة (العتيبي، 2020) (الغزوي، 2020) .

2- عرض الاستبانة على المشرف لأخذ رأيه ثم تعديلها بناءً على ملحوظاته.

3- عرض الاستبانة على عدد من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة، ومن لهم اهتمام في هذا الميدان، والأخذ بأرائهم وملحوظاتهم.

حيث تكونت الاستبانة في صورتها النهائية، من ثلاث أقسام رئيسية: ملحق (رقم 2)

القسم الأول: البيانات الشخصية عن المستجيبين: (سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الوزارة)

القسم الثاني: مقياس تطبيق الحكومة الإلكترونية واشتمل على (18) فقرة.

القسم الثالث: مقياس جودة الخدمات واشتمل على (29) فقرة.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتقدير استجابة المبحوثين على فقرات المقياس، والجدول (3.3) يوضح ذلك:

جدول (3.3) درجات مقياس ليكرت الخماسي.

موافق بدرجة					الاستجابة
كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً	
5	4	3	2	1	الدرجة

3.4.2. صدق الأداة:

تم التأكد من صدق أداة الدراسة، وهي الاستبانة، بطريقتين:

أولاً: صدق المحكمين:

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص وعددهم (7) محكمًا ومحكمة الملحق رقم (2)، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من تعديلات في ضوء المقترحات المقدمة. حيث تم حذف البعض من الفقرات وتعديل وإضافة غيرها، بحيث أصبح عدد الفقرات الجديدة (4) فقرة، موزعة على الأقسام سابقة الذكر.

ثانياً: الاتساق الداخلي: Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه، كما يبين ذلك الجدول (4.3).

■ مقياس تطبيق الحكومة الإلكترونية:

جدول (4.3): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط كل فقرة من فقرات مقياس تطبيق الحكومة الإلكترونية مع الدرجة الكلية للمجال.

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
البنية التحتية			
1.	تتوفر الأجهزة اللازمة لتحقيق متطلبات الحكومة الإلكترونية.	0.665 **	0.000
2.	تتوفر شبكات الاتصالات اللازمة لتحقيق متطلبات الحكومة الإلكترونية.	0.599 **	0.000
3.	لدى الوزارة منظومة اتصالات متطورة ذات جودة عالية.	0.595 **	0.000
4.	تتوفر شبكة اتصالات خاصة بالتعاملات الإلكترونية الحكومية تستخدم في ربط الجهات الحكومية بمركز بيانات التعاملات الإلكترونية الحكومية.	0.710 **	0.000
5.	تمتاز قواعد البيانات التي توفرها بوابة الحكومة الإلكترونية بالحدثة.	0.669 **	0.000
البنية التشريعية			
6.	تتوفر التشريعات ذات العلاقة بأعمال الحكومة الإلكترونية وتحدد ما هو مشروع ومحذور منها والعقوبات.	0.491 **	0.000
7.	التشريعات تسهل التعاملات الإلكترونية.	0.633 **	0.000
8.	تضع التشريعات معايير شفافة تتصف بالثبات لجميع تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	0.647 **	0.000
9.	توفر التشريعات الحماية اللازمة لسرية وسلامة السجلات والمعلومات الإلكترونية.	0.654 **	0.000
10.	تساعد التشريعات على إنشاء سجلات إلكترونية وإيداعها وإصدارها وحفظها.	0.674 **	0.000
أنظمة الحكومة الإلكترونية			
11.	يتم تقديم غالبية الخدمات في العمل باستخدام أنظمة الحكومة الإلكترونية.	0.701 **	0.000
12.	يتم إنجاز غالبية المهام المطلوبة في العمل باستخدام أنظمة الحكومة الإلكترونية.	0.731 **	0.000
13.	تتم معالجة البيانات في العمل باستخدام أنظمة الحكومة الإلكترونية.	0.703 **	0.000
14.	يتم تنظيم سير الأعمال داخل بيئة العمل بالاعتماد على أنظمة الحكومة	0.763 **	0.000

		الإلكترونية.	
0.000	**0.715	يحصل العاملین على المعلومات التي يحتاجونها في العمل عبر قنوات الحكومة الإلكترونية داخل العمل.	15.
0.000	**0.694	توفر أنظمة الحكومة الإلكترونية قنوات الاتصال الرسمية داخل بيئة العمل.	16.
0.000	**0.769	يمكن للعاملين الوصول إلى أنظمة الحكومة الإلكترونية لإنجاز الأعمال من أجهزة مختلفة.	17.
0.000	**0.759	يمكن للعاملين الوصول إلى أنظمة الحكومة الإلكترونية لإنجاز الأعمال من أماكن مختلفة.	18.

تبيّن من خلال المعطيات الواردة في الجدول (6.3) إلى أن جميع قيم مصفوفة ارتباط فقرات المجال مع الدرجة الكلية للمجال دالة إحصائياً، مما يشير إلى قوة الاتساق الداخلي لفقرات الأداة، وهذا بالتالي يعبر عن صدق فقرات الأداة في قياس ما صيغت من أجل قياسه.

■ مقياس جودة الخدمات:

جدول (5.3): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط كل فقرة من فقرات مقياس جودة الخدمات مع الدرجة الكلية للمجال.

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
الملموسية (تصميم الموقع)			
1.	الموقع الإلكتروني للوزارة مصمم بطريقة سهلة وجذابة.	**0.666	0.000
2.	المعلومات المنشورة في الموقع محدثة.	**0.716	0.000
3.	يتوفر في الموقع الإلكترونية خاصية البحث وهي تعمل بشكل فعال.	**0.649	0.000
4.	يحتوي الموقع الإلكتروني على معلومات مفصلة عن الخدمات المتوفرة في الموقع.	**0.693	0.000
5.	يسهل الموقع الإلكتروني للمواطنين إنجاز كافة المعاملات دون الحاجة للرجوع إلى الأقسام المختلفة بشكل شخصي.	**0.655	0.000
6.	عملية التحميل في الموقع سهلة وسريعة.	**0.705	0.000
الموثوقية			
7.	يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات والخدمات اللازمة للمستخدمين بكل	**0.658	0.000

		دقة وشفافية.	
0.000	**0.708	يقدم الموقع الإلكتروني الخدمة على نحو عال من المصداقية والوضوح.	8.
0.000	**0.731	يقدم الموقع الإلكتروني الخدمات المطلوبة في مواعيدها المحددة دون تأخير.	9.
0.000	**0.643	يقوم الموقع الإلكتروني بإصلاح الأعطال التي تحدث فوراً.	10.
0.000	**0.669	يثق المواطنون بالمعلومات التي يتم الحصول عليها من الموقع.	11.
0.000	**0.639	أعتقد بأن المعلومات الخاصة بالتعاملات الإلكترونية المستخدمة في الموقع الإلكتروني ملائمة للمستخدمين منها.	12.
الاستجابة			
0.000	**0.638	يوجد في الوزارة فريق عمل متخصص يعمل على تقديم الحلول للمشكلات التي تواجه المواطنين.	13.
0.000	**0.759	يحصل المواطنون من الموقع على استجابة سريعة على الاستفسارات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية.	14.
0.000	**0.770	يقدم الموقع حل للمشكلات التي تواجه المواطنين بسرعة.	15.
0.000	**0.796	يقوم الموقع بتطوير خدماته بناء على حاجات ورغبات المواطنين.	16.
0.000	**0.691	يتوفر لدى الموقع الإلكتروني رد تلقائي على كافة الاستفسارات.	17.
0.000	**0.756	يقوم الموقع الإلكتروني بتنزيل التطبيقات الحديثة كنوع من الاستجابة للتغيرات التي تحدث في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	18.
الضمان (الأمان والخصوصية)			
0.000	**0.600	الموقع الإلكتروني للوزارة آمن.	19.
0.000	**0.647	يوفر الموقع الإلكتروني للمواطنين الخصوصية من خلال طلب اسم المستخدم وكلمة المرور.	20.
0.000	**0.698	يقدم الموقع الإلكتروني للوزارة الضمانات اللازمة للحفاظ على سرية وأمن المعلومات الخاصة بالمواطنين.	21.
0.000	**0.684	يتم التعامل مع البيانات الخاصة بالمواطنين من قبل موظفين ذوي علاقة بالموضوع.	22.
0.000	**0.742	يوفر الموقع الإلكتروني الحماية الكافية للمعلومات الشخصية الخاصة بالمتعامل من خلال برامج الحماية المختلفة.	23.
0.000	**0.634	تلتزم الوزارة بعدم مشاركة المعلومات الشخصية بالمواطنين مع أي جهة أخرى.	24.
الاعتمادية			

0.000	**0.798	تقدم الدائرة الخدمة للمواطنين في الوقت المحدد لها وبدقة عالية.	25.
0.000	**0.785	تحظى الوزارة بثقة واستحسان المواطنين في الخدمات الالكترونية.	26.
0.000	**0.773	يمكن للمراجعين الاعتماد على المعلومات الالكترونية المقدمة.	27.
0.000	**0.759	تهتم الوزارة بمشاكل المواطنين وتعمل على حلها.	28.
0.000	**0.782	تحتفظ الوزارة بسجلات الكترونية دقيقة وموثقة.	29.

تبيّن من خلال المعطيات الواردة في الجدول (5.3) إلى أن جميع قيم مصفوفة ارتباط فقرات المجال مع الدرجة الكلية للمجال دالة إحصائياً، مما يشير إلى قوة الاتساق الداخلي لفقرات الأداة، وهذا بالتالي يعبر عن صدق فقرات الأداة في قياس ما صيغت من أجل قياسه.

3.4.3. ثبات الأداة:

■ ثبات مقياس تطبيق الحكومة الإلكترونية:

تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة، باستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا لمقياس أداة الدراسة، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول (6.3):

جدول رقم (6.3): معاملات ثبات مقياس تطبيق الحكومة الإلكترونية وفق معادلة كرونباخ ألفا.

المقياس	عدد الحالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
البنية التحتية	296	5	0.899
البنية التشريعية	296	5	0.816
أنظمة الحكومة الإلكترونية	296	8	0.925
الدرجة الكلية لمقياس تطبيق الحكومة الإلكترونية	296	18	0.930

تشير المعطيات الواردة في الجدول (6.3) أن قيمة ثبات أداة الدراسة لمقياس تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين عند الدرجة الكلية بلغت (93%)، وأن ثبات مجال البنية التحتية بلغ (89.9%)، ومجال البنية التشريعية بلغت (81.6%) ومجال أنظمة الحكومة الإلكترونية (92.5%).

■ ثبات مقياس جودة الخدمات:

تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة، باستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا لمقياس أداة

الدراسة، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول (7.3):

جدول رقم (7.3): معاملات ثبات مقياس جودة الخدمات وفق معادلة كرونباخ ألفا.

المقياس	عدد الحالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
الملموسية (تصميم الموقع)	296	6	0.878
الموثوقية	296	6	0.881
الاستجابة	296	6	0.908
الضمان (الأمن والخصوصية)	296	6	0.915
الاعتمادية	296	5	0.921
الدرجة الكلية لمقياس جودة الخدمات	296	29	0.964

تشير المعطيات الواردة في الجدول (7.3) أن قيمة ثبات أداة الدراسة لمقياس جودة الخدمات عند الدرجة الكلية بلغت (96.4%)، وأن ثبات مجال الملموسية بلغ (87.1%)، ومجال الموثوقية بلغ (88.1%)، ومجال الاستجابة بلغ (90.8%)، ومجال الضمان بلغ (91.5%)، ومجال الاعتمادية بلغ (92.1%).

3.5. متغيرات الدراسة:

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

1. المتغير المستقل: تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين، بأبعادها:

أ- البنية التحتية.

ب- البنية التشريعية.

ت- أنظمة الحكومة الإلكترونية.

2. المتغير التابع: جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين، بأبعادها:

أ- الملموسية (تصميم الموقع)

ب- الموثوقية.

ت- الاستجابة.

ث- الضمان (الأمن والخصوصية).

ج- الاعتمادية.

3.6. إجراءات تنفيذ الرسالة:

تم الحصول على كتاب تسهيل المهمة من جامعة الخليل (ملحق3)، ومن ثم تم التواصل مع ديوان الموظفين العام للحصول على بيانات الموظفين، حيث تم توزيع الاستبانة (ورقياً والكترونياً)، واستغرقت عملية توزيع وتجميع ردود الاستبانات ما يقارب (25) يوماً، حيث تم تعبئة (310) استبانة، وبعد ذلك تم مراجعتها وتدقيقها، والتأكد من صلاحيتها للتحليل الإحصائي، وتبين أن (296) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة (95.5%) من الاستبانات التي تم توزيعها.

3.7. المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها استخدم الباحث المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، كما تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق أداة الدراسة، واختبار العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات، ومعامل الثبات كرونباخ ألفا لحساب قيمة معامل ثبات أداة الدراسة، وذلك باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)

وقد أعطيت الاستجابات التدرج الآتي:

جدول(8.3): المقياس الوزني لتحديد تقديرات أفراد عينة الدراسة على مقياس المعوقات

التقدير	الوزن النسبي%	الوسط الحسابي
منخفضة	أقل من 46.8%	أقل من 2.34
متوسطة	من 46.8% - 73.4%	من 2.34 - 3.67
مرتفعة	73.4% فأكثر	3.67 فأكثر

الفصل الرابع

4. نتائج الدراسة

تضمن هذا الفصل تحليلاً إحصائياً للبيانات الناتجة عن الدراسة، وذلك من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها.

4.1. نتائج الدراسة

تضمن هذا الفصل تحليلاً إحصائياً للبيانات الناتجة عن الدراسة، وذلك من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها.

4.1.1. نتائج سؤال الدراسة الأول:

ما واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين في محافظة رام الله والبيرة؟

للإجابة عن السؤال الأول، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين في محافظة رام الله والبيرة، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (1.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات واقع

تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين في محافظة رام الله والبيرة ، مرتبة تنازلياً

الرقم	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	البنية التحتية	3.521	0.792	متوسط	1
3	أنظمة الحكومة الإلكترونية	3.318	0.769	متوسط	2
2	البنية التشريعية	3.219	0.658	متوسط	3
	الدرجة الكلية	3.430	0.625	متوسط	

يتبين من الجدول (1.4) أن واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين في محافظة رام الله والبيرة كان بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.430) وانحراف معياري (0.625)، وكذلك جميع المجالات، فقد بلغ المتوسط الحسابي المجال الأول: البنية التحتية (3.521) وهو بدرجة متوسطة وكان ترتيبه الأول، والمجال الثاني: البنية التشريعية بدرجة

متوسطة، بمتوسط حسابي (3.219) وكان ترتيبه الثاني، والمجال الثالث: أنظمة الحكومة الإلكترونية بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.318) وكان ترتيبه الثاني. أما النتائج المتعلقة بفقرات كل مجال من مجالات التطبيق الحكومية الإلكترونية فكانت كما يأتي:

أولاً: البنية التحتية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمجال البنية التحتية في الحكومة الإلكترونية، وذلك كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (2.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الأول البنية التحتية، مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الدرجة
Q1	تتوفر الأجهزة اللازمة لتحقيق متطلبات الحكومة الإلكترونية.	3.669	0.945	73.4%	1	متوسطة
Q2	تتوفر شبكات الاتصالات اللازمة لتحقيق متطلبات الحكومة الإلكترونية.	3.622	0.916	72.4%	2	متوسطة
Q5	تمتاز قواعد البيانات التي توفرها بوابة الحكومة الإلكترونية بالحدثة.	3.466	0.924	69.3%	3	متوسطة
Q3	لدى الوزارة منظومة اتصالات متطورة ذات جودة عالية.	3.432	0.979	68.6%	4	متوسطة
Q4	تتوفر شبكة اتصالات خاصة بالتعاملات الإلكترونية الحكومية تستخدم في ربط الجهات الحكومية بمركز بيانات التعاملات الإلكترونية الحكومية.	3.419	0.928	68.4%	5	متوسطة
	الدرجة الكلية لمجال البنية التحتية	3.522	0.793	70.4%		متوسطة

يتضح من الجدول (2.4) أن توفر البنية التحتية جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.522) ونسبة مئوية بلغت (70.4%)، وحصلت الفقرة (1) على أعلى درجة في مجال البنية التحتية، والتي تنص على (تتوفر الأجهزة اللازمة لتحقيق متطلبات الحكومة الإلكترونية) وجاءت بدرجة متوسطة، تليها الفقرة (2) التي تنص على (تتوفر شبكات الاتصالات اللازمة لتحقيق متطلبات الحكومة الإلكترونية) تليها الفقرة رقم (5) التي تنص على (تمتاز قواعد البيانات التي توفرها بوابة الحكومة الإلكترونية بالحدثة) وجاءت بدرجة متوسطة.

بينما حصلت الفقرة (4) على أقل درجة في التقديرات، والتي تنص على (تتوفر شبكة اتصالات خاصة بالتعاملات الإلكترونية الحكومية تستخدم في ربط الجهات الحكومية بمركز بيانات التعاملات الإلكترونية الحكومية) وجاءت بدرجة متوسطة، تلتها الفقرة (3) التي تنص على (لدى الوزارة منظومة اتصالات متطورة ذات جودة عالية) بدرجة متوسطة.

ثانياً: البنية التشريعية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمجال البنية التشريعية في الحكومة الإلكترونية، وذلك كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (3.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الأول البنية التشريعية، مرتبة

تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الدرجة
Q7	التشريعات تسهل التعاملات الإلكترونية.	3.595	0.889	71.9%	1	متوسطة
Q10	تساعد التشريعات على إنشاء سجلات إلكترونية وإيداعها وإصدارها وحفظها.	3.581	0.879	71.6%	2	متوسطة
Q9	توفر التشريعات الحماية اللازمة لسرية وسلامة السجلات والمعلومات الإلكترونية.	3.537	0.851	70.7%	3	متوسطة
Q8	تضع التشريعات معايير شفافة تتصف بالثبات لجميع تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	3.507	0.871	70.1%	4	متوسطة
Q6	تتوفر التشريعات ذات العلاقة بأعمال الحكومة الإلكترونية وتحدد ما هو مشروع ومحذور منها والعقوبات.	3.378	0.847	67.6%	5	متوسطة
	الدرجة الكلية لمجال البنية التشريعية	3.520	0.659	70.4%		متوسطة

يتضح من الجدول (3.4) أن توفر البنية التشريعية جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.520) ونسبة مئوية بلغت (70.4%)، وحصلت الفقرة (7) على أعلى درجة في مجال البنية التشريعية، والتي تنص على (التشريعات تسهل التعاملات الإلكترونية) وجاءت بدرجة متوسطة، تليها الفقرة (10) التي تنص على (تساعد التشريعات على إنشاء سجلات إلكترونية وإيداعها وإصدارها وحفظها) تليها الفقرة رقم (9) التي تنص

على (توفر التشريعات الحماية اللازمة لسرية وسلامة السجلات والمعلومات الإلكترونية) وجاءت بدرجة متوسطة.

بينما حصلت الفقرة (6) على أقل درجة في التقديرات، والتي تنص على (توفر التشريعات ذات العلاقة بأعمال الحكومة الإلكترونية وتحدد ما هو مشروع وعم محضورها والعقوبات) وجاءت بدرجة متوسطة، تلتها الفقرة (8) التي تنص على (تضع التشريعات معايير شفافة تتصف بالثبات لجميع تطبيقات الحكومة الإلكترونية) بدرجة متوسطة.

ثالثاً: أنظمة الحكومة الإلكترونية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمجال أنظمة الحكومة الإلكترونية في الحكومة الإلكترونية، وذلك كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (4.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الأول أنظمة الحكومة الإلكترونية، مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الدرجة
Q13	تتم معالجة البيانات في العمل باستخدام أنظمة الحكومة الإلكترونية.	3.358	0.883	67.2%	1	متوسطة
Q17	يمكن للعاملين الوصول إلى أنظمة الحكومة الإلكترونية لإنجاز الأعمال من أجهزة مختلفة.	3.358	0.868	67.2%	2	متوسطة
Q11	يتم تقديم غالبية الخدمات في العمل باستخدام أنظمة الحكومة الإلكترونية.	3.328	1.020	66.6%	3	متوسطة
Q15	يحصل العاملون على المعلومات التي يحتاجونها في العمل عبر قنوات الحكومة الإلكترونية داخل العمل.	3.328	0.955	66.6%	4	متوسطة
Q16	توفر أنظمة الحكومة الإلكترونية قنوات الاتصال الرسمية داخل بيئة العمل.	3.318	0.985	66.4%	5	متوسطة
Q18	يمكن للعاملين الوصول إلى أنظمة الحكومة الإلكترونية لإنجاز الأعمال من أماكن مختلفة.	3.307	0.919	66.1%	6	متوسطة
Q14	يتم تنظيم سير الأعمال داخل بيئة العمل بالاعتماد على أنظمة الحكومة الإلكترونية.	3.294	1.007	65.9%	7	متوسطة

رقم الفقرة	الدرجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الدرجة
Q12	متوسطة	3.260	0.951	65.2%	8	متوسطة
الدرجة الكلية لمجال أنظمة الحكومة الإلكترونية						
	متوسطة	3.319	0.770	66.4%		متوسطة

يتضح من الجدول (4.4) أن توفر أنظمة الحكومة الإلكترونية جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.319) ونسبة مئوية بلغت (66.4%)، وحصلت الفقرة (13) على أعلى درجة في مجال أنظمة الحكومة الإلكترونية، والتي تنص على (تتم معالجة البيانات في العمل باستخدام أنظمة الحكومة الإلكترونية) وجاءت بدرجة متوسطة، تليها الفقرة (17) التي تنص على (يمكن للعاملين الوصول إلى أنظمة الحكومة الإلكترونية لإنجاز الأعمال من أجهزة مختلفة) تليها الفقرة رقم (11) التي تنص على (يتم تقديم غالبية الخدمات في العمل باستخدام أنظمة الحكومة الإلكترونية) وجاءت بدرجة متوسطة.

بينما حصلت الفقرة (12) على أقل درجة في التقديرات، والتي تنص على (يتم إنجاز غالبية المهام المطلوبة في العمل باستخدام أنظمة الحكومة الإلكترونية) وجاءت بدرجة متوسطة، تليها الفقرة (14) التي تنص على (يتم تنظيم سير الأعمال داخل بيئة العمل بالاعتماد على أنظمة الحكومة الإلكترونية) بدرجة متوسطة.

4.1.2. نتائج سؤال الدراسة الثاني:

ما واقع جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين في محافظة رام الله والبيرة؟ للإجابة عن السؤال الأول، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات واقع جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين في محافظة رام الله والبيرة، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (5.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات واقع

جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين في محافظة رام الله والبيرة، مرتبة تنازلياً

الرقم	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب

4	الضمان (الأمان والخصوصية)	3.724	0.710	مرتفعة	1
5	الاعتمادية	3.597	0.841	متوسط	2
2	الموثوقية	3.483	0.693	متوسط	3
1	الملموسية (تصميم الموقع)	3.480	0.717	متوسط	4
3	الاستجابة	3.292	0.791	متوسط	5
	الدرجة الكلية	3.512	0.640	متوسط	

يتبين من الجدول (5.4) أن جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظف في محافظة رام الله والبيرة كان بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.430) وانحراف معياري (0.625)، فقد بلغ المتوسط الحسابي المجال الأول: الملموسية (3.480) وهو بدرجة متوسطة وكان ترتيبه الرابع، والمجال الثاني: الموثوقية بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي (3.483) وكان ترتيبه الثالث، والمجال الثالث: الاستجابة بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.292) وكان ترتيبه الخامس، والمجال الرابع: الضمان بدرجة مرتفعة ومتوسط حسابي (3.724)، والمجال الخامس: الاعتمادية، بدرجة متوسطة ومتوسط حسابي (3.597)

أما النتائج المتعلقة بفقرات كل مجال من مجالات جودة الخدمات فكانت كما يأتي:

أولاً: الملموسية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمجال الملموسية في الحكومة الإلكترونية، وذلك كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (6.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الأول الملموسية، مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الدرجة
Q4	يحتوي الموقع الإلكتروني على معلومات مفصلة عن الخدمات المتوفرة في الموقع.	3.666	0.859	73.3%	1	متوسطة
Q1	الموقع الإلكتروني للوزارة مصمم بطريقة سهلة وجذابة.	3.645	0.913	72.9%	2	متوسطة
Q3	يتوفر في الموقع الإلكترونية خاصية البحث وهي تعمل بشكل فعال.	3.557	0.809	71.1%	3	متوسطة
Q2	المعلومات المنشورة في الموقع محدثة.	3.510	0.928	70.2%	4	متوسطة
Q6	عملية التحميل في الموقع سهلة وسريعة.	3.324	0.940	66.5%	5	متوسطة
Q5	يسهل الموقع الإلكتروني للمواطنين إنجاز كافة المعاملات دون الحاجة للرجوع إلى الأقسام المختلفة بشكل شخصي.	3.176	0.996	63.5%	6	متوسطة
	الدرجة الكلية لمجال الملموسية	3.480	0.717	69.6%		متوسطة

يتضح من الجدول (6.4) أن ملموسية الخدمات جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.480) ونسبة مئوية بلغت (69.6%)، وحصلت الفقرة (4) على أعلى درجة في مجال الملموسية، والتي تنص على (يحتوي الموقع الإلكتروني على معلومات مفصلة عن الخدمات المتوفرة في الموقع) وجاءت بدرجة متوسطة، تليها الفقرة (1) التي تنص على (الموقع الإلكتروني للوزارة مصمم بطريقة سهلة وجذابة) تليها الفقرة رقم (3) التي تنص على (يتوفر في الموقع الإلكتروني خاصية البحث التي تعمل بشكل فعال) وجاءت بدرجة متوسطة. بينما حصلت الفقرة (5) على أقل درجة في التقديرات، والتي تنص على (يسهل الموقع الإلكتروني للمواطن إنجاز كافة المعاملات دون الحاجة للرجوع إلينا لأقسام مختلفة بشكل شخصي) وجاءت بدرجة متوسطة، تلتها الفقرة (6) التي تنص على (عملية التحميل في الموقع سهلة وسريعة) بدرجة متوسطة.

ثانياً: الموثوقية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمجال الموثوقية في الحكومة الإلكترونية، وذلك كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (7.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات المجال الثاني الموثوقية، مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الدرجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب
Q8	متوسطة	3.598	0.805	72.0%	1
Q7	متوسطة	3.557	0.838	71.1%	2
Q9	متوسطة	3.490	0.852	69.8%	3
Q12	متوسطة	3.483	0.898	69.7%	4
Q11	متوسطة	3.416	0.946	68.3%	5
Q10	متوسطة	3.351	0.905	67.0%	6
الدرجة الكلية لمجال الموثوقية					
	متوسطة	3.483	0.693	69.7%	

يتضح من الجدول (7.4) أن موثوقية الخدمات جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.483) ونسبة مئوية بلغت (69.7%)، وحصلت الفقرة (8) على أعلى درجة في

مجال الموثوقية، والتي تنص على (يقدم الموقع الإلكتروني الخدمة علنًا نحو العالم المصدقية والوضوح) وجاءت بدرجة متوسطة، تليها الفقرة (7) التي تنص على (يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات والخدمات اللازمة للمستفيدين بدقة وشفافية) تليها الفقرة رقم (9) التي تنص على (يقدم الموقع الإلكتروني الخدمات المطلوبة في مواعيدها المحددة دون تأخير) وجاءت بدرجة متوسطة.

بينما حصلت الفقرة (10) على أقل درجة في التقديرات، والتي تنص على (يقوم الموقع الإلكتروني بإصلاح أعطال التي تحدث فوراً) وجاءت بدرجة متوسطة، تلتها الفقرة (11) التي تنص على (يتقالمواطنون بالمعلومات التي يتتبعها الحصول عليها من الموقع) بدرجة متوسطة.

ثالثاً: الاستجابة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمجال الاستجابة في الحكومة الإلكترونية، وذلك كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (8.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الثالث الاستجابة، مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الدرجة
Q13	يوجد في الوزارة فريق عمل متخصص يعمل على تقديم الحلول للمشكلات التي تواجه المواطنين.	3.601	0.986	72.0%	1	متوسطة
Q14	يحصل المواطنون من الموقع على استجابة سريعة على الاستفسارات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية.	3.355	0.942	67.1%	2	متوسطة
Q16	يقوم الموقع بتطوير خدماته بناء على حاجات ورغبات المواطنين.	3.324	0.926	66.5%	3	متوسطة
Q15	يقدم الموقع حل للمشكلات التي تواجه المواطنين بسرعة.	3.286	0.878	65.7%	4	متوسطة
Q18	يقوم الموقع الإلكتروني بتنزيل التطبيقات الحديثة كنوع من الاستجابة للتغيرات التي تحدث في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	3.118	0.993	62.4%	5	متوسطة
Q17	يتوفر لدى الموقع الإلكتروني رد تلقائي على كافة الاستفسارات.	3.068	1.006	61.4%	6	متوسطة
	الدرجة الكلية لمجال الاستجابة	3.292	0.791	65.8%		متوسطة

ينضح من الجدول (8.4) أننا للاستجابة جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.292) ونسبة مئوية بلغت (65.8%)، وحصلت الفقرة (13) على أعلى درجة في مجال

الاستجابة، والتي تتص على
(يوجد في الوزارة فريق عمل متخصص يعمل لتقديم الحلول للمشكلات التي تواجه المواطنين) وجاءت بدرجة
متوسطة، تليها الفقرة (14) التي تتص على
(يحصل المواطنون من الموقع على استجابة سريعة علماً بالاستفسارات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية) تليها الفقرة رقم
(16) التي تتص على (يقوم الموقع بتطوير خدماته بناءً على حاجات ورغبات المواطنين) وجاءت بدرجة
متوسطة.

بينما حصلت الفقرة (17) على أقل درجة في التقديرات، والتي تتص على
(يتوفر لدى الموقع الإلكتروني بدائل كافية للاستفسارات) وجاءت بدرجة متوسطة، تليها الفقرة (18)
التي تتص على
(يقوم الموقع الإلكتروني بتنفيذ التطبيقات الحديثة كنوع من الاستجابة للتغيرات التي تحدث في العالم الاتصالي لتكنولوجيا
المعلومات) بدرجة متوسطة.

رابعاً: الضمان:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمجال الضمان في
الحكومة الإلكترونية، وذلك كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (9.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات المجال الرابع الضمان، مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	الدرجة
Q24	تلتزم الوزارة بعدم مشاركة المعلومات الشخصية بالمواطنين مع أي جهة أخرى.	3.841	0.831	76.8%	1	مرتفعة
Q22	يتم التعامل مع البيانات الخاصة بالمواطنين من قبل موظفين ذوي علاقة بالموضوع.	3.777	0.814	75.5%	2	مرتفعة
Q19	الموقع الإلكتروني للوزارة آمن.	3.753	0.792	75.1%	3	مرتفعة
Q20	يوفر الموقع الإلكتروني للمواطنين الخصوصية من خلال طلب اسم المستخدم وكلمة المرور.	3.679	0.922	73.6%	4	متوسطة
Q21	يقدم الموقع الإلكتروني للوزارة الضمانات اللازمة للحفاظ على سرية وأمن المعلومات الخاصة بالمواطنين.	3.649	0.814	73.0%	5	متوسطة
Q23	يوفر الموقع الإلكتروني الحماية الكافية للمعلومات الشخصية الخاصة بالمتعامل من خلال برامج الحماية المختلفة.	3.645	0.902	72.9%	6	متوسطة
	الدرجة الكلية لمجال الضمان	3.724	0.710	74.5%		مرتفعة

يتضح من الجدول (9.4) أن الضمان جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.724) ونسبة مئوية بلغت (74.5%)، وحصلت الفقرة (24) على أعلى درجة في مجال الضمان، والتي تنص على (تلتزم الوزارة بعدم مشاركة المعلومات الشخصية بالمواطنين مع أي جهة أخرى) وجاءت بدرجة مرتفعة، تليها الفقرة (22) التي تنص على (يتم التعامل مع البيانات الخاصة بالمواطنين من قبل موظفين ذوي علاقة بالموضوع) تليها الفقرة رقم (19) التي تنص على (الموقع الإلكتروني لوزارة أمن) وجاءت بدرجة مرتفعة. بينما حصلت الفقرة (23) على أقل درجة في التقديرات، والتي تنص على (يوفر الموقع الإلكتروني الحماية الكافية للمعلومات الشخصية الخاصة بالمتعامل من خلال برامج الحماية المختلفة) وجاءت بدرجة متوسطة، تلتها الفقرة (21) التي تنص على (يقدم الموقع الإلكتروني لوزارة الضمانات اللازمة للحفاظ على سرية وأمن المعلومات الخاصة بالمواطنين) بدرجة متوسطة.

خامساً: الاعتمادية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمجال الاعتمادية في الحكومة الإلكترونية، وذلك كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (10.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات المجال الخامس الاعتمادية، مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الدرجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب
Q29	مرتفعة	3.757	0.992	75.1%	1
Q25	متوسطة	3.615	0.978	72.3%	2
Q28	متوسطة	3.584	0.967	71.7%	3
Q27	متوسطة	3.547	0.912	70.9%	4
Q26	متوسطة	3.483	0.967	69.7%	5
الدرجة الكلية لمجال الاعتمادية					
	متوسطة	3.597	0.841	71.9%	

يتضح من الجدول (10.4) أن الاعتمادية جاءت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.597) ونسبة مئوية بلغت (71.9%)، وحصلت الفقرة (29) على أعلى درجة في مجال الاعتمادية، والتي تنص على (تحتفظ الوزارة بسجلات إلكترونية دقيقة وموثقة) وجاءت بدرجة مرتفعة،

تليها الفقرة (25) التي تنص على (تقدما لدائرة الخدمة للمواطن في الوقت المحدد لها وبدقة عالية) تليها الفقرة رقم (28) التي تنص على (تهتم الوزارة بمشاكل المواطنين وتعمل على حلها) وجاءت بدرجة متوسطة.

بينما حصلت الفقرة (26) على أقل درجة في التقديرات، والتي تنص على (تحظ الوزارة بثيقة واستحسانا للمواطن في الخدمات الإلكترونية) وجاءت بدرجة متوسطة، تلتها الفقرة (27) التي تنص على (يمكن للمراجعين الاعتماد على المعلومات الإلكترونية المقدمة) بدرجة متوسطة.

4.1.3. نتائج سؤال الدراسة الثالث

هل توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة؟

للإجابة عن السؤال السابق تم اختبار الفرضية الصفرية المنبثقة عنه:

الفرضية الرئيسية

لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Person_Correlations) لاختبار العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة، وكانت النتائج كما هي موضح في الجدول رقم (11.4)

جدول رقم (11.4)

العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة

الدلالة الإحصائية	قيمة (ر)	العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة
0.001	0.757	
	**	

تشير المعطيات الواردة في الجدول (11.4) أنه يوجد علاقة ارتباط بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.757) وبلغت الدلالة الإحصائية (0.001) وهي أصغر من (0.05) ودالة إحصائياً عند $(\alpha \leq 0.05)$ ، أي أنه كلما زاد تطبيق الحكومة الإلكترونية زادت جودة الخدمات المقدمة.

وبذلك ترفض الفرضية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة.

وفيما يلي اختبار العلاقات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية:

الفرضية الأولى

لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والموسمية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Person_Correlations) لاختبار العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والموسمية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة، وكانت النتائج كما هي موضح في الجدول رقم (12.4)

جدول رقم (12.4) العلاقة

بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والموسمية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة

الدلالة الإحصائية	قيمة (ر)	العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والموسمية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة
0.001	*0.655 *	

تشير المعطيات الواردة في الجدول (12.4) أنه يوجد علاقة ارتباط بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والموسمية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة، حيث

بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.655) وبلغت الدلالة الإحصائية (0.001) وهي أصغر من (0.05) ودالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$)، أي أنه كلما زاد تطبيق الحكومة الإلكترونية زادت الملموسية.

وبذلك ترفض الفرضية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والملموسية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة.

الفرضية الثانية

لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والموثوقية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Person_Correlations) لاختبار العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والموثوقية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة، وكانت النتائج كما هي موضح في الجدول رقم (13.4)

جدول رقم (13.4) العلاقة

بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والموثوقية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة

الدلالة الإحصائية	قيمة (ر)	العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والموثوقية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة
0.001	*0.680 *	

تشير المعطيات الواردة في الجدول (13.4) أنه يوجد علاقة ارتباط بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والموثوقية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.680) وبلغت الدلالة الإحصائية (0.001) وهي أصغر من (0.05) ودالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$)، أي أنه كلما زاد تطبيق الحكومة الإلكترونية زادت الموثوقية.

وبذلك ترفض الفرضية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:
توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الحكومة الالكترونية والموثوقية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رامال
لهوالبيرة.

الفرضية الثالثة

لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والاستجابة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Person_Correlations) لاختبار العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والاستجابة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة، وكانت النتائج كما هي موضح في الجدول رقم (14.4)

جدول رقم (14.4)

العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والاستجابة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة

الدلالة الإحصائية	قيمة (ر)	العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والاستجابة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة
0.001	*0.686 *	

تشير المعطيات الواردة في الجدول (14.4) أنه يوجد علاقة ارتباط بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والاستجابة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.686) وبلغت الدلالة الإحصائية (0.001) وهي أصغر من (0.05) ودالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$)، أي أنه كلما زاد تطبيق الحكومة الإلكترونية زادت الاستجابة.

وبذلك ترفض الفرضية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والاستجابة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة.

الفرضية الرابعة

لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والضمان من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Person_Correlations) لاختبار العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والضمان من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة ، وكانت النتائج كما هي موضح في الجدول رقم (15.4)

جدول رقم (15.4)

العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والضمان من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة

الدلالة الإحصائية	قيمة (ر)	العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والضمان من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة
0.001	*0.571 *	

تشير المعطيات الواردة في الجدول (15.4) أنه يوجد علاقة ارتباط بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والضمان من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.571) وبلغت الدلالة الإحصائية (0.001) وهي أصغر من (0.05) ودالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$)، أي أنه كلما زاد تطبيق الحكومة الإلكترونية زاد الضمان.

وبذلك ترفض الفرضية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والضمان من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة.

الفرضية الخامسة

لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والاعتمادية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Person_Correlations) لاختبار العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والاعتمادية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة ، وكانت النتائج كما هي موضح في الجدول رقم (16.4)

جدول رقم (6.4) العلاقة

بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والاعتمادية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة

الدلالة الإحصائية	قيمة (ر)	العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والاعتمادية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة
0.001	*0.651 *	

تشير المعطيات الواردة في الجدول (16.4) أنه يوجد علاقة ارتباط بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والاعتمادية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.651) وبلغت الدلالة الإحصائية (0.001) وهي أصغر من (0.05) ودالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$)، أي أنه كلما زاد تطبيق الحكومة الإلكترونية زادت الاعتمادية.

وبذلك ترفض الفرضية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والاعتمادية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

الاستنتاجات

التوصيات

الفصل الخامس

5. النتائج والتوصيات

5.1. مقدمة

يتضمن هذا الفصل النتائج والاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، مع الأخذ بعين الاعتبار نتائج أسئلتها وتحليلها وصولاً إلى التوصيات.

فيما يلي ملخص لأهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة:

5.2. ملخص النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

- استناداً لإجابات الباحثين، فإن تطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات المبحوثة كانت بدرجة متوسطة، ويظهر ذلك من وجود (البنية التحتية والبنية التشريعية، وأنظمة تطبيق وعمل الحكومة الإلكترونية) بدرجة متوسطة، يعزو الباحث هذه النتيجة إلى الضعف العام في موازنة الحكومة، وكذلك ضعف اهتمام الحكومة بتطبيق الجانب الإلكتروني، وتفعيله في الوزارات والمؤسسات قبل جائحة كورونا، تتفق هذه النتيجة مع دراسة (الغزاوي، 2020) ودراسة (السليتي، 2019)
- أظهرت النتائج أن توفر البنية التحتية كان بدرجة متوسطة، وأن أبرز أشكال توفر البنية التحتية تمثلت في توفر الأجهزة اللازمة لتطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية، أضعف مظاهر توفر البنية التحتية تمثلت في توفر شبكة اتصالات خاصة بالتعاملات الإلكترونية الحكومية.
- أظهرت النتائج أن توفر البنية التشريعية كان بدرجة متوسطة، وأن أبرز أشكال توفر التشريعية تمثلت في أن التشريعات تسهل التعاملات الإلكترونية، أضعف مظاهر توفر البنية التشريعية تمثلت في توفر التشريعات ذات العلاقة بأعمال الحكومة الإلكترونية وتحدد ما هو مشروع والمحظور منها والعقوبات.
- أظهرت النتائج أن أنظمة الحكومة الإلكترونية كانت بدرجة متوسطة، وأن أبرز أشكال أنظمة الحكومة الإلكترونية تمثلت في أن معالجة البيانات تفياً لعمليتهم

- باستخدام أنظمة الحكومة الإلكترونية، أضعف مظاهر أنظمة الحكومة الإلكترونية تمثلت في أن إنجاز غالبية المهام المطلوبة في العمل تتم باستخدام أنظمة الحكومة الإلكترونية.
- استناداً لإجابات المبحوثين، فإن جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية كانت بدرجة متوسطة
- أظهرت النتائج أن الملموسية للخدمات الإلكترونية كانت بدرجة متوسطة، وأن أبرز أشكال الملموسية تمثلت في أن الموقع الإلكتروني يحتوي على معلومات مفصلة عن الخدمات المتوفرة في الموقع، أضعف مظاهر الملموسية تمثلت في أن الموقع الإلكتروني يسهل للمواطنين إنجاز كافة المعاملات دون الحاجة للرجوع إلى الأقسام المختلفة بشكل شخصي.
- أظهرت النتائج أن الموثوقية للخدمات الإلكترونية كانت بدرجة متوسطة، وأن أبرز أشكال الموثوقية تمثلت في أن الموقع الإلكتروني يقدم الخدمة على نحو عالٍ من المصداقية والوضوح، أضعف مظاهر الموثوقية تمثلت في أن الموقع الإلكتروني يقوم بإصلاح الأعطال التي تحدث فوراً.
- أظهرت النتائج أن الاستجابة للخدمات الإلكترونية كانت بدرجة متوسطة، وأن أبرز أشكال الاستجابة تمثلت في وجود فريق عمل متخصص يعمل على تقديم الحلول للمشكلات التي تواجه المواطنين، أضعف مظاهر الاستجابة تمثلت في توفر الموقع الإلكتروني على رد تلقائي على كافة الاستفسارات.
- أظهرت النتائج أن الضمان للخدمات الإلكترونية كانت بدرجة مرتفعة، وأن أبرز أشكال الضمان تمثلت في التزام الوزارة بعدم مشاركة المعلومات الشخصية بالمواطنين مع أي جهة أخرى، أضعف مظاهر الضمان تمثلت في أن الموقع الإلكتروني يوفر الحماية الكافية للمعلومات الشخصية الخاصة بالمتعامل من خلال برامج الحماية المختلفة.
- أظهرت النتائج أن الاعتمادية للخدمات الإلكترونية كانت بدرجة متوسطة، وأن أبرز أشكال الاعتمادية تمثلت في احتفاظ الوزارة بسجلات الكترونية دقيقة وموثوقة، أضعف مظاهر الاعتمادية تمثلت في أن الوزارة تحظى بثقة واستحسان المواطنين في الخدمات الإلكترونية.

5.3. ملخص النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

- بينت النتائج وجود علاقة ارتباط بينتطبيقالحكومةالإلكترونيةوجودةالخدماتالمقدمةمنوجهةنظرالموظفينالحكوميينفيحفاظةراماللهوالبيرة.
- بينت النتائج وجود علاقة ارتباط بينتطبيقالحكومةالإلكترونيةوالملموسيةمنوجهةنظرالموظفينالحكوميينفيحفاظةراماللهوالبيرة.
- بينت النتائج وجود علاقة ارتباط بينتطبيقالحكومةالإلكترونيةوالموثوقيةمنوجهةنظرالموظفينالحكوميينفيحفاظةراماللهوالبيرة.
- بينت النتائج وجود علاقة ارتباط بينتطبيقالحكومةالإلكترونيةوالاستجابةمنوجهةنظرالموظفينالحكوميينفيحفاظةراماللهوالبيرة.
- بينت النتائج وجود علاقة ارتباط بينتطبيقالحكومةالإلكترونيةوالاعتماديةمنوجهةنظرالموظفينالحكوميينفيحفاظةراماللهوالبيرة.

5.4. الاستنتاجات:

- استناداً إلى نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليل بياناتها، خلصت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها:
- إن هناك وجود للحكومة الإلكترونية، وأن تطبيقها يتم بشكل متوسط نظراً لتوفر البنية التحتية والتشريعية التي تنظم عمل الحكومة الإلكترونية بشكل مقبول.
 - أن مستوى الأمان والحماية والخصوصية في الحكومة الإلكترونية كان مرتفعاً، بما يعطي المواطنين ثقة وشعور بالأمان أثناء استخدام المواقع الإلكترونية.
 - يلعب تطبيق الحكومة الإلكترونية دوراً في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، من حيث سهولة وسرعة تقديم الخدمات، وأنا كلما تم الاهتمام بتطبيق الحكومة الإلكترونية وتوفير متطلبات تطبيقها بشكل فعال زادت جودة الخدمات.

5.5. التوصيات:

استناداً إلى نتائج الدراسة يقترح الباحث التوصيات التالية:

■ التوصيات الخاصة بتطبيق الحكومة الإلكترونية:

- العمل على بناء قاعدة بيانات شاملة للربط بين الوزارات والدوائر الحكومية بعضها ببعض، بما يسهل على المواطنين الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية بسهولة ويسر.
- العمل على تعزيز وتطوير منظومة الاتصالات الحكومية، بما يسهل على المواطنين والموظفين الحكوميين تقديم الخدمات الإلكترونية، نظراً لما أظهرته نتائج الدراسة من أن منظومة الاتصالات الحكومية كانت بدرجة متوسطة.
- ضرورة تطوير أنظمة تشريعية خاصة بالتعاملات الإلكترونية الحكومية، وأن تكون معايير تطبيقها ومحدداتها واضحة للجميع، بحيث تصف القواعد القانونية الواجب اتباعها والمحظور منها.
- قيام الوزارات بالانتقال التدريجي نحو إجراء المعاملات الإلكترونية، وتحديد الصلاحيات للموظفين للوصول إلى أنظمة الحكومة الإلكترونية اللازمة لتقديم الخدمات.

■ التوصيات الخاصة بجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية:

- العمل على إيجاد نظام حكومي إلكتروني يضمن التحقق من شخصية المواطنين وتقديم الخدمات الإلكترونية لهم دون الحاجة إلى وجودهم في المقرات الحكومية.
- الاهتمام بتطوير الموقع الإلكتروني، وإصلاح الأعطال التي تواجه المستخدمين، بما يعزز موثوقية المواطنين بالخدمات الإلكترونية.
- العمل على إيجاد نظام رد إلكتروني، يسهم في مساعدة المواطنين في حل المشكلات التي تواجههم بشكل سريع وفوري، بما يعزز الاستجابة لديهم.
- ضرورة الاهتمام بتطبيق الحكومة الإلكترونية لما له من دور في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة.

مقترحات لدراسات مستقبلية:

- عمل دراسات تبحث في المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين.
- عمل دراسات تبحث في اتجاه المواطنين نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- عمل دراسات تبحث في سبل تطوير وتعزيز الحكومة الإلكترونية في فلسطين.

المصادر والمراجع:

الكتب:

- ابراهيم، هشام محمود (2012)، كيفية التحول إلى نظام الحكومة الالكترونية نموذج تطبيقي مقترح، ط 1، الجيزة: مركز الخبرات المهنية للإدارة.
- ابن منظور، جمال الدين (2003)، لسان العرب، ج3، دار الحرية للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
- اسماعيل، محمد (2014)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
- بني حمدان، خالد والزبون، عطاالله (2017)، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الاردن.
- بو مروان، سمية (2014)، الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية: دراسة مقارنة، مكتبة القانون والاقتصاد، ط1، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- جودة، محفوظ أحمد (2014)، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الزامل، أحمد وجرادات، ناصر عريقات وأحمد، فوطة، سحر (2012)، تسويق الخدمات المصرفية، ط1، عمان: إثراء للنشر والتوزيع.
- الطائي، حميد عبد النبي وآخرون (2014)، إدارة الجودة الشاملة والايزو، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن.
- الطائي، محمد عبد حسين (2013)، التجارة الالكترونية، المستقبل الواعد للأجيال القادمة، الطبعة الثانية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن.
- فياض وآخرون (2010)، الإدارة المفاهيم والممارسات، الطبعة الأولى، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- القدوة، محمود (2010)، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، ط، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

- قنديلجي، عامر ابراهيم (2015)، الحكومة الإلكترونية، ط1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- المبيضين، صفوان (2011)، الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، ط1، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- محمد، محمد مدحت (2016)، الحكومة الإلكترونية، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، مصر.

الرسائل العلمية:

- أبو اريحة، علي أحمد عبد الله (2014)، إدارة المعرفة وأثرها الاستراتيجي في جودة خدمات الحكومة الإلكترونية: بالتطبيق على إدارة ترخيص السواقين والمركبات بالأردن في الفترة من 2005-201، رسالة ماجستير، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- أبو سعدة، أحمد مصطفى أحمد (2019)، دور البيانات الضخمة في تحسين جودة الخدمات: دراسة حالة الجامعة الإسلامية بغزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أبو عكر، فوزي فايز عودة (2016)، دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين: دراسة حالة- الغرفة التجارية الصناعية بغزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- بطاينة، محمد أحمد (2014)، استخدام أسلوب جودة الخدمة لتقييم جودة أنظمة المعلومات: دراسة تطبيقية في المستشفيات في الأردن، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية، الأردن.
- الجبوري، أحمد محجوب تركي (2017)، العلاقة بين الحكومة الإلكترونية ورضا متلقي الخدمة: دراسة تحليلية للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
- الجرجري، أحمد سليمان محمد والعزاوي، محمد عبد الوهاب محمد (2010)، دور تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق المزايا التنافسية: دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة نينوى، الكلية التقنية الإدارية، جامعة الموصل.

- الجميلي، أيسر (2019)، أثر جودة الخدمة على رضا عملاء شركات التأمين في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.
- الخصاونة، محمد موسى سليم (2019)، تقييم جاهزية لتبني الحكومة الالكترونية في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
- الخطيب، سناء محمد (2017)، تقييم جودة الخدمات الحكومية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية: دراسة حالة، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
- دسي، زينب حوا (2015)، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على تحسين أداء الموارد البشرية - دراسة حالة بلدية عين مليلة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة أم البواقي، الجزائر.
- الراقوبي، قيس (2016)، أثر الجودة الشاملة في تحسن المؤسسات الخاصة والعامة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام المهدي، السودان.
- السعافين، فاطمة (2015)، استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- السليتي، علاء أحمد (2019)، أثر استخدام الحكومة الالكترونية وإعادة بناء ثقة المواطنين في الحكومة من خلال الرضا عن الخدمات الالكترونية كمتغير وسيط، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.
- السليتي، علاء أحمد (2019)، أثر استخدام الحكومة الالكترونية وإعادة بناء ثقة المواطنين في الحكومة من خلال الرضا عن الخدمات الالكترونية كمتغير وسيط، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.
- الشاهين، أماني عبد الله سالم (2015)، أثر عوامل النجاح لبوابة الحكومة الالكترونية على مستوى القبول: اختبار الدور الوسيط لرضا المستخدمين: دراسة حالة - دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، الأردن.
- شبو، محمد مكي (2018)، أثر دوافع المؤسسات العامة على تبني تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال تقديم الخدمات: دراسة حالة في ولاية الخرطوم، بحث دكتوراة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، السودان.

- الشلبي، علي (2014)، أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء في الجامعات الأردنية: دراسة حالة لبعض الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- الطراونة، دانا عصام محمود (2019)، أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
- العبدلات، محمد عقلة (2015)، أثر تصميم المواقع الإلكترونية على جودة الخدمات: دراسة حالة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، الأردن.
- العتيبي، نايف حيان خالد العصيمي (2020)، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة من وجهة نظر موظفي وزارة التجارة والصناعة القطرية، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الأردن.
- علوان، محمد نعمان (2017)، مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الغرابوي، محمد حسن (2014)، دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على الشق المدني في وزارة الداخلية والأمن الوطني - قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الغزاوي، وعد متعب (2020)، أثر استخدام الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية باستخدام الحوسبة السحابية كمتغير معدل، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.
- فليسي، ليندة (2012)، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوقرة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوقرة، الجزائر.
- الكساسبة، مشعل عبد المجيد (2014)، أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في أداء العاملين: دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

- كوفحي، شرف الدين (2021) مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية وأثره على الإصلاح الإداري: دائرة الجمارك الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.
- لواطى، فطيمة الزهراء (2015)، معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية E-Governance في المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري: دراسة حالة - بلدية عزابة ولاية سكيكدة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر - بسكرة-، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- المري، محمد حمد طالب الدهمان (2020)، أثر الحوافز على جودة الخدمات في وزارة الصناعة والتجارة في قطر: دراسة حالة، رسالة ماجستير، جامعة عمان الأهلية، الأردن.
- مسعود، حمد سعيد راشد الاسود (2020)، الإبداع الإداري وأثره في جودة الخدمة المقدمة في البلديات القطرية، رسالة ماجستير، جامعة عمان الأهلية، الأردن.
- المنصور، إسرائ (2019)، تطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها على فعالية أداء الموظفين: القيادة التحويلية كمتغير معدل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
- المنهالي، صالح محمد جابر عبد الله (2016)، جودة خدمات الحكومة الالكترونية ودورها في تحقيق رضا المستفيدين: دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.

المجلات العلمية:

- بظاظو، ابراهيم والعمامرة، أحمد (2010)، تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، 9 (45).
- بوزيان، حسان (2014)، أثر جودة الخدمة على رضا العميل (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة العلمة)، مجلة رؤى اقتصادية، العدد 2، 62-75.
- الجراح، ندى بدر (2012)، الحكومة الالكترونية الواقع ومشاكل التطبيق في العراق، مجلد الخليج العربي، ع 4، جامعة البصرة، العراق.
- جمال، حمدي (2020) الاقتصاد العالمي: ما بعد جائحة كورونا، مجلة آفاق سياسية، المركز العربي للبحوث والدراسات، العدد (60)، ص ص 21-24.

- الحداد، حسون محمد (2013)، أثر عناصر مناخ الابتكار التسويقي على رضا العملاء عن جودة الخدمة في المصارف التجارية العقارية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، جامعة بغداد، العراق.
- حسان، ننفية محمد مهدي (2016)، دور الحكومة الالكترونية في ترقية ثقافة المجتمع، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية الإنسانية، ع15، الجزائر.
- حواس، مولود وحمودي، رايح (2013)، أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك، دراسة حالة خدمات الهاتف النقال للوطنية لاتصالات الجزاء، مجلة أداء المؤسسة الجزائرية، العدد (30).
- الحوري، فالح عبد القادر والفواعير، زياد محمود (2011)، تجارب الحكومات الالكترونية المتميزة وإمكانية الاستفادة منها في التجربة الأردنية، المجلة العربية للعلوم الاقتصادية والإدارية، لبنان ع (5)، 55-76.
- خالص، مريم (2013) الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد (4)، ص 439-460
- رضوان، رأفت (2005) الحكومة الالكترونية، سلسلة مفاهيم أساسية للمعرفة، المركز الدولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجيات، العدد (5)، السنة الأولى.
- زيار، سليمان عبود (2015)، آليات قياس كفاءة التحول نحو الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية في عينة من المستفيدين من الخدمات الإلكترونية مديرية جوازات بغداد، مجلة جامعة بابل، 23 (2).
- شاهد، إلياس، وعرابية، الحاج ودفورور، عبد النعيم (2016)، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، عدد 3/2016.
- الطائي، رعد، قاسم، صبيحة، الوادي، محمود (2013)، تقويم جودة الدراسات العليا في إحدى كليات جامعة بغداد في ضوء بعض العوامل المؤثرة فيها، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 11 (6)، 120-130.
- عبد القادر، دبون (2012)، دور التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمات الصحية حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة، مجلة الباحث، عدد 11/2012.

- العزب، حسين محمد (2017)، المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية الأردنية من وجهة نظر العاملين، جامعة آل البيت، مجلة المنارة للبحوث والدراسات، 24 (1): 173-192.
- قرباتي، مليكة (2015)، الحكومة الالكترونية وأثر الفساد الإداري والمالي على أدائها، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية - جامعة زيان عاشور بالجلفة - الجزائر، ع23، 154-170.
- كتانه، خير مصطفى وأبو جارور، سحر فالح (2016)، الحكومة الإلكترونية في الأردن: التحديات والفرص، مجلة رماح للبحوث والدراسات - مركز البحث وتطوير الموارد البشرية - رماح - الأردن، 1(17)، 115-129.
- الكتيبي، مروة محسن علي (2015)، أثر الحكومة الإلكترونية في الأداء في المنظمات العامة في مصر، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج6، مصر. معهدالبحوثوالاستشارات (2006)
- الحكومة الالكترونية، جامعة الملك عبد العزيز، الإصدار التاسع، جدة.
- ملاعب، عمر (2020) الحكومة الإلكترونية وجائحة (كوفيد-19)، مجلة جسر التنمية، المعهد العربي للتخطيط، العدد (151)، ص ص 1-11.
- ملكاوي، نازم محمود (2016)، تطبيق تكنولوجيا المعلومات في قطاع الخدمات السياحية: أثر استخدام نظام الحجز الالكتروني في تحسين خدمة الزبائن في فنادق الخمس نجوم في الأردن، مجلة جامعة الأقصى - سلسلة العلوم الإنسانية، 20 (1)، 175-205.
- المناصير، علي فلاح (2016)، تقييم تجربة الحكومة الالكترونية الأردنية، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، 6 (1): 24-52.
- ميلود، ذبيح (2015)، الحكومة الالكترونية مدخل للإصلاح الإداري في العالم العربي، مجلة دراسات وأبحاث، جامعة الجلفة، الجزائر.
- نصيف، عمر (2013)، دور جودة الخدمات الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة: دراسة تطبيقية على محافظة القاهرة، مجلة البحوث والدراسات العربية، العدد 65، ص 287-352.
- وداد، بن قيراط (2014)، جودة الخدمات وأثرها على رضا الزبون: دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري، مجلة رماح للبحوث والدراسات، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، 1 (14)، 180.

المؤتمرات العلمية:

- واعر، وسيلة (2011)، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر -، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.

المراجع الأجنبية:

1. Ayoade, OlusolaBamidele (2019). **Effect of E-Governance Usage on Service Delivery in Tertiary Institutions in Oyo Township of Southwest Nigeria**, Afr.J.MIS, Vol.1, Issue 3, pp. 37-56.
2. E.M. Nicolai (2016), **Empowering Citizens Through E-Government Services**, an Empirical Study On Public Service Satisfaction, Attitudes.
3. Fan, J. an Yang, W. (2015). **Study on E-Government Services Quality: The Integration of Online and offline Services**, Journal of Industrial Engineering and Management JIEM, 8 (3): 693-718.
4. Malik. B, Shuqin. C, Mastoe. A, Gul. N & Gul. H (2016) **Evaluating Citizen e-satisfaction from e-government Services: A Case of Pakistan**, European Scientific Journal, Vol.12, No.5, pp. 346-370.
5. Perdal, Robert (2016), **factors of Local E-Government Development in Poland: The Case of the Poznan Agglomertation**. Question's Geographical, Vol.35 Issue 2, p 115-129.
6. Seena Joseph, Oludayo O. olugbara, (2018), **Evaluation of municipal e-government reading using structural equation**

modelling technique, The Journal for trans disciplinary Research in Southern Africa, Volume 14 Number 1.

7. Tokdemir, G, Pacin, Y, Kurfal, M, &Arifo (2017). **Adoption of e-government services in Turkey**. Computers in Human Behavior, (66), 168-178.

ملحق رقم (1) أداة الدراسة بصورتها الأولية (قبل التحكيم)



جامعة الخليل

كلية الدراسات العليا

استبانة

حضرة الموظف/ة المحترم/ة

تحية طيبة،،

يقوم الباحث بدراسة تحت

عنوان "الحكومة الالكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في

إفظة رام الله والبيرة" وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

الإدارة العامة من كلية الإدارة العامة في جامعة الخليل. ولتحقيق أغراض الدراسة، قام الباحث بإعداد هذه

الاستبانة معتمداً على ما جاء في أدبيات الأبحاث، والدراسات السابقة. لذا يرجى التكرم بالإجابة

عن فقراتها، علماً أن البيانات هي لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بموضوعية

وأمانة وسرية تامة .

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحث :

محمود كامل الدرايع

إشراف:

الدكتور: ياسر شاهين

القسم الأول: البيانات الشخصية

يتكون القسم الأول من المعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الوزارة التي تعمل بها) والمطلوب وضع إشارة (X) في المكان المخصص الذي يتناسب معك .

1. سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات 5-10 سنوات أكثر من 10 سنوات
2. المؤهل العلمي: دبلوم بكالوريوس دراسات عليا
3. الوزارة التي تعمل بها:

القسم الثاني: مجالات الدراسة وأبعادها

يرجى وضع إشارة (X) في المكان المخصص الذي يعبر عن رأيكم فيما يتعلق بالحكومة الالكترونية في

وزارتكم من خلال المؤشرات الآتية:

الرقم	الفقرة	موا فق 5	موا فق 4	محا يد 3	معار ض 2	معار ض بشدة 1
المتغير المستقل للحكومة الالكترونية						
البنية التحتية						
1.	تتوفر الأجهزة اللازمة لتحقيق متطلبات الحكومة الالكترونية.					
2.	تتوفر شبكات اتصال اللازمة لتحقيق متطلبات الحكومة الإلكترونية.					
3.	لدى الوزارة منظومة اتصال متطورة ذات جودة عالية.					
4.	تتوفر شبكة اتصال خاصة بالتعاملات الالكترونية الحكومية تستخدم مفير بط الجهاات الحكومية بمر كزبيانات التعاملات الالكترونية الحكومية.					
5.	تمتاز قواع البيانات التي توفرها بوابة الحكومة الالكترونية بالحدثة.					
6.	الأنظمة الالكترونية المستخدمة في المؤسسات الحكومية امنة					
البيئة التشريعية						
7.	تتوفر التشريعات ذات العلاقة بما عمال الحكومة الالكترونية وتحدد ما هو مشروع ومحتور منها والعقو					

					بات المترتبة على خرقها
					8. التشريعات المعتمدة تسهل التعاملات الالكترونية.
					9. تضع التشريعات معايير شفافة تتصف بالثبات لجميع تطبيقات الحكومة الالكترونية.
					10. توفر التشريعات الحماية اللازمة لسرية وسلامة السجلات والمعلومات الالكترونية.
					11. تساعد التشريعات على إنشاء سجلات الكترونية وإيداعها وإصدارها وحفظها.
أنظمة الحكومة الالكترونية					
					12. يتم تقديم الغالبية الخدمتية العملية باستخدام أنظمة الحكومة الالكترونية.
					13. يتم إنجاز غالبية المهام المطلوبة في العملية باستخدام أنظمة الحكومة الالكترونية.
					14. تتم معالجة البيانات في العملية باستخدام أنظمة الحكومة الالكترونية.
					15. يتم تنظيم سير الأعمال داخل بيئة العملية اعتماداً على أنظمة الحكومة الالكترونية.
					16. يحصل العاملون على المعلومات التي يحتاجونها في العمل عبر قنوات الحكومة الالكترونية داخل العمل.
					17. توفر أنظمة الحكومة الالكترونية قنوات اتصال رسمية داخل بيئة العمل.
					18. يمكن للعاملين الوصول إلى أنظمة الحكومة الالكترونية لإنجاز الأعمال من أجهزة مختلفة.
					19. يمكن للعاملين الوصول إلى أنظمة الحكومة الالكترونية لإنجاز الأعمال من أماكن مختلفة.

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
المتغير التابع: جودة الخدمات للحكومة الالكترونية						
الملموسية (تصميم الموقع)						
1.	الموقع الالكتروني للوزارة مصمم بطريقة سهلة وجذابة.					
2.	المعلومات المنشورة في الموقع محدثة.					
3.	يتوفر في الموقع الالكتروني خاصية البحث وهي تعمل بشكل فعال.					
4.	يحتوي الموقع الالكتروني على معلومات مفصلة عن الخدمات المتوفرة في الموقع.					
5.	يسهل الموقع الالكتروني للمواطنين إنجاز كافة المعاملات دون الحاجة للرجوع إلى الأقسام المختلفة بشكل شخصي.					
6.	عملية التحميل في الموقع سهلة وسريعة.					
الموثوقية						
7.	يوفر الموقع الالكتروني المعلومات والخدمات اللازمة للمستخدمين بكل دقة وشفافية.					
8.	يقدم الموقع الالكتروني الخدمة على نحو عال من المصداقية والوضوح.					
9.	يقدم الموقع الالكتروني الخدمات المطلوبة في مواعيدها المحددة دون تأخير.					
10.	يقوم الموقع الالكتروني بإصلاح الأعطال التي تحدث فوراً.					
11.	يثق المواطنون بالمعلومات التي يتم الحصول عليها من الموقع.					
12.	أعتقد بأن المعلومات الخاصة بالمعاملات الالكترونية المستخدمة في الموقع الالكتروني ملائمة للمستخدمين منها.					
الاستجابة						
13.	يوجد في الوزارة فريق عمل متخصص يعمل على تقديم الحلول للمشكلات التي تواجه المواطنين.					
14.	يحصل المواطنون من الموقع على استجابة سريعة على الاستفسارات المتعلقة بالخدمات الالكترونية.					
15.	يقدم الموقع حل للمشكلات التي تواجه المواطنين بسرعة.					
16.	يقوم الموقع بتطوير خدماته بناء على حاجات ورغبات المواطنين.					
17.	يتوفر لدى الموقع الالكتروني رد تلقائي على كافة الاستفسارات.					
18.	يقوم الموقع الالكتروني بتنزيل التطبيقات الحديثة كنوع من الاستجابة للتغيرات التي تحدث في عالم الاتصالات وتكنولوجيا					

					المعلومات.
الضمان (الأمن والخصوصية)					
					19. الموقع الالكتروني للوزارة آمن.
					20. يوفر الموقع الالكتروني للمواطنين الخصوصية من خلال طلب اسم المستخدم وكلمة المرور.
					21. يقدم الموقع الالكتروني للوزارة الضمانات اللازمة للحفاظ على سرية وأمن المعلومات الخاصة بالمواطنين.
					22. يتم التعامل مع البيانات الخاصة بالمواطنين من قبل موظفين ذوي علاقة بالموضوع.
					23. يوفر الموقع الالكتروني الحماية الكافية للمعلومات الشخصية الخاصة بالمتعامل من خلال برامج الحماية المختلفة.
					24. تلتزم الوزارة بعدم مشاركة المعلومات الشخصية بالمواطنين مع أي جهة أخرى.

الاعتمادية

					25. تقدم الدائرة الخدمة للمواطنين في الوقت المحدد لها وبدقة عالية.
					26. تحظى الوزارة بثقة واستحسان المواطنين في الخدمات الالكترونية.
					27. يمكن للمراجعين الاعتماد على المعلومات الالكترونية المقدمة.
					28. تهتم الوزارة بمشاكل المواطنين وتعمل على حلها.
					29. تحتفظ الوزارة بسجلات الكترونية دقيقة وموثقة.

شكراً على حسن تعاونكم

ملحق رقم (2) أسماء محكمين الاستبانة

الاسم	التخصص	مكان العمل
د. محمد عمرو	إدارة أعمال	جامعة القدس المفتوحة
د. سمير الجمل	إدارة أعمال	التعليم العالي
د. حسين عبد القادر	إدارة أعمال	جامعة الاستقلال
د. أيمن الزرو	إدارة عامة	جامعة بيرزيت
د. محمد أبو زيد	إدارة أعمال	جامعة بيرزيت
د. محمود صلاحات	إدارة أعمال	جامعة فلسطين الأهلية
د. أسامة شهوان	إدارة عامة	جامعة الخليل

HEBRON
UNIVERSITY



جامعة الخليل

Ref.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الرقم :

Date

التاريخ : 2021/05/24

السيد / أ. موسى ابو زيد المحترم
رئيس ديوان الموظفين العام

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع / بحث دراسات عليا

يفيد برنامج الماجستير في الادارة العامة في جامعة الخليل بأن الطالب محمود كامل عبد الفتاح الدرابيع، ورقمه الجامعي (21819118) هو احد طلاب برنامج الماجستير في الادارة العامة (MPA) وهو في طور جمع المعلومات لبحثه بعنوان (الحكومة الالكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة).

يرجى مساعدته في تسهيل مهمته لإعداد الرسالة.

مع الاحترام و التقدير،،،

أ. د. سمير ابو زنيد
عميد كلية التمويل والإدارة
رئيس لجنة الدراسات العليا

