

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

تقييم مدى نجاح الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم – قطاع غزة من وجهة نظر العاملين

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحث لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification.

اسم الطالب : أحمد سميح مصطفى حماد
Student's name:

التوقيع: أحمد حماد
Signature:

التاريخ: 2013/9/25م
Date:



الجامعة الإسلامية- غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

تقييم مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم – قطاع غزة من وجهة نظر العاملين

إعداد الطالب:

أحمد سميح مصطفى حماد

إشراف:

أ.د. يوسف حسين محمود عاشور

قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

2013م – 1434هـ



نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ أحمد سميح مصطفى حماد لنيل درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال وموضوعها:
تقييم مدى نجاح الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم قطاع غزة من وجهة نظر العاملين

Assessing the Success of Ministry of Education E-Services, Employee Prospective

وبعد المناقشة التي تمت اليوم السبت ٠٢ ذو القعدة ١٤٣٤ هـ، الموافق ٠٧/٠٩/٢٠١٣م الساعة الحادية الثانية مساءً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

أ.د. يوسف حسين عاشور	مشرفاً ورئيساً	
د. يوسف عبد عطيه بحر	مناقشاً داخلياً	
د. محمد جودت فارس	مناقشاً خارجياً	

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق ،،،

مساعد نائب الرئيس للدراسات العليا

أ.د. فؤاد علي العاجز

سورة النمل

قَالَ تَعَالَى: ﴿رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَلَدِيَ وَأَنْ
أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾ (١٩)

سورة النمل الآية (19)

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع ومدى نجاح الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم - غزة، كأحد تطبيقات الحكومة الالكترونية الفلسطينية وتقييمها من خلال بحث درجة توافر معايير نجاح النظم الإدارية (جودة المعلومات، جودة الخدمة، جودة النظام)، ومدى رضا المستخدمين عنها.

وقد انتهجت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام برنامج SPSS الاحصائي لتحليل البيانات، وتم استخدام الاستبانة لاستطلاع عينة الدراسة، والمكونة من العاملين بوزارة التربية والتعليم في جميع محافظات قطاع غزة، وقد تم توزيع 450 استبانة، وتم استرداد 400 استبانة صالحة للتحليل أي أن نسبة الاسترداد حوالي (88.9%).

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها وجود إدراك لدى مجتمع الدراسة لأهمية الخدمات الالكترونية وأثرها الإيجابي على إنجاز الأعمال في وزارة التربية والتعليم - قطاع غزة على توفير الوقت والكلفة، وتمتع موقع الخدمات الالكترونية بجودة التصميم وسهولة التعلم، وتوافر متطلبات نجاح نظم المعلومات الإدارية من حيث جودة المعلومات، وجودة الخدمة، وجودة النظام في الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم، وآثارهم الإيجابية على رضا المستخدمين، والفائدة المدركة من استخدام النظام، كذلك زيادة رضا وقناعة الأفراد طردياً مع زيادة استخدام الخدمات الالكترونية.

وأوصت الدراسة بضرورة الحفاظ على مستوى الرضا المرتفع لدى موظفي وزارة التربية والتعليم - قطاع غزة عن الخدمات الالكترونية وذلك بالعمل على المشكلات التي تواجههم مثل عدم توافر الدعم الفني، وصعوبة تصفح الموقع، والاستماع إلى آرائهم وأفكارهم، وكذلك ضرورة إجراء تقييم مستمر لجودة الخدمات الالكترونية، وتغطية الخدمات الالكترونية لجميع مناحي العمل، وإدارات وزارة التربية والتعليم، والاستغلال الأمثل لأجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت والاتصالات التي تمتلكها الوزارة، لتقديم خدمات الكترونية متطورة وتحقيق الاستفادة القصوى من هذه المعدات من خلال التطبيقات والحلول البرمجية للأعمال، كذلك نشر ثقافة الحكومة الالكترونية لدى الطلبة والعاملين.

Abstract

Assessing Ministry of Education-Gaza Strip e-Services success, Employees perspective.

The study aimed to identify the reality of the electronic Services of the ministry of Education-Gaza Strip, and assessing its success, As one of the applications of the Palestinian e-government , by evaluating the availability of the success factors for the management information systems (quality information, service quality, quality system), and their impact on user satisfaction and perceived usefulness.

This study has followed descriptive analytical method, a questionnaire designed and distributed to survey a sample of the study, consisting of the ministry of education employees in Gaza Strip Governorates, the returned questionnaires were 400 with 88.9%.

The study revealed that the employees aware of the advantages and the importance of e-services and its positive impact on the Ministry of education-processes, saving time, effort, and cost. Also revealed availability of management information systems success factors in terms of information quality, service quality, system quality and their impact on the success of the ministry e-services. Found also the ease of learning to use, quality of its website design, and an increase in user's satisfaction and perceived usefulness with the increase in the use of e-services.

The study recommended maintaining the high level of satisfaction among the Ministry of education staff in Gaza Strip toward its e-services by quickly solving its problem, and providing high quality technical support, listen to their opinions and ideas, as well as the need to assess the quality of e-services continuously, and completing the E-transformation of the whole ministry. Also recommended the optimal use of computers, Internet and communications networks owned by the Ministry, to provide sophisticated e-services. Finally raising the level of cultural awareness of e-government among students and employees.

الإهداء

**إلى معنى الحب والحنان ...إلى بسمّة الحياة وسر الوجود...إلى
من لم يخلوا علي بالدعاء ...والديّ الأعزاء**

**إلى من لم يدخر جهداً في توفير سبل الراحة ، رمز العطاء
والوفاء ...زوجتي العزيزة**

**إلى ضياء قلبي ودربي ونوري عيني وأملي في المستقبل....أبنائي
كريم ولانا**

الباحث:

أحمد سميح حماد

شكر وتقدير

أشكر الله العليّ القدير الذي وفقني ويسر لي الجهد والوقت لإنجاز هذا البحث، إنه على كل شيء قدير، وما توفيقي إلا بالله عليه توكلت، كما أصلي وأسلم على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

وإنني لأخص بالشكر والامتنان حضرة الأستاذ الفاضل أ. د. يوسف عاشور، الذي تفضل مشكوراً بالإشراف على هذه الرسالة، والذي كان لما بذله من جهد ورعاية وسداد رأي الأثر الكبير في إخراج هذا البحث إلى الواقع، فقد كان نعم المشرف، فله مني كل الاحترام والتقدير وجزاه الله خير الجزاء.

وأقدم بالشكر إلى كل من الدكتور/ يوسف بحر والدكتور/محمد فارس، حفظهما الله لتفضلهما بقبول مناقشة هذه الرسالة، والشكر الجزيل لكل أعضاء الهيئة التدريسية المحترمين في الدراسات العليا بكلية التجارة بالجامعة الإسلامية.

وأقدم بالشكر الجزيل لجميع الأساتذة الذين ساهموا في تحكيم استبانة هذه الرسالة، لما كان لنصائحهم من النفع في هذه الدراسة.

كما وأقدم بجزيل الشكر لزملائي الأعزاء في مديرية التربية والتعليم-رفح، وأخص بالذكر أ. محمد مهنا، و أ. شادي أبوعزيز وذلك لتعاونهم معي في إنجاز هذا العمل.

وأسأل الله أن تكون جهودهم في ميزان حسناتهم، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

الباحث:

أحمد سميح حماد

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	قرار لجنة المناقشة
ب	آية قرآنية
ج	الملخص بالعربية
د	الملخص بالإنجليزية
هـ	الإهداء
و	شكر وتقدير
ز	قائمة المحتويات
ي	قائمة الجداول
م	قائمة الأشكال
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
2	أولاً: المقدمة
3	ثانياً: مشكلة الدراسة
4	ثالثاً: متغيرات الدراسة
5	رابعاً: فرضيات الدراسة
6	خامساً: أهداف الدراسة
6	سادساً: أهمية الدراسة
7	سابعاً: مصطلحات الدراسة
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	
المبحث الأول: الحكومة الالكترونية	
11	أولاً: المقدمة
11	ثانياً: مفهوم الحكومة الالكترونية
13	ثالثاً: أهمية الحكومة الالكترونية
14	رابعاً: أهداف الحكومة الالكترونية
15	خامساً: أنواع الحكومة الالكترونية
17	سادساً: مراحل التحول إلى الحكومة الالكترونية
21	سابعاً: متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية

الصفحة	المحتوى
المبحث الثاني: الخدمات الالكترونية وقياس فعاليتها	
24	أولاً: مقدمة
24	ثانياً: مفهوم الخدمات الحكومية الالكترونية
26	ثالثاً: المبادئ الأساسية للخدمات الحكومية الالكترونية
27	رابعاً: أنواع الخدمات الالكترونية
29	ثالثاً: قياس فعالية الخدمات الالكترونية
المبحث الثالث: وزارة التربية والتعليم-قطاع غزة والخدمات الالكترونية	
39	أولاً: المقدمة
39	ثانياً: أنشطة ومهام وزارة التربية والتعليم-قطاع غزة
40	ثالثاً: الخدمات الالكترونية لوزارة التعليم-قطاع غزة
الفصل الثالث: الدراسات السابقة	
50	أولاً: المقدمة
50	ثانياً: الدراسات المحلية
59	ثالثاً: الدراسات العربية
65	رابعاً: الدراسات الأجنبية
73	خامساً: التعليق على الدراسات السابقة
الفصل الرابع: الطريقة والاجراءات	
76	مقدمة
76	أولاً: منهجية الدراسة
76	ثانياً: طرق جمع البيانات
77	ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة
78	رابعاً: أداة الدراسة
79	خامساً: صدق الاستبانة
85	سادساً: ثبات فقرات الاستبانة
87	سابعاً: اختبار التوزيع الطبيعي
88	ثامناً: المعالجات الإحصائية
الفصل الخامس: تحليل وتفسير مجالات الدراسة واختبار الفرضيات	
90	المبحث الأول: خصائص عينة الدراسة

الصفحة	المحتوى
97	المبحث الثاني: تحليل فقرات الاستبانة
97	تحليل فقرات المحور الأول: واقع الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم- غزة
102	تحليل فقرات المحور الثاني: جودة المعلومات وخصائصها
107	تحليل فقرات المحور الثالث: جودة النظام
111	تحليل فقرات المحور الرابع: جودة الخدم
115	تحليل فقرات المحور الخامس: الفائدة المدركة من استخدام النظام
119	تحليل فقرات المحور السادس: رضا المستخدمين
123	المبحث الثالث: مناقشة الفرضيات
الفصل السادس: النتائج والتوصيات والدراسات المقترحة	
147	أولاً: النتائج
148	ثانياً: التوصيات
148	ثالثاً: الدراسات المقترحة
المراجع	
150	المراجع العربية
157	المراجع الأجنبية
الملاحق	
163	ملحق رقم (1) أسماء المحكمين
165	ملحق رقم (2) استبانة الدراسة
171	ملحق رقم (3) كتاب تسهيل مهمة

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
4.1	مجتمع الدراسة	77
4.2	مقياس درجات لكرت	79
4.3	الصدق الداخلي لفقرات الاستبانة	80
4.4	معامل الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة	85
4.5	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	85
4.6	معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)	86
4.7	اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)	87
4.8	أطوال المقياس	88
5.1	الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة	90
5.2	توزيع عينة الدراسة حسب القدرة على استخدام الحاسوب	93
5.3	توزيع عينة الدراسة حسب توفر خدمة الانترنت في مكان العمل	93
5.4	توزيع عينة الدراسة حسب توفر خدمة الانترنت في البيت	94
5.5	توزيع عينة الدراسة حسب معدل استخدام الانترنت	94
5.6	توزيع عينة الدراسة حسب معدل استخدام الخدمات الالكترونية	95
5.7	التكرار والنسبة المئوية لعينة الدراسة والمتعلقة بأهم الخدمات التي يحصلون عليها من الانترنت	96
5.8	تحليل فقرات المحور الأول (واقع الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم - غزة)	97
5.9	تحليل فقرات المحور الثاني (جودة المعلومات وخصائصها)	102

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
5.10	تحليل فقرات المحور الثالث (جودة النظام)	107
5.11	تحليل فقرات المحور الرابع (جودة الخدمة)	111
5.12	تحليل فقرات المحور الخامس (الفائدة المدركة من استخدام النظام)	115
5.13	تحليل فقرات المحور السادس (رضا المستخدمين)	119
5.14	معامل الارتباط بين جودة المعلومات والفائدة المدركة من استخدام النظام	123
5.15	معامل الارتباط بين جودة المعلومات ورضا المستخدمين	124
5.16	معامل الارتباط بين جودة النظام والفائدة المدركة من استخدام النظام	125
5.17	معامل الارتباط بين جودة النظام ورضا المستخدمين	126
5.18	معامل الارتباط بين جودة الخدمة والفائدة المدركة من استخدام النظام	127
5.19	معامل الارتباط بين جودة الخدمة ورضا المستخدمين	128
5.20	نتائج اختبار t للعينات المستقلة للفروق بين إجابات المبحوثين حول محور الفائدة المدركة من استخدام النظام، ورضا المستخدمين للخدمات الالكترونية	129
5.21	نتائج تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة MANOVA بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى إلى العمر	130
5.22	نتائج تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة MANOVA بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى إلى المستوى التعليمي	131
5.23	نتائج تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة MANOVA بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى إلى عدد سنوات الخدمة	132
5.24	نتائج تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة MANOVA بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى إلى مكان العمل	133
5.25	نتائج تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة MANOVA بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى إلى المسمى الوظيفي	134

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
5.26	اختبار Bonferroni للفروق المتعددة بين المتوسطات حسب متغير المسمى الوظيفي	135
5.27	نتائج تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة MANOVA بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى إلى المديرية التابع إليها الموظف	136
5.28	نتائج تحليل مصادر التباين متعدد المتغيرات التابعة MANOVA بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى إلى المديرية التابع إليها الموظف	137
5.29	اختبار Bonferroni للفروق المتعددة بين المتوسطات حسب متغير المديرية التابع إليها الموظف	137
5.30	نتائج تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة MANOVA بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى إلى القدرة على استخدام الحاسوب	138
5.31	اختبار Bonferroni للفروق المتعددة بين المتوسطات حسب متغير القدرة على استخدام الحاسوب	139
5.32	نتائج اختبار t للعينات المستقلة للفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية يعزى إلى توفر الانترنت في العمل	140
5.33	نتائج اختبار t للعينات المستقلة للفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية يعزى إلى توفر الانترنت في البيت	141
5.34	نتائج تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة MANOVA بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى إلى المعدل اليومي لاستخدام الانترنت	142
5.35	نتائج تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة MANOVA بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى إلى معدل استخدام الخدمات الالكترونية	143
5.36	اختبار Bonferroni للفروق المتعددة بين المتوسطات حسب متغير معدل استخدام الخدمات الالكترونية	144

قائمة الأشكال

رقم الشكل	قائمة الأشكال	الصفحة
1.1	نموذج الدراسة	4
2.1	نموذج (1992) DeLone & McLean IS Success Model	32
2.2	نموذج Delone and Mclean, 2003 لقياس فعالية نظم المعلومات	32
2.3	نموذج قبول التقنية Technology Acceptance Model	36
2.4	الشاشة الرئيسية لنظام الإدارات المدرسية	43
2.5	مكونات نظام شؤون المدرسة	45
2.6	الخدمات الالكترونية الخاصة بالمعلمين	46

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

أولاً: المقدمة

ثانياً: مشكلة الدراسة

ثالثاً: متغيرات الدراسة

رابعاً: فرضيات الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: أهمية الدراسة

سابعاً: مصطلحات الدراسة

أولاً: المقدمة

لقد أدركت المنظمات أهمية الاستفادة من التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء الأعمال، الأمر الذي حدا بها إلى إدخال التكنولوجيا إلى معظم وظائفها وأنشطتها الفنية والإدارية (الذنيبات والمبويضين، 2009)، وهو ما يضع على عاتقنا مسؤولية كبيرة في استغلال هذه التقنيات الحديثة واستثمارها بالشكل الأمثل في تطوير وتسهيل العمليات والاجراءات الادارية وكذلك تحقيق العوائد الاقتصادية وخفض التكاليف الناجمة عن تقديم الخدمات.

وتعد إدارة المؤسسات التعليمية من أهم الأنشطة الإنسانية في المجتمعات على اختلاف مراحل تطورها، ذلك لأنها تؤثر تأثيراً مباشراً في حياة الشعوب والأمم اجتماعياً، واقتصادياً، وسياسياً، فالتعليم استثمار ناجح يؤدي أكله في كل جيل صاعد، وقد تطلب ذلك سعياً جاداً من المسؤولين عن العمل المؤسسي في البحث عن سبل تطوير أدائهم.

ولقد حرصت وزارة التربية والتعليم الفلسطينية-قطاع غزة، على التطوير والتجديد مستفيدة من التكنولوجيا الحديثة، فلقد وفرت على موقعها الالكتروني عبر شبكة الانترنت والذي يبلغ عدد زائريه أكثر من مليون ونصف زائر سنوياً (موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات -فلسطين، تاريخ الاطلاع 2012-5-28)؛ العديد من الخدمات الالكترونية لتلبية احتياجات المتعاملين بشكل كفوء وفعال، نذكر منها على سبيل المثال نظام الالكتروني للمراسلات ونظام لإدارة شؤون الموظفين الإدارية يشتمل على بيانات أكثر من (15000) موظف، ونظام لإدارة شؤون المدرسة يتضمن بيانات الطلبة ودرجاتهم وملفهم الصحي والنفسي وكافة المعلومات المتعلقة بالمدرسة، ونظام لإدارة التدريب التربوي وتقييم مخرجاته، ونظام لإدارة التخطيط المدرسي يتضمن البيانات المتعلقة بالتشكيلات المدرسية والمباني المدرسية كافة والإحداثيات الجغرافية (GIS) لكافة المدارس العاملة في قطاع غزة، ونظام لإدارة القياس والتقويم والامتحانات، ونظام لإدارة الشؤون المالية واللوازم والمستودعات، كما وفرت لخدمة المجتمع المحلي إمكانية متابعة أولياء الأمور لأبنائهم في المدارس، ونظام لإدارة التدريب الميداني لطلبة الجامعات والكليات في المدارس والمؤسسات الحكومية، وقد ساهمت هذه الخدمات الالكترونية في تخفيض 80% من المعاملات الورقية واستبدالها بالإلكترونية (موقع وكالة صفا، تاريخ الاطلاع 2012-5-20).

إن لنجاح النظم المحوسبة أهمية كبيرة لدى المؤسسات، فلم تعد المسألة فيما إذا كانت المؤسسات تستخدم التقنيات الحديثة في عملها أو لا، وإنما في مدى الفائدة والفعالية التي يمكن

تحقيقها من هذا الاستخدام، ويعتبر موضوع تقييم نجاح هذه النظم من أهم المواضيع في هـ ذا المجال، حيث أن هناك ضرورة ملحة لإجراء التقييم وصولاً إلى النجاح المطلوب في الأداء (رومي وصلاح، 2012).

ثانياً: مشكلة الدراسة

قد تكون الخدمات الحكومية الالكترونية ناجحة تقنياً، ولكنها غير فعالة على المستوى الوظيفي، وبتعبير آخر قد لا ترغب الفئة المستهدفة الاستفادة منها بالطريقة الالكترونية، أو قد يوجد بعض العيوب الوظيفية التي تشكل عائق أمام استمرار استخدامهم لتلك التطبيقات، مما يحتم ضمان أن تكون هذه الخدمات المقدمة تلبي احتياجات وتوقعات المتعاملين، ولأجل تطوير وتنفيذ الخدمات الالكترونية الحكومية بكفاءة وفعالية؛ يتطلب ذلك أن يتم تصميمها بحيث تتناسب مع احتياجات وتوقعات المستخدمين لها (Btoush, 2009)، حيث أن فهم تصور المستخدم النهائي للخدمات الالكترونية يساعد الإدارة وصانعي القرار في إدراك الإمكانيات الحقيقية للنظام ونقاط الضعف التي يحتويها، كما ويساهم تقييم استخدام النظام في فهمه وتقييم أدائه (Kader, 2009).

ومن هنا تبرز الحاجة لتقييم ما تم إنفاذه من الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم-قطاع غزة ودراسة انعكاسات تطبيقها على أولئك المستفيدين، فالتوجهات النظرية غالباً ما تعكس تصورات واجتهادات قد تختلف كلية عن التطبيق العملي.

وفي ضوء ما سبق، يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في السؤال التالي: (ما مدى نجاح الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم - غزة من وجهة نظر العاملين؟).

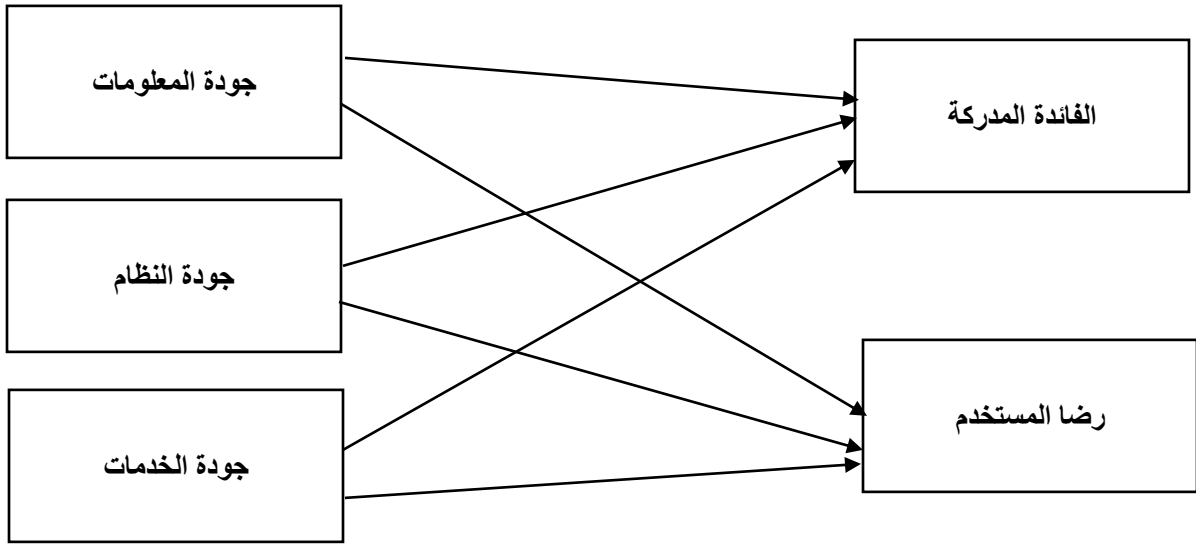
أسئلة الدراسة الفرعية:

1. ما الخدمات الالكترونية التي قامت وزارة التربية والتعليم العالي - غزة بتقديمها؟
2. ما درجة توافر معايير نجاح النظم الإدارية (جودة المعلومات، جودة الخدمة، جودة النظام) في الخدمات الالكترونية المقدمة من وزارة التربية والتعليم؟
3. ما تقييم العاملين في وزارة التربية والتعليم- غزة لجودة الخدمات الالكترونية المقدمة لهم؟
4. هل هناك فروق ذات دلالة احصائية في آراء المبحوثين حول محاور الدراسة تبعاً لمتغيراتهم الشخصية؟

ثالثاً: متغيرات الدراسة

المتغير التابع: مدى نجاح الخدمات الالكترونية، وسيتم قياسه من خلال متغيرين:

- الفائدة المدركة من استخدام النظام.
- رضا المستخدمين.
- المتغيرات المستقلة: هي:
- جودة المعلومات.
- جودة النظام.
- جودة الخدمة.



شكل رقم (1.1) نموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على الدراسات التالية:

Saha, P. (2008), Petter, S., Delone, W., Mclean, E. (2008), Floropoulos, F., et al. (2010)

رابعاً: فرضيات الدراسة

تعتمد الدراسة على مجموعة من الفرضيات التي تستهدف بصفة أساسية إلى معرفة العلاقة بين مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم، وبين مجموعة من المتغيرات المستقلة:

- **الفرضية الرئيسية الأولى:** هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة المعلومات ومدى نجاح الخدمات الالكترونية. وتنقسم هذه الفرضية إلى:

1. هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة المعلومات والفائدة المدركة لاستخدام الخدمات الالكترونية.

2. هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة المعلومات ورضا المستخدمين للخدمات الالكترونية.

- **الفرضية الرئيسية الثانية:** هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة النظام ومدى نجاح الخدمات الالكترونية. وتنقسم هذه الفرضية إلى:

1. هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة النظام والفائدة المدركة لاستخدام الخدمات الالكترونية.

2. هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة النظام ورضا المستخدمين للخدمات الالكترونية.

- **الفرضية الرئيسية الثالثة:** هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمة ومدى نجاح الخدمات الالكترونية. وتنقسم هذه الفرضية إلى:

1. هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمة والفائدة المدركة لاستخدام الخدمات الالكترونية.

2. هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمة ورضا المستخدمين للخدمات الالكترونية.

- **الفرضية الرئيسية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى كل من متغير (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة، مكان العمل، المسمى الوظيفي، المكان الجغرافي للعمل، القدرة على استخدام الحاسوب، توفر انترنت في العمل، توفر الانترنت في البيت، معدل استخدام الانترنت يومياً، معدل استخدام الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم).

خامساً: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم - غزة، كأحد تطبيقات الحكومة الالكترونية الفلسطينية وتقييمها من خلال بحث درجة توافر معايير نجاح النظم الإدارية (جودة المعلومات، جودة الخدمة، جودة النظام)، ومدى رضا المستخدمين عنه، وتقييم الفائدة الكلية من النظام على العملية الادارية والتعليمية بوزارة التربية والتعليم - قطاع غزة، ومن ضمن أهداف الدراسة تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على الخدمات الالكترونية التي قامت وزارة التربية والتعليم - غزة بإحلالها.
2. تقييم درجة توافر معايير نجاح النظم الادارية المحوسبة في نظام الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم، ومدى تأثيرها على رضا المستخدم والفائدة المدركة من استخدامها.
3. معرفة وجه نظر العاملين من هذه الخدمات الالكترونية ومدى تحقيق الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم الهدف منها.

سادساً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

1. تساعد الدراسة في عرض واقع الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم - غزة والتي تخدم موظفي الوزارة والمجتمع المحلي على حد سواء، ومعرفة مدى تطور وقوة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع غزة.

2. تحديد نقاط القوة والضعف، في الخدمات الالكترونية التي تقدمها وزارة التربية والتعليم، وهل ساهمت في تطوير وتوحيد إجراءات العمل وسهولة انجاز الأعمال، وتوفير الوقت والجهد والتكلفة.

3. تزويد الجهات المعنية (الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات، وزارة التربية والتعليم، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) بدراسة تحدد مدى نجاح الخدمات الالكترونية للوزارة من خلال قياس مدى رضا المستخدمين والفائدة المدركة لاستخدام الخدمات الالكترونية التي تقدمها وزارة التعليم خاصة، والحكومة الالكترونية الفلسطينية عامة.

4. فتح آفاق جديدة للباحثين والمهتمين بالبحث العلمي في مجال الخدمات الالكترونية، وذلك من خلال نتائج الدراسة والتوصيات لاستمرار البحث.

سابعاً: مصطلحات الدراسة

الخدمات الحكومية الالكترونية: هي الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات لتنفيذ كافة الأعمال المتعلقة بالحكومة بهدف تسهيل وتسريع خدماتها والتي تقدمها سواء داخل المؤسسات الحكومية نفسها، أو بينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد كمراجعين أو قطاعات الأعمال، وهي وتشكل الخدمات الالكترونية الجوهر والأساس الذي تنطلق منه مشاريع الحكومة الالكترونية (مراد، 2005) و (Buckley,2003).

الحكومة الالكترونية: هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة لتحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية إلى أعمال وخدمات إلكترونية عبر الانترنت، وشبكات الحاسوب، وصولاً إلى تحقيق أهداف المنظمة بأقل وقت وجهد وتكلفة، وذلك يؤدي لجودة وتحسين الأداء وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات مما يحقق الكفاءة والقدرة والشفافية والمحاسبة في الحكومة، ويمكن النظر إلى الحكومة الإلكترونية من أربعة منظورات وهي الخدمات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والديمقراطية الإلكترونية والإدارة الإلكترونية (DeBenedictis et al., 2002) و (OECD,2003).

جودة النظام: يقيس الخصائص المطلوبة من نظام الخدمات الالكترونية وهي قابلية الاستخدام، سهولة التعلم، التوافر، الموثوقية، القدرة على التكيف، وزمن الاستجابة (Delone & Mclean, 2003).

جودة المعلومات: يعتمد مفهوم الجودة على مجموعة من المعايير التي تحدد مدى توافق المنتج أو الخدمة مع حاجة المستفيد، وعليه فإن المعلومات لا ترقى إلى مستوى الجودة ولا يكون لها قيمة استعمالية إلا إذا كانت مطابقة لحاجة المستفيد منها والذي يوظفها في مجال معين لحل مشكلة أو قضاء حاجة. وهناك ستة عشر بعداً لجودة المعلومات وهي: الوصول للمعلومات، ملائمة كمية المعلومات، الثقة بالمعلومات، اكتمال المعلومات، أمن المعلومات، حداثة المعلومات، خلو المعلومات من الأخطاء، فهم للمعلومات، القيمة المضافة للمعلومات، موضوعية المعلومات، العرض المتسق للمعلومات (Delone & Mclean, 2003).

جودة الخدمة: تتمثل في المقدرة على أداء الخدمة وفقاً للوعود المقدمة وذلك على النحو الذي يمكن الاعتماد عليها وبدقة خالية من الأخطاء، وتتميز بسرعة الاستجابة والتي تعكس استعداد العاملين بمنظمة الخدمة لمعاونة الجمهور أو العملاء وتقديم الخدمة بسرعة ودقة، وهو ما يعكس معرفة وخبرة العاملين وقدرتهم على كسب ثقة الجمهور أو العملاء (Delone and Mclean, 2003) و (Parasuraman, et al, 1988).

الفائدة المدركة لاستخدام النظام: وهي الدرجة التي يعتقد المستخدم أن استخدام نظام معين من شأنه أن يعزز أداء وظيفته (Davis, 1989).

رضا المستخدمين: إن استخدام النظام والنجاح في التعامل معه، يمكن قياسه من خلال رضا المستخدم عن هذا النظام، وردود فعل الأفراد، وموقفهم عندما يستلمون مخرجات أنظمة المعلومات المتعلقة بمدى تلبية حاجاتهم من المعلومات، وتعد قناعة المستفيد من أكثر المقاييس استخداماً لتقييم نجاح أنظمة المعلومات لأنها تفترض بأن هناك علاقة مباشرة بين فاعلية النظام وبين قناعة المستفيد من النظام، وعليه فإن نجاح النظام يعبر عنه بالمدى الذي يعتقد فيه المستفيد بأن النظام يلبي احتياجاته المعلوماتية (Delone & Mclean, 2003).

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: الحكومة الإلكترونية.

المبحث الثاني: الخدمات الإلكترونية وقياس فعاليتها.

المبحث الثالث: وزارة التربية والتعليم-قطاع غزة وخدماتها الإلكترونية.

المبحث الأول

الحكومة الالكترونية

أولاً: المقدمة

ثانياً: مفهوم الحكومة الالكترونية

ثالثاً: أهمية الحكومة الالكترونية

رابعاً: أهداف الحكومة الالكترونية

خامساً: أنواع الحكومة الالكترونية

سادساً: مراحل التحول إلى الحكومة الالكترونية

سابعاً: متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية

الحكومة الالكترونية

أولاً: المقدمة

تظهر الأبحاث أن هناك صلة قوية بين الخدمات التي تقدمها الحكومات وبين ثقة المواطنين وتقديرهم. وعبر السنوات، بقيت الحكومات حول العالم تتطلع بشكل مستمر نحو تحسين الخدمات ورفع مستويات الإنتاجية والفعالية، فقامت العديد من الدول ببناء قنوات اتصال شاملة بما في ذلك البريد الالكتروني، ومراكز الاتصال والمواقع الالكترونية لتقديم خدمات منسقة، والعمل على تقديم معظم الخدمات الحكومية العامة إلكترونياً مما يجعل الخدمات أسهل وأكثر وصولاً، والإجراءات موحدة و البيانات متبادلة عبر مختلف الدوائر والوزارات والقنوات (سلسلة بحوث القمة الحكومية، 2013)، ولقد ظهرت العديد من المبادرات التي تمكن من الوصول إلى كافة الخدمات الحكومية من خلال منصة واحدة جامعة وهي ما تعرف بالحكومة الالكترونية، والتي هي نتيجة طبيعية لثورة المعلومات وبزوغ فجر مجتمع المعرفة، لهذا فإن تفعيل الحكومة الالكترونية في مرافق الدولة كلها هو جزء من السعي إلى الولوج إلى عالم المعلومات والاتصالات الحديثة من أوسع الأبواب وجزء لا يتجزأ من العمل على بناء الاقتصاد القائم على المعرفة والتفاعل مع البيئة المحيطة، ومن هذا المنطلق بدأت الأجهزة الحكومية في إتاحة خدماتها عبر مواقعها على شبكة الانترنت، لسرعة انجاز الأعمال، وكسر الحواجز الروتينية، واستجابة لرغبات الناس في الحصول على خدمات سهلة وسريعة مواكبة لعصر المعلومات، وتعزيز مستويات رضا المواطنين، وتقنيتهم (يسر، 2007).

ثانياً: مفهوم الحكومة الالكترونية

يُعد مفهوم الحكومة الإلكترونية مفهوماً حديثاً ظهر نتيجة للتقدم التقني وثورة المعلومات والاتصالات والاستخدام المتزايد للحاسب الآلي والهواتف الذكية، وتتمثل الحكومة الالكترونية في استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات بأسلوب يسهل من الاتصال والتواصل والتعامل مع الحكومة وذلك من أجل توفير الخدمات الحكومية للمواطنين والأعمال والموظفين والجهات الأخرى الغير حكومية، وتعتمد الحكومة الالكترونية على مجموعة من الوسائل التقنية الحديثة مثل استخدام أجهزة الحاسوب والشبكات والبريد الالكتروني وغيرها من الوسائل الالكترونية، وتضمن الحكومة الالكترونية سبل توفير مدخل أفضل للمعلومات الحكومية، وتشجيع تداخل المجتمع في فعاليات الحكومة مما يجعلها في وضع خاضع أكثر للمساءلة و الشفافية و إفساح الفرص للتنمية و الازدهار.

وقد عرف الكثيرون الحكومة الإلكترونية بتعريفات مختلفة ومنافع عدة، فقد عرفتها (بخش، 2006) على أنها "إنجاز الوظائف الإدارية بكفاية وفعالية باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات لتحقيق أهداف المنظمة، أما (السالمي، 2005) فقد عرفها على أنها عملية مكننة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية اعتماداً على كافة تقنيات المعلومات الضرورية من أجل تحقيق أهداف المؤسسة في تقليل استخدام الورق وتبسيط إجراءات لعمل والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والتعاملات، كي تكون كل جهة حكومية جاهزة لربطها مع الحكومة الالكترونية. في حين يرى (مطر، 2013)، أن الحكومة الالكترونية هي إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرائق جديدة لإدماج المعلومات، وتكاملها، وإمكانية الوصول إليها عن طريق موقع الكتروني، والمشاركة في عملية أداء الخدمة، مما يؤدي إلى ظهور المنفعة المتبادلة بين الفرد والدولة.

إلا أن (الحمادي، 2002) يعتقد بأن مفهوم الحكومة الالكترونية ينطلق من قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات، وتقديم الخدمات بتفعيل العلاقة بين المواطن، وبين قطاعات الأعمال، مع ضمان سرعة إنجاز العمل، مع مراعاة الدقة والتكلفة والسرية وأمن المعلومات والتي تنتقل عبر شبكة الانترنت، بجانب إتاحتها في أي وقت وأي مكان.

أما (الشريف، 2003) يرى بأن مصطلح الحكومة الإلكترونية يعني استخدام ناتج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء الجهات الحكومية ورفع كفاءتها وفعاليتها لتحقيق الأهداف المرجوة منها، وهذا يشمل الاستفادة من المعرفة والتقدم التقني المرافق لها، من أجل توسيع نطاق المستفيدين من الخدمات العامة، وتحسين أساليبها من خلال توفير القدرة على الوصول إلى الخدمات الحكومية بوسائل غير تقليدية، أي استخدام الوسائل الإلكترونية التي توفر إمكانية الوصول إلى المعلومات والتبادل بين الهيئات الحكومية والمستخدمين لخدماتها العامة في أي وقت وفي أي مكان على أساس المساواة والعدالة بين جميع المعنيين بالخدمات العامة.

وقد عرفتها منظمة الأمم المتحدة على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتهما من أجل تقديم الخدمات والمعلومات للعامة (الأمم المتحدة، 2012)، في حين عرفتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة الإنترنت، كأداة لتحقيق حكومة أفضل (OECD, 2003)، أما البنك الدولي فعرف الحكومة الالكترونية بأنها استعمال تقنيات المعلومات والاتصالات مثل الشبكات واسعة النطاق، والإنترنت،

وتطبيقات الهواتف المحمولة، لتحسين الكفاءة والقدرة والفاعلية والشفافية والمحاسبة في الحكومة، وذلك من أجل تقديم خدمات أفضل للمواطنين.

ويمكن تعريف الحكومة الإلكترونية باستخدام تكنولوجيا المعلومات القائمة اساساً على شبكة الإنترنت لتعزيز المساءلة والشفافية وأداء أنشطة الحكومة؛ وتشمل هذه الأنشطة تنفيذ أعمال الحكومة، وبخاصة تقديم الخدمات، والوصول إلى المعلومات الحكومية وتنفيذ العمليات، ومشاركة المواطنين والمنظمات في الحكومة (DeBenedictis et al., 2002).

كما ويمكن تعريف الحكومة الالكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة لتحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية إلى أعمال وخدمات إلكترونية عبر الانترنت، وشبكات الحاسوب، وصولاً إلى تحقيق أهداف المنظمة بأقل وقت وجهد وتكلفة، وذلك يؤدي لجودة وتحسين الأداء وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات مما يحقق الكفاءة والقدرة والشفافية والمحاسبة في الحكومة، ويمكن النظر إلى الحكومة الإلكترونية من أربعة منظورات وهي الخدمات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والديمقراطية الإلكترونية والإدارة الإلكترونية.

ثالثاً: أهمية الحكومة الالكترونية

ازدادت أهمية الحكومة الالكترونية في الآونة الأخيرة في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأصبح لها دوراً ملموساً فيما يتعلق بتوظيف المعرفة والاستفادة منها، فهي وسيلة يمكن عن طريقها تحقيق أهداف المؤسسة، وتحسين جودة أداء العمل، وتوفير المعلومات المطلوبة بكل دقة وسرعة وكفاءة، وتتمثل أهمية الحكومة الالكترونية فيما يلي:

- توفر درجة عالية من التفاعل بين الموظف الحكومي وطالب الخدمة من خلال شبكة الانترنت دون أن يتوفر اتصالاً مباشراً بينهما.
- تساعد الحكومة الالكترونية في تخفيض أعداد الأوراق المستخدمة والتي تستخدم لإجراء وتنفيذ المعاملات نتيجة الاعتماد على وسائل ونماذج وبرامج الكترونية، مما يؤدي إلى سرعة تنفيذ الإجراءات وتقليل أعداد المستندات والتكاليف، وسهولة الوصول للوثائق الالكترونية عند الحاجة إليها، ومن أهم المميزات لهذه البيئة اللاورقية إمكانية تخزين الملفات مما يقلل من الوقت اللازم لاتخاذ القرارات، كما وتمكن من تبادل البيانات عبر الإدارات والوزارات المختلفة.

- تتيح البيانات التي يتم تخزينها ومعالجتها بالنظام الالكتروني مراقبة انتاج الموظفين، وتحديد نقاط الاختناق والضغط، والتي تسبب التأخير في تنفيذ المعاملات واستثراء الفساد (Bhatnagar,2011).
- يمكن دائماً التتقيب والبحث في البيانات التاريخية لأغراض الرقابة، وتحليل السياسات والإجراءات، والتخطيط، واتخاذ القرارات (Bhatnagar,2011).
- تطبيق الحكومة الالكترونية يقلل من مستوى الفساد نتيجة الوساطة، والمحسوبية، الغش، الكسب الغير مشروع، كما يقلل من الأخطاء المرتبطة بالعامل البشري (الهزاني، 2008).
- تقديم خدمات ذات جودة عالية، وتكلفة أقل وتعمل على تبسيط الإجراءات، كما وتسهم في تقديم خدمات جيدة لأصحاب الاحتياجات الخاصة، وتمكن النساء وكبار السن من إنجاز معاملتهم بدون تكبد عناء مراجعة الدوائر الحكومية.
- تتيح الحكومة الالكترونية تشجيع الاستثمار في المجال التقني، من خلال إنشاء وتشغيل صناعات محلية تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا من شأنه يسهم في خلق وظائف، وكوادر بشرية وطنية متخصصة في هذا المجال (القحطاني،2010).

رابعاً: أهداف الحكومة الالكترونية

إن الهدف الرئيس من تطبيق استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال الأعمال هو إجراء تطوير في كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الحكومية الحالية وتبسيطها ونقلها نوعياً من الأطر اليدوية أو التقنية الإلكترونية النمطية الحالية إلى الأطر التقنية الإلكترونية المتقدمة، بالاستخدام الأمثل والاستغلال الجيد لأحدث عناصر التكنولوجيا ونظم شبكات الاتصال والربط الإلكتروني الرقمي الحديث وصولاً إلى تطبيق تقنية الإنترنت تحقيقاً للتميز والارتقاء بكفاءة العمل الإداري وارتفاع مستوى جودة الأداء الحكومي عن طريق إنجاز المعاملات إلكترونياً وتوفير الوقت والجهد والمال على المستوى الوطني (الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، 2012).

هناك العديد من الأهداف التي تسعى الحكومة إلى تحقيقها من خلال تقديمها للخدمات الالكترونية الحكومية ومن أهمها:

- تحسين مستوى الخدمات وجودتها من خلال تبني مفهوم الجودة الشاملة في جميع عمليات المنظمة (مطر، 2013)

- رفع مستوى الأداء، وذلك بتقليص الازدواجية في المهام، والتقليل من التعقيدات الإدارية والإجراءات الإدارية اللازمة لإنجاز نشاط معين من خلال أتمته الأعمال الإدارية مما يرفع من مستوى الأداء (مطر، 2013).
- زيادة دقة البيانات والمعلومات، حيث تكون كل جهة حكومية مسئولة عن إدارة الموقع المخصص لها، من حيث نشر وتدقيق وتعديل معلوماتها (الرواحنة، 2012).
- تعزيز دور المواطن في المشاركة في عملية الرقابة والمساءلة واتخاذ القرار (الحنيطي، 2005).
- الاستخدام الأمثل للموارد البشرية، حيث إن إتاحة المعلومات والخدمات للمستفيدين يخفف من العبء على العاملين بالمؤسسات الحكومية، مما يوجههم إلى أعمال أخرى ترفع من مستوى انتاجيتهم (الرواحنة، 2012).
- تخفيض الانفاق الحكومي والتكاليف المباشرة حيث يمكن خفض تكلفة الخدمات الحكومية بصورة فعالة، وزيادة كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة للمواطنين وقطاعات الأعمال (مطر، 2013).

خامساً: أنواع الحكومة الالكترونية

إن جوهر العمل في المؤسسات الحكومية يركز على العلاقات، فكان من الضروري أن تقوم الخدمات الالكترونية الحكومية بالعمل على ربط مختلف أصحاب المصالح مع الجهات الحكومية (Btoush, 2009).

ونظراً، لتنوع أصحاب المصالح، يتم تقسيم خدمات الحكومة الالكترونية تبعاً لاختلاف الجهة المستفيدة إلى أقسام مختلفة وهي: المواطنون، الشركات، والموظفين الحكوميين، والجهات الحكومية.

1. الحكومة إلى المواطن

الفكرة الرئيسية في موضوع الحكومة الالكترونية هو تحسين العلاقات مع مواطني الدولة، لذلك تنتهج معظم الحكومات مبادرات تركز على تحسين خدمة المواطنين، مما يعني أن الخدمات المصممة، والمقدمة لتلبية احتياجات العملاء أو المواطنين الحالية أو المتوقعة تكون موجهة نحو المواطن (Citizen –Centric).

وهي تتضمن جميع الأنشطة التي تتم بين الحكومة والمواطنين، بهدف تقليل الأعباء عليهم، وإتاحة خدماتها بشكل إلكتروني، لتسهيل عملية وصول جميع المواطنين إلى خدماتها والاستفادة منها

بأقل وقت وجهد وتكلفة، وتقدم الحكومات معلومات وخدمات متعددة تتراوح بين البسيطة مثل توفير المنافع، الرعاية الاجتماعية، والمعلومات المتعلقة بالصحة العامة، وخدمات أكثر تعقيداً مثل تجديد رخص القيادة والحصول على تصاريح، وضرائب الدخل، وخدمات الضمان الاجتماعي (Sagheb-Tehrani, 2007). وتعزز هذه الطريقة التفاعلية لتوفير الخدمات، مشاركة المواطنين في المناقشات والمنتديات مما يعزز الشفافية والمساءلة، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى ممارسة الديمقراطية حيث يشارك المواطنون في عملية صنع القرار وصياغة السياسات العامة (Halachmi, 2004).

2. الحكومة إلى قطاع الأعمال

تشمل جميع الأنشطة والأعمال التي تتم بين الحكومة والشركات التجارية أو المؤسسات غير الربحية، من أجل تخفيف الأعباء التجارية، وتوفير منصة موحدة تضمن الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالعطاءات وإصدار الرخص وعملية دفع الضرائب وغيرها وتمكن الاتصال الإلكتروني بين الجهات الحكومية والقطاع الخاص، مما يحد من البيروقراطية المفرطة، ويوفر هذا النوع من التفاعل للحكومات إنشاء سوق إلكترونية؛ يمكن الحكومات من تنظيم مجموعة من الأنشطة مثل طرح عطاءات للمشتريات بطريقة إلكترونية، والتجارة الدولية، وعرض البيانات الجمركية، وتقديم البيانات الإحصائية، وتسجيل الشركة الجديدة، وضريبة الشركات، مما يساهم في تسيير أعمال الدولة بطريقة أكثر فعالية من حيث التكلفة وكفاءة (Btoush, 2009).

3. الحكومة إلى الحكومة

تشمل الأنشطة داخل المنظمة الحكومية الواحدة، أو بين المنظمات الحكومية وبعضها البعض، وهي تتضمن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل عملية تبادل المعلومات والخدمات من أجل رفع كفاءة العمل وسرعة الإنجاز وتقليل التكاليف مقارنة مع الوسائل التقليدية الأخرى، وتعزز من تواصل المنظمات مع فروعها الجغرافية المختلفة (الرواحنة، 2012). ويعتبر هذا النوع على درجة من الأهمية، لأنه يشكل نقطة التقاء للأنواع السابق ذكرها، عن طريق تبادل المعلومات والخدمات بين الهيئات الحكومية، لإتمام معاملات المواطنين، وقطاع الأعمال، فمثلاً عند حاجة مواطن أو شركة تجارية تعاون مؤسستين حكوميتين أو أكثر، تبرز الحاجة إلى هذا النوع (Pagano and Cook, 2004).

ويساهم الاعتماد على هذا النوع في تحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية وذلك بالحد من التكاليف والوقت والبيروقراطية؛ من خلال السماح للمنظمات الحكومية والإدارات بمشاركة قواعد البيانات والموارد، والمهارات والقدرات، مما يساعد في تحقيق اللامركزية في الخدمات العامة الحكومية (Ndou,2004).

4. الحكومة إلى العاملين

تتضمن جميع الأنشطة والخدمات المتبادلة بين الجهات الحكومية وموظفيها، وتعمل المنظمات الحكومية على إدخال تكنولوجيا المعلومات وأتمتة أعمالها بهدف تحسين الأداء وتقليل التكاليف، فبعض المنظمات تمكن الموظف من طلب الاجازة بشكل الكتروني، كما تساهم في تدريب الموظفين، وتقليل معدل الأخطاء، وتوفير أوقات مرنة للعمل، وتتيح لموظفيها الوصول إلى معلومات داخل المنظمة من أماكن وأوقات مختلفة، ويشكل التفاعل بين الحكومة وموظفيها بعداً هاماً؛ حيث يعتبر الموظفين ما يمكن أن يسمى "الزبائن الداخليين"، بالتالي ينبغي النظر في احتياجاتهم (Fang,2002).

سادساً: مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية

قسمت بعض الدراسات ذات الصلة بموضوع الحكومة الإلكترونية مراحل تطبيقها إلى ثلاث مراحل، وبعضها إلى أكثر من ذلك، ومهما تنوعت التقسيمات فإن هناك تشابهاً وتداخلاً بين مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية، وفيما يلي عرض لأكثر التقسيمات شيوعاً في مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

أ. مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية طبقاً لدراسة (Deloitte Research,2000)

• المرحلة الأولى: نشر المعلومات (Information Publishing)

ب. في هذه المرحلة تقوم كل إدارة من الإدارات الحكومية بإعداد موقع على شبكة الانترنت خاصة بها، تكون مهمتها تزويد الجمهور بمعلومات حول مؤسساتهم، أنشطتها، ومهامها وعنوانها وذلك من أجل تقليل العبء على الموظفين الذين يتلقون المكالمات الهاتفية من أجل الحصول على مثل هذه المعلومات (Deloitte Research,2000).

- المرحلة الثانية: المعاملات الرسمية في اتجاهين ("Official" Two -Way Transactions)

بعد التطورات التي حصلت في أمن المعلومات وطرق حمايتها بوسائل مثل التوقيع الالكتروني، وتشفير وحماية مواقع الانترنت، أصبح بإمكان المستخدمين في هذه المرحلة تبادل المعلومات مع الأقسام والدوائر الحكومية المختلفة. حيث يمكن للمستفيد في هذه المرحلة التفاعل مع الخدمات الأولية المقدمة (الرواحنة، 2012).

وترتكز جهود الحكومة الالكترونية في هذه المرحلة على إنشاء قواعد بيانات موحدة ومتربطة للدوائر الحكومية، مما يمكن المستفيدين مثلاً من تجديد رخص القيادة، دفع الغرامات على الانترنت، ومع تزايد كمية هذه الصفقات إلكترونياً، ستعمل الحكومة على تكامل أنظمة جميع الأجهزة التابعة لها، وتظهر الحكومة هنا بشكل فعال ومتفاعل (السديري، 2004).

- المرحلة الثالثة: بوابة حكومية متعددة الأغراض (Multipurpose Portals)

في هذه المرحلة يتم التركيز بدرجة كبيرة على احتياجات المستخدمين، ويتم تجميع كافة الخدمات الالكترونية لمختلف الجهات الحكومية في موقع واحد يطلق عليه غالباً بوابة الحكومة الالكترونية، وهي موقع على شبكة الانترنت يحتوي على روابط لمواقع حكومية أخرى تقدم خدماتها التي تم حوسبتها، ويتم تصنيفها على أساس التشابه في الخدمات المقدمة، أو على أساس الجهة المقدمة للخدمة (Deloitte Research, 2000).

- المرحلة الرابعة: بوابة حكومية طبقاً لاحتياجات المستخدم (Portal Personalization)

من خلال المرحلة السابقة، يمكن للمستخدمين الوصول إلى مجموعة متنوعة من الخدمات من موقع واحد على شبكة الإنترنت، ولكن هنا، تكون الخدمات موجهة بشكل أكبر نحو احتياجات المستخدمين منها، من خلال السماح للمستخدمين من تخصيص البوابة الالكترونية وذلك بالتحكم في الخدمات المعروضة من خلال تحديدها وفق احتياجاته ورغباته، ووفق هذه الامكانية سوف تحصل الحكومة على رضا المستخدمين بشكل أكبر

و لضمان وصول المعلومات والخدمات بشكل أفضل للمستخدمين مقابل استخدام الطرق التقليدية (Deloitte Research, 2000).

- المرحلة الخامسة: تجميع الخدمات المشتركة (Clustering of Common Services)

يتم تجميع الخدمات المشتركة في إطار واحد، بحيث يتم وضع العمليات المشتركة مع بعض، عوضاً على أن تقوم كل جهة بمعالجة الجزء الخاص بمهامها، بحيث تتكامل العمليات التحتية للحكومة، ليس فقط عبر مستويات مختلفة من الحكومة، لكن أيضاً من وظائف وإدارات حكومية مختلفة، وتحتاج هذه المرحلة إلى إعادة هندسة طريقة إنجاز الأعمال في مختلف الجهات الحكومية (Deloitte Research, 2000).

- المرحلة السادسة: التحول الرقمي لكامل المؤسسة (Full Integration and Enterprise Transformation)

في هذه المرحلة تتميز بالتكامل التام، وتحويل المؤسسة إلى مؤسسة رقمية، تقدم خدمات متكاملة، تبعاً لاحتياجات وتفضيلات المستخدمين، وقد تنشأ أقسام وإدارات أخرى في المؤسسات الحكومية تتعلق بعمل الحكومة الالكترونية، وتتلاشى الفجوة بين طالب الخدمة ومقدمها، وتصبح عملية الوصول والتواصل إلى الخدمات أكثر كفاءة وفعالية (Turban et al., 2008).

ت. مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية طبقاً لدراسة هيئة الأمم (United Nations, 2003)
حيث تم تقسيم مراحل التطبيق في هذه الدراسة، إلى خمس مراحل أيضاً وهي:

- المرحلة الأولى: مرحلة بداية التواجد (Emerging Presence)

في هذه المرحلة، تعرض الحكومات المعلومات الأساسية وبشكل محدود، ويتم إنشاء موقع على شبكة الانترنت لهذا الغرض يحتوي على البيانات بشكل مؤرشف، وبعرض روابط لمواقع حكومية أخرى (United Nations, 2003).

- **المرحلة الثانية: مرحلة تعزيز التواجد (Enhanced Presence)**

تتميز هذه المرحلة بالتفاعل الأحادي، حيث توفر الحكومة الالكترونية يوفر الموقع إمكانية تنزيل جميع نماذج الطلبات ذات العلاقة بشكل الكتروني، ويتم تزويد الموقع بقاعدة بيانات تشتمل على المعلومات الحالية والمؤرشفة مثل الميزانيات والقوانين واللوائح والتقارير والنشرات، بحيث تمكن المستخدم من البحث عن الوثائق والمعلومات، وتتوفر وسائل مساعدة أخرى مثل خارطة الموقع (United Nations,2003).

- **المرحلة الثالثة: مرحلة التواجد التفاعلي (Interactive Presence)**

تتميز هذه المرحلة عن سابقتها بأنها نسبياً أكثر تطوراً، بحيث توفر الحكومة النماذج الالكترونية، مع توفير إمكانية استلام الرد من المستخدم على الطرف الآخر عبر البريد الالكتروني، أو غيره من الوسائل، وقد تشمل مثلاً نماذج الضرائب، تجديد الرخص، كما وتمكن من الاتصال مع المسؤولين الحكوميين عن طريق البريد الالكتروني والهاتف والفاكس والبريد، ويتم تحديث الموقع مع انتظام أكبر للحفاظ على دقة المعلومات الحالية ومزامنتها (United Nations,2003).

- **المرحلة الرابعة: مرحلة التواجد التبادلي (Transactional Presence)**

وفي هذه المرحلة، يسمح للمستخدمين بإنجاز المهام كلها الكترونياً في أي وقت، وذلك بفضل توفر موقع على الانترنت يتميز ببساطته وسهولة استخدامه، مما يغني عن ضرورة تواجد المستخدم بنفسه في المصالح الحكومية، كما ويتم التبادل المالي مع الحكومة، بحيث يمكن دفع تكاليف الخدمات العامة ذات الصلة أو النفقات (مثل الغرامات لمخالفات السيارات، والضرائب، ورسوم الخدمات البريدية) من خلال الائتمان الخاصة بالمستخدم أو مصرف أو بطاقات السحب الآلي، وتوفر أيضاً بوابة للشراء الإلكتروني (United Nations,2003).

- **المرحلة الخامسة: مرحلة التواجد الشبكي (Networked Presence)**

وتتمثل هذه المرحلة بأعلى درجات التقدم في تطبيق الحكومة الالكترونية، وتتصف بتحقيق التكامل بين مختلف الجهات الحكومية، وبين الجهات الحكومية وقطاع الأعمال، وبين الحكومة والمواطنين، وتستطيع الحكومة في هذه المرحلة بإشراك المجتمع من خلال توظيف واستخدام

نماذج الملاحظات على الموقع، أو من خلال استخدام آلية الاستشارة المباشرة، بالتالي تساهم هذه المرحلة في تشكيل النظام الاستشاري والجماعي المشارك في اتخاذ القرار (أبوزيد وحجازي، 2007)، (United Nations, 2003).

سابعاً: متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية

لقد ظهرت الحاجة لتطبيق الخدمات الالكترونية الحكومية لمواكبة التطور التكنولوجي والاستفادة من هذه التقنيات في التغلب على المشاكل التي من الممكن أن تواجه العمل الحكومي والتي تؤثر على كفاءة ومسار التعاملات الحكومية والانجازات الوظيفية من حيث وضوح الإجراءات وشفافيتها وسرعة تنفيذها.

ولتطبيق الحكومة الالكترونية بفعالية ونجاح ينبغي أن يؤخذ بعين الاعتبار الجوانب التشريعية والتقنية والبشرية التالية:

• الجوانب التشريعية (القانونية):

لابد من وجود بيئة قانونية تدعم تنفيذ وسير المعاملات الالكترونية الحكومية، لتسهيل وتنظيم المعاملات الإلكترونية بواسطة رسائل أو سجلات إلكترونية يعتمد عليها، وإزالة أية عوائق أو تحديات أمام المعاملات الإلكترونية والتي تنتج عن الغموض المتعلق بمتطلبات الكتابة والتوقيع وتعزيز تطور البنية الأساسية القانونية لتطبيق التعاملات الإلكترونية والحد من حالات تزوير المراسلات الإلكترونية والتعديلات اللاحقة ومن فرص الاحتيال في المعاملات الإلكترونية وإرساء مبادئ قانونية موحدة للقواعد واللوائح والمعايير المتعلقة بتوثيق وسلامة المراسلات والسجلات الإلكترونية (المسودة الأولى لمشروع قانون المعاملات الإلكترونية الفلسطيني، 2010)، مع وجود القابلية للتعديل لتتكيف مع إجراءات العمل الجديدة.

• الجوانب التقنية (البنية التحتية):

لمواجهة الطلبات الضخمة المتوقعة والتي تقدر بالملايين على الخدمات الحكومية الالكترونية ولإدارة التفاعل بين خدمات المؤسسات المختلفة، يتطلب ذلك وجود قدرات حاسوبية ضخمة، ومساحات تخزينية كبيرة للتعامل مع حجم هائل من البيانات وتوفيرها ضمن الزمن الحقيقي، كما تتطلب وجود تجهيزات مساندة من معدات الشبكات والخوادم وأجهزة تخزين البيانات ولا بد من توافر بنية تحتية تقنية كاملة وشبكة اتصالات موثوقة، كما يتطلب وجود البرامج والأنظمة التي من شأنها

أن تساعد في تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية، ولابد من توافر الخبرات التقنية كضرورة من ضرورات تطبيق واستخدام البنية التحتية المناسبة (يسر، 2007).

• الجوانب البشرية:

برامج الحكومة الالكترونية هي برامج جديدة على الموظف العام، تحتاج إلى خبرات ومهارات غير متوفرة في الأجهزة الحكومية، والتحول إلى نظم الحكومة الالكترونية يغير تركيبة العمل داخل الجهاز الحكومي، حيث يتراجع دور الموظف التقليدي ويتزايد دور الموظف الذي يجيد استخدام الحاسوب و الانترنت، وقد يتم استحداث وظائف جديدة (الغوطي، 2006)، بالتالي لتأمين الخدمات الالكترونية الحكومية للمستفيدين يتطلب ذلك تأمين كادر تقني قادر على تجهيز البنية التحتية وصيانتها، وإدارتها ولابد من توظيف وتدريب الخبرات و الكفاءات لتطبيق واستيعاب برامج الحكومة الالكترونية.

فالعنصر البشري يمثل مدخلاً إنتاجياً أساسياً لا غنى عنه في برامج الحكومة الالكترونية، ولذا لابد من التركيز على هذا العنصر من خلال التدريب والتطوير، ولابد من وجود خطة حكومية شاملة لطرح دورات تدريبية لجميع الموظفين لديه في مجال إدارة الحاسوب والشبكات، وتقديم الخدمات بشكل الكتروني.

المبحث الثاني: الخدمات الإلكترونية وقياس فعاليتها

أولاً: المقدمة

ثانياً: مفهوم الخدمات الحكومية الإلكترونية

ثالثاً: المبادئ الأساسية للخدمات الحكومية الإلكترونية

رابعاً: أنواع الخدمات الإلكترونية

خامساً: قياس فعالية الخدمات الإلكترونية

أولاً: المقدمة

مع بداية القرن الواحد والعشرين شهد العالم تطورات تقنية هائلة، أثرت بشكل كبير على الرؤى التقليدية لسير المعاملات الحكومية وإجراءاتها، إذ فتحت الثورة التقنية المجال أمام الكثير من المفاهيم للتطور وأصبح التماشي مع هذه التطورات ضرورة من ضرورات التميز والنجاح. هذا وتتصدر طروحات مشاريع الخدمات الإلكترونية الحكومية أولويات التطبيق في حكومات العالم، إذ تطمح هذه الحكومات إلى إحداث تغيير جذري في إجراء المعاملات وإلى تغيير منظور الدور الحكومي على مختلف الأصعدة، وترتكز هذه الطروحات على مجموعة من القيم والرؤى التي تهدف إلى رفع مستوى الأداء الحكومي، من خلال رفع درجات الشفافية، وتعزيز أهمية المحاسبة والمسؤولية، وتحقيق الكفاءة العالية في الأداء المؤسسي (يسر، 2007).

وقد كان لظهور شبكة الانترنت الأثر الكبير في مختلف جوانب الحياة، وفي مختلف قطاعات الأعمال، مما دفع المنظمات لاستثمار الفرص والاستفادة من الخدمات المتاحة من خلال شبكة الانترنت لتقديم خدماتها وإنجاز نشاطاتها على أفضل وجه ممكن (الطائي والعبادي، 2009)، حيث توجهت المنظمات إلى تبادل الخدمات والمعلومات وإنجاز الأنشطة إلكترونياً فيما يعرف بالخدمات الإلكترونية.

ويقصد بالخدمات الإلكترونية في هذه الدراسة، بأنها الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات لتنفيذ كافة الأعمال المتعلقة بالحكومة بهدف تسهيل وتسريع تعاملاتها سواء داخل الجهات الحكومية نفسها، أو بينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد.

ثانياً: مفهوم الخدمات الحكومية الإلكترونية:

يُقصد بالخدمات الحكومية بالشكل التقليدي هو أن يتم تقديم الخدمات بطريقة شخصية (Face to Face) وفي هذه الحالة يتوجه صاحب الطلب إلى مكان تقديم الخدمة ويقابل المسؤولين عن هذه المهمة من أجل إنجازها، وتترك هذه الطريقة أثر داخل صاحب الطلب بكيفية معاملته داخل المؤسسة، وجودة الخدمة المقدمة له، ومدى كفاءة المؤسسة.

ويمكن تعريف الخدمات الحكومية على أنها مزيج متكامل من بعض البنود مثل العمليات، والموظفين، والعملاء والموارد التقنية والمالية، والهيكل التنظيمي للمؤسسة (Mobahi, 2011).

ولقد شكلت التجربة الناجحة للقطاع الخاص في تبني نموذج الأعمال الإلكترونية حافز كبير لدى الجهات الحكومية للعمل على ابتكار وتطوير الوظائف الحكومية على نحو يعرف اليوم

بالخدمات الالكترونية الحكومية، حيث توفر الحكومة الالكترونية أفضل الطرق لوصول المستخدمين للمعلومات والبيانات والخدمات (Garson,2004)، مما ينتج عنه زيادة الفعالية والكفاءة وانخفاض التكاليف وتحسين نوعية الخدمات الحكومية.

عادة ما يستخدم مصطلح الخدمات الالكترونية والحكومة الالكترونية لنفس الغرض والمعنى، على الرغم من أن الخدمات الالكترونية تعتبر أحد مخرجات عملية التحول الرقمي لأعمال الحكومة ووظائفها.

وقد تم تعريف الخدمات الالكترونية في القطاع العام بطرق شتى، فكانت التعاريف الأولية نابعة من كون الحكومة الالكترونية ظهرت بعد نجاح حوسبة العمليات الادارية في القطاع الخاص، وبشكل خاص نتيجة نجاح التجارة الالكترونية وإدارة الأعمال الالكترونية.

فلقد عرفها مطر بأنها إنجاز الأعمال الإدارية والحكومية الكترونياً وقيام أجهزة الحكومة بإنجاز أعمالها وتقديم خدماتها للجمهور الكترونياً دون الذهاب إلى الجهات الحكومية وتنفيذ الخدمة بالمنزل أو من أي مكان في العالم عبر الانترنت، وذلك بهدف استثمار الوقت والجهد والمال (مطر، 2013: ص 39).

حيث عرفها أبو السعود على أنها الانتقال من تقديم الخدمات من الشكل الروتيني إلى الشكل الالكتروني عبر الانترنت، أو بالاعتماد على شبكات حاسوبية داخلية على مستوى الدولة أو حتى المدينة (أبو السعود، 2005، ص126).

إن الخدمات الالكترونية تعني إنجاز الخدمات الحكومية بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت ووفق ضرورات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة ويتمثل ذلك في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وتدبير شئون العامة (مراد، 2005، ص 23).

أما (Hoogwout,2002) فعرفها على أنها "خدمات عبر الانترنت"، أما (Gilbert et al, 2004) فعرفها بأن تقوم المؤسسات الحكومية بتقديم خدماتها بشكل الكتروني.

في حين أن (Buckley,2003) فقد عرفتها على أنها "تقديم الخدمات العامة للمواطنين، والشركاء التجاريين والموردين، وأولئك الذين يعملون في القطاع الحكومي عن طريق وسائط الكترونية بما في ذلك المعلومات والاتصال والتفاعل والمقاولات، والمعاملات".

ومما سبق فإنه من الممكن القول بأن الخدمات الحكومية الالكترونية هي الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات لتنفيذ كافة الأعمال المتعلقة بالحكومة بهدف تسهيل وتسريع خدماتها والتي تقدمها سواء داخل المؤسسات الحكومية نفسها، أو بينها وبين تلك التي

تربطها بالأفراد كمراجعين أو قطاعات الأعمال، كما وتشكل الخدمات الالكترونية الجوهر والأساس الذي تنطلق منه مشاريع الحكومة الالكترونية.

ثالثاً: المبادئ الأساسية للخدمات الالكترونية

تتطلب الخدمات الالكترونية للحكومة الالكترونية، تضافر الجهود، وتنسيق مستمر بين الإدارات المختلفة داخل الهيئات الحكومية، وإزالة العقبات الإدارية والسياسية والتقنية التي تواجه تنفيذ الخدمات الالكترونية، وهناك مبادئ رئيسية لا بد أن تؤخذ بعين الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ لمشروعات الحكومة الالكترونية:

- سهولة، وسرعة وشمولية الوصول إلى الخدمات الالكترونية الحكومية، ويتضمن ذلك الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، كما ويجب أن تكون متاحة في جميع الأوقات، وعلى مدار الساعة (الهزاني، 2008).
- أن تتوفر في الخدمات الالكترونية الحماية وأمن المعلومات وخصوصية للمستخدم والمستفيد من هذه الخدمات.
- شمولية الوصول إلى خدمات الحكومة الالكترونية من خلال قنوات متعددة، مثل الانترنت والهاتف، وغيرها، وليس فقط بالطريقة التقليدية بالحضور شخصياً إلى الهيئة الحكومية (الهزاني، 2008).
- ينبغي أن يكون المستفيد محور الخدمة الإلكترونية وينبغي أن يتم تفعيل العمليات المتعلقة بالخدمة لهذا السبب بعينه، وأن تتميز بسهولة الحصول على كافة المعلومات الواردة في الطلب دون الحاجة إلى تعبئة نماذج إلكترونية عديدة، فإذا كانت الخدمة تتطلب تقديم أكثر من طلب واحد، لا يجب أن يقوم المستخدم بإدخال البيانات أكثر من مرة، ويجب استخراج كل البيانات ذات العلاقة من مختلف قواعد البيانات الحكومية على نحو يتسم بالانسجام، وينبغي أن تقدم الخدمة قيمة وأن تقدّم في أكمل صورها الممكنة للمستخدم النهائي (حسين، 2008).
- ينبغي أن تتسم الخدمة الإلكترونية بقابلية الاعتماد عليها وأن تكون موثوقة بحيث تؤدي نفس النتيجة التي تؤديها الطريقة التقليدية في تقديم الخدمة أو حتى أفضل منها، حيث يميل المستخدمون النهائيون إلى مقاومة التغيير أو الطرق الجديدة التي تتبع لتقديم الخدمات الحكومية، وينبغي أن تسير الأمور بسلاسة مع الخدمات الإلكترونية ووفقاً لتوقعات المستخدم

النهائي، وإذا حدث خطأ في وسط المعاملة الإلكترونية ينبغي أن يحصل المستفيد على مساعدة بطريقة سهلة عن طريق رقم هاتفي مجاني وموحد لجميع الخدمات الإلكترونية الحكومية، وفي حال واجه المستخدم بعض الصعوبات في الحصول على الخدمة بطريقة إلكترونية قد لا يعود المستخدم إلى القناة التي اتبعها للحصول على الخدمة وتتنخفض درجة الثقة لديه في الخدمة الإلكترونية (حسين، 2008).

- كما وينبغي وضع القوانين والتشريعات والضوابط، والتي تنظم العمل بالوسائل الإلكترونية وتواكب التطور السريع في قطاع تكنولوجيا المعلومات، والعمل على إزالة أية عوائق أو تحديات أمام المعاملات الإلكترونية والتي تنتج عن الغموض المتعلق بمتطلبات الكتابة والتوقيع الإلكتروني (عبد ربه، 2012).
- لا بد، أن يجد المستخدمون المبتدئون سهولة في استخدام السطح البيئي للخدمات الإلكترونية. ذلك أن أي تعقيدات في قراءة التعليمات وإيجاد النموذج الصحيح وتعبئته وتقديم المعلومات سوف تؤدي إلى فقدان المستخدمين النهائيين الخاصين بتلك الخدمة الإلكترونية (حسين، 2008).

مما سبق، نستطيع القول إن الخدمات الإلكترونية تحتاج إلى تكامل مختلف الإدارات، وتنسيق بين العديد من الجهات، حيث قد يشترك في المعاملة الواحدة عدة هيئات أو مؤسسات حكومية، فيجب ترتيب العلاقات بين الجهات الحكومية والعمل على تكامل قواعد البيانات بينها، وإعادة هندسة العمليات الإدارية حتى تتناسب مع طبيعة الشبكة الإلكترونية.

رابعاً: أنواع الخدمات الحكومية الإلكترونية

إن من أهم مخرجات الحكومة الإلكترونية هو العمل على توفير خدمات إلكترونية تقدم إمكانية الوصول الميسر للخدمات الحكومية لكافة المستفيدين ومن خلال قنوات متعددة. وتقسم الخدمات الإلكترونية الحكومية إلى أربع أنواع وهي (موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردنية، تاريخ الاطلاع 2012/9/23).

أ. الخدمات العامودية:

وهي الخدمات التي يقتصر تقديمها على جهة حكومية واحدة بحيث تبدأ الخدمة وتنتهي في ذات الجهة، وتقع مسؤولية تطوير هذه الخدمات على عاتق المؤسسات الحكومية نفسها، ومثال على هذا

النوع من الخدمات: تسجيل المواليد في وزارة الداخلية، أو الحصول على ملف دراسي للطالب، حيث أن الجهة الوحيدة التي تمتلك مثل هذا الملف هي وزارة التربية والتعليم.

ب. الخدمات المتداخلة:

وهي الخدمات التي تشترك أكثر من مؤسسة حكومية في تقديمها بحيث يقوم متلقي الخدمة بتقديم المعاملة في مؤسسة حكومية ويتم التنسيق وطلب معلومات من مؤسسات حكومية أخرى لإتمام المعاملة وتقديمها للمواطن. ومثال على هذا النوع من الخدمات، خدمة تسجيل طالب في المدارس الحكومية، حيث يتطلب أن يكون الطالب حاصل على رقم هوية فلسطيني من وزارة الداخلية، كي يتم تسجيله كطالب في مدارس وزارة التربية والتعليم، أيضاً كمثال آخر، خدمة رخص المطاعم، حيث يتطلب تقديم شهادة خلو من الأمراض من وزارة الصحة، وشهادة حسن سير وسلوك من وزارة الداخلية، ومن ثم تقديم الطلب إلى الجهة المعنية.

ج. الخدمات المشتركة:

هي الخدمات التي يتم تطويرها مركزياً مرة واحدة فقط وتخدم كافة الخدمات الحكومية، وتأتي تسمية هذه الخدمات بالمشاركة وذلك لإمكانية الاشتراك في استخدامها من أكثر من جهة، وتقع مسؤولية تطوير هذه الخدمات في فلسطين على الحاسوب الحكومي ومن أهم الخدمات التي يقدمها وتعتبر كمثال على الخدمات المشتركة هي بوابة الحكومة الالكترونية الفلسطينية، ومشروع تكامل البيانات بين الوزارات المختلفة.

د. الخدمات النمطية:

الأنظمة النمطية الحكومية هي الأنظمة أو التطبيقات الآلية المشتركة والمتكررة بين الجهات الحكومية بمختلف قطاعاتها ومن أهمها أنظمة تخطيط الموارد الحكومية ومن الأمثلة على ذلك: الأنظمة المالية، وأنظمة شؤون الموظفين، وأنظمة المشتريات، وأنظمة إدارة المواد (المخازن والمستودعات)، وأنظمة أرشفة الوثائق.

خامساً: قياس فعالية الخدمات الالكترونية

1. المفهوم والأهمية

الحكومات وُجدت لخدمة مواطنيها، وتعتبر عملية حفظ السجلات أحد أنشطتها الرئيسية، كما وتعتبر عملية الإدارة العامة- إلى حد كبير، عملية تجهيز البيانات والمعلومات، حيث تقوم الهيئات الحكومية المختلفة بجمع ومعالجة مختلف البيانات والمعلومات - عن الأفراد والأسر، والمنظمات، والشركات، ومن ثم على أساس هذه البيانات والمعلومات، يتم إنتاج معلومات جديدة للجمهور، مثل، السياسات والاستراتيجيات، والخطط، واللوائح ومختلف الخدمات المقدمة للجمهور، وهنا تستخدم نظم المعلومات المحوسبة بشكل أساسي لدعم عملية معالجة معلومات الحكومات، بما في ذلك جمع البيانات، وتخزينها، وتجهيزها ونشرها واستخدامها، وبشكل عام تعتبر الحكومة أكبر مستخدم لتكنولوجيا المعلومات في كثير من البلدان، ولها استخدامات كثيرة منها استخدامها في محاسبة الضرائب و الجمارك، والإدارة المالية والإحصاءات وجمع بيانات التعداد، والانتخابات، وتخطيط التنمية، والصحة، والتعليم والرعاية الاجتماعية، والضمان الاجتماعي، وإدارة الأراضي والزراعة، وما إلى ذلك (Awang Kader, 2009).

وتهدف الخدمات الالكترونية الحكومية في الأساس إلى تسهيل وتطوير المعاملات الحكومية وتقديمها بإطار جديد يوفر خدمات ذات جودة عالية، ويراعي حاجات المستفيدين منها، وتعتبر الخدمات الالكترونية محصلة التطوير والتعديل على العمليات الإدارية، حيث أنه من الضروري الإدراك بأن الخدمات الالكترونية ليست فقط أتمتة العمليات الإدارية، بل تشمل تطوير العمليات الإدارية والتغييرات المترتبة عليها في مسار العمل، وهي بالتالي تشكل حلقة الوصل بين المستفيد والجهة الحكومية.

ويعتبر النجاح هو الهدف النهائي لأي نشاط، فالمشروع يعتبر ناجحاً إذا تحققت به بعض المعايير مثل الانتهاء في وقت مناسب، التكلفة، الجودة، وتوفير مستوى عالي من الرضا لدى العميل، فالنجاح يقيس مدى استيفاء أهداف المشروع وتحقق التوقعات المنتظرة منه، ومن أهم المعايير لقياس نجاح المشروع، هو النظام نفسه كنتيجة لهذا المشروع، والفوائد التي تترتب على هذا المشروع لأصحاب المصلحة فيه مثل العملاء والمستخدمين (Saha, 2008).

إن مشروع التحول نحو تقديم الخدمات الالكترونية يحتاج إلى تكاليف باهظة، حيث تستثمر الحكومات العديد من مواردها المالية والبشرية لأجل تطبيق الحكومة الالكترونية وذلك لتعزيز جودة خدماتها المقدمة للمواطنين، وقطاع الأعمال، والموظفين، لذلك من المهم تعظيم الفائدة منه بحيث

يحقق فوائد اقتصادية تتجاوز التكاليف التي تم انفاقها، ويُعدّ تقييم أداء الخدمات الالكترونية المحوسبة لعمليات المؤسسة الإدارية، مهم جداً ليس فقط في القطاع الخاص ولكن أيضاً في القطاع العام، ذلك لما له من فائدة في صنع القرار بشكل أسرع، من خلال توافر المعلومات في الوقت المناسب، كما أنه أفضل في عملية الرقابة من خلال توفير المعلومات ذات الصلة، وإنه لمن الأهمية بمكان معرفة مدى ملائمة هذا النظام لتوقعات المستخدمين، وكفاءة هذا النظام والفائدة العائدة من استخدامه.

2. نماذج قياس فعالية نظم المعلومات

تقوم المؤسسات باستثمارات ضخمة في مجال تقنية المعلومات، رغبة منها في تحسين وتطوير إجراءات العمل، ورفع كفاءة وإنتاجية المؤسسة، ومواكبة التغيرات والتطورات المتلاحقة في هذا المجال، مما يكسبها ميزة تنافسية، وعلى الرغم مما تشكله تكنولوجيا المعلومات من أهمية كبرى كأحد أهم أعمدة منظمات الأعمال الحديثة فلا توجد تقديرات يعتمد عليها لحجم العوائد الاقتصادية والمنافع الاستراتيجية القابلة للتحقيق من هذه الاستثمارات ، كما أنه من الصعب التحقق ومراقبة وحماية حقوق ملكية الأصول غير الملموسة (Markus et al, 2000)، وكذا فإن هناك فجوة كبيرة بين طموحات المنظمات وبين تأهيل الموظفين تقنياً، أي أن هناك عدم وعي بأهمية هذه الاستثمارات لدى القائمين عليها وعدم توافر المهارات التي يستلزمها هذا الاستثمار (العلوي، 2006).

يُعدّ موضوع تقييم فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أهم الموضوعات في هذا المجال، حيث أن هناك ضرورة ملحة في المؤسسات التي تتبنى حوسبة عملياتها الإدارية لإجراء التقييم لفعالية نظم المعلومات حتى تتمكن من الوصول إلى النجاح المطلوب في الأداء (Delone and Mclean, 2003)، وقد لقي موضوع قياس فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات بشكل الكتروني على اهتمام العديد من الباحثين، وتعددت وجهات النظر مما لم يساعد على ظهور طريقة محددة لاختبار فعاليتها (رومي وصلاح، 2012).

إن فهم النجاح في نظم المعلومات (IS) هو تحدٍ معقد عندما يتعلق الأمر ببيئة القطاع العام، حيث تركز دراسات القطاع الخاص على الكفاءة والجودة والموثوقية، في حين إن تقييم القطاع العام يجب أن تجمع بين تلك الأمور مع المساواة وثقة المواطنين وخلق الفوائد للعامة.

وبينما تقوم الحكومات بتقديم الخدمات الالكترونية لأعمالها، تزداد الحاجة إلى تقييم ما تم انجازه وإدراك الفوائد المترتبة على استخدام هذه الخدمات، وتقييم فعالية نظم الحكومة الإلكترونية؛ حيث يُمكن هذا التقييم الجهات الحكومية من التأكد على أنها قادرة على تنفيذ المهمات وتقديم الخدمات

كما هو متوقع، وتبرز الحاجة لتطوير وفهم أفضل للعوامل التي تقيس نجاح أنظمة الحكومة الإلكترونية، كما وتزداد الحاجة إلى خلق طرق يمكن الاعتماد عليها لقياس مدى نجاح نظام الحكومة الإلكترونية، ومع ذلك، قياس مدى نجاح نظام الحكومة الإلكترونية متعدد الأبعاد (Wang and Liao, 2008)، حيث أن نجاح الخدمات الإلكترونية الحكومية يعتمد على العديد من المعايير مثل مقدار الرضا للمستخدمين، والفوائد العائدة من حوسبة العمليات الإدارية، ودرجة التفاعلات القائمة على التكنولوجيا، وغيرها.

ولضمان نجاح عملية التقييم فقد بينت العديد من الدراسات أن نظام التقييم يجب أن يكون مفهوماً وسهل التطبيق، وبإمكانه التنبؤ بالسلوك وتشير بعضها بضرورة قياس القيمة المضافة لاستخدام تقنية المعلومات للمؤسسة، ومدى مساهمتها في تحقيق الفعالية للمؤسسة كلها (رومي وصلاح 2012).

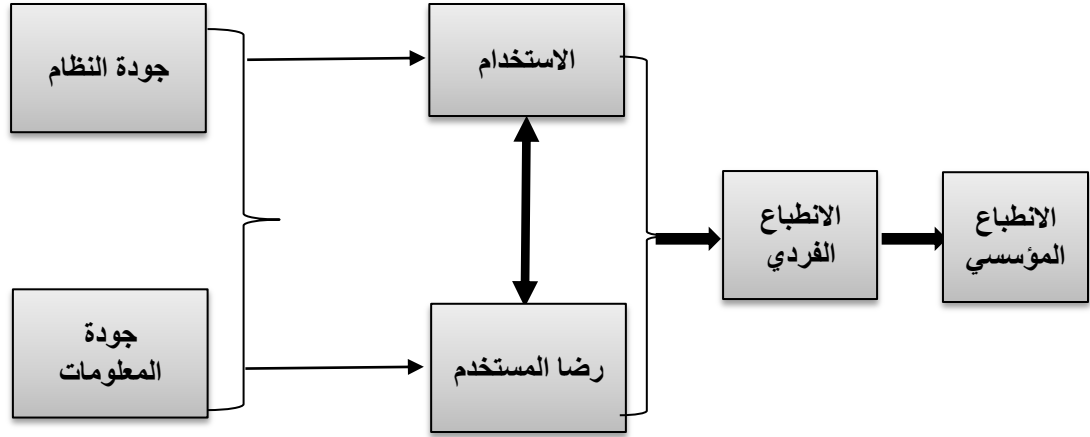
ولتقييم فعالية الخدمات الإلكترونية، اقترح مجموعة من الباحثين العديد من النماذج لدراسة جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال أنظمة المعلومات الحاسوبية، أو من خلال مواقع الانترنت، ومن أهم النماذج نموذج نجاح نظم المعلومات والذي أعده الباحثان ديلون وماكلين.

2.1 نموذج نجاح نظم المعلومات (Delone and Mclean IS Success Factors)

(Model)

يعد نموذج عوامل نجاح نظم المعلومات D&M والذي توصل إليه الباحثان Delone and Mclean عام 1992 من النماذج الأكثر ذكراً المستخدمة لقياس نجاح نظم المعلومات، ويعتبر الغرض الرئيسي منه هو توليف وإنشاء تصنيف شامل لتقييم العوامل التي تؤثر على نجاح نظم المعلومات، وعرض النموذج المتغيرات الرئيسية الستة لنجاح نظام المعلومات وهي جودة النظام، جودة المعلومات، استخدام نظام المعلومات، رضا وارتياح المستخدم، الأثر الفردي والأثر التنظيمي (Delone and Mclean, 1992)، وقد عرض النموذج العلاقة بين المتغيرات وتأثيرها على بعضها البعض حيث تؤثر جودة النظام والمعلومات منفردة ومشاركة على رضا المستخدم وعلى استخدام النظام، بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤثر مقدار الاستخدام على درجة رضا المستخدمين، سلباً أو إيجاباً، والعكس صحيح أيضاً، ويؤثر الاستخدام ورضا المستخدمين على الانطباع الفردي، وفي نهاية المطاف هذا الأثر على الأداء الفردي ينبغي أن يكون له بعض الأثر على المنظمة ككل، وفي هذا النموذج تقيس جودة النظام النجاح الفني، وجودة المعلومات تقيس مدى نجاح المعلومات

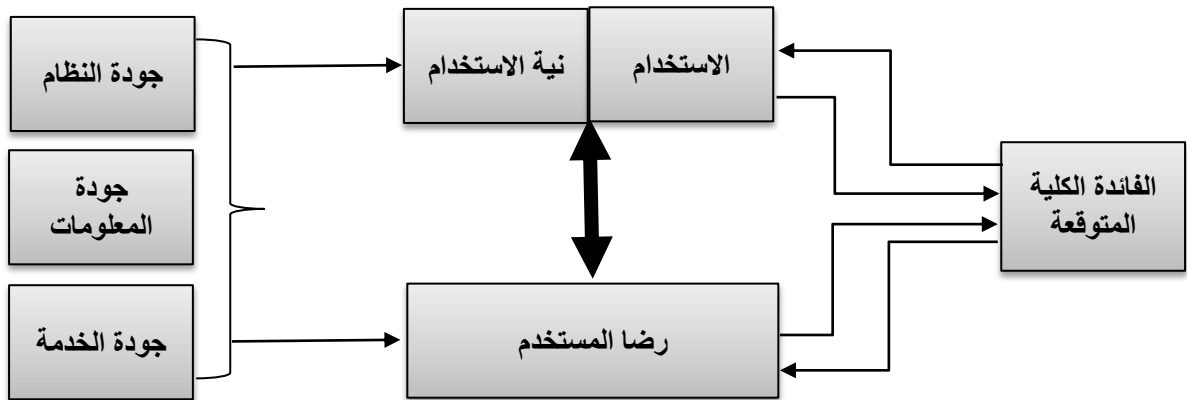
في تقديم المعاني والمفاهيم المطلوبة، فيما يقيس كل من رضا المستخدم، والاستخدام، والتأثير الشخصي، و التأثير المؤسسي، فعالية النظام، ومدى تأثير على المؤسسة ككل (Saha, 2008).



شكل رقم (2-2)، نموذج (1992) DeLone & McLean IS Success Model

المصدر: (DeLone & McLean (1992) , p. 87)

وفي عام 2003، أجرى الباحثان Delone and Mclean تطويراً على هذا النموذج بعد الأخذ بعين الاعتبار الانتقادات التي وجهت له، حيث تم دمج كل من الأثر على الفرد والمنظمة في متغير واحد وهو الفائدة الكلية، وإضافة متغير جديد وهو نية الاستخدام لما له من أهمية في بيئة الأعمال والتي يفرض فيها استخدام النظام عليهم.



شكل رقم (3-2)، نموذج Delone and Mclean, 2003 لقياس فعالية نظم المعلومات

المصدر: (Delone, W. , Mclean, E., 2003)

وتمثلت أبعاد قياس فعالية نظام المعلومات للنموذج الذي تم تطويره فيما يلي (Delone and Mclean, 2003):

أ. جودة النظام:

يركز معيار جودة النظام على خصائص أداء النظام، ويمكن قياسها بمدى سهولة استخدام النظام، مرونة النظام، الثقة بالنظام، سهولة التعلم، تكامل النظام، وزمن الاستجابة، جودة البيانات وسهولة نقلها، وتكاملها وأهميتها (Delone & Mclean, 2003).

كما وتهتم جودة النظام بما إذا كان هناك أخطاء في النظام، ومدى اتساق واجهة المستخدم، وسهولة التفاعل معها، ومعدلات الاستجابة عند التفاعل مع النظام، وتوفير أدلة تشرح آلية عمله ومستندات توثق النظام، وبضاف إلى ذلك في حال عمل النظام في بيئة الإنترنت، الموثوقية، والتوافر على الشبكة باستمرار، والقدرة على التكيف وزمن الاستجابة وتحمل ضغط العمل (Awang Kader, 2009)، كما أشار (Mclean and Delone, 2003) و (Aasheim, 2007) إلى أن جودة النظام تتعلق أيضاً بالميزات التقنية لشبكة الاتصالات و معدات تكنولوجيا المعلومات نفسها.

ب. جودة المعلومات:

تهتم نوعية المعلومات بما يحتويه النظام من بيانات ومعلومات، وخصائصها مثل الدقة والاكتمالية، والإيجاز، والصلة بالموضوع، وأن تكون مفهومة وذات معنى، وقابلة للمقارنة، وذات شكل مناسب (رومي وصلاح، 2012)، كما وتهتم بتخصيص عرض المعلومات لتلائم احتياجات المستخدم، حيث لا يتم عرض الكم الهائل من البيانات التي تم تخزينها، والمعلومات التي تم معالجتها، إلا بناءً على احتياجات المستخدم والصلاحيات التي يمتلكها المستخدم من أجل الاطلاع على المعلومات، حيث ينبغي أن يحتوي النظام على نظام ذكاء لتزويد المستخدمين بإمكانية الوصول إلى المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب، للمساعدة على اتخاذ القرارات الصائبة، ويزودهم بإمكانية البحث عن المعلومات، كما لابد أن تكون المعلومات سهلة الوصول إليها ولا تكون على بعد الكثير من الخطوات والاستعلامات، وتساعد المعلومات المرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالتطبيقات المفيدة بزيادة رضا المستخدمين بشكل ايجابي (Awang Kader, 2009).

ج. جودة الخدمة:

جودة الخدمة تتعلق بجودة الخدمة المقدمة من الجهة المزودة للنظام، وعلى وجه التحديد، إدارة نظم المعلومات في المؤسسة، كما تتعلق أيضاً في حال كان يتم تزويد الخدمات الالكترونية عن طريق الانترنت بجودة خدمة الانترنت المقدمة من مزود الانترنت الخارجي.

ولقياس جودة الخدمة في نظم المعلومات، استخدم (Delone and Mclean, 2003) نموذج الفجوة بين الإدراك والتوقعات SERVQUAL (Parasuraman, et al, 1988)، وهو مقياس يستخدم لقياس جودة الخدمة يشتمل على خمسة أبعاد وهي الجوانب الملموسة والتي تضم التسهيلات المادية والمعدات المستخدمة في إنتاج وتقديم الخدمة، وأدوات الاتصال والتواصل، والمظهر الخارجي للعاملين في منظمة الخدمة، والثقة والاعتمادية والتي تتمثل في المقدرة على أداء الخدمة وفقاً للوعود المقدمة وذلك على النحو الذي يمكن الاعتماد عليها وبدقة خالية من الأخطاء، وسرعة الاستجابة والتي تعكس استعداد العاملين بمنظمة الخدمة لمعاونة الجمهور أو العملاء وتقديم الخدمة بسرعة، والضمان والذي يعكس معرفة وخبرة العاملين بمنظمة الخدمة وقدرتهم على كسب ثقة الجمهور أو العملاء، والتعاطف وهو يعكس العناية بالجمهور أو العملاء والاهتمام الشخصي بكل فرد.

وبينت دراسة (Swaid and Wigan, 2007) أن أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية تتمثل في سهولة الاستخدام، والثقة في النظام، والاستجابة السريعة، وأمن المعلومات، وتخصيص النظام بحيث يعرض المعلومات بناء على احتياجات المستخدم، وقد بينت الدراسة أن السهولة في الاستخدام تتمثل في مدى سهولة استخدام النظام، أما الثقة بنظام المعلومات فتشير إلى إمكانية النظام عرض المعلومات الصحيحة والمطلوبة بكل دقة مع وجود الخصوصية التي تحمي المستخدم؛ بحيث لا تكون بياناته عرضة للاطلاع بواسطة آخرين لا يمتلكون صلاحية الوصول إليها، في حين تبين الاستجابة مدى قدرة النظام على توفير الخدمات المطلوبة بكفاءة وفي الوقت المحدد، والأمن يشير إلى اعتقاد المستخدمين بأمن وتشفير النظام من الاختراق، وعدم العبث بالمعلومات التي يحتويها، أما التخصيص فيقصد به أن يكون النظام موجهاً للمستخدمين، بمعنى أن يكونوا على مقدرة من التحكم بالنظام وعرض ما يحتاجونه فقط، والتعامل معه بشكل مريح (رومي، وصلاح، 2012).

د. استخدام النظام والميل للاستخدام:

لكي يتحقق نجاح النظام؛ لابد من توظيفه أولاً من خلال تقديمه لما يطمح إليه المستفيد من المعلومات، وعليه فإن استخدام النظام تشير إلى مدى استخدام النتائج التي يقدمها النظام للمستخدم النهائي (رومي وصلاح، 2012)، وهي تقيس استخدام النظام من بداية الدخول إلى صفحة

الخدمات الالكترونية أو شاشة النظام الرئيسية، وتصفح جوانب الموقع أو شاشات النظام المختلفة، وجلب المعلومات المختلفة، وتزويد النظام بها، وحتى إتمام واكتمال تنفيذ العمليات المطلوبة (Delone and Mclean, 2003)، ويُعد استخدام النظام مؤشراً أساسياً لقياس نجاح النظام إلى جانب القناعة والميل للاستخدام، على أساس أن فشل ونجاح الأنظمة يعتمدان على مستوى استخدام المستفيد لها، لأن الأنظمة صممت لأجل توليد المخرجات للمستفيدين منها، فإن عدم استخدامها يعني عدم الانتفاع منها في صنع القرارات مما يعني فشلها (الطائي، 1995 ص 49، آل مراد، 2012)، وفي حالة كون استخدام النظام إلزامي لا يمكن أن يعكس الوقت المستغرق في استخدام النظام فائدته، أو نجاح استخدامه، ولكن على الرغم من ذلك تعرف العديد من الدراسات (Jones & Straub, 2006 و DeLone & McLean, 2003) استخدام النظام بسلوك الفرد خلال استخدام النظام وتكرار زيارته له، والمدة المستغرقة كل مرة، كمعايير لقياس استخدام النظام.

هـ. رضا المستخدم:

ويتضمن هذا البعد قياس استجابة المستخدمين لنظام الخدمات الالكترونية، وما ينتجه النظام من تقارير ومعلومات، ويذكر (Delone & Mclean, 1992) بأن رضا المستخدم يشير إلى التفاعل الناجح بين نظام المعلومات نفسه ومستخدميه، ومدى توافقه مع احتياجاتهم وتطلعاتهم من هذا النظام المحوسب، ويوفر معيار رضا المستخدمين قياس لمدى التغير في كفاءة المؤسسة بعد تطبيق نظام المعلومات، كما وينظر (Zviran, et al, 2006) إلى رضا المستخدمين من حيث استخدام النظام وتقبل العمل عليه على أنه مقياس عملي لنجاح النظام.

ويذكر (الطائي، 2004: ص180) بأنه يوجد ارتباط بين الرضا والتفاعل مع الخدمات الالكترونية أو أنظمة المعلومات، وترتبط فعالية أي نظام أو خدمة الكترونية بقدر ما يمكن أن تصل إليه من رضا من قبل المستفيدين الذين يقومون باستخدام الخدمات الالكترونية أو أنظمة المعلومات الحاسوبية.

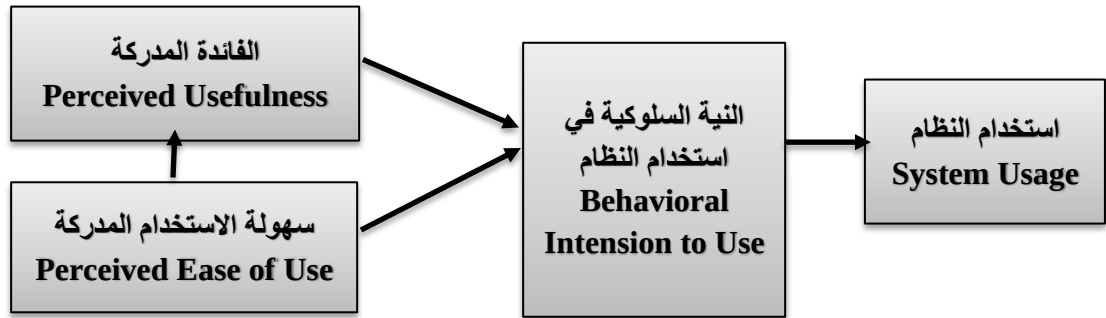
ويمكن قياس رضا المستخدم من خلال أربعة أبعاد وهي واجهة المستخدم، وقيمة النظام، والمحتوى المعلوماتي والخدمات الشخصية (Personalized Services) (Liang et al, 2006).

و. المنافع الكلية:

وهي تقيس مدى التوازن بين الإيجابيات والسلبيات لاستخدام النظام، وهل وفرت مثلاً في استخدام الوقت والمال، وهل كان لها أثر على المؤسسة، وزودتها بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات (Delone & Mclean, 2003).

2.2 نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) Technology Acceptance Model

تعدد أنظمة المعلومات المبتكرة وكثرة تعقيداتها وصعوبة التعامل معها كلها تعتبر عناصر معيقة للمستخدم النهائي (End User) الذي عادة ما يواجه مشكلة في القدرة على التعامل مع تلك التقنيات الجديدة والمعقدة عند تطبيقها في المنشآت، وبالتالي فشل المستخدم في تقبلها أدى إلى إنشاء نموذج هام يحدد ما إذا كان المستخدم سيتمكن من تقبل تلك التقنيات الجديدة ومدى إمكانية التعامل معها وهذا النموذج يسمى نموذج قبول التقنية (Technology Acceptance Model) والذي يحمل الاختصار (TAM)، حيث يعتمد هذا النموذج على عنصرين مهمين هما: توقع الفائدة (Perceived Usefulness) وسهولة الاستخدام (Ease of Use)، فعندما يعتقد الموظف أن استخدام نظام معين من شأنه أن يعزز ويكفل له التطور الوظيفي فسيكون هذا عامل مهم لزيادة تقبل أي نظام جديد وبالتالي سيؤدي إلى استخدام أمثل لهذه التقنية الجديدة، وبالتكامل مع العنصر الآخر (سهولة الاستخدام)، سيؤدي ذلك إلى سرعة فهم الأنظمة الجديدة بشكل أسرع وبالتالي إضافة طابع الارتياح للمستخدم الذي لن يجد تعقيدات قد تُعيقه عن أداء عمله اليومي الذي سينعكس إيجاباً على أداء العمل وتحقيق فائدة مرتجعة من النظام المستخدم (الطويل، 2010).



شكل رقم (2-4): نموذج قبول التقنية ، المصدر (Davis, 1989)

والفائدة المدركة في هذا النموذج هي الدرجة التي يعتقد الإنسان أن استخدام نظام معني من شأنه أن يعزز أداء وظيفته (Davis et al, 1989)، وهي تقيس كيفية نظر وتصور المستخدم للمعلومات والمحتويات التي يقدمها النظام، ومدى إدراكه لفائدة هذه المحتويات وملائمتها للمهام وعما إذا كان النظام يوفر المال والجهد (Osman, 2012)، أما السهولة المدركة للاستخدام فهي الدرجة التي يعتقد الإنسان أن استخدام نظام معين سيكون خالياً من الجهد (Davis et al, 1989)، وهو يقيس مدى سهولة استخدام هذا النظام في أداء المهام المختلفة للنظام من قبل المستخدمين (Osman, 2012).

وبناءً على هذا النموذج، يجب الأخذ بعين الاعتبار أن فشل الأنظمة الجديدة غالباً ما تكون بسبب عدم تقبل المستخدمين للتعامل معها إما بسبب أنهم لا يرون فائدة مرجوة من استخدامها أو لأنهم يرون تعقيداً كبيراً فيها مما يسبب لهم الكثير من المتاعب في التعامل معها، وبالتالي عدم المقدرة على أداء مهامهم اليومية بالشكل المطلوب وتكون المحصلة هي فشل النظام.

المبحث الثالث:

وزارة التربية والتعليم -قطاع غزة وخدماتها الالكترونية

أولاً: المقدمة

ثانياً: أنشطة ومهام وزارة التربية والتعليم -قطاع غزة

ثالثاً: الخدمات الالكترونية لوزارة التعليم -قطاع غزة

أولاً: المقدمة

يعتبر التعليم -بشقيه الأساسي والعالي -وسيلة الأمم والشعوب نحو التقدم وبناء الحضارة، وفي نفس الوقت مقياساً لنهضة الشعوب، فالتعليم هو الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها الشعوب في بناء وإدارة مقدراتها الاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، والتعليم حق أساسي للإنسان وواجب الدولة أن توفره لكل مواطنيها، على أن يكون تعليم ذو جودة عالية، ومحتوى قيم، يساعد على النهضة والتقدم (تقرير مركز الميزان حول التعليم، 2005).

هذا ويعتبر قطاع التعليم من أكبر قطاعات الخدمات التي تديرها السلطة الوطنية الفلسطينية ممثلة بوزارة التربية والتعليم العالي، وتحمل وزارة التربية والتعليم العالي مسؤولية إدارة وتمويل المدارس الحكومية وتشرف بشكل غير مباشر على مدارس وكالة الغوث الدولية لتشغيل اللاجئين (الأونروا)، وكذلك على المدارس الخاصة (الخطة التطويرية لوزارة التربية والتعليم، 2011).

وتحددت أهداف وزارة التربية والتعليم في تنمية رؤى مستقبلية واضحة للتعليم الفلسطيني، تتجاوز الماضي وتعمل على إعادة بناء ما أحدثته سلطة الاحتلال والحصار من تخلف، وإلى التطلع إلى مستقبل يعيد ارتباط الأجيال الجديدة بتاريخها وينير طريقها إلى المستقبل. وانطلاقاً من ذلك تهتم الوزارة بتحسين نوعية التعليم، وتحسين البيئة التعليمية، وتدريب المعلمين، وإدخال التقنيات الحديثة، وإشراك المجتمع في العملية التعليمية (موقع وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، تاريخ الاطلاع 8-9-2012).

ثانياً: أنشطة ومهام وزارة التربية والتعليم (موقع وزارة التربية والتعليم-قطاع غزة، تاريخ الاطلاع 2012/10/5)

- وضع الخطط والمشروعات لتنفيذ السياسة التربوية والتعليمية المعتمدة في ضوء متطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والتطور العلمي والتقني.
- تطوير البرامج التعليمية وفقاً لفلسفة التربية والتعليم والأهداف الوطنية في نطاق السياسة العامة للدولة.
- نشر التعليم المدرسي الأساسي وما بعد الأساسي وفق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية لجميع المواطنين في كافة محافظات ومناطق الدولة، وتوفير برامج محو الأمية والتربية الخاصة للفئات المستحقة لها.

- تشجيع الاستثمار في التعليم المدرسي وما قبل المدرسي من قبل القطاع الخاص تحت إشراف الوزارة وفق الأهداف العامة للدولة.
- توفير الأبنية المدرسية بكافة متطلباتها وتشجيع المواطنين ومؤسسات القطاع الخاص على المساهمة في دعم الخدمات التعليمية.
- تحديد الأسس والمعايير العامة لتطوير المناهج المدرسية بعناصرها المختلفة مع مراعاة الربط والتكامل بينها في مختلف مراحل التعليم المدرسي، وإعداد مشروعات القوانين واللوائح المتعلقة بالتعليم المدرسي.
- إدخال تقنيات التعليم في التعليم المدرسي وفق الإمكانيات المتاحة بهدف رفع مستوى المهارات لدى المخرجات التعليمية.
- تطوير الإشراف التربوي والإدارة المدرسية وأساليب وطرق ووسائل التوجيه المهني في المدارس.
- تحديد المستويات العلمية والخبرات العملية المطلوبة لهيئات التدريس والوظائف المرتبطة بها في التعليم المدرسي.
- تحديد قواعد وأسس وضوابط مهنة التدريس وضمان الجودة الشاملة في العملية التعليمية والعمل على إجراء الدراسات والبحوث الهادفة إلى الوقوف على الاحتياجات التعليمية للمتعلمين واقتراح آليات تطويرها بما يتناسب ومتطلبات التنمية.
- المشاركة في توثيق العلاقات الثقافية الخارجية في مجال التربية والتعليم وتمثيل الدولة في المنظمات والمؤتمرات والندوات التربوية والتعليمية الإقليمية والدولية.
- إدارة النظام التعليمي المدرسي بكافة أنواعه ومؤسساته وتوفير كافة متطلبات تشغيله واستمرار فاعليته.

ثالثاً: الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم-قطاع غزة

تمثل وزارة التربية والتعليم أحد أهم وأكبر قطاعات البنية التحتية الاستراتيجية كونها تخدم شريحة كبيرة من المجتمع وتشرف على عمليات التربية والتعليم التي تصب مخرجاتها لصالح المجتمع، كان لابد من تطوير نظم وإجراءات العمل القائمة حتى تتناسب مع ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، خصوصاً في ظل سعي حكومي حثيث لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

ولذلك فقد تم اعتماد مشروع الوزارة التعليمية بناء على رؤية مستقبلية شاملة حددت وزارة التربية والتعليم أهدافها للمرحلة القادمة والخطة التي تسير عليها، وهي خطة تواكب وتوازي بشكل عام خطة الحكومة الإلكترونية نحو المجتمع الرقمي والاقتصاد الموجه نحو المعرفة، وقد قامت وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة بدءاً من عام 2009 بتطبيق مشروع الوزارة الإلكترونية وتوفير الخدمات الإلكترونية لموظفيها وللوزارات والمجتمع المحلي، ليعمل هذا المشروع الحيوي والاستراتيجي على ايجاد قاعدة بيانات مركزية مكتملة في الوزارة، وفي ربط وزارة التربية والتعليم بأكبر قطاع ممكن من جمهورها العريض من خلال تقديم خدمات الكترونية لهم وتحديث بيناتهم، وتهدف هذه الخدمات إلى تطوير الأداء وضبط العمليات الإدارية وتحسين جودتها، والنزاهة والشفافية في العمل، والعديد من الإيجابيات والتي لا يمكن غض الطرف عنها كتنسيير العملية التعليمية التعلمية، وتوفير قاعدة بيانات حديثة بل وأنية لكافة العاملين والمتعاملين بالقطاع التعليمي في كافة محافظات قطاع غزة، مما يجعل القرارات التي تتخذ على ضوءها تكون على درجة كبيرة من المصادقية خاصة ما يتعلق منها بشأن المشاريع والخطط التي تضعها الوزارة في سبيل تطوير وتحديث الحقل التربوي، كما أن ذلك يساعد في تطوير العمل المكتبي، من خلال تطبيق الأنظمة الإلكترونية المختلفة لأتمته العمليات الادارية، مثل نظام إدارة الوثائق وأرشفتها والمراسلات الداخلية الإلكترونية وذلك بهدف التقليل من استخدام الأوراق، بالإضافة إلى تسهيل الاجراءات الادارية ووضع آلية لمتابعتها، كما أنه يساهم في توفير البيانات الدقيقة للإحصائيات والتقارير خصوصاً في مجال التخطيط التربوي، وتساهم أيضاً في رفع مستوى التنظيم، مما يوفر الموارد المستهلكة وأهمها الوقت، وفي الوقت نفسه فإن ذلك سيؤدي إلى دمج الوزارة ضمن إطار الحكومة الإلكترونية، مما يمكن الوزارة من إمداد الوزارات والهيئات الحكومية الأخرى بالبيانات المطلوبة بطريقة الكترونية دقيقة، وبالمقابل استقبال البيانات اللازمة لها من الوزارات الأخرى، كما وتهدف الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم إلى الابداع المهني من خلال توفير إدارة الكترونية تساعد الموظف على توظيف قدراته للابتكار والابداع والتطوير في مجال العمل.

وتعرض الصفحة الرئيسية لموقع وزارة التربية والتعليم على رابط للخدمات الإلكترونية والتي تقدمها الوزارة لموظفيها وللمجتمع المحلي، وهي تحتوي على البوابة الإلكترونية، ونظام المراسلات الداخلية، و صفحة أولياء الأمور، كما وتقدم العديد من الخدمات الإلكترونية ومن أهمها ما يلي:

1. نظام المراسلات الداخلية :

اعتنت الوزارة بالمراسلات الإلكترونية في صورة تعكس اهتمامها بتقنية الاتصالات وتطويرها وتعزيزها، ويعد نظام المراسلات الداخلية الوسيلة الأسرع والأكثر فعالية لتناقل البيانات بين موظفي الوزارة في كل من مبنى الوزارة والمديريات والمدارس ، حيث يوفر قاعدة بيانات ذات قدر كبير من الأهمية لتحويل عمليات المراسلات ومتابعتها وحفظها من الطريقة التقليدية اليدوية المعتادة إلى الطريقة الرقمية وبأسلوب سهل ومنظم مما يؤدي إلى تسريع عملية إنجاز المراسلات والمعاملات وحفظها وأرشفتها إلكترونياً للرجوع إليها وسرعة إنجاز الأعمال والمهام الإدارية المرتبطة بها وتوفير الكثير من الجهود المبذولة والوقت والمال المصروف على الأساليب التقليدية مما يحقق في المحصلة الزيادة الإنتاجية في العمل، وقد تم اعتماد استخدام البريد الإلكتروني من قبل موظفي الوزارة والمديريات لإنجاز المعاملات بصورة رسمية (موقع وزارة التربية والتعليم- غزة، تاريخ الاطلاع 2012/10/5).

2. نظام الإدارات المدرسية :

قامت الوزارة بتوفير جميع الامكانيات اللازمة لإدخال التكنولوجيا الادارية في مدارس قطاع غزة لتحقيق أهداف تربوية عدة، وقد بدأت بتوفير برنامج الادارة المدرسية ضمن مشروع حيوي وطموح لحوسبة الأعمال الادارية في مدارس قطاع غزة، كأول خطوة على دروب هذا التطوير وتم تطبيقه على 16 مدرسة موزعة على محافظات قطاع غزة كعينة تجريبية في العام 2009 وتم متابعتها مباشرة من قبل وحدة تكنولوجيا المعلومات بوزارة التربية والتعليم، لرصد الملاحظات والمقترحات من المدارس المطبقة للبرنامج، وفي العام الدراسي 2010-2011 تم تحديث البرنامج وتوسيع النطاق ليشمل كافة مدارس محافظات قطاع غزة.

مكونات نظام الإدارات المدرسية:

يعتبر نظام الإدارات المدرسية نظام تفاعلي وبيئة رقمية تربط عناصر العملية التعليمية إلكترونياً (الطالب، المعلم، ولي الأمر، المدرسة، الوزارة) من خلال الانترنت، بحيث تساعد على تنظيم ومتابعة الأعمال الإدارية بجعلها أكثر إحكاماً، وتعتبر مكونات هذا النظام وسيلة للاتصال بين قواعد بيانات وزارة التربية والتعليم وبين جمهور الوزارة الذي ينتمي إليه، سواء كانوا من الهيئة الإدارية أو التدريسية في كافة القطاعات كالوزارة والمنطقة التعليمية والمدرسة، أو بين الطالب وولي

أمره وأعضاء من المجتمع المهتمين بهذا القطاع؛ بهدف تقديم خدمات إلكترونية إدارية كانت أو تعليمية، وهو يهدف إلى تحويل جميع الممارسات التقليدية المختلفة والتي تدار مركزياً أو داخل المدرسة إلى ممارسات آلية تمر عبر قنوات مختصرة وميسرة للموظف وولي الأمر تحكمها المصداقية والشفافية والدقة في النتائج، بالإضافة إلى ربط هذه النتائج بعضها ببعض تفادياً من ازدواجية البيانات، وتشمل هذه الممارسات جوانب إدارية ومالية وفنية وخدمية تتوزع على عدد من القطاعات التربوية المختلفة والمتصلة بإدارات أخرى خارج محيط المركزية لتشمل المناطق التعليمية المختلفة، ويتكون نظام الإدارات المدرسية كما يظهر في شكل رقم (2-4) تبعاً لشخصية المستخدم حيث تتوفر الخدمات لكل من إدارة المدرسة والإدارات العامة بالوزارة، وأقسام المديرية، والمعلمين، وأولياء الأمور كما يلي:

شكل رقم (2-4)، الشاشة الرئيسية لنظام الإدارات المدرسية

1. خدمات خاصة بالمدارس:

أ. الامتحانات: وهي نظام يستخدم من قبل المدارس لإدخال وتنسيب العاملين في امتحان الثانوية العامة، وهو جزء من نظام إدارة امتحانات الثانوية العامة.

ب. **الشئون الإدارية:** وهي نظام يستخدم لاستعراض بيانات العاملين في المدارس على اختلاف تصنيفاتهم ودرجاتهم، وهو يدار من أقسام الشئون الادارية بالمديريات، وهو جزء من نظام إدارة شئون الموظفين.

ج. **التخطيط:** وهي تطبيقات صممت للحصول على بيانات معلوماتية دقيقة حول المبنى المدرسي ومرافقه والصفوف الدراسية المعتمدة وبيانات الطالب المتنوعة، والتشكيل المدرسي ومتابعة انتظام العملية التعليمية، ويتم إدخال البيانات بصورة يومية وتحديثها باستمرار مما يعكس حداثة ودقة المعلومات، وتساهم هذه التطبيقات في الحصول على المواضيع التالية:

- توفير البيانات المتعلقة بالخطط الخمسية، وإعدادها ومتابعة تنفيذها بالتنسيق مع الجهات المعنية بالوزارة.

- تقدير احتياجات الوزارة من الأبنية المدرسية، وإنشاء قاعدة بيانات تحتوي على الإسقاطات المستقبلية للمباني التي تحتاجها الوزارة للتوسع والإحلال.

- دراسة متطلبات رفع كفاية التعليم من حيث مواصفات المبنى المدرسي والمرافق التربوية التي يجب أن تتوفر به وذلك بالتعاون مع الجهات المعنية

- المشاركة في إعداد المؤشرات ذات التأثير على فاعلية التعليم وجودته. تحليل البيانات الإحصائية واستخراج المؤشرات التربوية اللازمة لصنع القرار التربوي.

د. **شئون المدرسة:** وهي تعتبر المكون الرئيسي لإدارة عمليات المدارس الادارية والتعليمية، بحيث تقدم خدمات إلكترونية متنوعة لفئاتها المستهدفة وهي الطالب وولي الأمر والمعلم والهيئات الإدارية والتدريسية وموظفي مديريات التعليم والوزارة، ومن أهم الخدمات التي تقدمها كما تظهر في شكل (2-5) ما يلي:

- التحكم في الإعدادات العامة للمدرسة وذلك بالتعديل على عدد الغرف المدرسية والفصول والشعب الدراسية.

- إعداد التشكيل المدرسي من خلال توزيع الحصص والمباحث على المعلمين.
- تسجيل الطلاب، بطريقة لا تقبل التزوير أو انتحال الشخصية وذلك باستخدام رقم هوية الطالب، حيث يتم جلب البيانات الصحيحة من قاعدة البيانات الحكومية والتي تغذيها وزارة الداخلية الفلسطينية.

- التحكم في إدخال وتعديل درجات الطلاب، واعتمادها بعد ضمان مطابقتها لأسس النجاح والرسوب، كذلك إدخال أيام الغياب للطلاب وهو ما يشكل أهمية لدى أولياء

أمور الطلبة، حيث يمكنهم ذلك عبر حساباتهم من متابعة أداء وانتظام أبنائهم في المدارس وبشكل الكتروني ومنظم.

- نقل الطلبة بين المدارس والمحافظات، ومتابعة ملفهم الصحي والنفسي.

الوصف	العدد	مشاركة؟
فصل	1	
سكرتير	1	
معلمون	1	
غرف دراسية	7	
مختبر علوم	1	
مختبر حاسوب	1	
مكتبة	1	
حارس	1	

شكل رقم (2-5)، مكونات نظام شئون المدرسة

- التدريب: شاشة التدريب الخاصة بنظام إدارة المدارس تقدم خدمة لطلبة الجامعات والكليات والذين يقومون بالتدريب الميداني في مدارس الحكومة المختلفة، فمن خلالها يستطيع طلبة التدريب الميداني من معرفة مكان تدريبهم، ويُمكن المدرسة من معرفة الطلبة الذين سيقومون بالتدريب لديها، ومخاطبة المشرف على التدريب بشكل الكتروني.

2. خدمات خاصة بالمعلمين:

ربط النظام المعلم بالمدرسة من خلال الحساب الخاص بكل معلم حكومي، وكما يظهر في الشكل (2-6) يستطيع المعلم القيام بما يلي:

السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة التربية والتعليم العالي
الخدمات الإلكترونية



بياناتي

شؤون المدرسة

الرئيسية

مدرسة أمية بنت وهب الثانوية للبنات - الفصل الأول 2012/2013

السلام عليكم،

[الملف الشخصي، تسجيل الخروج]

الجدول بالأسفل يوضح عدد الطلبة الذين تم إدخال علاماتهم لكل امتحان مقارنة مع إجمالي عدد الطلاب في الصف. لمشاهدة أو إدخال علامات صف معين لامتحان محدد قم بالنقر على الرقم المقابل للصف والامتحان المحدد.

إدارة الصف

متابعة طلاب الصف

العلامات والنائج - الدور الأول

إدخال علامات الطلاب

إعدادات الشهادة المدرسية

تكنولوجيا المعلومات	الامتحان الشهري الأول	امتحان نصف الفصل	الامتحان الشهري الثاني	امتحان نهاية الفصل	النشاط
الأول الثانوي العلوم الإنسانية 7	41/41	41/41	41/41	41/41	41/41
الأول الثانوي العلوم الإنسانية 9	40/40	40/40	40/40	40/40	40/40
الأول الثانوي العلوم الإنسانية 10	45/45	45/45	45/45	45/45	45/45
الأول الثانوي العلوم الإنسانية 11	37/37	37/37	37/37	37/37	37/37

شكل رقم (2-6)، الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعلمين

- إدخال درجات الطلاب، ومتابعة طلاب الفصل في حال كونه رائداً لهذا الفصل، وإعداد الشهادة المدرسية.
- السيرة الذاتية ومعلومات الموظف من خلال الاطلاع على بياناته الخاصة من حيث الدرجة، والتصنيف، وتنقلاته، وحالته الاجتماعية.
- الاطلاع على قسيمة راتبه بشكل شهري.
- طلبات النقل الداخلي أو اللوائي للمعلمين، وذلك عند رغبة الموظف بطلب خدمة النقل من مدرسة إلى مدرسة أخرى، ويمتاز النظام بالمصداقية والشفافية للطلبات المتقدمة.

3. خدمات خاصة بالإدارات العامة وأقسام المديريات

يوفر النظام الامكانية للإدارات العامة والأقسام من متابعة ما تقوم المدارس بإدخاله من بيانات ومنحهم الصلاحيات اللازمة لعمل هذه المدارس، كما وتمكنهم من الحصول على بيانات دقيقة وسريعة من واقع الميدان التعليمي، وهي تشتمل على ما يلي:

أ. نظام إدارة امتحانات الثانوية العامة

تم تطوير هذا البرنامج لخدمة طلاب الثانوية العامة، والعاملين في امتحانات ولجان الثانوية العامة حيث يتم تسجيل الطلاب وتوزيع أرقام الجلوس والتحقق من شخصية الطلاب، كما ويوفر خدمات الكترونية خاصة بالعاملين في امتحانات الثانوية العامة من أمور مالية وإدارية، وكذلك عرض النتائج النهائية للثانوية العامة بشكل مفصل ودقيق.

ب. برنامج إدارة شؤون الموظفين

تم تطوير البرنامج لخدمة الجهة الإدارية في الوزارة والمديريات لتسجيل بيانات العاملين في الوزارة والمديريات والمدارس ومتابعة تنقلاتهم وتحديث بياناتهم بشكل محوسب ويسير، ويحتوي هذا النظام على ممارسات عدة؛ مركزة على الخدمات الأساسية للموظف والتي تشمل على متطلبات يوظفها الموظف في إجراءاته الدورية على مدار وجوده في الوظيفة وهي بيانات الموظف والسيرة الذاتية الخاصة به (الملف الإلكتروني للموظف)، مع تحديثها بصورة دورية من قبل الموظف المختص، كما ويتم من خلاله تسجيل دوام الموظف واجازاته المختلفة.

ج. نظام إدارة الشؤون المالية في الوزارة والمديريات

يعد هذا البرنامج قيد التطوير، ويقوم هذا النظام حتى الآن بعملية حوسبة المطالبات المالية للعاملين في امتحان الثانوية العامة بشفافية ونزاهة، ويقوم باختصار الوقت والجهد في عملية الإدخال والتدقيق وذلك لأن النظام وبشكل آلي يقوم باستخدام المعلومات المخزنة مسبقاً عن الموظف.

د. نظام تدريب المعلمين :

يعمل البرنامج على حوسبة عملية تدريبي المعلمين الجدد، حيث يشمل بيانات المشرفين والمتدربين ومواعيد اللقاءات والامتحانات ورصد العلامات، ويتضمن كافة البيانات حول المدرب والمتدربين والدورة التدريبية، كما ويتم تقييم مخرجات التدريب من خلال هذا النظام.

هـ. إدارة اللوازم والمستودعات:

ويعد هذا البرنامج أيضاً قيد التطوير من قبل الوزارة ليقدم إدارة اللوازم والمشتريات بشكل عام ومتابعة العهد الموظفين والأقسام وإدارة المخازن والمستودعات ومتابعة عمليات الشراء والاستهلاك بسهولة ويسر.

و. التعليم العالي:

وظيفة هذا النظام بمتابعة إدخال بيانات طلاب امتحان الشامل الخاص بطلبة الكليات المتوسطة من حيث عملية تسجيل الطلاب وإدخال علاماتهم واستخراج الشهادات.

4. خدمات خاصة بأولياء الأمور

يقدم النظام إمكانية استعلام أولياء الأمور عن درجات أبنائهم ومتابعة غيابهم عن المدرسة، وذلك بشكل مفصل ومستمر طوال مدة دراسة الطالب في المدارس الحكومية وكذلك الخاصة، وفي كافة مراحلهم السنية والدراسية ولكل الأعوام التي درسوها.

5. خدمات للمجتمع المحلي

حيث يمكن الجمهور من الاطلاع على درجاتهم في امتحان الثانوية العامة بشكل مفصل، وكذلك يمكن طلبة التدريب الميداني من معرفة أماكن التدريب، كما ويحتوي النظام على قاعدة بيانات شاملة لكافة بيانات الطلاب في كافة المراحل الدراسية يمكن استخدامها في البحث العلمي وإجراء الدراسات.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

أولاً: المقدمة

ثانياً: الدراسات المحلية

ثالثاً: الدراسات العربية

رابعاً: الدراسات الأجنبية

خامساً: التعليق والمقارنة

أولاً: المقدمة:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في محافظات قطاع غزة، ومن خلال الاطلاع على الأدب التربوي ذي الصلة بالموضوع، سيتناول الباحث مجموعة من الدراسات المحلية والعربية والأجنبية والتي ساهمت في دعم البحث بالجوانب العملية، وذلك من خلال استقصاء هذه الدراسات، وتحديد أدواتها ومنهجيتها والنتائج والتوصيات التي خرجت بها، وقد تم تقسيمها إلى (7) دراسات محلية، و(6) دراسات عربية، و(7) دراسات أجنبية.

ثانياً: الدراسات المحلية:

1. دراسة (الرزقي، 2012) بعنوان "الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها-دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في مؤسسات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة، ومن ثم معرفة الأسباب والمعوقات التي تحد من تطبيق النظام وطرق علاجها. وتم استخدام المنهج الوصف التحليلي للإجابة عن أسئلة الدراسة، وتم إعداد استبانة مكونة من (29) فقرة، موزعة على سبعة مجالات خاصة بمتطلبات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع مؤسسات السلطة الفلسطينية، وأخذت عينة من (36) فرد، وتم توزيع الاستبانة عليهم، استجاب لها (30) فرداً.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي:

1. لا يتوافر بشكل كافي لدى المؤسسات الحكومية البيئة التحتية والاستراتيجية المناسبة لبناء الحكومة الالكترونية، كما ولا يزال واقع المؤسسات الحكومية يعتمد على البيروقراطية، حيث يتدنى مستوى أداء الخدمات المقدمة للمواطنين.

2. تتوفر إمكانية لدى مؤسسات السلطة الفلسطينية لاعتماد للنظام الالكتروني لتقديم خدماتها.

3. لا تقوم المؤسسات بتطوير تشريعاتها وتبسيط إجراءاتها بما يتناسب مع البيئة الالكترونية، حيث يتكرر طلب الوثائق، وتكثر الإجراءات وتتعدد.

4. نسبة المؤسسات التي تتبع نظام الدفع الالكتروني قليلة، حيث أنها بلغت (41.78%)، مما يؤدي زيادة الوقت المستغرق لإنجاز معاملات المواطنين.

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

1. توفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة الكترونية، من خلال توفير اتصالات فعالة لنقل البيانات بين المؤسسات الحكومية، وتوفير أجهزة حاسوب حديثة وفعالة.

2. رفع مستوى أداء العاملين بالتدريب لزيادة ثقة مستخدمي الحكومة الالكترونية بمستوى أداء العاملين.

3. ترشيد السياسة العامة والتشريعات وذلك بتحديث القوانين، والتشريعات لإضفاء الشرعية والقانونية للمعاملات الالكترونية، مع توفير جملة من القوانين التي تعمل على ضمان الأمن والسرية والتنسيق بين المؤسسات الحكومية، لتوفير الخدمات للمواطنين، وإنهاء معاملتهم من جهة واحدة.

4. أن تقوم المؤسسات الحكومية التعليمية بالعمل على تمكين المواطنين وتأهيلهم للتعامل مع التقنيات الالكترونية وذلك بتطوير مناهج وتقنيات تتوافق مع معطيات العصر الالكتروني الذي نعيشه.

2. دراسة (الدويك، 2010) بعنوان " ن ظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية-دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الآثار المترتبة على استخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة على عمليات صنع القرارات في مستشفى غزة الأوروبي، وتحليل الواقع الفعلي لمدى استخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة ضمن أقسام المستشفى المختلفة، وآثار هذا الاستخدام على مجالات الأعمال الإدارية والطبية، كما وهدفت الدراسة إلى الكشف عن أهم المعوقات والمشاكل التي تحد من فعاليتها، وتحديد أهم أنواع النظم من حيث الاستخدام. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وتم تصميم استبانة لهذا الغرض تتكون من (83) فقرة، وتم توزيعها على عينة طبقية تتكون من (140) موظفًا.

ولقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي:

1. ارتفاع نسبة استخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة في مستشفى غزة الأوربي.
2. يؤثر نظام المعلومات الصحية المحوسب، والمستخدم حالياً، بصورة جيدة على مجالات الأعمال الإدارية والطبية، وكذلك على القرارات الطبية والإدارية.
3. توجد فروق بين مستويات تأثير نظم المعلومات الصحية المحوسبة على القرارات الإدارية مقارنة بالقرارات الطبية، لصالح القرارات الإدارية.
4. هناك معوقات تحد من فعالية نظم المعلومات الصحية ومن أهمها: ضعف التمويل المالي، عدم توفير التدريب الكافي، ونقص الرؤية نحو التخطيط الشامل لتطبيقات الصحة الالكترونية.

ولقد أوصت الدراسة بما يلي:

1. تقوية الرؤية الاستراتيجية نحو ضرورة التخطيط الشامل وطويل الأجل لتطبيقات الصحة الالكترونية.
2. ضرورة العمل على بناء منظومة صحية الكترونية متكاملة على مستوى الوطن، وجعلها أولوية.
3. ربط مستشفيات الوطن ببعضها البعض عن طريق نظم المعلومات الصحية المحوسبة.
4. التخلص من الملف الصحي الورقي تدريجياً، والبدء بتنفيذ نظام السجل الصحي الالكتروني.
5. تطوير الموارد البشرية من خلال تدريبها والتركيز على إدانة هذه الدورات.

3. دراسة (الحلبي، 2010) بعنوان "نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على اللامركزية - دراسة تطبيقية على وزارة المالية في قطاع غزة"

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى ملائمة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على اللامركزية في وزارة المالية في قطاع غزة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة

مكونة من (62) فقرة، وتم توزيعها على أفراد العينة البالغ عددهم (104) موظفاً، وتم استرجاع (79) استبانة منها، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

ولقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

1. تتمتع متطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية لكفاءة عالية من وجهة نظر المبحوثين.

2. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة واللامركزية في وزارة المالية في قطاع غزة.

3. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية حول أثر نظم المعلومات الإدارية على اللامركزية في وزارة المالية في قطاع غزة تعزي للمتغيرات الديموغرافية.

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

1. العمل على تحديث البرمجيات بما يتناسب مع احتياجات العمل، والعمل على تغطية كافة نشاطات الوزارة.

2. ضرورة تحسين الشبكة بالوزارة بحيث تصبح سرعتها ملائمة لمستلزمات العمل واحتياجاته.

3. ضرورة تطوير نظام المعلومات الإداري المحوسب بحيث تعطي الفرصة للمرؤوسين للتعبير عن رأيهم والمشاركة في اتخاذ القرارات.

4. دراسة (عمار، 2009) بعنوان "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة، من خلال التعرف على مدى توافر متطلبات نجاحها من حيث الإمكانيات المالية والتقنية والبشرية، ومدى التزام ودعم الإدارة العليا، ومعرفة أثر استخدام الإدارة الالكترونية وتطبيقها على تحسين أداء العاملين، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، من خلال توزيع استبانة على عينة طبقية عشوائية من مجتمع الدراسة بواقع 225 فرد.

ولقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

1. وجود معرفة لدى العاملين بالوكالة بالإدارة الالكترونية ومتطلبات نجاحها.
2. توافر المتطلبات المالية والتقنية والبشرية والإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية في وكالة غوث اللاجئين.
3. وجود التزام ودعم من قبل الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الالكترونية.
4. زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة من خلال سرعة انجاز الأعمال، رفع الإنتاجية، سرعة ودقة إيصال التعليمات، وتوفير وقت وجهد الموظفين.
5. يوجد قصور لدى الإدارة العليا في مشاركة جميع المستويات الإدارية في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بتطبيق الإدارة الالكترونية.

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

1. زيادة الدعم المالي اللازم لتدريب الموظفين وتأهيلهم على تطبيق الإدارة الالكترونية، مع وضع نظام حوافز يكافئ المتميزين في العمل الالكتروني.
2. متابعة تطوير وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والعمل على نشر ثقافة العمل الالكتروني، مع الاطلاع على تجارب ناجحة في هذا المجال، ومشاركة جميع المستويات الإدارية في وضع أهداف العمل الالكتروني.
3. ضرورة وضع تشريعات وسياسات واضحة لحماية الخصوصية وحماية التعديلات والمخالفات الأمنية لرفع مستوى الثقة بالتعاملات الالكترونية.
5. دراسة (طباش، 2008) بعنوان " دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات - حالة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة، ولقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم استبانة، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة البالغ 120 موظفاً،

تتراوح درجاتهم الوظيفية ما بين مدير عام ورئيس شعبة، وقد بلغ عدد أفراد العينة 90 موظفاً، بالإضافة إلى قيام الباحث بإجراء بعض المقابلات مع المدراء العاملين في الوزارة. وقد أظهرت الدراسة:

1. أن واقع نظم وتقنيات الاتصال المستخدمة في وزارة التربية والتعليم جيدة ولكنها بحاجة إلى تطوير وتحسين.

2. يميل أفراد العينة بشكل كبير إلى الموافقة على أن توظيف تقنيات الاتصال الحديثة يساهم في سرعة أداء المهام وفي اتخاذ القرارات.

3. أن أكثر وسائل الاتصال استخداماً بالوزارة حسب الترتيب (الهاتف، الجوال، الفاكس) وقلة استخدام الانترنت وتطبيقاته المختلفة (البريد الالكتروني، المحادثة).

4. بينت الدراسة أن أكثر وسائل الاتصال فعالية في اتخاذ القرارات هي المكاتبات الورقية، ثم الاتصالات الشفهية، يليها الاتصالات المصورة والاتصال الالكتروني، بينما الاتصالات الشفهية غير فعالة في اتخاذ القرارات.

5. يوجد هناك معوقات تحد من استخدام تقنيات الاتصال في اتخاذ القرارات وأكثر هذه المعوقات هي ما تتعلق بتقنية الاتصال ثم المعوقات الشخصية يليها المعوقات التنظيمية.

6. تشير الدراسة إلى أن أكثر المقترحات أهمية في تحسين عملية الاتصال واستخدام تقنيات الاتصال هي تنمية مهارات العاملين وتخصيص موازنة لتنفيذ الخطط المطروحة في مجال تقنية الاتصال.

ولقد أوصت الدراسة بما يلي:

1. نشر الوعي التقني بين العاملين في الوزارة واستغلال التقنيات الحديثة المتوفرة في الوزارة من أجل زيادة سرعة انجاز الأعمال، وتسهيل عملية الاتصال.

2. تنمية الموارد البشرية في مجال استخدام التقنية، من خلال تدريب العاملين بالوزارة على الاستفادة من تقنيات الاتصالات.

3. العمل على إنشاء شبكة انترانت داخلية، وتوفير قاعدة مركزية للبيانات تساعد متخذي القرارات على أداء أعمالهم بالسرعة والجودة المطلوبة.

4. البدء بالعمل بمفهوم الحكومة الالكترونية بهدف تقليل الاعتماد على الاتصال الورقي.

6. دراسة (عدوان، 2007) بعنوان "مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، دراسة حالة قطاع غزة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تقبل المواطنين في قطاع غزة للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية، وذلك من خلال استطلاع عينة للدراسة تكونت من أربع طبقات، وهم موظفو القطاع العام والخاص والطلبة والعاطلين عن العمل، ولقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة لاستطلاع عينة الدراسة البالغة 390 فرداً. وقد أظهرت الدراسة:

1. وجود تقبل شديد لدى المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية.

2. تبين توفر وعي ودراية كبيرة لدى المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية، وتتوفر لديهم الثقة في الخدمات الالكترونية وأنه سيتم حل كافة مشاكل الخدمات التقليدية من خلالها.

3. توافر البنية التحتية اللازمة للاستفادة من خدمات الحكومة الالكترونية من شبكة اتصالات وانترنت واسع النطاق وأجهزة الحاسوب.

4. وجود قصور في استخدام آليات التوعية للتعريف بالحكومة الالكترونية، وأن الشك يساور المواطنين حول خرق خصوصيتهم عند التعامل مع الخدمات الالكترونية وتخوفهم من تلقي الخدمات الحكومية عبر شبكة الانترنت العالمية.

5. سهولة وصول المواطنين للإنترنت من أكثر من مكان كالبيت والعمل ومقاهي الانترنت.

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

1. ضرورة البدء الجدي في إطلاق الخدمات الالكترونية من خلال الحكومة الالكترونية، وأهمية وضع برامج توعية متكاملة لتوضيح المفاهيم المتعلقة بالحكومة الالكترونية.

2. الاستفادة من المناهج الدراسية لتوعية الطلاب في مختلف المراحل الدراسية، وتوفير أماكن تدريب مجانية للمواطنين لتدريبهم على المهارات الأساسية لاستخدام الحاسوب والانترنت.

3. المساهمة في توفير البنية التحتية لاستخدام الخدمات الالكترونية لدى المواطنين من خلال تشجيع شركات القطاع الخاص على طرح برامج التقسيط الميسر للمواطنين لتوفير أجهزة الحواسيب، وخلق منافسة على مستوى قطاع الاتصالات الأرضية والهاتف النقال الأمر الذي سينعكس إيجاباً على المواطن.

4. إتباع سياسات الشفافية في العمل لتحقيق توقعات المواطنين وطمأنتهم حيال خدمات الحكومة الالكترونية.

5. سن التشريعات والقوانين التي تنظم الحكومة الالكترونية وطريقة عملها، كما ويجب تأهيل عدد من رجال القانون للتعامل مع القضايا الناجمة عن التعامل مع الخدمات الالكترونية.

7. دراسة (الغوي، 2006) بعنوان "متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى توافر متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في فلسطين من خلال تحليل آراء بعض العاملين في الإدارات العليا للوزارات الفلسطينية، وكذلك من أجل التعرف على مدى معرفة واهتمام الإدارة العليا بالحكومة الالكترونية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، بتوزيع استبانة على 100 شخص موزعين على سبع مواقع إدارية في الوزارات المختلفة. ولقد أظهرت نتائج الدراسة:

1. هناك غموض وقصور في مفهوم الحكومة الالكترونية لدى المبحوثين، على الرغم من اقتناعهم الشديد بأهمية ومزايا الحكومة الالكترونية.

2. عدم وجود خطط واضحة للتحويل إلى الحكومة الالكترونية.

3. لم يشارك المبحوثين في صياغة رؤية وخطة مشروع الحكومة الالكترونية.
 4. ضعف البنية التحتية لدى الوزارات الفلسطينية وعدم توافر الكفاءات البشرية، وعدم وجود خطط التدريب الهادفة لرفع كفاءة العاملين.
- كما خلصت الدراسة بمجموعة من التوصيات كان أهمها:
1. ضرورة مشاركة الإدارات العليا في الوزارات المختلفة في التخطيط والتحضير لمشروع الحكومة الالكترونية.
 2. إعداد خطط تدريب للعاملين في الوزارات الفلسطينية من أجل محو أمية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات وتقديم التدريب اللازم في التطور الإداري.
 3. الاهتمام بوجود موقع الكتروني تفاعلي لكل من الوزارات الفلسطينية وتحديثه بشكل مستمر مع وضع شرح واف ومفصل عن الخدمات التي تقدمها الوزارة وطبيعة عملها وطرق تقديم الخدمة والوثائق المطلوبة.
 4. الاهتمام من وزارة التربية والتعليم بإدخال مادة الحاسوب لجميع المراحل الدراسية من أجل تعميم ثقافة الحاسوب.
 5. ضرورة القيام بإعادة هندسة للإجراءات الخاص بتقديم الخدمات من أجل تقليلها لأقل قدر وتعميمها على مواقع الوزارات على الانترنت.
 6. التنسيق الكامل بين الوزارات والمؤسسات الحكومية من أجل عدم الازدواجية في العمل، ومنعاً للتداخل بين المهام.
 7. أظهرت الدراسة ضعف وضوح إجراءات تقديم الخدمة للمواطنين وعدم وجود أدلة إرشادية عن كيفية الحصول على الخدمة بشكل كافي.

ثالثاً: الدراسات العربية:

1. دراسة (الرواحنة، 2012) بعنوان " أثر جودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضى العاملين"

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضا العاملين، وذلك من حيث تأثير جودة المعلومات، وجودة الخدمات الإلكترونية، وجودة نظام الموقع الإلكتروني في رضا العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الخاضعة لنظام الخدمة المدنية الأردني، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ حجم عينة الدراسة (184) من العاملين الذين يستخدمون الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية. وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

1. ارتفاع مستوى جودة المعلومات، ومستوى جودة الخدمات الإلكترونية، ومستوى جودة نظام موقع ديوان الخدمة المدنية.

2. مستوى جودة الموقع الإلكتروني مرتفع بشكل عام، وهي تؤدي إلى تكرار زيارته بشكل مستمر.

3. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من جودة نظام الموقع، جودة الموقع الإلكتروني، جودة معلومات الموقع ومدى رضا العاملين.

4. مستوى رضا العاملين عن الموقع كان قرب الحد الأدنى وفق مقياس ليكرت الخماسي.

5. على الرغم من أهمية جودة المعلومات وتأثيرها في رضا العاملين، إلا أن جودة النظام، وجودة الخدمة تؤثر بشكل أكبر في رضا العاملين.

كما وأصت الدراسة بما يلي:

1. النظر في إعادة تصميم الموقع، ودراسة محتوياته، والاطلاع على نماذج أخرى ذات علاقة بإدارة الموارد البشرية، من أجل تحسين جودة الموقع ككل.

2. عقد ورش عمل للعاملين في الموارد البشرية في المؤسسات الحكومية، وتعريفهم بالأنظمة المتوفرة في الموقع، وكيفية استخدامها، وإطلاعهم على ما هو جديد حول الخدمات الإلكترونية لموقع ديوان الخدمة المدنية.

3. فتح قنوات اتصال فعالة مع مستخدمي الموقع الالكتروني، من العاملين في إدارة الموارد البشرية لمعرفة انطباعهم وآرائهم عن الخدمات المقدمة من خلال الموقع، ومعالجة المشاكل التي تواجههم.

4. أن تقوم المؤسسات بإجراء تقييم لجودة مواقعها الالكترونية باستمرار، كي تعمل على تحسين الخدمة بشكل مستمر، وتحقيق رضا العاملين.

2. دراسة (القحطاني، 2011) بعنوان " تطبيقات الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على المستفيدين من خدمات المديرية العامة للجوازات بمدينة جدة "

تسعى هذه الدراسة للتعرف على واقع تطبيقات الإدارة الالكترونية وانعكاساتها على المستفيدين من خدمات الجوازات بمدينة جدة، كما وتهدف إلى التعرف على الخدمات الإلكترونية التي قامت المديرية العامة للجوازات بتطبيقها ومعرفة وجهة نظر المستفيدين منها عن الانعكاسات الإيجابية والسلبية لتطبيقها أثناء حصولهم على الخدمات المقدمة لهم الكترونياً من المديرية العامة للجوازات، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة ، كما واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وبلغ حجم العينة (657) فرداً من المترددين على المديرية العامة للجوازات بمدينة جدة.

ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدارسة:

1. تقدم المديرية العامة للجوازات العديد من الخدمات الإلكترونية بشكل تام على موقعها الالكتروني أو بصورة شبائيك الخدمة الإلكترونية.

2. أفراد عينة الدراسة محايدون في مواقفهم على مجمل الانعكاسات الايجابية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للجوازات.

3. انقسمت عينة الدراسة بين الحياد والموافقة على الانعكاسات السلبية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للجوازات.

4. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول انعكاسات تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للجوازات.

وكانت أهم توصيات الدراسة:

1. ضرورة اتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة الانعكاسات السلبية لتطبيقات الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات.

2. القيام بما يلزم للتوسع في تقديم الخدمة دون التقيد بمكان ووقت محدد وان يؤخذ بالحسبان أهمية مراعاة الحالات الطارئة والظروف الإنسانية الحرجة.

3. مراجعة تكاليف الحصول على الخدمة إلكترونياً.

4. تأهيل العاملين بالجوازات فنياً للتقليل من أعطال الحاسب الآلي ولتلافي حدوث أخطاء من قبل مدخلي البيانات.

3. دراسة (القحطاني، 2010) بعنوان "تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني"

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ما مدى تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها بالمديرية العامة للدفاع المدني، حيث يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمديرية العامة للدفاع المدني، وتم اختيار عينة عشوائية ممثلة لمجتمع الدراسة واستخدام المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات وبلغت حجم العينة (187) فرداً من الضباط العاملين بالمديرية.

وكان من أهم نتائج هذه الدراسة:

1. أن العاملين موافقون بدرجة متوسطة على توفر تطبيق الحكومة الالكترونية في عملهم.

2. أن العاملين موافقون بدرجة كبيرة على اسهام تطبيقات الحكومة الالكترونية في تحقيق التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني.

3. أنهم يواجهون معوقات تحول دون توظيف الحكومة الالكترونية من أجل تحقيق التطوير الإداري.

وقد أوصت الدراسة بالتالي:

1. توفير العناصر البشرية المؤهلة اللازمة لدعم تطبيقات الحكومة الالكترونية.

2. تبسيط الإجراءات الإدارية واختصارها بالشكل الذي يمكن من استخدام التعاملات الالكترونية.

3. توفير برامج لحماية بيانات ومعلومات المستفيد في كافة التعاملات الالكترونية.

4. توفير البنية التحتية الملائمة، وصيانة الأجهزة والبرمجيات المستخدمة بشكل دوري.

5. حث الإدارة العليا على دعم سياسة تطبيق الحكومة الالكترونية للنهوض بالعمل الإداري.

4. دراسة (الذنيبات والمبيضين، 2009) بعنوان " اختبار كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة في مديرية الجنسية وشئون الأجانب وأثرها في قبول المستفيدين للخدمة الالكترونية"

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة في مديرية الجنسية وشئون الأجانب وأثرها في قبول المستفيدين للخدمة الالكترونية، وقد تمثلت أبعاد كفاءة الخدمات الالكترونية في جودة الخدمة المقدمة، والسرعة في تقديم الخدمة، وتكلفتها، ولقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأعدا استبانة كأداة للدراسة، وقد تكونت حجم العينة من (126) فرداً من مراجعي المديرية.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها:

1. هناك قبول متوسط لأبعاد كفاءة الخدمات الالكترونية، وكانت فعالية الخدمة المقدمة الأكثر تقديرًا.

2. يتقبل المستفيدين بمستوى مرتفع الخدمات الالكترونية المقدمة.

3. هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمجمل أبعاد كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة على قبول المستفيدين للخدمة الالكترونية وكان أكثر الأبعاد تأثيراً جودة الخدمة الالكترونية، فعالية الخدمة الالكترونية ثم تكلفة الخدمة الالكترونية.

ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة:

1. التركيز على تمكين العاملين من استخدام الأدوات التكنولوجية والتعامل مع أنظمة المعلومات، وقواعد البيانات.

2. التدريب المستمر لصقل قدرات العاملين، ولبناء القناعة لديهم بأهمية التحول نحو تقديم الخدمات إلكترونياً، مما يسهم في تحسين كفاءة الخدمة

3. التطوير والتحسين المستمر للتكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات الالكترونية.

4. زيادة عدد الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل المديرية، الأمر الذي يسهم في تحسين مستوى الكفاءة.

5. دراسة (الشمري، 2008) بعنوان "تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعلم ومساعدتهم ورؤساء الأقسام- تصور مقترح"

تستهدف الدراسة معرفة واقع نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين في المملكة العربية السعودية، والتعرف على رأي أفراد مجتمع الدراسة عن المعلومات الإدارية التي يتحصلون عليها من أقسام التقنية بمديرياتهم، ومقترحاتهم لتطوير نظم المعلومات الإدارية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي المسحي في هذه الدراسة، واستخدم الاستبانة كأداة لهذه الدراسة، وبلغ حجم العينة (320) فرداً.

وكانت أهم النتائج ما يلي:

1. رضا أفراد العينة كان جيداً عن المعلومات الإدارية التي يتحصلون عليها من حيث الدقة، التوقيت المناسب، الملائمة، التكلفة، الوضوح، الموضوعية، الموثوقية، وكان متوسطاً فيما يتعلق بشمولية ومرونة المعلومات.

2. اقتراح نموذج لهيكلية قسم نظم المعلومات الإدارية بإدارات التربية والتعليم، بكافة مكوناته وأقسامه.

وكانت أهم التوصيات ما يلي:

1. بناء نظام معلومات إدارية متكامل، وعدم الاقتصار على تطوير الأنظمة القديمة.

2. تدريب الموظفين في نظم المعلومات على جمع وحوسبة البيانات، وعقد دورات للمسؤولين في كيفية إدارة المعلومات بفعالية.

3. تزويد مكاتب المسؤولين بأجهزة حاسب ذكية، وتغذيتها بالمعلومات لاتخاذ القرارات، وتطوير طرق عقد الاجتماعات بينهم عبر الوسائل التقنية.

4. تفعيل دور البريد الالكتروني كوسيط مناسب لنقل البيانات بسرعة.

5. تفعيل مواقع الانترنت لإدارات التربية والتعليم، ليحصل المتصفح عما يريد وفي أي وقت.

6. دراسة (الحنيطي، 2005) بعنوان " الحكومة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة إلكترونياً: دراسة حالة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن"

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح مفهوم الحكومة الالكترونية وأهميته، وإلى التعرف على أثر تطبيق مفاهيم الحكومة الالكترونية على جودة الخدمة في مؤسسات القطاع العام الأردني، وبشكل خاص دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، وإبراز أهمية تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية، وفي هذه الدراسة تم استخدام الأسلوب الوصفي التحليلي، وبلغ حجم العينة (85) فرداً. وخرجت الدراسة بالعديد من النتائج كان أهمها:

1. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحكومة الالكترونية وجودة الخدمة المقدمة إلكترونياً.

2. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا اللازمة لأداء خدمات الحكومة الالكترونية وبين جودة الخدمة المقدمة إلكترونياً.

3. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تداول المعلومات وجودة الخدمة المقدمة إلكترونياً.

4. وجود الشريك المساند القادر على تزويد الأجهزة الحكومية بكل ما تحتاجه من أجهزة وبرمجيات، يساهم في تحسين مستويات جودة الخدمة المقدمة إلكترونياً.

5. أهمية التركيز على العميل، وتقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي طموحاته وتطلعاته.

6. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القوانين والتشريعات وجودة الخدمة المقدمة.

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

1. توفير كافة الأجهزة والبرمجيات الحاسوبية والاتصالات الالكترونية لكافة الدوائر والمؤسسات الحكومية.
2. ضرورة السماح بتداول المعلومات ما بين الدوائر الحكومية للإسراع في تقديم الخدمات الالكترونية الحكومية.
3. ضرورة اختيار الشريك المساند من ذوي الخبرة والاختصاص الفني.
4. ضرورة تحديث وتطوير التشريعات والقوانين بما يتلائم مع التوجهات الحديثة والمعاصرة والمتعلقة بتقديم الخدمات الالكترونية.
5. ضرورة تدريب الموظفين في مختلف المستويات الإدارية على جودة الخدمة المقدمة إلكترونياً.

رابعاً: الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Lehemets، 2012) بعنوان

“Quality Assessment of Estonian e-Government Services”

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة خدمات الحكومة الإستونية الالكترونية، والتي ينظر إليها عادة باعتبارها النموذج الأكثر تميزاً في أوروبا الوسطى والشرقية، من خلال استعراض ثلاث نماذج لتقييم جودة الحكومة الالكترونية (COBRAS, Finish Ministry of e-GovQual، Finance)، لتقييم الخدمات الالكترونية التي تركز على تقديم الخدمات للمواطنين، ومن ثم تطبيقهم على اثنين من النماذج المختلفة لخدمات الحكومة الالكترونية الإستونية، كما وتهدف إلى إظهار نقاط القوة والضعف في الخدمات الالكترونية التي تم تقييمها.

وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

1. لابد من الاهتمام بتطوير خدمات الكترونية حكومية يكون جوهرها المواطن، مع الاهتمام بجودتها.

2. ينبغي تغيير نموذج التفكير لدى المؤسسات الحكومية من تقديم خدمات الكترونية للحكومة إلى تقديمها للمواطنين.

3. أهمية إجراء دراسات لتقييم جودة الخدمات الالكترونية ومدى تقبل المواطنين لها ودرجة رضاهم عنها، مع ضرورة المقارنة واختبار جودة ودرجة نضوج الحكومة الالكترونية في الدولة بمحيطها، من أجل الاستفادة من ذلك في التشريعات وتطوير خدماتها.

4. نموذج تقييم جودة الخدمات الالكترونية لابد أن يصمم بما يلئم احتياجات الحكومة الخاصة.

5. يجب أن يتم اختيار نموذج تقييم جودة نموذج الحكومة الإلكترونية تكون شاملة طوال دورة حياة خدمة التعاملات الإلكترونية الحكومية-قبل وأثناء وبعد التطوير، وخلال جميع طبقات تقييم الجودة -أداء العمليات، والاداء الفني، وجودة الموقع، ورضا المستخدم، كما ويجب أن تكون أيضا نمودجا شاملاً ويتم تطويره باستمرار ليلائم التغيرات والتطورات المتلاحقة.

وقد خرجت الدراسة بالعديد من التوصيات وهي ما يلي:

1. ضرورة قيام الحكومة الإستونية بتطوير نمودجاً خاصاً بها لتقييم جودة خدمات الحكومة الالكترونية، مع أخذ هذا النمودج بعين الاعتبار سياسات وإرشادات الاتحاد الأوروبي للحكومة الالكترونية، وأن يتضمن فقرات موجهة للمواطنين، وقياس رضاهم عن الخدمات المقدمة.

2. أن يكون النمودج يتماشى مع إطار التبادل البيئي للحكومة الاستونية مع استرشاده بالمستندات ووثائق الحكومة الالكترونية، مثل معايير تصميم المواقع وقابلية الاستخدام للموقع، ومعيار الأمن والحماية للبيانات.

3. الاستعانة بالعديد من الخبرات لتصميم نمودج تقييم جودة الحكومة الالكترونية، فينبغي الاستعانة بمتخصصين حكوميين، وماليين، والعلماء والباحثين، وممثلين عن اتحادات ونقابات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخبراء في الحكومة الالكترونية، ومديري الجودة، والمدققين والمتخصصين في أمن تكنولوجيا المعلومات، وقابلية الاستخدام، وضبط الجودة.

4. يجب نشر نموذج تقييم الحكومة الالكترونية الإستونية، وكافة المعلومات المتعلقة به، على موقع الكتروني.

5. كما ينبغي أن يكون النموذج حديث ويتم تطويره باستمرار ليتوافق مع التطورات المتلاحقة في صناعة تكنولوجيا المعلومات، ومعايير الويب وتطبيقاتها المختلفة كالشبكات الاجتماعية.

2. دراسة (Ainin, et. al, 2012) بعنوان

“Evaluating portal performance: A study of the National Higher Education Fund Corporation (PTPTN) portal”

تبحث هذه الدراسة في أداء البوابة الالكترونية لمؤسسة صندوق تمويل التعليم العالي في ماليزيا، والذي يقدم خدماته لأكثر من (1.2) مليون طالب، وينظر الباحثون لأداء البوابة من وجهة نظر الطلاب في ثلاث عوامل (جودة النظام، جودة الخدمة، جودة المعلومات) والتي أدخلتها دراسة (Delone and Mclean)، بالإضافة إلى الفائدة المدركة والتي بينها نموذج قبول التقنية، وقد تم جمع البيانات باستخدام استبيان، تم توزيعه على الطلاب في جامعتين في ماليزيا، وبلغ حجم العينة (258) طالب.

وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

1. جميع المتغيرات المستقلة-جودة النظام، جودة الخدمة، جودة المعلومات، الفائدة المدركة، تؤثر على رضا المستخدمين.

2. لا يمكن توقع رضا المستخدم من جودة النظام وجودة الخدمة وجودة المعلومات، وذلك بسبب كون هذا النظام بسيط للغاية، ولا يقدم الكثير من المعلومات للطلبة، كما وأنه يعتبر كوسيط بين الطلاب ومؤسسة القروض الطلابية.

3. الفائدة المدركة هي العامل الأكثر أهمية الذي يؤثر على مستوى رضا الطلاب.

4. يشعر الطلاب بالرضا والارتياح من أداء موقع البوابة.

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

1. أن تهتم إدارة البوابة بتعظيم المنفعة والفائدة من النظام، حيث كانت الفائدة المدركة أكثر العوامل تأثيراً في رضا المستخدم.
2. إجراء المزيد من البحوث، وتوسيع نطاق مجتمع الدراسة، مع فحص العديد من المتغيرات التي تؤثر على رضا المستخدمين.

3. دراسة (Egovan، 2011) بعنوان

"Assessing eservices from a user perspective: A study of the Swedish electronic tax declaration".

تهدف هذه الدراسة إلى استطلاع رأي الجمهور فيما يتعلق بالخدمات الالكترونية التي تقدمها دائرة الضريبة في السويد مقارنة بالطرق التقليدية، من خلال الاجابة على تساؤلات الدراسة وذلك لمعرفة مدى رضا المواطنين عن الخدمات الالكترونية، وبلغ حجم العينة 90 فرداً من أولئك الذين استخدموا الإقرار الضريبي الورقي والالكتروني. وقد خلصت الدراسة للنتائج التالية:

1. أغلبية أفراد عينة الدراسة لديهم نظرة ايجابية تجاه الخدمات الالكترونية، على الرغم من وجود أفراد غير مستعدين عن التخلي عن استخدام الأوراق.
2. يؤيد أفراد العينة وبدرجة كبيرة أن الطريقة الالكترونية والتقليدية - استخدام الأوراق، يكمل كل منهم الآخر ويمكن استخدام كل منها في ظروف مختلفة.
3. يرى أفراد العينة أن ما يعيب الطريقة التقليدية هو عامل الوقت، كما أنهم حريصون على الخصوصية وأمان البيانات.

ومن التوصيات التي خرجت بها الدراسة:

1. ضرورة الاهتمام بالأشخاص كبار السن والغير متعلمين والذين يعملون بوظائف دون الحصول على مؤهلات أكاديمية.

2. إن قناعات المواطنين تحتاج إلى وقت لكي تتحول إلى الاقتناع الكلي والاستغناء التام عن النظام القديم

3. يجب على الباحثين بجانب اهتمامهم ببحث كيفية جعل كبار السن يتعلمون الطرق الالكترونية، أن يزدوا من اهتمامهم بكيفية جذب الأشخاص الغير متعلمين، وحتى ذلك الوقت سيظل استخدام الطرق التقليدية والالكترونية بطريقة تكاملية.

4. دراسة (Al Shelby and Al Dmour، 2010) بعنوان

“Assessing Electronic Government Systems Success –An Integrated Framework”

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في نجاح نظم الحكومة الالكترونية في الأردن، ولقد اقترحت الدراسة نموذجاً لتقييم نجاح الحكومة الالكترونية، وقامت باختبار فرضيات تناولت المتغيرات المستقلة التالية: جودة المعلومات، جودة النظام، المنفعة المدركة، معدل الاستخدام ورضا المستخدمين وعلاقة هذه المتغيرات مع بعضها بعضاً كما تم افتراضه في النموذج المقترح. ولتحقيق ذلك، تم استخدام استبانة مطورة لغرض تقييم الحكومة الالكترونية، وبلغ تعداد حجم العينة 281 فرداً.

وكان من نتائج هذه الدراسة ما يلي:

1. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة النظام ومدى رضا المتعاملين معه.
2. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة المعلومات ومدى رضا المتعاملين معه.
3. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين معدل استخدام النظام ومدى رضا المتعاملين معه.

وقد أوصت الدراسة:

1. ضرورة التقييم المستمر للحكومة الالكترونية، للتعرف على آراء المستخدمين بعد الاستخدام المتواصل للنظام على مر الوقت.
2. الاهتمام بجودة النظام، وسهولة استخدام النظام والفائدة الكلية له، لما لها من تأثيرات ايجابية على المستخدمين.

5. دراسة (Fotopoulos, et. al، 2010) بعنوان

“Measuring the success of the Greek Taxation Information System”

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى نجاح إحدى خدمات الحكومة الالكترونية في اليونان، وهي خدمة الضرائب الالكترونية (TAXIS)، وذلك من وجهة نظر الموظفين الخبراء، والذين يعملون في وكالات الضرائب العامة، وذلك باستخدام نموذجي (DeLone and Mclean,2003) و (Seddon,1997) لقياس نجاح نظم المعلومات، وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام بالاستبانة لاستطلاع عينة عشوائية من 900 موظف، وكانت نسبة الاسترداد 37.8% من العينة بواقع 340 موظف، وتمثلت متطلبات النجاح من وجهة نظر الباحثين في ما يلي: جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة، والفائدة المدركة، ورضا المستخدم.

وقد أظهرت الدراسة:

1. إن تطبيق نظام الضرائب الالكتروني، وتطبيقاته المختلفة كانت ناجحة، وله أثر واضح في مراقبة عملية الضرائب ومكافحة التهرب من الضرائب والتقليل منها.
2. ساهمت نظام الضرائب الالكتروني في توفير وقت العاملين والمتعاملين معها.
3. يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من جودة المعلومات وجودة النظام وجودة الخدمة على الفائدة المدركة بدرجات متفاوتة، وكان أكثرها أثراً هو جودة الخدمة.
4. يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات ورضا المستخدمين، في حين لا توجد علاقة بين جودة النظام ورضا المستخدمين، وذلك لخبرة العاملين العالية بالكمبيوتر والانترنت.

وقد أوصت الدراسة:

1. لجعل النظام أكثر نجاحاً، تحتاج السلطات اليونانية إلى توفير جودة خدمة أعلى من خلال ضبط جودة عمليات الضرائب، وتبسيط الإجراءات وتوحيد المعايير للخدمات الضريبية.
2. رفع جودة المعلومات من خلال توفير معلومات أكثر شمولاً، ودقيقة وموثوق بها.

3. تطوير واختبار مقاييس النجاح على مستوى الحكومة أو المجتمع، مثل العائد عن الاستثمار (ROI)، مساهمة نظام الضرائب الالكتروني في الحد من التهرب الضريبي والشفافية في المعاملات الضريبية ودراسة وجهة نظر المواطنين في الخدمات المقدمة.
4. للحصول على ترحيب كافي وقبول كامل ببرامج الحكومة الالكترونية يتطلب ذلك توفير المعلومات والتدريب الكافي.

6. دراسة (Alshibly & Tadros، 2010) بعنوان

“Employee’s Perceptions towards Electronic Government in Jordan”

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العوامل التي تؤثر في قبول الموظفين التعامل مع الحكومة الإلكترونية الأردنية، في ضوء نموذج تقبل التقنية (Technology Acceptance Model - TAM)، حيث افترضت الدراسة أن هناك أربعة عوامل تساعد معاً في تبني الموظفين معاملات الحكومة الإلكترونية وهي جودة النظام، جودة المعلومات، وسهولة الاستخدام، والفائدة المدركة. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وتم إنشاء استبانة لهذا الغرض وتوزيعها على (200) موظف في إحدى بلديات الأردن. وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

1. يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة المعلومات ودرجة تقبل الموظفين للحكومة الالكترونية، وتؤثر جودة النظام بشكل كبير على درجة تقبل الموظفين للحكومة الالكترونية.
 2. تؤثر درجة سهولة استخدام النظام على مدى تقبل الموظفين للحكومة الالكترونية، كما أنها تؤثر بدرجة أكبر من الفائدة المدركة على درجة تقبل الموظفين للحكومة الالكترونية.
 3. ما يميز الدراسة أنها أجريت في مجتمع شرقي تختلف فيه الثقافات عن المجتمعات الغربية.
- وقد أوصت الدراسة بما يلي:

1. دراسة درجة تقبل فئات أخرى غير الموظفين للحكومة الالكترونية مثل المواطنين والشركات التجارية وغيره من أطراف الحكومة الالكترونية.
2. دراسة عوامل أخرى تؤثر على درجة تقبل الموظفين للحكومة الالكترونية.

“Measuring Information System Performance in Public Sector: A Case Study in Pahang State Education Department”

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أداء نظم المعلومات، ومدى رضا المستخدمين عنها، ومدى أهميتها للمستخدمين في القطاع العام، وذلك بدراسة حالة إدارة التعليم بولاية باهانج الماليزية ولقد اعتمدت هذه الدراسة على نموذج (McLean and Delone) لقياس مدى نجاح نظم المعلومات، مع التركيز بشكل خاص على العلاقة بين مستويات رضا المستخدم النهائي، كما وتهدف لمعرفة أكثر عوامل نجاح نظم المعلومات-جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمات، تأثيراً على رضا المستخدم، وتقييم نظام المعلومات ككل من وجهة نظر المستخدمين، وقد أجرى الباحث تقنية تحليل الأداء، من أجل تحديد الثغرات ونقاط الضعف التي تتطلب اتخاذ مزيداً من الإجراءات، ولأجل ذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، إعداد استبانة لهذا الغرض، وكان حجم العينة 142 فرداً. وتوصلت الدراسة إلى ما يلي:

1. جودة النظام تعتبر أكثر عوامل نجاح نظام المعلومات تأثيراً على رضا المستخدم.
 2. يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأهمية المدركة للنظام والأداء الفعلي لنظام المعلومات.
 3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الديموغرافية للمستخدمين، وبين تقييمهم للنظام وأداءه.
 4. جميع وحدات نظام المعلومات ومهامه كان أدائها أقل من المتوقع بالنسبة للمستخدمين، وكان أقلها ضعفاً من وجهة نظر المستخدمين القدرة على توفير معلومات دقيقة وحديثة في الوقت المناسب، وتوفر أشخاص ذوي معرفة وخبرة بالنظام.
- وقد خرجت الدراسة بالعديد من التوصيات وكان أهمها ما يلي:
1. تحتاج إدارة قسم تكنولوجيا المعلومات إلى العمل بجد لتحسين نظام من أجل أن يكون قادراً على توفير المعلومات بدقة وبسرعة.
 2. كما وتحتاج إلى تحسين مستوى المعرفة لموظفي تكنولوجيا المعلومات فيما يتعلق بالنظام.

3. على الرغم من نقاط الضعف في النظام، إلا أنه يتميز طبقاً لرأي المستخدمين بسهولة استخدامه وتعلم استخدامه، ويمكن لإدارة تقنية المعلومات تجاوز نقاط الضعف إذا ما أحسنت إدارتها، وأمكن تطوير النظام القديم بما يتلائم مع توقعات المستخدمين.

خامساً: التعليق والمناقشة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، لوحظ أهمية الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها، واهتمام العديد من الدول بتقييم الخدمات الالكترونية سعياً لتحقيق رضا المستخدمين، فهناك العديد من الدراسات التي أشارت إلى أهمية تطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين مثل دراسة (الرزى، 2012)، و(طبش، 2008)، و(عدوان، 2007)، و(الغوطي، 2006).

وأشارت العديد من الدراسات إلى أهمية القيام بتقييم نظام الخدمات الالكترونية الحكومية، وتقييم مدى تحقيقه للأهداف المرسومة من خلال مسح آراء المستفيدين من المخرجات المعلوماتية للنظام ومدى وملاءمتها لاحتياجاتهم، مثل دراسة (Lehemets, 2012) و (Alshibly and Tadros, 2010) و(الحنيطي، 2005).

واتفقت بعض الدراسات مثل (الرواحنة، 2012) و(Egowan, 2011) و (Kader, 2009)، على أن العوامل المؤثرة على نجاح خدمات الحكومة الالكترونية ورضا المستخدمين هي جودة المعلومات، وجودة الخدمات، وجودة النظام، وهي متغيرات نموذج نجاح نظم المعلومات الأكثر ذكراً في الأبحاث والذي وضعه الباحثان (Delone and Mclean, 2003) لتقييم نجاح نظم المعلومات، وبعضها أضاف إلى متغيرات النموذج السابق، متغيرات أخرى من نموذج تقبل التقنية (Technology Acceptance Model) مثل دراسة (Alshibly and Tadros, 2010) حيث أضيف متغيري الفائدة المدركة، وسهولة الاستخدام، ودراسة (Fotopoulos, et. al, 2010) التي أضافت متغير الفائدة المدركة لاستخدام النظام كمؤثر في رضا المستخدمين، أما دراسة (القحطاني، 2010) و(الذنيبات والمبيضين، 2009) و(الحنيطي، 2005) فاهتمت كل منها بتقييم كفاءة الخدمات و كفاءة أدائها وانعكاساتها دون الاهتمام ببنية النظام ومدى تأثيره على رضا المستخدم، في حين حاولت دراسة (Lehemets, 2012) اقتراح نموذج خاص لتقييم الخدمات على اعتبار أن لكل بلد متطلبات مختلفة.

وتعتبر هذه الدراسة الأولى على مستوى الوطن التي تقوم بتقييم ما تم إنفاذه من خدمات الكترونية ضمن الحكومة الالكترونية الفلسطينية والتي لا زالت في طور البناء، حيث أن معظم

الدراسات المحلية كانت تتناول متطلبات ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية مثل دراسة (الرزقي، 2012)، و(عدوان، 2007).

استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في:

- معرفة العوامل التي تؤثر في نجاح نظام الخدمات الالكترونية.
- التعرف على متطلبات جودة المعلومات وجودة الخدمة وجودة النظام الواجب توافرها في نظام الخدمات الالكترونية.
- الاطلاع على تجارب عربية وأجنبية في مجال الحكومة الالكترونية.
- معرفة الدور الهام الذي تؤديه الحكومات الالكترونية، وأهمية إجراء تقييم لمدى فعاليتها وقدرتها على تحقيق توقعات وتطلعات الأفراد.
- جمع الإطار النظري وبناء أداة الدراسة.
- اختيار منهج الدراسة، والأساليب الإحصائية المناسبة.
- تفسير النتائج وتقديم التوصيات والاقتراحات.

وتميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة كونها من أول الدراسات في فلسطين على حد علم الباحث التي تدرس تقييم نجاح الخدمات الالكترونية والتي هي أحد نتائج الحكومة الالكترونية، كما وأنها تعتمد على نموذج تم بناءه على أساس نظريات علمية في هذا المجال ليلئم موضوع الدراسة، كما بأن مجتمع الدراسة يشتمل على كافة موظفي وزارة التربية والتعليم بمختلف فئاتهم وأماكن عملهم في جميع محافظات قطاع غزة.

كذلك ويسعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى التركيز على أهمية الحكومة الالكترونية كوسيلة من وسائل الإصلاح للإدارة العامة، وتأثيرها في الحد من التمييز وعدم المساواة، ومساهمتها في دعم واتخاذ القرارات المبنية على معلومات دقيقة وحديثة، كما وتهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الذي أصبحت الخدمات الالكترونية تلعبه اليوم في أروقة وزارة التربية والتعليم-قطاع غزة.

الفصل الرابع

الطريقة والإجراءات

مقدمة

أولاً: منهجية الدراسة

ثانياً: طرق جمع البيانات

ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة

رابعاً: صدق وثبات الاستبانة

خامساً: صدق الاتساق الداخلي

سادساً: صدق الاتساق البنائي لمحاوَر الدراسة

سابعاً: ثبات فقرات الاستبانة

ثامناً: المعالجات الاحصائية

مقدمة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين، ويتضمن هذا الفصل المنهج الذي انتهجته الدراسة في اختبار الأثر بين متغيراتها والمجتمع الذي أجريت عليه الدراسة، وكيفية اختيارها وأبرز خصائص هذه العينة وأداة الدراسة، وبيان مدى صدق وثبات أداة الدراسة باستخدام طرق متعددة، والأساليب الإحصائية المستخدمة للتوصل إلى النتائج التي تجيب على تساؤلاتها.

أولاً: منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل من الباحث في مجرياتها ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها، وذلك من خلال دراسة نظرية للخدمات الالكترونية الحكومية، والعوامل المؤثرة على نجاحها ومدى رضا المستخدمين عنها، حيث تم إعداد وتوزيع استبانة خاصة بموضوع الدراسة، ومن ثم تحليل البيانات واستخلاص النتائج لهذه الدراسة، وتم تفرغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

ثانياً: طرق جمع البيانات

أ. المصادر الأولية:

تتمثل في البيانات الخاصة بمفردات عينة الدراسة وللوصول لهذه البيانات لجأ الباحث إلى الجانب الميداني وذلك عن طريق توزيع استبانة صممت لهذا الغرض.

ب. المصادر الثانوية:

اعتمدت الدراسة لمعالجة الجانب النظري على البحث في مصادر البيانات الثانوية المتمثلة في الكتب والدوريات والمنشورات والتقارير والأبحاث المنشورة في المجالات العلمية المتخصصة والمحكمة، وتم الاستعانة بالمراجع العربية والانجليزية التي ساهمت في إثراء الدراسة بشكل علمي،

وتم الاستفادة من الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، بالإضافة إلى الاطلاع والبحث في مواقع الانترنت المختلفة.

ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين التابعين لوزارة التربية والتعليم العالي-غزة، وهم من عدة مستويات مختلفة وتتفاوت أعمارهم وخصائصهم الشخصية، وتتفاوت مهاراتهم ومستويات تحصيلهم العملي ودرجة إتقان استخدام الحاسوب، ويبلغ عدد أفراد مجتمع الدراسة (12843) موظف وموظفة حسب الاحصائية المتوفرة لعام 2012م، كما هو موضح في جدول رقم (4-1).

جدول رقم (4-1)

مجتمع وعينة الدراسة

عدد الموظفين التابعين لوزارة التربية والتعليم حسب مكان العمل	الوزن	العينة	الاستبانات الموزعة	المسترد	وزن المسترد
مقر وزارة التربية والتعليم	275	2.1%	8	10	2.3%
مديرية التربية والتعليم - شمال غزة	2150	16.7%	63	70	16.7%
مديرية التربية والتعليم - غرب غزة	2471	19.2%	72	90	19.2%
مديرية التربية والتعليم - شرق غزة	2587	20.1%	75	100	20.1%
مديرية التربية والتعليم - الوسطى	1524	11.9%	44	50	11.9%
مديرية التربية والتعليم - خانينونس	1107	8.6%	32	40	8.5%
مديرية التربية والتعليم - شرق خانينونس	1475	11.5%	43	50	11.5%
مديرية التربية والتعليم - رفح	1254	9.8%	37	40	9.8%
المجموع	12843	100%	374	450	100%

المصدر: (الكتاب الاحصائي السنوي لوزارة التربية والتعليم-غزة، 2012-2013 م)

عينة الدراسة وحجمها:

تم حساب حجم العينة من المعادلات التالية (Moore, D. et. al., 2003):

$$n_{\text{correlated}} = \frac{nN}{N + n - 1} \quad n = \left(\frac{Z}{2m} \right)^2$$

مستوى الدلالة α	الخطأ الهامشي	حجم المجتمع N	حجم العينة	حجم العينة المعدل
0.05	0.05	12843	385	374

تم توزيع (450) استبانة على الموظفين التابعين لوزارة التربية والتعليم -قطاع غزة، وذلك باختلاف مسمياتهم الوظيفية، وفق نسبة عدد العاملين في كافة مديريات التربية والتعليم ومدارسها في محافظات قطاع غزة ومقر وزارة التربية والتعليم بمدينة غزة، كما هو موضح في جدول رقم (4-1)، وتم استرداد عدد (400) استبانة بواقع نسبة استرداد بلغت 88.9%.

رابعاً: أداة الدراسة

وقد تم إعداد الاستبانة على النحو التالي:

1. استخدام استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات، حيث تم الاستعانة بالدراسات السابقة لإعداد الاستبانة.
 2. عرض الاستبانة على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات.
 3. تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب رؤية المشرف.
 4. تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم، ملحق رقم (1).
 5. إجراء دراسة اختبارية ميدانية أولية للاستبانة وتعديل ما يلزم.
 6. توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، ولقد تم تقسيم الاستبانة إلى جزأين كما يلي:
- الجزء الأول: يتكون من البيانات الشخصية لعينة الدراسة، والخبرات والمسمى الوظيفي، ويتكون من (13) فقرة.

• **الجزء الثاني:** يشتمل على محاور الدراسة الرئيسية المتمثلة بالتالي:

المحور الأول: يناقش واقع الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم-غزة، ويتكون من (12) فقرة.

المحور الثاني: يناقش جودة المعلومات وخصائها ويتكون من (9) فقرات.

المحور الثالث: يناقش جودة النظام ويتكون من (10) فقرات.

المحور الرابع: يناقش جودة الخدمة ويتكون من (10) فقرات.

المحور الخامس: يناقش الفائدة المدركة من استخدام النظام ويتكون من (7) فقرات.

المحور السادس: يناقش رضا المستخدمين ويتكون من (9) فقرات.

وقد تم استخدام مقياس لكزت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة وذلك حسب الجدول رقم (2-4).

جدول رقم (2-4)

مقياس درجات لكزت

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

خامساً: صدق وثبات الاستبانة

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، 1995)، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة كما يلي:

صدق فقرات الاستبيان: تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين:

الطريقة الأولى: الصدق الظاهري للأداة (آراء المحكمين)

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من (9) محكمين من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التجارة في الجامعة الإسلامية والجامعات الأخرى (ملحق رقم 1) متخصصين في الإدارة والمحاسبة والإحصاء والتربية وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية-انظر الملحق رقم (1) ورقم (2).

الطريقة الثانية: صدق الاتساق الداخلي:

1. صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة Internal Validity

وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها (64) مفردة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور نفسه، ويبين جدول (3-4) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.05) وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية، وبذلك تعتبر فقرات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (3-4)

الصدق الداخلي لفقرات الاستبانة

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
واقع الخدمات الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم - غزة		
1. تلقى الخدمات الإلكترونية الدعم والتأييد من أعلى المستويات الإدارية.	0.690	0.000
2. الموظفون قادرون على استخدام الخدمات الإلكترونية.	0.551	0.000
3. مفهوم الخدمات الإلكترونية شائع التداول بين الموظفين.	0.586	0.000
4. ينصب التركيز الأساسي للخدمات الإلكترونية على الموظف.	0.664	0.000
5. يتوفر نظام اتصالات (الإنترنت، الهاتف، إلخ) فعال لأداء الخدمات الإلكترونية.	0.513	0.000
6. ينعكس توفير الخدمة الإلكترونية بشكل إيجابي على أداء وزارة التربية والتعليم.	0.530	0.000
7. تقديم الخدمات بطريقة الكترونية عبر الإنترنت أفضل من البرامج الحاسوبية المكتبية (بدون اتصال بالإنترنت).	0.625	0.000
8. تسهل الخدمات الإلكترونية من عملية تمكين الإدارة من تقييم أعمالها الحالية وتوقع المستقبل.	0.524	0.000

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
9. يسهل النظام الحالي إنجاز المعاملات بطريقة أفضل من الطريقة التقليدية.	0.601	0.000
10. يتوفر دعم فني كافي لحل مشاكل نظام الخدمات الإلكترونية.	0.624	0.000
11. توفر الوزارة تدريب لموظفيها تساعدهم على استخدام الخدمات الالكترونية بكفاءة.	0.528	0.000
12. يتم الاعتماد على نظام الخدمات الالكترونية لأداء المهام دون الاستعانة بالطرق التقليدية.	0.560	0.000
جودة المعلومات وخصائصها		
13. المعلومات المتوفرة من الخدمات الإلكترونية منسقة جيداً.	0.794	0.000
14. المعلومات المتوفرة من الخدمات الإلكترونية مفهومة.	0.757	0.000
15. المعلومات المتوفرة من الخدمات الإلكترونية حديثة وتمثل آخر المعلومات.	0.594	0.000
16. المعلومات المتوفرة من الخدمات الإلكترونية دقيقة ويعتمد عليها.	0.827	0.000
17. توفر الخدمات الإلكترونية المعلومات التي يحتاج لها الموظف في الوقت المناسب.	0.727	0.000
18. المعلومات التي توفرها الخدمات الإلكترونية لها علاقة بطبيعة العمل وكافية بالاحتياجات العملية للموظف.	0.873	0.000
19. توفر الخدمات الإلكترونية تقارير كافية وملثمة وبصيغ مختلفة (Excel، Word، PDF).	0.650	0.000
20. يتم تداول المعلومات والبيانات بين الدوائر المختلفة.	0.478	0.000
21. أثق بأن المعلومات والبيانات المدخلة إلى النظام عبر الانترنت سيتم تخزينها، ودمجها بشكل صحيح ووضعها بمكان آمن، ومناسب.	0.634	0.000

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
جودة النظام		
22.	0.455	0.000
يتميز موقع الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم بسهولة البحث والتنقل بين صفحاته الإلكترونية.		
23.	0.609	0.000
عدد الخطوات المطلوبة لإنهاء المهام على موقع الخدمات الإلكترونية قليل.		
24.	0.570	0.000
من السهل تعلم استخدام موقع الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم.		
25.	0.569	0.000
يستجيب موقع الخدمات الإلكترونية على شبكة الانترنت بسرعة خلال أوقات العمل اليومي.		
26.	0.6333	0.000
يمكنني الوصول واستخدام موقع الخدمات الإلكترونية بأي وقت أحتاج على مدار الساعة.		
27.	0.651	0.000
يتناسب أداء موقع الخدمات الإلكترونية مع سرعة الإنترنت المتوفرة.		
28.	0.719	0.000
يتميز دليل الاستخدام لموقع الخدمات الإلكترونية بالوضوح والشمول.		
29.	0.583	0.000
يتمتع الموقع بجودة تنسيق واجهات وشاشات إدخال البيانات.		
30.	0.599	0.000
مستوى الحماية الأمنية وحماية الخصوصية المطبقة في الموقع الإلكتروني مبنية بشكل واضح وتم الإعلان عنها.		
31.	0.563	0.000
يمكن أخذ نسخ احتياطية من بيانات موقع الخدمات الإلكترونية.		
جودة الخدمة		
32.	0.684	0.000
طورت الخدمات الإلكترونية من مستوى جودة عمليات وزارة التربية والتعليم.		
33.	0.730	0.000
تؤثر الخدمات الإلكترونية على إجراءات العمل في وزارة التربية والتعليم بشكل ايجابي.		
34.	0.585	0.000
تؤدي الخدمات الإلكترونية إلى زيادة الرقابة على إنجاز المهام.		

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
35. يتم تحديث النظام بالبيانات والمعلومات بشكل دقيق وسريع.	0.825	0.000
36. يقوم الموظفون المختصون بإنهاء طلب الخدمات الإلكترونية الذي أقدمه بالمدة الزمنية المحددة لإنهائه.	0.768	0.000
37. يتعامل موظفو الخدمات الإلكترونية مع جميع الأخطاء والشكاوى والاقتراحات بجدية.	0.726	0.000
38. موظفي الدعم الفني قادرين على خدمتي بكفاءة عند احتياجي لهم.	0.742	0.000
39. تساعد الخدمات الإلكترونية في تطوير خدمات جديدة.	0.720	0.000
40. تساهم الخدمات الإلكترونية في إنجاز العمل طبقاً للمعايير المطلوبة.	0.693	0.000
41. تؤخذ آراء الموظفين حول جودة الخدمة المقدمة إلكترونياً.	0.524	0.000
الفائدة المدركة من استخدام النظام		
42. أصبحت الخدمات الإلكترونية جزءاً مهماً من مهام عملي.	0.698	0.000
43. معدل الفائدة المتوقعة من استخدام الخدمات الإلكترونية عالي.	0.746	0.000
44. أعتقد بأن استخدام نظام الخدمات الإلكترونية بالإنترنت يناسب ظروفي.	0.721	0.000
45. تساعد الخدمات الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي.	0.687	0.000
46. تساعد الخدمات الإلكترونية العاملين في المشاركة والاهتمام بطرح أفكار إبداعية.	0.541	0.000
47. تساهم الخدمات الإلكترونية في منع الأشخاص من التحيز الفردي وتزيد من النزاهة والشفافية.	0.595	0.000
48. يسهل استخدام نظام الخدمات الإلكترونية بالإنترنت أداء مهامي.	0.733	0.000

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
رضا المستخدمين		
49. نظام الخدمات الإلكترونية فعّال في تغطية احتياجاتي المختلفة.	0.542	0.000
50. زمن إنجاز المعاملات أقل مقارنة مع زمن إنجازها سابقاً.	0.788	0.000
51. هناك تحسين وتطوير مستمر للخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الوزارة.	0.794	0.000
52. نشر الإعلانات الوظيفية في موقع الوزارة ساهم في الاستفادة بشكل أكبر من الإعلانات التقليدية.	0.631	0.000
53. أفضل استخدام نظام الخدمات الإلكترونية عن النظام التقليدي.	0.675	0.000
54. تغطي الخدمات الإلكترونية محور عملي ومسؤوليتي بشكل كافٍ.	0.687	0.000
55. إجمالاً، أنا راضٍ تماماً عن خبرتي في استخدام نظام الخدمات الإلكترونية بالإنترنت.	0.611	0.000
56. أشعر برضا المجتمع المحلي عما تقدمه الخدمات الإلكترونية لهم.	0.766	0.000
57. أجد أن أداء الخدمات الإلكترونية إيجابياً كما توقعت.	0.792	0.000

ب. الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، ويبين جدول (4-4) معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى دلالة (0.05) وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361.

جدول (4-4)

معامل الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

المحور	محتوى المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الأول	واقع الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم- غزة	0.751	0.000
الثاني	جودة المعلومات وخصائها	0.848	0.000
الثالث	جودة النظام	0.757	0.000
الرابع	جودة الخدمة	0.865	0.000
الخامس	الفائدة المدركة من استخدام النظام	0.858	0.000
السادس	رضا المستخدمين	0.879	0.000

سادساً: ثبات فقرات الاستبانة Reliability

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة على العينة الاستطلاعية من خلال طريقتين وذلك كما يلي:

أ. معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient :

جدول (4-5)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الأول	واقع الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم- غزة	12	0.821
الثاني	جودة المعلومات وخصائها	9	0.872
الثالث	جودة النظام	10	0.797
الرابع	جودة الخدمة	10	0.882
الخامس	الفائدة المدركة من استخدام النظام	7	0.798
السادس	رضا المستخدمين	9	0.857
جميع الفقرات		57	0.907

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، وكانت النتائج كما هي مبين في جدول (4-4) -5)، وقد تراوحت معاملات الثبات بين (0.797) و (0.882) لمحاور الاستبانة أما الاستبانة ككل فكان معامل ألفا كرونباخ (0.907) وهو معدل ثبات عال.

ب. طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

جدول (4-6)

معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

م	المحور	التجزئة النصفية		
		عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح
الأول	واقع الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم- غزة	12	0.877	0.9345
الثاني	جودة المعلومات وخصائها	9	0.934	0.9659
الثالث	جودة النظام	10	0.803	0.8907
الرابع	جودة الخدمة	10	0.897	0.9457
الخامس	الفائدة المدركة من استخدام النظام	7	0.857	0.9230
السادس	رضا المستخدمين	9	0.886	0.9396
جميع الفقرات		57	0.976	0.9879

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل بعد وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح حسب المعادلة التالية:

معامل الثبات = $\frac{2r}{1+r}$ حيث r معامل الارتباط وقد بين جدول (4-6) أن هناك معامل ثبات كبير نسبياً لفقرات الاستبانة.

وفي ضوء ما سبق نجد أن الصدق والثبات قد تحققاً بدرجة عالية يطمئن إليها في تطبيق الاستبانة على عينة الدراسة.

سابعاً: اختبار التوزيع الطبيعي

(اختبار كولمجروف - سمرنوف (1-Sample K-S))

تم اجراء اختبار كولمجروف-سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ويوضح جدول (4-7) نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور أكبر من 0.05 عدا بيانات المحور الأول، وهذا يدل على أنه سيتم استخدام الاختبارات المعلمية للبيانات التي تتبع التوزيع الطبيعي، والغير معلمية للبيانات التي لا تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول (4-7)

اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)

م	المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	القيمة الاحتمالية
الأول	واقع الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم-غزة	12	1.679	0.007
الثاني	جودة المعلومات وخصائها	9	1.254	0.086
الثالث	جودة النظام	10	1.251	0.087
الرابع	جودة الخدمة	10	0.995	0.276
الخامس	الفائدة المدركة من استخدام النظام	7	1.100	0.178
السادس	رضا المستخدمين	9	0.566	0.905
جميع الفقرات		57	0.852	0.462

ثامناً: المعالجات الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Science (SPSS) وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

1. تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسوب، حسب مقياس ليكرت الخماسي (1 معارض بشدة، 2 معارض، 3 محايد، 4 موافق، 5 موافق جداً) ولتحديد طول مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى ($4=1-5$)، ثم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول الفقرة أب ($0.8=5/4$)، بعد ذلك تم إضافة القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهكذا، ويوضح جدول (4-8) أطوال الفترات كما يلي:

جدول (4-8)

أطوال المقياس

الفترة	1.80-1	2.60-1.80	3.40-2.60	4.20-3.40	5.0-4.20
التصنيف	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق جداً

2. تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.

3. المتوسط الحسابي Mean وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مما يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي.

4. تم استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس (إذا كان الانحراف المعياري واحد صحيح فأعلى فيعني عدم تركيز الاستجابات وتشتتها).

5. اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
6. معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات.
7. معادلة سبيرمان براون للثبات.
8. اختبار كولومجروف-سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.
9. اختبار الإشارة (Sign Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا للبيانات التي لا تتبع التوزيع الطبيعي.
10. اختبار t لمتوسط عينة واحدة One sample t test لمعرفة الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط الحيادي "3" للبيانات التي تتبع التوزيع الطبيعي.
11. اختبار t للفرق بين عينتين مستقلتين.
12. اختبار تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة للفرق بين ثلاث عينات مستقلة فأكثر.
13. اختبار Bonferroni للفرق المتعددة بين المتوسطات.

الفصل الخامس

نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها

المبحث الأول: خصائص عينة الدراسة

المبحث الثاني: تحليل فقرات الاستبانة

المبحث الثالث: مناقشة الفرضيات

المبحث الأول: خصائص عينة الدراسة

سنتناول في هذا المبحث الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

1. الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

يبين جدول (1-5) الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة البالغة 400 فرداً من حيث الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، مكان العمل، المسمى الوظيفي والمديرية التابع إليها أفراد العينة من غير العاملين بمقر الوزارة.

جدول (1-5)

الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	218	%54.5
	أنثى	182	%45.5
العمر	25 سنة فأقل	36	%9
	26-35 سنة	209	%52.2
	35 سنة فأكثر	155	%38.8
المستوى التعليمي	دبلوم	47	%11.8
	بكالوريوس	301	%75.2
	ماجستير فأعلى	52	%13
الخبرة الوظيفية	5 سنوات فأقل	139	%34.8
	6-10 سنوات	126	%31.4
	11 سنة فأكثر	135	%33.8
مكان العمل	مقر الوزارة	9	%2.3
	مديريات التعليم	114	%28.4
	المدارس	277	%69.3
المسمى الوظيفي	مدير عام	2	%0.5
	مدير دائرة	4	%1
	رئيس قسم	26	%6.4
	رئيس شعبة	20	%5

تابع-جدول (5-1) الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
	مدير مدرسة	32	8%
	معلم	233	58.2%
	غير ذلك	83	20.8%
مكان المديرية	شمال غزة	67	16.8%
	شرق غزة	77	19.3%
	غرب غزة	81	20.3%
	الوسطى	47	11.8%
	شرق خان يونس	34	8.5%
	غرب خان يونس	46	11.5%
	رفح	39	9.8%
	المجموع	400	100%

تظهر نتائج الجدول السابق (5-1) أن أكثر من نصف العينة يبلغ أقل من 35 عاماً، ومن حيث المؤهل العلمي، فإن (75.2%) من أفراد العينة حاصلين على درجة البكالوريوس، و (13%) حاصلين على شهادة الماجستير فأعلى، مما يدل على أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة يحملون درجات علمية تمكنهم من الاستفادة من الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم، وأن لديهم الخبرة المناسبة في مجال عملهم، حيث أن (31.4%) تزيد خبرتهم الوظيفية عن 6 سنوات، و(33.8%) تزيد عن 11 سنة، مما يؤهلهم للحكم على مدى نجاح الخدمات الالكترونية من واقع خبرتهم، ومعاصرتهم لطرق العمل المختلفة قبل إحلال الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم. كما وقد بلغت نسبة العاملين في مدارس وزارة التربية والتعليم من أفراد العينة (69.3%) وتتكون هذه الفئة من مدراء مدارس، ومعلمين، بالإضافة إلى سكرتاريا، ومشرفي الأنشطة المختلفة والذين تم تصنيفهم تحت مسمى "غير ذلك"، وبلغت نسبة العاملين في مديريات التربية والتعليم السبع المنتشرة في محافظات قطاع غزة (28.4%)، والعاملين في مقر وزارة التربية والتعليم بمدينة غزة (2.3%)، وهو ما ينعكس على زيادة نسبة المعلمين عن غيرهم من الوظائف المختلفة فقد جاءت بنسبة (58.2%)، أما مدراء المدارس فكانت بنسبة (8%).

2. مستوى الأفراد في استخدام الحاسوب

جدول (2-5)

التكرار والنسبة المئوية لعينة البحث والمتعلقة بالقدرة على استخدام الحاسوب

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
القدرة على استخدام الحاسوب	عالية	188	47%
	متوسطة	187	46.8%
	ضعيف	25	6.2%
	المجموع	400	100%

يبين جدول (2-5) أن (47%) من أفراد عينة الدراسة يتمتعون بقدرة عالية في استخدام الحاسوب، و (46.8%) منهم يتمتع بقدرة متوسطة، في حين (6.2%) لديه مقدرة ضعيفة في استخدام الحاسوب، مما يشير إلى تميز موظفي وزارة التربية والتعليم بالقدرة على استخدام الحاسوب وذلك يرجع إلى انتشار أجهزة الحاسوب، وعقد العديد من الدورات التي تهدف إلى تطوير مهارات استخدام الحاسوب لدى العاملين واستخدام مهارات تكنولوجيا المعلومات في عملية التعليم ICT، واعتباره من متطلبات التقدم للوظائف الأعلى.

3. توفر خدمة الانترنت في مكان العمل

جدول (3-5)

التكرار والنسبة المئوية لعينة البحث والمتعلقة بتوفر خدمة الانترنت في مكان العمل

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
توفر الانترنت في العمل	نعم	398	99.5%
	لا	2	0.5%
	المجموع	400	100%

يبين جدول (3-5) أن الانترنت يتوفر بدرجة عالية في كافة المحافظات وأماكن العمل التابعة لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة بنسبة بلغت (99.5%)، وهو ما يشير إلى وجود شبكة اتصالات متكاملة بين أطراف العمل في وزارة التربية والتعليم من مدارس ومديريات ومقر الوزارة، في حين لا

يتوافر الانترنت بنسبة (0.5%) في أماكن عمل أفراد عينة الدراسة، ويعزى ذلك لعدم تغطية شركة الاتصالات الفلسطينية لكافة المحافظات بخدمة الانترنت.

4. توفر خدمة الانترنت في منازل أفراد العينة

جدول (4-5)

التكرار والنسبة المئوية لعينة البحث والمتعلقة بتوفر خدمة الانترنت في البيت

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
توافر الانترنت في البيت	نعم	341	85.2%
	لا	59	14.8%
	المجموع	400	100%

يبين جدول (43-5) أن (85.2%) من أفراد العينة يتوافر لديهم انترنت في منازلهم، بينما (14.8%) لا يتوافر لديهم انترنت، مما يفسر انتشار شبكة الانترنت بصورة كبيرة لما لها من أهمية بالغة في حياة الأفراد، ويشكل بنية تحتية قوية للحكومة لتقديم خدمات الكترونية للمواطنين بشكل موسع.

5. معدل استخدام أفراد العينة للإنترنت:

جدول (5-5)

التكرار والنسبة المئوية لعينة البحث والمتعلقة بمعدل استخدام الانترنت

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
معدل استخدام الانترنت	ساعة فأقل	120	30%
	1-3 ساعات	175	43.8%
	3-6 ساعات	69	17.2%
	6 ساعات فأكثر	36	9%
	المجموع	400	100%

تشير نتائج التحليل في الجدول رقم (5-5) أن (30%) من موظفي وزارة التربية والتعليم يقضون ساعة فأقل لتصفح شبكة الانترنت، وأن (43.8%) منهم يستخدمونه بدرجة أعلى وحتى 3 ساعات، بينما (17.2%) يستخدمونه أكثر من ثلاث ساعات يومياً وحتى ست ساعات، في حين (9%) منهم يقضون وقتاً أطول يبلغ أكثر من ست ساعات يومياً، وبالتالي يظهر بأن نسبة استخدام الانترنت يومياً عالية، مما يفسر أهمية تقديم خدمات مفيدة ومتطورة للموظفين والمواطنين، حيث يشير استخدام الانترنت بشكل كثيف لدى أفراد العينة إلى تمتعهم بمهارات استخدام الانترنت، ويساهم في تقبلهم عملية التحول الالكتروني لعمليات وزارة التربية والتعليم.

6. معدل زيارة واستخدام موقع الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم

جدول (5-6)

التكرار والنسبة المئوية لعينة البحث والمتعلقة بمعدل استخدام الخدمات الالكترونية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
معدل استخدام الخدمات الالكترونية	مرتفع	101	25.25%
	متوسط	161	40.25%
	بشكل متقطع	92	23%
	نادراً	46	11.5%
	المجموع	400	100%

تشير نتائج التحليل في الجدول رقم (5-6) أن الذين بلغ مستوى استخدامهم لموقع الخدمات الالكترونية بصورة عالية هم (25.25%) من العينة، وأن (40.25%) كان مستوى استخدامهم متوسط، و (23%) بشكل متقطع، أما الذين ما نادراً ما يستخدمون الخدمات الالكترونية هم (11.5%)، ويلاحظ من الجدول أن (75.5%) من مجمل عينة الدراسة لديهم الخبرة الكافية في استخدام موقع الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم، وبالتالي القدرة على الحكم على جودة الموقع وخدماته التي يقدمها، كما ويشير إلى أن الخدمات الالكترونية أصبحت من المهام الرئيسية في عمل الموظف بحيث أنه يواظب على زيارة واستخدام الموقع الالكترونية لإنجاز مهامه.

7. الخدمات التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة من الانترنت

جدول (5-7)

التكرار والنسبة المئوية لعينة البحث والمتعلقة بأهم الخدمات التي يحصلون عليها من الانترنت

الخدمات التي يتحصل عليها المستخدم من شبكة الانترنت					
تعليمية	مهنية	ترفيهية	اجتماعية	غير ذلك	
281	182	113	292	33	التكرار
%70.3	%45.5	%28.3	%27	%8.3	النسبة المئوية

يبين جدول (5-7) أن (70.3%) من أفراد عينة الدراسة يستخدمون شبكة الإنترنت للحصول على خدمات تعليمية، وأن (45.5%) يستخدمونها لأغراض مهنية تتعلق بشئون أعمالهم، و (28.3%) يستخدمون شبكة الانترنت للترفيه، و (27%) للتواصل الاجتماعي والشبكات الاجتماعية، في حين أن (8.3%) يستخدمونها لأغراض أخرى غير المذكورة، ويشير هذا إلى أن أكثر الخدمات التي يحصل عليها أفراد العينة من الانترنت هي خدمات تعليمية، وهذا يرجع إلى طبيعة أعمالهم التعليمية، واستخدام الانترنت للبحث عن مصادر تعليمية تزيد من خبراتهم ومهارتهم، وتعتبر الخدمات المهنية في الدرجة الثانية من حيث الاستخدام بعد الخدمات التعليمية، وهذا يرجع إلى تقديم الحكومة بشكل عام ووزارة التربية والتعليم بشكل خاص العديد من الخدمات الإلكترونية على مواقعها مثل الملف الوظيفي، والتقدم للوظائف واستمارة الراتب.

المبحث الثاني: تحليل فقرات الدراسة:

تم استخدام اختبار T للعينه الواحدة (One Sample T Test) لتحليل فقرات الاستبانة والتي بياناتها تتبع التوزيع الطبيعي، واختبار الإشارة Sign Test لفقرات المحور الأول حيث أنها لا تتبع التوزيع الطبيعي، وذلك للتعرف على درجة القبول لمدى تقدير المبحوثين لمستوى المتغيرات المختلفة، ولمقارنة استجابات أفراد عينة الدراسة مع الوسط الحسابي الافتراضي للدرجة المقبولة، حيث يشير الوسط الافتراضي إلى المستوى الأدنى المقبول من التقدير والتي يمثلها الوسط الحسابي (3)، وتكون الفقرة إيجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها عند استخدام اختبار T للعينه الواحدة إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.962 (أو مستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60%) أو عندما تكون قيمة الاختبار موجبة في حال استخدام اختبار الإشارة، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها عند استخدام اختبار T للعينه الواحدة إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية والتي تساوي -1.962 (أو مستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أقل من 60%) أو عندما تكون قيمة الاختبار سالبة في حال استخدام اختبار الإشارة، وتكون آراء العينة محايدة إذا كان مستوى الدلالة لها أكبر من 0.05.

أولاً: تحليل فقرات المحور الأول (واقع الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم-غزة)

جدول (5-8)

تحليل فقرات المحور الأول (واقع الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم-غزة)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1	تلقى الخدمات الإلكترونية الدعم والتأييد من أعلى المستويات الإدارية.	4.18	.7760	83.55%	3	17.340	0.000
2	الموظفون قادرون على استخدام الخدمات الإلكترونية.	3.95	.7270	78.90%	7	16.273	0.000

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
3	مفهوم الخدمات الإلكترونية شائع التداول بين الموظفين.	4.03	.8080	80.65%	6	16.391	0.000
4	ينصب التركيز الأساسي للخدمات الإلكترونية على الموظف.	3.62	.9320	72.30%	9	11.498	0.000
5	يتوفر نظام اتصالات (الإنترنت، الهاتف، إلخ) فعال لأداء الخدمات الإلكترونية.	3.91	.9470	78.15%	8	13.878	0.000
6	ينعكس توفير الخدمة الإلكترونية بشكل إيجابي على أداء وزارة التربية والتعليم	4.19	.8690	83.80%	2	16.688	0.000
7	تقديم الخدمات بطريقة الكترونية عبر الإنترنت أفضل من البرامج الحاسوبية المكتبية (بدون اتصال بالإنترنت).	4.10	.8850	82.05%	5	15.630	0.000
8	تسهل الخدمات الإلكترونية من عملية تمكين الإدارة من تقييم أعمالها الحالية وتوقع المستقبل.	4.11	.7930	82.20%	4	16.974	0.000
9	يسهل النظام الحالي إنجاز المعاملات بطريقة أفضل من الطريقة التقليدية.	4.29	.7930	85.85%	1	17.605	0.000
10	يتوفر دعم فني كافي لحل مشاكل نظام الخدمات الإلكترونية.	3.58	.9540	71.65%	11	10.745	0.000
11	توفر الوزارة تدريب لموظفيها تساعد على استخدام الخدمات الالكترونية بكفاءة.	3.43	1.111	68.65%	12	7.437	0.000
12	يتم الاعتماد على نظام الخدمات الالكترونية لأداء المهام دون الاستعانة بالطرق التقليدية.	3.60	.9840	71.95%	10	10.730	0.000
جميع الفقرات		3.915	0.546	78.31%	-	18.013	0.000

تم استخدام اختبار الإشارة Sign Test لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجات الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 أم لا، والنتائج مبينة في جدول (5-8)، والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الأول (واقع الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم- غزة).

من جدول (5-8) يمكن استخلاص ما يلي:

1. في الفقرة رقم (9) بلغ المتوسط الحسابي (4.29) أي أن الوزن النسبي (85.85%) وقيمة الاختبار تساوي (17.605) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يدل على صحة عبارة متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة (متوسط الأهمية) وهي 3 مما يعني صحة و أهمية عبارة "يسهل النظام الحالي انجاز المعاملات بطريقة أفضل من التقليدية" من قبل أفراد العينة، مما يدل على فائدة وأهمية الخدمات الالكترونية على الفرد والمؤسسة من خلال توفير الوقت والجهد، كما وتدل على وعي وإدراك أفراد العينة لأهمية الخدمات الالكترونية.
2. في الفقرة رقم (6) بلغ الوزن النسبي (83.80%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يعني صحة وأهمية عبارة "ينعكس توفير الخدمة الإلكترونية بشكل إيجابي على أداء وزارة التربية والتعليم".
3. في الفقرة رقم (1) بلغ الوزن النسبي (83.55%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يدل على صحة وأهمية عبارة "تلقى الخدمات الإلكترونية الدعم والتأييد من أعلى المستويات الإدارية".
4. في الفقرة رقم (8) بلغ الوزن النسبي (82.20%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يدل على صحة عبارة "تسهل الخدمات الإلكترونية من عملية تمكين الإدارة من تقييم أعمالها الحالية وتوقع المستقبل".
5. في الفقرة رقم (7) بلغ الوزن النسبي (82.05%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يدل على صحة عبارة "تقديم الخدمات بطريقة الكترونية عبر الإنترنت أفضل من البرامج الحاسوبية المكتوبة (بدون اتصال بالإنترنت)".

6. في الفقرة رقم (3) بلغ الوزن النسبي (80.65%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يدل على صحة عبارة "مفهوم الخدمات الإلكترونية شائع التداول بين الموظفين".

7. في الفقرة رقم (2) بلغ الوزن النسبي (78.90%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يدل على صحة عبارة "الموظفون قادرون على استخدام الخدمات الإلكترونية".

8. في الفقرة رقم (5) بلغ الوزن النسبي (78.15%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يدل على صحة عبارة "يتوفر نظام اتصالات (الإنترنت، الهاتف، إلخ) فعال لأداء الخدمات الإلكترونية".

9. في الفقرة رقم (4) بلغ الوزن النسبي (72.30%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يدل على صحة عبارة "ينصب التركيز الأساسي للخدمات الإلكترونية على الموظف".

10. في الفقرة رقم (12) بلغ الوزن النسبي (71.95%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يدل على صحة عبارة "يتم الاعتماد على نظام الخدمات الإلكترونية لأداء المهام دون الاستعانة بالطرق التقليدية".

11. في الفقرة رقم (10) بلغ الوزن النسبي (71.65%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يدل على صحة عبارة "يتوفر دعم فني كافي لحل مشاكل نظام الخدمات الإلكترونية".

12. في الفقرة رقم (11) بلغ المتوسط الحسابي (3.43) أي أن الوزن النسبي (68.65%) وقيمة الاختبار تساوي (7.437) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) ومتوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة (متوسط الأهمية) وهي 3 مما يعني صحة وأهمية عبارة "توفر الوزارة تدريب لموظفيها تساعدهم على استخدام الخدمات الإلكترونية بكفاءة" من قبل أفراد العينة، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الأخيرة، وهو يوضح عدم توفير الوزارة لبرامج تدريبية كافية، وإن كان أحد أسباب ذلك

هو سهولة استخدام النظام، كما سيظهر لاحقاً في تحليل النتائج في محوري جودة المعلومات وجودة النظام.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول (واقع الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم- غزة) يساوي (3.915) والوزن النسبي يساوي (78.31%) وهو أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%)، وقيمة الاختبار تساوي (18.013) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من قيمة الدلالة المعنوية (0.05)، مما يدل على إيجابية الخدمات الالكترونية لدى عينة الدراسة من خلال تجربتهم العملية لهذا النظام.

من خلال الاطلاع على نتائج المحور الأول يلاحظ أن آراء أفراد عينة الدراسة موافقة على أن الخدمات الالكترونية تسهل من إجراء العمليات الإدارية في وزارة التربية والتعليم مما ينعكس بشكل إيجابي على أداء المهام والوظائف، وذلك بفضل الدعم والتأييد الذي تلقاه الخدمات الالكترونية من الإدارة العليا، وكذلك بسبب توافر البنية التحتية الملائمة لتطبيق الخدمات الالكترونية، ولكنه في نفس الوقت لا يتم الاعتماد على النظام الالكتروني بشكل كامل، حيث لا يزال النظام التقليدي- الورقي، يستخدم جنباً إلى جنب مع النظام الالكتروني، فضلاً عن عدم توفير الوزارة برامج تدريبية كافية لتعليم استخدام النظام، ونشر ثقافة التحول الالكتروني لعمليات وزارة التربية والتعليم.

وهو ما يتفق مع دراسة (Egowan, 2011) والتي أشارت إلى النظرة الإيجابية لعينة الدراسة نحو الخدمات الالكترونية، حيث سيتم توفير الكثير من النفقات بدرجة كبيرة، بالإضافة إلى أنها توفر في الوقت المستغرق لإتمام المعاملات، كما وتتفق مع دراسة (طبش، 2008) والذي يرى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها يساهم في تحسين كافة الإجراءات والعمليات وفاعلية اتخاذ القرارات في وزارة التربية والتعليم- غزة، وكذلك تتفق مع دراسة (الرزقي، 2012) والتي أشارت إلى توفر قبول لدى مؤسسات السلطة الفلسطينية لتقديم خدماتها بشكل الكتروني، وارتفاع مستوى الثقة لدى الأفراد بأهمية ومميزات الحكومة الالكترونية من أجل تطوير مستوى أداء الخدمات التي تقدمها الوزارات، كما وتشير دراسة (Sarayreh and Al-Laham, 2012) إلى أهمية دعم الإدارة العليا والتدريب لضمان رضا المستخدمين ونجاح تطبيق النظام.

في حين أنها لا تتفق مع دراسة (الغوي، 2006) والذي أشار إلى غياب دور الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية في مشروع الحكومة الالكترونية الفلسطينية وعدم مساهمتها ودعمها في التحول

الإلكتروني، كما ولا تتفق مع دراسة (الرزقي، 2012) والتي تشير إلى عدم توافر واكتمال البنية التحتية والاستراتيجية المناسبة لبناء الحكومة الإلكترونية الفلسطينية، ويعزو الباحث ذلك إلى اعتماد مجلس الوزراء الفلسطيني في قطاع غزة مشروع الحكومة الإلكترونية الفلسطينية، ودعوته إلى جميع الوزارات الفلسطينية لتقديم خدماتها إلى المواطنين بشكل إلكتروني يساهم في تخفيف الضغط وراحة المواطنين، وقيام وزارة الاتصالات الفلسطينية بإعداد واعتماد مشروع الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية واستراتيجية الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (موقع فلسطين الآن، تاريخ الاطلاع 2013/5/6)، ونجاحها في تحقيق الربط البيني بين الوزارات والمؤسسات الحكومية و التكاملية في تبادل البيانات الحكومية.

ثانياً: تحليل فقرات المحور الثاني: جودة المعلومات وخصائصها

جدول (5-9)

تحليل فقرات المحور الثاني (جودة المعلومات وخصائصها)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	المعلومات المتوفرة من الخدمات الإلكترونية منسقة جيداً.	3.91	.8440	78.10%	5	21.439	0.000
2	المعلومات المتوفرة من الخدمات الإلكترونية مفهومة.	3.99	.7870	79.75%	1	25.105	0.000
3	المعلومات المتوفرة من الخدمات الإلكترونية حديثة وتمثل آخر المعلومات.	3.95	.8950	78.95%	2	21.164	0.000

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	القيمة الاحتمالية
4	المعلومات المتوفرة من الخدمات الإلكترونية دقيقة ويُعتمد عليها.	3.86	.8970	77.15%	7	19.124	0.000
5	توفر الخدمات الإلكترونية المعلومات التي يحتاج لها الموظف في الوقت المناسب.	3.84	.8600	76.70%	8	19.418	0.000
6	المعلومات التي توفرها الخدمات الإلكترونية لها علاقة بطبيعة العمل وكافية بالاحتياجات العملية للموظف.	3.91	.8400	78.15%	3	21.605	0.000
7	توفر الخدمات الإلكترونية تقارير كافية وملائمة وبصيغ مختلفة (Excel، Word، PDF).	3.84	.9030	76.70%	8	18.501	0.000
8	يتم تداول المعلومات والبيانات بين الدوائر المختلفة.	3.86	.8950	77.25%	6	19.279	0.000
9	أُتق بأن المعلومات والبيانات المدخلة إلى النظام عبر الانترنت سيتم تخزينها، ودمجها بشكل صحيح ووضعها بـمكان آمن، ومناسب.	3.91	.8030	78.15%	3	22.590	0.000
جميع الفقرات		3.89	.6020	77.88%	-	29.691	0.000

تم استخدام اختبار t للعينات الواحدة والنتائج مبينة في الجدول (5-9) والذي يبين آراء أفراد العينة في فقرات المحور الثاني (جودة المعلومات وخصائصها) مرتبة تنازلياً حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

1. في الفقرة رقم (2) بلغ المتوسط الحسابي (3.99) أي أن الوزن النسبي (79.75%) وقيمة الاختبار تساوي (25.105) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 أن

متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة (متوسط الأهمية) وهي 3 مما يعني صحة وأهمية عبارة "المعلومات المتوفرة من الخدمات الإلكترونية مفهومة" من قبل أفراد العينة، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى مما يدل على سهولة فهم المحتوى والمعلومات المتداولة عبر موقع الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم.

2. في الفقرة رقم (3) بلغ الوزن النسبي (78.75%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "المعلومات المتوفرة من الخدمات الإلكترونية حديثة وتمثل آخر المعلومات".

3. في الفقرة رقم (6) بلغ الوزن النسبي (78.15%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "المعلومات التي توفرها الخدمات الإلكترونية لها علاقة بطبيعة العمل وكافية بالاحتياجات العملية للموظف".

4. في الفقرة رقم (9) بلغ الوزن النسبي (78.15%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "أثق بأن المعلومات والبيانات المدخلة إلى النظام عبر الانترنت سيتم تخزينها، ودمجها بشكل صحيح ووضعها بمكان آمن، ومناسب".

5. في الفقرة رقم (1) بلغ الوزن النسبي (78.10%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "المعلومات المتوفرة من الخدمات الإلكترونية منسقة جيداً".

6. في الفقرة رقم (8) بلغ الوزن النسبي (77.25%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "يتم تداول المعلومات والبيانات بين الدوائر المختلفة".

7. في الفقرة رقم (4) بلغ الوزن النسبي (77.15%) وقيمة الاختبار تساوي (19.124) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "المعلومات المتوفرة من الخدمات الإلكترونية دقيقة ويعتمد عليها".

8. في الفقرة رقم (5) بلغ الوزن النسبي (76.70%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "توفر الخدمات الإلكترونية المعلومات التي يحتاج لها الموظف في الوقت المناسب".

9. في الفقرة رقم (7) بلغ الوزن النسبي (76.70%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "توفر الخدمات الإلكترونية تقارير كافية وملائمة وبصيغ مختلفة (Excel، Word، PDF)" من قبل أفراد العينة، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثامنة والأخيرة، وذلك يدل على قلة التقارير المستخرجة من النظام وعلى أنها غير كافية لحاجة الموظفين من حيث توافرها وشمولها للمعلومات المطلوبة.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني (جودة المعلومات وخصائصها) يساوي (3.89) والوزن النسبي يساوي (77.88%) وهو أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%)، وقيمة t المحسوبة تساوي (29.691) وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي (1.962) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يدل على إيجابية جودة معلومات موقع الخدمات الإلكترونية لدى عينة الدراسة من خلال تجربتهم العملية لهذا النظام.

ويعزو الباحث هذه النتائج إلى توفر متطلبات جودة المعلومات في نظام الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم من حيث تنسيق واجهات عرض المعلومات، وسهولة الاستخدام، وسهولة التعلم، والمرونة، كما وتظهر النتائج عدم تحديث المعلومات في الوقت المناسب، مما يفقدها ميزة هامة وهي الحداثة وهو ما يؤثر في تكامل المعلومات بين الدوائر والجهات المختلفة ويؤدي إلى حدوث بطئ في انجاز المعاملات لعدم القدرة على تداول المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب، وكذلك عدم تمتع النظام بالتقارير الكافية والملائمة للعرض على الرغم من أهميتها لصناع القرار، ويعزو الباحث ذلك إلى أنه يتم تقديم الخدمات بشكل تدريجي، وبناءً على حاجة الإدارات المعنية في وزارة التربية والتعليم، ويرجع أيضاً إلى غياب التنسيق بين الدوائر المختلفة فيما يخص الخدمات الإلكترونية وعدم تطبيق النظام الإلكتروني بشكل كامل وعدم الاعتماد عليه بشكل رئيسي في العمليات الإدارية في وزارة التربية والتعليم؛ مما يؤثر في دقة المعلومات ويؤدي إلى نقصان الثقة في جودة المعلومات التي يوفرها النظام فلا يزال عدد كبير من الموظفين يعتبرون أن الأوراق المكتوبة هي الشيء الرسمي والأدق من وجهة نظرهم خاصة في المعاملات المالية وتلك التي تتعلق بشئون

الموظفين، وهو ما يرجع إلى عدم توفر نظام أرشفة الكتروني قوي وفَعّال في وزارة التربية والتعليم، يُعتمد عليه في حفظ المعلومات بشكل رسمي وقانوني.

وتتفق نتائج هذا المحور مع دراسة (Delone and Mclean, 2003) ودراسة (الرواحنة، 2012) حيث أشارت هذه الدراسات إلى أهمية جودة المعلومات في تحقيق رضا العاملين، ومساهمتها في توفير الوقت والجهد من خلال سهولة فهمها وجودة تنسيق واجهات العرض والادخال، وكذلك تتفق مع دراسة (رومي وصلاح، 2012) حيث أشار الباحثان إلى أن لدرجة جودة المعلومات التي يقدمها النظام دور في تحديد فعالية نظام المعلومات، كما وتتفق مع دراسة (Al Shibly and Tadros, 2010) حيث أشار الباحثان أن لجودة المعلومات أهمية في درجة تقبل الموظفين للحكومة الالكترونية، كما وتتفق مع دراسة (بدح، 2007) حيث أن حوسبة العمليات في المؤسسات تسهل عملية تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام، وتتفق كذلك مع دراسة (أبو رحمة، 2007) من حيث أن نظم المعلومات تساهم في توفير المعلومات الملائمة في الوقت المناسب بكفاءة وفعالية.

فيما تختلف نتائج هذا المحور عن دراسة (Kader, 2009) والذي أشار إلى عدم أهمية جودة المعلومات في تحديد رضا المستخدم، وبالتالي عدم اعتماده كأحد متطلبات نجاح نظام المعلومات، كم لا يتفق مع دراسة (Saha, 2008) والتي أشارت إلى عدم تأثير جودة المعلومات على استخدام النظام.

ثالثاً: تحليل فقرات المحور الثالث: جودة النظام

جدول (5-10)

تحليل فقرات المحور الثالث (جودة النظام)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	يتميز موقع الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم بسهولة البحث والتنقل بين صفحاته الإلكترونية.	4.11	.8160	82.10%	2	27.088	0.000
2	عدد الخطوات المطلوبة لإنهاء المهام على موقع الخدمات الإلكترونية قليل.	3.76	.9490	75.15%	4	15.961	0.000
3	من السهل تعلم استخدام موقع الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم.	4.30	.7180	85.95%	1	36.151	0.000
4	يستجيب موقع الخدمات الإلكترونية على شبكة الانترنت بسرعة خلال أوقات العمل اليومي.	3.54	1.049	70.75%	10	10.243	0.000
5	يمكنني الوصول واستخدام موقع الخدمات الإلكترونية بأي وقت أحتاج على مدار الساعة.	3.66	1.078	73.15%	8	12.193	0.000
6	يتناسب أداء موقع الخدمات الإلكترونية مع سرعة الإنترنت المتوفرة.	3.76	.9390	75.10%	5	16.077	0.000
7	يتميز دليل الاستخدام لموقع الخدمات الإلكترونية بالوضوح والشمول.	3.75	.8890	74.95%	6	16.812	0.000
8	يتمتع الموقع بجودة تنسيق واجهات وشاشات إدخال البيانات.	3.92	.7960	78.45%	3	23.188	0.000

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	القيمة الاحتمالية
9	مستوى الحماية الأمنية وحماية الخصوصية المطبقة في الموقع الإلكتروني مبنية بشكل واضح وتم الإعلان عنها.	3.71	.9090	74.25%	7	15.671	0.000
10	يمكن أخذ نسخ احتياطية من بيانات موقع الخدمات الإلكترونية.	3.60	.9810	72.00%	9	12.232	0.000
جميع الفقرات		3.809	.603660	76.19%	-	26.812	0.000

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول (5-10) والذي يبين آراء أفراد العينة في فقرات المحور الثالث (جودة النظام) مرتبة تنازلياً حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

1. في الفقرة رقم (3) بلغ المتوسط الحسابي (4.30) أي أن الوزن النسبي (85.95%) وقيمة الاختبار تساوي (36.151) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "من السهل تعلم استخدام موقع الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم" من قبل أفراد العينة، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى، وذلك يدل على السهولة واليسر التي يتمتع بها نظام الخدمات الإلكترونية عند الاستخدام.
2. في الفقرة رقم (1) بلغ الوزن النسبي (82.10%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "موقع الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم يتميز بسهولة البحث والتنقل بين صفحاته الإلكترونية".
3. في الفقرة رقم (8) بلغ الوزن النسبي (78.45%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "الموقع يتمتع بجودة تنسيق واجهات وشاشات إدخال البيانات".

4. في الفقرة رقم (2) بلغ الوزن النسبي (75.15%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "عدد الخطوات المطلوبة لإنهاء المهام على موقع الخدمات الإلكترونية قليل".
5. في الفقرة رقم (6) بلغ الوزن النسبي (75.10%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "يتناسب أداء موقع الخدمات الإلكترونية مع سرعة الإنترنت المتوفرة".
6. في الفقرة رقم (7) بلغ الوزن النسبي (74.95%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "يتميز دليل الاستخدام لموقع الخدمات الإلكترونية بالوضوح والشمول".
7. في الفقرة رقم (9) بلغ الوزن النسبي (74.25%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "مستوى الحماية الأمنية وحماية الخصوصية المطبقة في الموقع الإلكتروني مبينة بشكل واضح وتم الإعلان عنها".
8. في الفقرة رقم (5) بلغ الوزن النسبي (73.15%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "يمكنني الوصول واستخدام موقع الخدمات الإلكترونية بأي وقت أحتاج على مدار الساعة".
9. في الفقرة رقم (10) بلغ الوزن النسبي (72%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "يمكن أخذ نسخ احتياطية من بيانات موقع الخدمات الإلكترونية".
10. في الفقرة رقم (4) بلغ المتوسط الحسابي (3.54) أي أن الوزن النسبي (70.15%) وقيمة الاختبار تساوي (10.243) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "موقع الخدمات الإلكترونية على شبكة الانترنت يستجيب بسرعة خلال أوقات العمل اليومي" من قبل أفراد العينة، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة العاشرة والأخيرة، وذلك يرجع إلى عدم توفر الإمكانيات المادية من أجهزة ومعدات وبنية تحتية قوية، بالإضافة إلى الظروف السياسية التي تحول دون توفر الوقود للمولدات الكهربائية، وتطوير شبكات الانترنت وانشاء شبكة خاصة بوزارة التربية والتعليم.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث (جودة النظام) يساوي (3.809) والوزن النسبي يساوي (76.19%) وهو أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%)، وقيمة t المحسوبة تساوي (26.812) وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي (1.962) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05)، مما يشير إلى أن نظام الخدمات الالكترونية يتمتع بجودة مرتفعة، ويمتلك واجهة وتصميم ملائم ولكن الفقرات (4)، و(10) أهميتها النسبية متدنية وذلك بسبب ضعف سرعات الانترنت بصورة عامة في قطاع غزة، والضغط الشديد الذي يتعرض له الموقع في بعض أوقات العمل، وعدم توافر وسائل حماية كافية لضمان أمن المعلومات.

وهذا يتفق مع دراسة (Alshibly and Tadros, 2010) ودراسة (Kader, 2009) ودراسة (Delone and Mclean, 2003) حيث أشارت هذه الدراسات أن جودة النظام هي أكثر عوامل نجاح نظام المعلومات تأثيراً على المستخدمين، وتتفق كذلك مع دراسة (Zaied, 2012) من حيث تأكيدها على أهمية اهتمام مصممي الخدمات الالكترونية بجودة النظام لما له من تأثير على رضا مستخدمي النظام ومدى تقبلهم لاستخدامه، كما وتتفق النتائج فيما يتعلق بخدمة الانترنت والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات مع دراسة (الغوطي، 2006) حيث أشار الباحث إلى ضعف البنية التحتية لشبكات الاتصالات لدى الوزارات الفلسطينية، ودراسة (الرزقي، 2012) والتي أشارت فيها إلى أن المؤسسات الحكومية لا تتوافر لديها البنية التحتية والاستراتيجية اللازمة لبناء الحكومة الالكترونية، ويعزو الباحث ذلك إلى التكاليف الباهظة التي تتكبدها المؤسسات في سبيل إنشاء البيئة التحتية، واعتمادها بشكل رئيسي على المنح والهبات من الجهات الخارجية من أجل تنفيذ المشاريع، وتزويدها بالأجهزة والمعدات، خاصة أن مجال تكنولوجيا المعلومات يتميز بالتطور والتغير باستمرار، مما يتطلب تكاليف إضافية لتطوير البنية التحتية من تحديث وسائل الاتصال، والسيرفرات، ورفع سرعات الانترنت بما يتلائم مع الاستخدام المتزايد للخدمات الالكترونية وهو أيضاً ما يتفق مع دراسة (الرواحنة، 2012) من حيث أن الموقع الالكتروني محل البحث يعاني من ضعف في سرعة معالجة البيانات، وبطء في تحميل بيانات الموقع، مما يؤثر بشكل سلبي لدى أفراد

العينة، كما وتظهر النتائج أنها تتفق مع دراسة (الذنف، 2013)، فيما يتعلق بأمن المعلومات من حيث عدم وجود سياسة مكتوبة لأمن المعلومات، على الرغم من إدراك أفراد عينة الدراسة لأهمية أمن المعلومات دون معرفتهم لسياسة أمن المعلومات بسبب عدم وجودها أصلاً، ولقلة برامج التوعية الأمنية والارشادات بخصوص كيفية الحفاظ على سرية المعلومات.

فيما لا تتفق هذه النتائج مع دراسة (Ong et al, 2009) والتي أشارت إلى عدم أهمية جودة النظام في تقييم نجاح نظام المعلومات، وذلك لأن المستخدمين لن ينظروا إلى الجودة العالية للنظام في حال كان لا يلبي رغباتهم وحاجاتهم.

رابعاً: تحليل فقرات المحور الرابع: جودة الخدمة

جدول (5-11)

تحليل فقرات المحور الرابع (جودة الخدمة)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	طورت الخدمات الإلكترونية من مستوى جودة عمليات وزارة التربية والتعليم.	4.09	.8180	81.80%	2	26.661	0.000
2	تؤثر الخدمات الإلكترونية على إجراءات العمل في وزارة التربية والتعليم بشكل ايجابي.	4.15	.7690	83.05%	1	29.990	0.000
3	تؤدي الخدمات الإلكترونية إلى زيادة الرقابة على إنجاز المهام.	4.09	.8360	81.80%	2	26.081	0.000
4	يتم تحديث النظام بالبيانات والمعلومات بشكل دقيق وسريع.	3.91	.8610	78.25%	5	21.191	0.000

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	القيمة الاحتمالية
5	يقوم الموظفون المختصون بإنهاء طلب الخدمات الإلكترونية الذي أقدمه بالمدة الزمنية المحددة لإنهائه.	3.75	.9070	74.90%	7	16.434	0.000
6	يتعامل موظفو الخدمات الإلكترونية مع جميع الأخطاء والشكاوى والاقتراحات بجدية.	3.60	.9710	71.95%	6	12.307	0.000
7	موظفي الدعم الفني قادرين على خدمتي بكفاءة عند احتياجي لهم.	3.75	.9390	74.90%	7	15.864	0.000
8	تساعد الخدمات الإلكترونية في تطوير خدمات جديدة.	4.03	.7880	80.50%	3	26.016	0.000
9	تساهم الخدمات الإلكترونية في إنجاز العمل طبقاً للمعايير المطلوبة.	3.96	.7860	79.15%	4	24.375	0.000
10	تؤخذ آراء الموظفين حول جودة الخدمة المقدمة إلكترونياً.	3.39	1.010	67.80%	9	7.721	0.000
جميع الفقرات		3.8705	.613820	77.41%	-	28.363	0.000

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول (5-11) والذي يبين آراء أفراد العينة في فقرات المحور الرابع (جودة الخدمة) مرتبة تنازلياً حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

1. في الفقرة رقم (2) بلغ المتوسط الحسابي (4.15) أي أن الوزن النسبي (83.05%) وقيمة الاختبار تساوي (29.99) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "تؤثر الخدمات الإلكترونية على إجراءات العمل في وزارة التربية والتعليم بشكل ايجابي" من قبل أفراد العينة، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى، وذلك يدل على الفائدة العائدة على عمليات وإجراءات وزارة التربية والتعليم وأثر الخدمات الإلكترونية الإيجابي على طرق العمل المتبعة.

2. في الفقرة رقم (1) بلغ الوزن النسبي (81.8%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة " طورت الخدمات الإلكترونية من مستوى جودة عمليات وزارة التربية والتعليم "
3. في الفقرة رقم (3) بلغ الوزن النسبي (81.8%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "تؤدي الخدمات الإلكترونية إلى زيادة الرقابة على إنجاز المهام".
4. في الفقرة رقم (8) بلغ الوزن النسبي (80.5%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة " تساعد الخدمات الإلكترونية في تطوير خدمات جديدة".
5. في الفقرة رقم (9) بلغ الوزن النسبي (79.15%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "تساهم الخدمات الإلكترونية في إنجاز العمل طبقاً للمعايير المطلوبة".
6. في الفقرة رقم (4) بلغ الوزن النسبي (78.25%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة " تحديث النظام بالبيانات والمعلومات يتم بشكل دقيق وسريع".
7. في الفقرة رقم (5) بلغ الوزن النسبي (74.90%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة " يقوم الموظفون المختصون بإنهاء طلب الخدمات الإلكترونية الذي أقدمه بالمدة الزمنية المحددة لإنهائه".
8. في الفقرة رقم (7) بلغ الوزن النسبي (74.90%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "موظفي الدعم الفني قادرين على خدمتي بكفاءة عند احتياجي لهم".
9. في الفقرة رقم (6) بلغ الوزن النسبي (71.95%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة " يتعامل موظفو الخدمات الإلكترونية مع جميع الأخطاء والشكاوى والاقتراحات بجدية".

10. في الفقرة رقم (10) بلغ المتوسط الحسابي (3.39) أي أن الوزن النسبي (67.8%) وقيمة الاختبار تساوي (7.721) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "تؤخذ آراء الموظفين حول جودة الخدمة المقدمة إلكترونياً" من قبل أفراد العينة، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثامنة والأخيرة، وهذا يبين أنه لا يتم إجراء تقييم لمستوى الخدمات المقدمة من أجل تحسينها وتطويرها ومعرفة نقاط الضعف لتلافيها.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الرابع (جودة الخدمة) يساوي (3.87) والوزن النسبي يساوي (77.41%) وهو أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%)، وقيمة t المحسوبة تساوي (28.363) وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي (1.962) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05)، مما يشير إلى أن نظام الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم - غزة، يتمتع بجودة خدمة مرتفعة ولكن الفقرات (6)، و(10) أهميتها النسبية متدنية وذلك يدل على أنه لا يتم تقديم الدعم الفني المناسب والملائم في الوقت المناسب للمستخدمين ويعزو الباحث ذلك لمركزية الصلاحيات في مقر وزارة التربية والتعليم دون غيرها مما يؤدي إلى زيادة الوقت المستغرق لحل المشكلات، كما ولا تؤخذ آراء المستخدمين فيما يتعلق بجودة الخدمات ومعرفة مدى رضاهم عنها.

وتتفق نتائج هذا المحور مع دراسة (الرواحنة، 2012) و دراسة (Delone and Mclean, 2003) من حيث أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العاملين، وضرورة فتح قنوات اتصال مع العاملين لمعرفة انطباعهم وآرائهم عن الخدمات المقدمة من خلال الموقع وتقديم الدعم الفني المناسب لهم، كما وتتفق مع دراسة (Zaied, 2012) من حيث تأكيدها على ضرورة مراعاة مصممي الخدمات الإلكترونية جودة الخدمة لما لها من تأثير كبير على استخدام النظام وتقبل المستخدمين تطبيقه، كما وتتفق مع دراسة (Lehemets, 2012) حيث أشارت إلى أهمية إجراء التقييم المستمر لجودة الموقع الإلكترونية والخدمات المقدمة عبره، كما وتتفق هذه النتائج مع دراسة (بسيسو، 2010) حيث أشار إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة الغوث أدى إلى خلق نظام رقابة الكترونية دقيق ومحكم، وتتفق النتائج مع دراسة (العاجز، 2011) والتي أظهرت أن انجاز

الأعمال إلكترونياً يوثق النشاط الوظيفي لكل موظف بالساعة والدقيقة والثانية، ويتم رصد الإنجازات والاجتهادات والأخطاء، ويُمكن الإدارة من تقييم أفضل لأداء موظفيها، ويصبح للإدارة أداة مضمونة وصادقة تقيم بها أنشطة موظفيها بكل شفافية ودقة وسرعة.

في حين تختلف هذه النتائج مع دراسة (الذنيبات والمبيضين، 2009) من حيث عدم تأثير سرعة تقديم الخدمة في تقبل المستفيدين للخدمات الإلكترونية، وكذلك لا تتفق مع دراسة (Saha, 2008) من حيث عدم أهمية جودة الخدمة للمستخدمين، وذلك يرجع إلى كون دولة السويد من الدول المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وارتفاع استخدامها لدى الأفراد بحيث لا يواجهون مشاكل تقنية في استخدام التقنية الحديثة.

خامساً: تحليل فقرات المحور الخامس: الفائدة المدركة من استخدام النظام جدول (5-12)

تحليل فقرات المحور الخامس (الفائدة المدركة من استخدام النظام)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	أصبحت الخدمات الإلكترونية جزءاً مهماً من مهام عملي.	4.21	0.830	84.10%	1	29.019	0.000
2	معدل الفائدة المتوقعة من استخدام الخدمات الإلكترونية عالي.	4.05	0.758	81.00%	5	27.720	0.000
3	أعتقد بأن استخدام نظام الخدمات الإلكترونية بالإنترنت يناسب ظروفي.	4.07	0.747	81.45%	3	28.699	0.000
4	تساعد الخدمات الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي.	4.10	0.785	82.00%	2	28.018	0.000

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	القيمة الاحتمالية
5	تساعد الخدمات الإلكترونية العاملين في المشاركة والاهتمام بطرح أفكار إبداعية.	3.81	0.959	76.25%	6	16.945	0.000
6	تساهم الخدمات الإلكترونية في منع الأشخاص من التحيز الفردي وتزيد من النزاهة والشفافية.	3.80	0.907	76.00%	7	17.647	0.000
7	يسهل استخدام نظام الخدمات الإلكترونية بالإنترنت أداء مهامهم.	4.06	.8090	81.25%	4	26.252	0.000
جميع الفقرات		4.015	0.608	80.29%	—	33.391	0.000

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول (5-11) والذي يبين آراء أفراد العينة في فقرات المحور الخامس (الفائدة المدركة من استخدام النظام) مرتبة تنازلياً حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

1. في الفقرة رقم (1) بلغ المتوسط الحسابي (4.21) أي أن الوزن النسبي (84.10%) وقيمة الاختبار تساوي (29.019) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "أصبحت الخدمات الإلكترونية جزءاً مهماً من مهام عملي" من قبل أفراد العينة، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى، وذلك يدل على إدراك العاملين أهمية الخدمات الإلكترونية لإجراء مهامهم.

2. في الفقرة رقم (4) بلغ الوزن النسبي (82%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "تساعد الخدمات الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي".

3. في الفقرة رقم (3) بلغ الوزن النسبي (81.45%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "أعتقد بأن استخدام نظام الخدمات الإلكترونية بالإنترنت يناسب ظروفى".

4. في الفقرة رقم (7) بلغ الوزن النسبي (81.25%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "يسهل استخدام نظام الخدمات الإلكترونية بالإنترنت أداء مهامى".

5. في الفقرة رقم (2) بلغ الوزن النسبي (81%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "معدل الفائدة المتوقعة من استخدام الخدمات الإلكترونية عالى".

6. في الفقرة رقم (5) بلغ الوزن النسبي (76.25%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "تساعد الخدمات الإلكترونية العاملين في المشاركة والاهتمام بطرح أفكار إبداعية".

7. في الفقرة رقم (6) بلغ المتوسط الحسابي (3.80) أي أن الوزن النسبي (76%) وقيمة الاختبار تساوي (17.647) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "تساهم الخدمات الإلكترونية في منع الأشخاص من التحيز الفردي وتزيد من النزاهة والشفافية" من قبل أفراد العينة، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة السابعة، وهذا يرجع إلى عدم الاعتماد الكامل على الخدمات الإلكترونية، كما أوضحنا مسبقاً، حيث يتم الاستعانة بالخدمات التقليدية في بعض الأمور الهامة بالموظف، كما وأنه لا يتم نشر كافة الأمور المتعلقة بالموظف إلكترونياً، وذلك يرجع لعدم توافر الرقابة الإلكترونية التي تدقق المعاملات الإلكترونية.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الخامس (الفائدة المدركة من استخدام النظام) يساوي (4.015) والوزن النسبي يساوي (80.29%) وهو أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%)، وقيمة t المحسوبة تساوي (33.391) وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي (1.962) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05)، مما يشير إلى أن الأهمية النسبية للفائدة المدركة لاستخدام نظام الخدمات الالكترونية مرتفعة، وأن الانطباع العام لدى عينة الدراسة تجاه الفائدة المدركة من الخدمات الالكترونية إيجابي.

وتتفق نتائج هذا المحور مع دراسة (Ainin, et al., 2012) ودراسة (Fotopoulos, et al., 2010) والتي أشار فيها الباحثون إلى أن الفائدة المدركة هي العامل الأكثر أهمية الذي يؤثر على تقبل المستخدمين للنظام لما يوفره من جهد ووقت في انجاز المهام والأعمال مما يشكل عاملاً هاماً في نجاح النظام، وكذلك تتفق النتائج مع دراسة (Alshibly and Tadros, 2010) حيث أشار الباحثان إلى تأثير الفائدة المدركة في تقبل استخدام الحكومة الالكترونية، وكذلك تتفق مع دراسة (Seddon, 1997) والتي أشار فيها إلى أهمية إضافة متغير الفائدة المدركة إلى نموذج نجاح تقييم نظم المعلومات، لما له من فائدة في توقع استخدام النظام وتطبيقه، حيث أنه لا يُقبل المستخدمون على استخدام النظام الالكتروني إلا إذا كانت توقعات المستخدمين له إيجابية وأن استخدام النظام من شأنه أن يعزز أداء وظائفهم، كما وتتفق مع دراسة (Roca et al., 2006) والتي أشار فيها الباحثون إلى أهمية الفائدة المدركة في التأثير على رضا المستخدمين في أنظمة التعليم الالكتروني، مما يشكل عاملاً رئيسياً في نجاح تطبيق النظام، وتتفق النتائج كذلك مع دراسة (Saha, 2008) في كون الفائدة المدركة لها تأثير مهم على المستخدمين لاستخدام النظام، حيث يميل الأفراد لاستخدام النظام في حال كانت الفائدة العائدة والمتوقعة من استخدام النظام عالية بالنسبة لهم من خلال توفيره الوقت والجهد والتكلفة، وتتفق النتائج أيضاً مع دراسة (عمار، 2009) والتي أظهرت اقتناع الأفراد بأن العمل الالكتروني يساهم في زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة من خلال سرعة انجاز العمل، وسرعة ودقة تنفيذ التعليمات، وتوفير وقت وجهد الموظفين مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية للموظفين.

سادساً: تحليل فقرات المحور السادس: رضا المستخدمين

جدول (5-13)

تحليل فقرات المحور السادس (رضا المستخدمين)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	نظام الخدمات الإلكترونية فعال في تغطية احتياجاتي المختلفة.	3.89	0.898	77.75%	8	19.761	0.000
2	زمن إنجاز المعاملات أقل مقارنة مع زمن إنجازها سابقاً.	4.09	0.862	81.80%	2	25.278	0.000
3	هناك تحسين وتطوير مستمر للخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الوزارة.	4.05	0.827	81.00%	5	25.388	0.000
4	نشر الإعلانات الوظيفية في موقع الوزارة ساهم في الاستفادة بشكل أكبر من الإعلانات التقليدية.	4.06	0.843	81.15%	4	25.083	0.000
5	أفضل استخدام نظام الخدمات الإلكترونية عن النظام التقليدي.	4.21	0.842	84.10%	1	28.606	0.000
6	تُغطي الخدمات الإلكترونية مجال عملي ومسؤوليتي بشكل كافٍ.	3.87	0.888	77.45%	9	19.655	0.000
7	إجمالاً، أنا راض تماماً عن خبرتي في استخدام نظام الخدمات الإلكترونية بالإنترنت.	4.07	0.947	81.40%	3	22.591	0.000
8	أشعر برضا المجتمع المحلي عما تقدمه الخدمات الإلكترونية لهم.	3.90	0.829	78.00%	7	21.721	0.000
9	أجد أن أداء الخدمات الإلكترونية إيجابياً كما توقعت.	4.04	0.784	80.70%	6	26.389	0.000
جميع الفقرات		4.019	0.595	80.37%	-	34.197	0.000

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول (5-12) والذي يبين آراء أفراد العينة في فقرات المحور السادس (رضا المستخدمين) مرتبة تنازلياً حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

1. في الفقرة رقم (5) بلغ المتوسط الحسابي (4.21) أي أن الوزن النسبي (84.10%) وقيمة الاختبار تساوي (28.606) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "أفضل استخدام نظام الخدمات الإلكترونية عن النظام التقليدي" من قبل أفراد العينة، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى، وذلك يدل على توجه أفراد العينة إلى تفضيل استخدام الخدمات الإلكترونية عن استخدام النظام التقليدي، وذلك لقناعتهم بمدى فائدتها وأهميتها وتوفيرها للوقت والجهد.

2. في الفقرة رقم (2) بلغ الوزن النسبي (81.8%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "زمن إنجاز المعاملات أقل مقارنة مع زمن إنجازها سابقاً".

3. في الفقرة رقم (7) بلغ الوزن النسبي (81.4%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "إجمالاً، أنا راض تماماً عن خبرتي في استخدام نظام الخدمات الإلكترونية بالإنترنت".

4. في الفقرة رقم (4) بلغ الوزن النسبي (81.15%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "نشر الإعلانات الوظيفية في موقع الوزارة ساهم في الاستفادة بشكل أكبر من الإعلانات التقليدية".

5. في الفقرة رقم (3) بلغ الوزن النسبي (81%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "هناك تحسين وتطوير مستمر للخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الوزارة".

6. في الفقرة رقم (9) بلغ الوزن النسبي (80.7%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "أجد أن أداء الخدمات الإلكترونية إيجابياً كما توقعت".

7. في الفقرة رقم (8) بلغ الوزن النسبي (78%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "أشعر برضا المجتمع المحلي عما تقدمه الخدمات الإلكترونية لهم".

8. في الفقرة رقم (1) بلغ الوزن النسبي (77.75%) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "نظام الخدمات الإلكترونية فعّال في تغطية احتياجاتي المختلفة".

9. في الفقرة رقم (6) بلغ المتوسط الحسابي (3.87) أي أن الوزن النسبي (77.45%) وقيمة الاختبار تساوي (19.655) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يدل على صحة عبارة "تُغطي الخدمات الإلكترونية مجال عملي ومسئوليتي بشكل كافٍ" من قبل أفراد العينة، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة التاسعة، وهو ما يظهر نقص في تزويد الموظفين بما يحتاجونه من معلومات وتخصيصها حسب حاجتهم.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور السادس (رضا المستخدمين) يساوي (4.019) والوزن النسبي يساوي (80.37%) وهو أكبر من الوزن النسبي المحايد (60%)، وقيمة t المحسوبة تساوي (34.197) وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي (1.962) والقيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05)، مما يشير إلى رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية، وأن لديهم توجه في تفضيل استخدام الخدمات الإلكترونية على الخدمات التقليدية.

ويعزو الباحث ارتفاع مستوى الرضا لدى أفراد العينة العاملين في وزارة التربية والتعليم-قطاع غزة، إلى العديد من الأسباب منها توافر متطلبات نجاح نظم المعلومات في الخدمات الإلكترونية من حيث جودة المعلومات وجودة النظام، وجودة الخدمة، فالمستخدم يشعر بسهولة استخدام النظام، والموثوقية في استخدامه، والفائدة التي ستعود عليه من خلال الاستخدام من حيث توفير الوقت والجهد والتكلفة، وتوفر المعلومات المناسبة وسهولة تداولها بين الأقسام والدوائر، كما وتساهم نشر إعلانات الوظائف والأخبار الإدارية عبر النظام الإلكتروني من وصول المعلومات للأفراد بسهولة ويسر وسرعة أكبر، بالإضافة إلى توفر مثل هذه النظم الحديثة في المؤسسات يزيد من رضا

المستخدم عن أداء الوزارة، ويطور من إجراءات العمل داخلها، مما يعود بالنفع والفائدة على الأفراد والمجتمع.

وتتفق نتائج هذا المحور مع دراسة (الرواحنة، 2012) والتي أشار الباحث فيها إلى ارتفاع مستوى رضا أفراد العينة تجاه النظام الإلكتروني في المؤسسة وذلك بسبب توافر جودة المعلومات وجودة النظام وجودة الخدمة فيه، وتتفق كذلك مع دراسة (Ainin et al., 2012) من حيث موافقة أفراد العينة بدرجة عالية، وكان لتوافر جودة المعلومات تليها جودة الخدمة من أكثر أسباب رضا المستخدمين، كما وتتفق مع دراسة (Delone and Mclean, 2003) باعتبار رضا المستخدم هو أكثر العوامل تأثيراً في نجاح نظام المعلومات، كما وتتفق مع دراسة (العاجز، 2011) وذلك بأن موقع وزارة التربية والتعليم العالي- غزة قد ترك انطباعاً جيداً عنها لدى موظفي الوزارة فضلاً عن الآخرين خارج وزارة التربية والتعليم، وهو ما يشكل دافعاً قوياً نحو استمرار تطوير الموقع والخدمات الإلكترونية، والعمل على تذليل العقبات التي تواجه مسيرة التطور،

المبحث الثالث: مناقشة فرضيات الدراسة

أولاً: المقدمة

لاختبار فرضيات الدراسة سيتم استخدام دلالة اختبار معامل ارتباط بيرسون، وفي هذه الحالة سيتم اختبار الفرضية الإحصائية التالية:

• الفرضية الصفرية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مجالين من مجالات الدراسة موضع الاهتمام.

• الفرضية البديلة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مجالين من مجالات الدراسة موضع الاهتمام.

إذا كانت Sig. (P-Value) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مجالين.

إذا كانت Sig. (P-Value) أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مجالين من مجالات الدراسة.

ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة:

1. الفرضية الرئيسية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

بين جودة المعلومات ومدى نجاح الخدمات الالكترونية. وتنقسم هذه الفرضية إلى:

1.1 توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة

المعلومات والفائدة المدركة لاستخدام الخدمات الالكترونية.

جدول (5-14)

معامل الارتباط بين جودة المعلومات والفائدة المدركة من استخدام النظام

المحور	الإحصاءات	الفائدة المدركة من استخدام النظام
جودة المعلومات	معامل الارتباط	0.631
	القيمة الاحتمالية	0.000
	حجم العينة	400

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين جودة المعلومات والفائدة المدركة من استخدام النظام عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ والنتائج مبينة في جدول (5-14)، والذي يبين أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) كما أن قيمة r المحسوبة تساوي (0.631)، مما يدل على وجود علاقة بين جودة المعلومات والفائدة المدركة من استخدام النظام عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$.

لذلك نقبل الفرضية 1.1 (توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \geq \alpha$ بين جودة المعلومات والفائدة المدركة من استخدام النظام).

وهو ما يتفق مع دراسة (Floropoulos et al., 2010) ودراسة (Saha, 2008)، ودراسة (Seddon, 1997) ومنها نستنتج بأن الموظفين يرون بأن الخدمات الالكترونية تعزز من أداء وظائفهم، وتسهل مهام أعمالهم وذلك في حال كانت المعلومات التي يوفرها النظام تمتع بالجودة، بحيث كلما ارتفعت جودة المعلومات كلما زادت الفائدة المدركة من استخدام النظام، وبالتالي نجاح نظام الخدمات الالكترونية، كما ويتفق مع دراسة (Saha, 2008) حيث يتوقع مستخدمو النظام معلومات دقيقة، كافية، وملائمة وفي الوقت المناسب لأجل انهاء أعمالهم، مما يؤدي إلى ارتفاع الفائدة المدركة في حال تلقي المستخدم هذه المعلومات بجودة أعلى.

1.2 توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة المعلومات ورضا المستخدمين للخدمات الالكترونية.

جدول (5-15)

معامل الارتباط بين جودة المعلومات ورضا المستخدمين

المحور	الإحصاءات	رضا المستخدمين
جودة المعلومات	معامل الارتباط	0.694
	القيمة الاحتمالية	0.000
	حجم العينة	400

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين جودة المعلومات ورضا المستخدمين عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ والنتائج مبينة في جدول (5-15)، والذي يبين أن القيمة الاحتمالية

تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) كما أن قيمة r المحسوبة تساوي (0.694)، مما يدل على وجود علاقة بين جودة المعلومات ورضا المستخدمين عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$.

لذلك نقبل الفرضية 1.2 (توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \geq 0.05$ بين جودة المعلومات ورضا المستخدمين).

وهو ما يتفق مع دراسة (Thomas, 2008) ودراسة (Al Shibly and Al Dmour, 2010) ودراسة (Delone and Mclean, 2003) ودراسة (Seddon, 2007) ومنها نستنتج بأن المعلومات التي يحصل عليها أفراد العينة من خلال نظام الخدمات الالكترونية ملائمة لطبيعة عمل الموظف، وتتمتع بجودة المعلومات، وهو ما يؤدي إلى رضا المستخدم عنها بزيادة جودتها.

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (Saha, 2008) من حيث عدم وجود علاقة بين جودة المعلومات ورضا المستخدم، حيث وجدت الباحثة أن ما يهم المستخدم هو مدى فائدة هذه المعلومات بالدرجة الأولى، بحيث أنه كلما كانت المعلومات مفيدة في سياق الخدمة أدى إلى زيادة رضا المستخدم دون النظر إلى معايير جودة المعلومات، كما وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (Kader, 2009).

2. الفرضية الرئيسية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة النظام ومدى نجاح الخدمات الالكترونية. وتنقسم هذه الفرضية إلى:

2.1 هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة النظام والفائدة المدركة لاستخدام الخدمات الالكترونية.

جدول (5-16)

معامل الارتباط بين جودة النظام والفائدة المدركة من استخدام النظام

المحور	الإحصاءات	الفائدة المدركة من استخدام النظام
جودة النظام	معامل الارتباط	0.605
	القيمة الاحتمالية	0.000
	حجم العينة	400

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين جودة النظام والفائدة المدركة من استخدام النظام عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ والنتائج مبينة في جدول (5-16)، والذي يبين أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) كما أن قيمة r المحسوبة تساوي (0.605) مما يدل على وجود علاقة بين جودة النظام والفائدة المدركة من استخدام النظام عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$.

لذلك نقبل الفرضية 2.1 (توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \geq \alpha$ بين جودة النظام والفائدة المدركة من استخدام النظام).

2.2 هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة النظام ورضا المستخدمين للخدمات الالكترونية.

جدول (5-17)

معامل الارتباط بين جودة النظام ورضا المستخدمين

المحور	الإحصاءات	الفائدة المدركة من استخدام النظام
جودة النظام	معامل الارتباط	0.666
	القيمة الاحتمالية	0.000
	حجم العينة	400

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين جودة النظام ورضا المستخدمين عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ والنتائج مبينة في جدول (5-17)، والذي يبين أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) كما أن قيمة r المحسوبة تساوي (0.666)، مما يدل على وجود علاقة بين جودة النظام والفائدة المدركة من استخدام النظام عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$.

لذلك نقبل الفرضية 2.2 (توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \geq \alpha$ بين جودة النظام ورضا المستخدمين).

وهو ما يتفق مع دراسة (Floropoulos et al., 2010) ودراسة (Urbach, 2010) ودراسة (Al Shibly and Al Dmour, 2010) ودراسة (Thomas, 2008)، ومنها يتضح

وجود علاقة إيجابية بين جودة النظام ورضا المستخدم، بحيث يتأثر رضا المستخدم بسرعة استجابة الموقع، وملائمة تصميميه وسهولة الوصول للمحتوى المناسب.

وتتعارض هذه النتيجة مع دراسة (Saha, 2008) من حيث عدم تأثير جودة النظام على رضا المستخدمين، فالمستخدم يهتم بالمقام الأول الحصول على ما يحتاجه من معلومات، وتوفير الوقت والجهد والتكلفة دون النظر إلى مدى الاهتمام بالنظام وجودته.

3. الفرضية الرئيسية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمة ومدى نجاح الخدمات الالكترونية. وتنقسم هذه الفرضية إلى:

3.1 هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمة والفائدة المدركة لاستخدام الخدمات الالكترونية.

جدول (5-18)

معامل الارتباط بين جودة الخدمة والفائدة المدركة من استخدام النظام

المحور	الإحصاءات	رضا المستخدمين
جودة الخدمة	معامل الارتباط	0.713
	القيمة الاحتمالية	0.000
	حجم العينة	400

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين جودة الخدمة والفائدة المدركة من استخدام النظام عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ والنتائج مبينة في جدول (5-18)، والذي يبين أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) كما أن قيمة r المحسوبة تساوي (0.713)، مما يدل على وجود علاقة بين جودة الخدمة والفائدة المدركة من استخدام النظام عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$.

لذلك نقبل الفرضية 3.1 (توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \geq \alpha$ بين جودة الخدمة والفائدة المدركة من استخدام النظام).

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Floropoulos et al., 2010) ودراسة

(Urbach, 2010) ودراسة (Al Shibly and Al Dmour, 2010) ودراسة (Saha,)

(2008)، ودراسة (Seddon,1997) ومنها نستنتج بأن جودة الخدمة تؤثر وبشكل إيجابي على الفائدة المدركة للأفراد عند استخدام النظام، حيث أنها تعزز وتمكن أداء المهام بالشكل المطلوب، ومن خلال النتائج يظهر أن متغير جودة الخدمة أكثر المتغيرات التابعة تأثيراً على الفائدة المدركة.

3.2 هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمة ورضا المستخدمين للخدمات الالكترونية.

جدول (5-19)

معامل الارتباط بين جودة الخدمة ورضا المستخدمين

المحور	الإحصاءات	رضا المستخدمين
جودة الخدمة	معامل الارتباط	0.751
	القيمة الاحتمالية	0.000
	حجم العينة	400

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستخدمين عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ والنتائج مبينة في جدول (5-19)، والذي يبين أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) كما أن قيمة r المحسوبة تساوي (0.751)، مما يدل على وجود علاقة بين جودة الخدمة ورضا المستخدمين عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$.

لذلك نقبل الفرضية 3.2 (توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \geq 0.05$ بين جودة الخدمة ورضا المستخدمين).

وهو ما يتفق مع دراسة (الرواحنة، 2012) ودراسة (Ainin,2012) ودراسة (Delone and Mclean,2003)، ومنها نستنتج وجود علاقة طردية بين جودة الخدمة ورضا المستخدمين، ومن خلال النتائج يظهر أن متغير جودة الخدمة أكثر المتغيرات التابعة تأثيراً على رضا المستخدمين، فالمستخدم يشعر بالتأثر الإيجابي للخدمات الالكترونية على عمليات وزارة التربية والتعليم.

وتتعارض هذه النتيجة مع دراسة (Saha, 2008) ودراسة (Kader, 2009) من حيث عدم تأثير جودة الخدمة على رضا المستخدمين.

4. الفرضية الرئيسية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى كل من متغير (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة، مكان العمل، المسمى الوظيفي، المكان الجغرافي للعمل، القدرة على استخدام الحاسوب، توفر انترنت في العمل، توفر الانترنت في البيت، معدل استخدام الانترنت يومياً، معدل استخدام الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم).

ويتفرع من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية كما يلي:

4.1 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى متغير الجنس.

جدول (5-20)

نتائج اختبار t للعينات المستقلة للفروق بين إجابات المبحوثين حول محوري الفائدة المدركة من استخدام النظام، ورضا المستخدمين للخدمات الالكترونية

المحور	الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	القيمة الاحتمالية
الفائدة المدركة	ذكر	218	3.9902	.65759	-0.881	0.379
	أنثى	182	4.0440	.54235		
رضا المستخدمين	ذكر	218	3.9852	.64512	-1.228	0.220
	أنثى	182	4.0586	.52956		

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى لمتغير الجنس، والنتائج مبينة في جدول (5-20) والذي يبين أن القيمة الاحتمالية لمحور الفائدة المدركة تساوي (0.379)، وأن القيمة الاحتمالية لمحور رضا المستخدمين تساوي (0.220) وكلاهما أكبر من (0.05) مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم تعزى إلى متغير الجنس.

لذلك نقبل الفرضية 4.1 (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى متغير الجنس).

4.2 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى العمر.

جدول (5-21)

نتائج تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة MANOVA بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى إلى العمر

عنوان المحور	قيمة Wilk's Lambda	قيمة F	درجات الحرية	درجات الحرية للخطأ	مستوى الدلالة
مدى نجاح الخدمات الالكترونية	0.998	0.213	4	792.0	0.931

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة (MANOVA) لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى لمتغير العمر، والنتائج مبينة في جدول (5-21) والذي يبين أن قيمة ويلكس لامبدا Wilk's Lambda تساوي (0.998) والقيمة الاحتمالية P.Value تساوي (0.931) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم تعزى إلى متغير العمر.

لذلك نقبل الفرضية 4.2 (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى العمر).

ويعزو الباحث ذلك إلى أن وزارة التربية والتعليم تقوم بالعديد من دروات الحاسوب والانترنت من أجل رفع كفاءة موظفيها، وهذه الدورات لا ترتبط بعمر الموظف، كما وأن العديد من موظفيها حاصلين على درجات علمية عالية وتعتبر مواد الحاسوب متطلبات أساسية في الجامعات والكليات.

4.3 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى المستوى التعليمي.

جدول (5-22)

نتائج تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة MANOVA بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى إلى المستوى التعليمي

عنوان المحور	قيمة Wilk's Lambda	قيمة F	درجات الحرية	درجات الحرية للخطأ	مستوى الدلالة
مدى نجاح الخدمات الالكترونية	0.988	1.194	4	792.0	0.312

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة (MANOVA) لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى لمتغير المستوى التعليمي، والنتائج مبينة في جدول (5-22) والذي يبين أن قيمة ويلكس لامبدا Wilk's Lambda تساوي (0.988) والقيمة الاحتمالية P.Value تساوي (0.312) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم تعزى إلى متغير المستوى التعليمي.

لذلك نقبل الفرضية 4.3 (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى المستوى التعليمي).

4.4 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى عدد سنوات الخدمة.

جدول (5-23)

نتائج تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة MANOVA بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى إلى عدد سنوات الخدمة

عنوان المحور	قيمة Wilk's Lambda	قيمة F	درجات الحرية	درجات الحرية للخطأ	مستوى الدلالة
مدى نجاح الخدمات الالكترونية	0.998	0.190	4	792.0	0.944

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة (MANOVA) لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة، والنتائج مبينة في جدول (5-23) والذي يبين أن قيمة ويلكس لامبدا Wilk's Lambda تساوي (0.998) ومعنويتها P.Value تساوي (0.944) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم تعزى إلى متغير عدد سنوات الخدمة.

لذلك نقبل الفرضية 4.4 (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى عدد سنوات الخدمة).

ويعزو الباحث ذلك إلى المستوى العملي الذي يتمتع به موظفي وزارة التربية والتعليم على اختلاف سنوات خدمتهم في وزارة التربية والتعليم، مما يعني توافر خبرات الحاسوب والانترنت لديهم بشكل كافي لاستخدام الخدمات الالكترونية.

4.5 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى مكان العمل (مقر الوزارة، المديرية، المدارس).

جدول (5-24)

نتائج تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة MANOVA بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى إلى مكان العمل

عنوان المحور	قيمة Wilk's Lambda	قيمة F	درجات الحرية	درجات الحرية للخطأ	مستوى الدلالة
مدى نجاح الخدمات الالكترونية	0.980	2.054	4	792.0	0.085

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة (MANOVA) لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى لمتغير مكان العمل، والنتائج مبينة في جدول (5-24) والذي يبين أن قيمة ويلكس لامبدا Wilk's Lambda تساوي (0.980) ومعنويتها P.Value تساوي (0.085) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم تعزى إلى متغير مكان العمل.

لذلك نقبل الفرضية 4.5 (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى مكان العمل).

4.6 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى المسمى الوظيفي.

جدول (5-25)

نتائج تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة MANOVA بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى إلى المسمى الوظيفي

عنوان المحور	قيمة Wilk's Lambda	قيمة F	درجات الحرية	درجات الحرية للخطأ	مستوى الدلالة
مدى نجاح الخدمات الالكترونية	0.940	2.057	12	784.0	0.018

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة (MANOVA) لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، والنتائج مبينة في جدول (5-25) والذي يبين أن قيمة Wilks' Lambda تساوي (0.940) ومعنويتها P.Value تساوي (0.018) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.

لذلك نرفض الفرضية 4.6 (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى المسمى الوظيفي).

جدول (5-26)

اختبار Bonferroni للفروق المتعددة بين المتوسطات حسب متغير المسمى الوظيفي

المحور	الفروق بين المتوسطات	مدير عام	مدير دائرة	رئيس قسم	رئيس شعبة	مدير مدرسة	معلم	غير ذلك
الفائدة المدركة	مدير عام		0.228	-0.230	-0.092	-0.401	-0.076	-0.318
	مدير دائرة	-0.228		-0.459	-0.321	-0.630	-0.305	-0.547
	رئيس قسم	0.230	0.459		0.137	-0.171	0.154	-0.088
	رئيس شعبة	0.092	0.321	-0.137		-0.308	0.016	-0.226
	مدير مدرسة	0.401	0.630	0.171	0.308		0.325	0.083
	معلم	0.076	0.305	-0.154	-0.016	-0.325		-0.242*
	غير ذلك	0.318	0.547	0.088	0.226	-0.083	0.242*	
رضا المستخدمين	مدير عام		0.355	-0.128	-0.016	-0.253	0.082	-0.199
	مدير دائرة	-0.355		-0.483	-0.372	-0.609	-0.273	-0.555
	رئيس قسم	0.128	0.438		0.111	-0.125	0.210	-0.071
	رئيس شعبة	0.016	0.377	-0.111		-0.236	0.098	-0.182
	مدير مدرسة	0.253	0.609	0.125	0.236		0.335	0.054
	معلم	-0.082	0.273	-0.210	-0.098	-0.335		-0.281*
	غير ذلك	0.199	0.555	0.071	0.182	-0.054	0.281*	

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

وبين جدول (5-26) نتائج الفروق بين المتوسطات باستخدام اختبار Bonferroni، حيث يظهر أن هنالك اختلافات معنوية بين فئة "معلم" و"غير ذلك" في محور الفائدة المدركة عند استخدام النظام، فقد بلغت قيمة Sig (0.036) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 والفروق لصالح فئة "غير ذلك" وذلك لأن الفرق بين وسطيهما موجباً بلغ (0.242)، كذلك تظهر فروق في محور رضا المستخدمين، حيث بلغت قيمة Sig بين فئة "معلم" و "غير ذلك" (0.004) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على معنويتها، وبين الجدول أن الفروق لصالح فئة "غير ذلك" من قبل أفراد العينة، وذلك لأن الفرق بين وسطيهما موجباً (0.281)، مما يشير إلى رضا أعلى لدى هذه الفئة عن فئة "المعلم".

ويعزى ذلك لكون الخدمات الالكترونية لدى المعلمين تتطلب منهم العديد من المهام والتي كان يقوم بها سكرتاريا المدارس والمديريات والذين يتبعون فئة "غير ذلك"، مما أدى إلى زيادة الرضا وتسهيل مهماتهم لحوسبة العديد منها، وفي المقابل زيادة أعباء المعلمين.

4.7 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى مديرية التعليم التابع لها الموظف.

جدول (5-27)

نتائج تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة MANOVA بين إجابات المبحوثين حول مدى

نجاح الخدمات الالكترونية تعزى إلى مديرية التعليم التابع لها الموظف

عنوان المحور	قيمة Wilk's Lambda	قيمة F	درجات الحرية	درجات الحرية للخطأ	مستوى الدلالة
مدى نجاح الخدمات الالكترونية	0.942	1.936	12	766.0	0.027

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة (MANOVA) لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى لمتغير مديرية التربية والتعليم التابع لها الموظف، والنتائج مبينة في جدول (5-27) والذي يبين أن قيمة Wilks' Lambda تساوي (0.942) والقيمة الاحتمالية P.Value تساوي (0.027) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم تعزى إلى متغير المديرية التابع لها الموظف.

لذلك نرفض الفرضية 4.7 (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى مديرية التعليم التابع إليها الموظف).

جدول (5-28)

نتائج تحليل مصادر التباين متعدد المتغيرات التابعة MANOVA بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى إلى مديرية التعليم التابع لها الموظف

مصدر التباين	المتغير التابع	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
مديرية التربية والتعليم التابع لها الموظف	الفائدة المدركة	6	6.183	1.030	2.839	0.010
	رضا المستخدمين	6	3.355	0.559	1.583	0.151

يبين جدول (5-28) أن هناك فرق لمديرية التربية والتعليم التابع لها الموظف على المتغير التابع الفائدة المدركة حيث بلغت قيمة Sig (0.010) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، مما يشير إلى وجود فروق كما يظهر في جدول (5-29)، في حين لا يوجد فرق للمديرية التابع إليها الموظف على محور رضا المستخدمين حيث بلغت قيمة Sig (0.151) وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05.

جدول (5-29)

اختبار Bonferroni للفروق المتعددة بين المتوسطات حسب متغير المديرية التابع إليها الموظف

المحور	الفروق بين المتوسطات	شمال غزة	شرق غزة	غرب غزة	الوسطى	شرق خانيونس	غرب خانيونس	رفع
الفائدة المدركة	شمال غزة		0.014	0.053	-0.022	0.0522	-0.190	-0.352
	شرق غزة	-0.014		0.0389	-0.036	0.038	-0.204	-0.366*
	غرب غزة	-0.053	-0.039		-0.075	-0.001	-0.243	-0.406*
	الوسطى	0.022	0.036	0.075		0.075	-0.168	-0.330
	شرق خانيونس	-0.052	-0.038	0.001	-0.075		-0.242	-0.405
	غرب خانيونس	0.190	0.204	0.243	0.0168	0.242		-0.163
	رفع	0.353	0.367*	0.406*	0.330	0.405	0.163	

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

وبين جدول (5-29) نتائج الفروق بين المتوسطات باستخدام اختبار Bonferroni، حيث يظهر أن هنالك اختلافات معنوية بين مديرية التربية والتعليم "رفح" و كل من مديرية التربية والتعليم "شرق غزة" و "غرب غزة" في محور الفائدة المدركة عند استخدام النظام، فقد بلغت قيمة Sig (0.044) و (0.013) على التوالي كلاهما أقل من مستوى الدلالة 0.05 والفروق لصالح مديرية التربية والتعليم "رفح" وذلك لأن الفرق بين وسطيهما موجباً بلغ (0.367) و (0.406) على التوالي.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن مديرتي شرق غزة، وغرب غزة تعتبران من أكثر المديريات عدداً من حيث الموظفين مما يشكل عبأً كبيراً على موظفي هذه المديريات المختصين بالدعم الفني، على عكس ما هو متوافر في مديرية تعليم رفح.

4.8 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى القدرة على استخدام الحاسوب.

جدول (5-30)

نتائج تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة MANOVA بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى إلى القدرة على استخدام الحاسوب

عنوان المحور	قيمة Wilk's Lambda	قيمة F	درجات الحرية	درجات الحرية للخطأ	مستوى الدلالة
مدى نجاح الخدمات الالكترونية	0.975	2.497	4	792.0	0.041

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة (MANOVA) لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى لمتغير القدرة على استخدام الحاسوب، والنتائج مبينة في جدول (5-30) والذي يبين أن قيمة Wilks' Lambda تساوي (0.975) وأن القيمة الاحتمالية P.Value تساوي (0.041) وهي أقل من مستوى الدلالة

(0.05)، مما يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم تعزى إلى القدرة على استخدام الحاسوب.

لذلك نرفض الفرضية 4.8 (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى القدرة على استخدام الحاسوب).

جدول (5-31)

اختبار Bonferroni للفروق المتعددة بين المتوسطات حسب متغير القدرة على استخدام الحاسوب

المحور	الفروق بين المتوسطات	عالية	متوسطة	ضعيفة
القائدة المدركة	عالية		0.820	2.108
	متوسطة	-0.820		1.288
	ضعيفة	-2.108	-1.288	
رضا المستخدمين	عالية		1.310	2.832*
	متوسطة	-1.310		1.522
	ضعيفة	-2.832*	-1.522	

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

وبين اختبار Bonferroni أن هنالك اختلافات معنوية بين فئة "عالية" و"ضعيفة" في محور رضا المستخدمين، حيث بلغت قيمة Sig (0.008) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على معنويتها، ويظهر من الجدول (5-31) أن الفروق لصالح فئة "عالية" من قبل أفراد العينة، وذلك لأن الفرق بين وسطيهما موجباً (2.832)، مما يشير إلى رضا أعلى لدى هذه الفئة عن فئة "الضعيف".

ويعزو الباحث ذلك إلى أن التعامل مع الخدمات الالكترونية يحتاج إلى أن يمتلك المستخدم مهارات الحاسوب والانترنت، بشكل يمكنه من أداء المهام المطلوبة منه بالشكل المناسب، وكما

ازداد توافر هذه المهارات كلما سهل عليه من استخدام الخدمات الالكترونية، وتجنب المشاكل التي قد تنجم عن سوء الاستخدام بسبب عدم المقدرة الكافية.

4.9 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى توفر الانترنت في العمل.

جدول (5-32)

نتائج اختبار t للعينات المستقلة للفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية يعزى إلى توفر الانترنت في العمل

المحور	الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	القيمة الاحتمالية
الفائدة المدركة	نعم	398	4.016	0.608	-0.701	0.484
	لا	2	3.714	0.000		
رضا المستخدمين	نعم	398	4.022	0.594	-1.636	0.103
	لا	2	3.333	0.471		

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم، والنتائج مبينة في جدول (5-32) والذي يبين القيمة الاحتمالية لمحور الفائدة المدركة تساوي (0.484)، والقيمة الاحتمالية لمحور رضا المستخدمين تساوي (0.103) وكلاهما أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، كما أن قيمة t المحسوبة المطلقة لمحور الفائدة المدركة تساوي (0.701) ومحور رضا المستخدمين تساوي (1.636) وكلاهما أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.962، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية يعزى إلى توفر الانترنت في العمل.

لذلك نقبل الفرضية 4.9 (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى توفر الانترنت في العمل).

4.10 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى توفر الانترنت في البيت.

جدول (5-33)

نتائج اختبار t للعينات المستقلة للفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية يعزى إلى توفر الانترنت في البيت

المحور	الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	القيمة الاحتمالية
الفائدة المدركة	نعم	341	4.048	0.589	-2.676	0.008
	لا	59	3.820	0.671		
رضا المستخدمين	نعم	341	4.057	0.582	-3.191	0.002
	لا	59	3.792	0.620		

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم تعزى إلى توفر الانترنت في البيت، والنتائج مبينة في جدول (5-33) والذي يبين القيمة الاحتمالية لمحور الفائدة المدركة تساوي (0.008)، والقيمة الاحتمالية لمحور رضا المستخدمين تساوي (0.002) وكلاهما أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، كما أن قيمة t المحسوبة المطلقة لمحور الفائدة المدركة تساوي (2.676) ولمحور رضا المستخدمين تساوي (3.191) وكلاهما أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.962، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية يعزى إلى توفر الانترنت في البيت والفروق لصالح الأفراد الذين يتوافر لديهم انترنت في البيت حيث كان المتوسط الحسابي لمن يتوافر لديهم الانترنت في محوري الفائدة المدركة

ورضا المستخدمين يساوي (4.048)، و(4.052) على التوالي، وهي أكبر من الوسط الحسابي لمن لا يتوافر لديهم خدمة الانترنت في منازلهم.

لذلك نرفض الفرضية 4.9 (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى توفر الانترنت في البيت).

ويعزو الباحث ذلك إلى أن توافر الانترنت في منازل أفراد العينة يمكنهم من متابعة أعمالهم في أوقات خارج الدوام، بما يلائم ظروفهم وأوقاتهم، مما يشكل ميزة إضافية للخدمات الالكترونية كونها تمكن الموظف من انجاز أعماله دون الحاجة إلى الذهاب إلى مقر عمله عند الحاجة.

4.11 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى المعدل اليومي لاستخدام الانترنت.

جدول (5-34)

نتائج تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة MANOVA بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى إلى المعدل اليومي لاستخدام الانترنت

عنوان المحور	قيمة Wilk's Lambda	قيمة F	درجات الحرية	درجات الحرية للخطأ	مستوى الدلالة
مدى نجاح الخدمات الالكترونية	0.955	0.358	6	790.0	0.905

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة (MANOVA) لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى لمتغير المعدل اليومي لاستخدام الانترنت، والنتائج مبينة في جدول (5-34) والذي يبين أن القيمة الاحتمالية P.Value تساوي (0.905) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة

إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم تعزى إلى المعدل اليومي لاستخدام الانترنت.

لذلك نقبل الفرضية 4.11 (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى المعدل اليومي لاستخدام الانترنت).

4.12 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى معدل استخدام الخدمات الالكترونية.

جدول (5-35)

نتائج تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة MANOVA بين إجابات المبحوثين حول مدى

نجاح الخدمات الالكترونية تعزى إلى معدل استخدام الخدمات الالكترونية

عنوان المحور	قيمة Wilk's Lambda	قيمة F	درجات الحرية	درجات الحرية للخطأ	مستوى الدلالة
مدى نجاح الخدمات الالكترونية	0.874	9.190	6	790.0	0.000

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة (MANOVA) لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية تعزى لمتغير معدل استخدام الخدمات الالكترونية، والنتائج مبينة في جدول (5-35) والذي يبين أن القيمة الاحتمالية P.Value تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم تعزى إلى معدل استخدام الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم.

لذلك نرفض الفرضية 4.12 (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى معدل استخدام الخدمات الالكترونية).

جدول (5-36)

اختبار Bonferroni للفروق المتعددة بين المتوسطات حسب متغير معدل استخدام الخدمات الالكترونية

المحور	الفروق بين المتوسطات	مرتفع	متوسط	بشكل متقطع	نادراً
الفائدة المدركة	مرتفع		1.814*	2.5141*	4.818*
	متوسط	-1.814*		0.699	3.004*
	بشكل متقطع	-2.251*	-0.699		2.304*
	نادراً	-4.818*	-3.004*	-2.304*	
رضا المستخدمين	مرتفع		1.628	2.492*	6.013*
	متوسط	-1.628		0.863	4.385*
	بشكل متقطع	-2.491*	-0.863		3.522*
	نادراً	-6.013*	-4.385*	-3.522*	

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

وبين اختبار Bonferroni في جدول (5-36) أن هنالك اختلافات معنوية بين فئة "مرتفع" وكل من "متوسط" و"بشكل متقطع" و"نادراً" من قبل أفراد العينة، في محور الفائدة المدركة عن استخدام النظام، حيث بلغت قيمة Sig (0.002) و(0.000) و(0.000) على التوالي وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على معنويتها، حيث يظهر أن الفروق لصالح فئة "مرتفع" من قبل أفراد العينة، وذلك لأن الفرق بين المتوسطات موجباً، فقد كانت قيمة الفروق بين المتوسطات (1.814) و(2.514) و(4.818) على التوالي، كما ويظهر بأنه كلما ازداد معدل استخدام الخدمات الالكترونية كلما تحققت الفائدة المدركة.

كما ويبين جدول (5-36) أن هنالك اختلافات معنوية بين فئة "مرتفع" وكل من "بشكل متقطع" و "نادراً" من قبل أفراد العينة، في محور رضا المستخدمين، حيث بلغت قيمة Sig (0.004) و (0.000) على التوالي وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على معنويتها، حيث يظهر أن الفروق لصالح فئة "مرتفع" من قبل أفراد العينة، وذلك لأن الفرق بين المتوسطات موجباً، حيث كانت قيمة الفروق بين المتوسطات (2.492) و (6.013) على التوالي مما يشير إلى أن الرضا عن الاستخدام لدى الأفراد الذين يستخدمون الخدمات الالكترونية بشكل مرتفع يكون أكبر، كما ويظهر فروق ذات دلالة إحصائية بين فئة "متوسط" و فئة "نادراً" حيث بلغت قيمة Sig (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 والفروق لصالح متوسطي الاستخدام حيث كان الفرق بين المتوسطات موجباً ويساوي (4.385)، في حين يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئة "مرتفع" و "متوسط" من قبل أفراد العينة حيث بلغت قيمة Sig (0.072) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يعني أنه كلما ازداد معدل استخدام الخدمات الالكترونية كلما تحقق الرضا.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن مهارة استخدام الخدمات الالكترونية تزداد مع زيادة الاستخدام كون أن بعض العمليات يتم اجرائها على فترات متقطعة، كما ويشعر الموظف بأهمية الخدمات الالكترونية بزيادة الاستخدام حيث أنها تسهل عليه من أداء مهامه بتوفيرها للمعلومات بسرعة وبدقة، كما وأن متابعة العمل على الخدمات الالكترونية بشكل مستمر يؤدي إلى حل المشاكل أولاً بأول.

الفصل السادس

النتائج والتوصيات والدراسات المقترحة

أولاً: النتائج

ثانياً: التوصيات

ثالثاً: التوصيات المقترحة

أولاً: النتائج

من خلال نتائج الدراسة الميدانية توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. إيجابية الخدمات الالكترونية لدى عينة الدراسة من خلال تجربتهم العملية لهذا النظام حيث بلغ متوسط الإجابات (3.915) من (5) حسب الأوزان المعطاة لكل إجابة.
2. تتوافر جودة المعلومات وجودة النظام وجودة الخدمة في الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم.
3. يؤثر توافر جودة المعلومات وجودة الخدمة وجودة النظام في مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم وأكثرها تأثيراً كان جودة الخدمة.
4. يشعر أفراد العينة بالفائدة المدركة من استخدام النظام بدرجة مرتفعة حيث بلغ متوسط الاجابات(4.015) من (5) حسب الأوزان المعطاة لكل إجابة.
5. يوجد رضا لدى مستخدمي الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم بدرجة مرتفعة حيث بلغ متوسط الإجابات (4.019) من (5) حسب الأوزان المعطاة لكل إجابة.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى متغير الجنس أو العمر أو المستوى التعليمي أو عدد سنوات الخدمة أو مكان العمل أو إلى توفر الانترنت في العمل أو إلى المعدل اليومي لاستخدام الانترنت.
7. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى المسمى الوظيفي والفروق لصالح فئة "وظائف أخرى غير المذكورة".
8. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى مديرية التعليم التابع إليها الموظف والفروق بين العاملين في مديرية تعليم رفح ومديرتي شرق وغرب غزة، لصالح مديرية رفح.

9. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى القدرة على استخدام الحاسوب والفروق لصالح الذين تتوافر لديهم مهارة "عالية" في استخدام الحاسوب.
10. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى توفر الانترنت في البيت والفروق لصالح الأفراد الذين يتوافر لديهم انترنت في البيت.
11. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة تعزى إلى معدل استخدام الخدمات الالكترونية والفروق لصالح أصحاب الاستخدام "المرتفع" للخدمات الالكترونية

ثانياً: التوصيات

خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات بناءً على النتائج السابقة وهي كالتالي:

1. الاهتمام بتوفير الخدمات الالكترونية لكونها تقدم تسهيلات عديدة للمواطنين والقطاعين الخاص والعام ما يساهم في رفع الاقتصاد الفلسطيني، والحد من الفساد، وخفض تكاليف الخدمات، لما توفره التكنولوجيا من شفافية وسهولة في مراقبة العمليات.
2. ضرورة إجراء تقييم مستمر في أوساط العاملين بوزارة التربية والتعليم-قطاع غزة، للتعرف على الخدمات والصلاحيات التي يرغبونها، وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الالكترونية المقدمة بهدف العمل على تحسين جودتها وتبسيط الإجراءات.
3. السعي إلى إنشاء شبكة اتصالات خاصة بوزارة التربية والتعليم تضمن سرعة انجاز وتحميل صفحات الويب التي تقدم الخدمات الالكترونية بحيث تصبح ملائمة لمتطلبات العمل.
4. ضرورة الحفاظ على مستوى الرضا المرتفع لدى موظفي وزارة التربية والتعليم-قطاع غزة عن الخدمات الالكترونية من خلال فهم متطلباتهم بشكل أكبر، وحل المشكلات التي تواجههم.
5. ضرورة الاهتمام بالدعم الفني المقدم، عن طريق تقديمه من خلال وسائل الكترونية سريعة تضمن حل المشكلات بأسرع وقت ممكن، والحفاظ على استمرارية العمل، ومحاولة تجنب الأخطاء المتكررة التي قد تحصل أثناء تقديم الخدمة.

6. دراسة الإجراءات المتبعة في تقديم الخدمات الالكترونية ومحاولة تبسيطها واختصارها كلما أمكن ذلك.
7. المساعدة في تقديم خدمة الانترنت لموظفي وزارة التربية والتعليم-قطاع غزة في منازلهم لما له من أثر كبير في إنجاز المعاملات الالكترونية على موقع وزارة التربية والتعليم-قطاع غزة.
8. الاستغلال الأمثل لأجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت والاتصالات تمتلكها وزارة التربية والتعليم-قطاع غزة، لتقديم خدمات الكترونية متطورة وتحقيق الاستفادة القصوى من هذه المعدات من خلال التطبيقات والحلول البرمجية للأعمال، كذلك نشر ثقافة الحكومة الالكترونية لدى الطلبة والعاملين.
9. الإسراع في إقرار قانون المعاملات الالكترونية الفلسطينية بما يضمن اعتماد المعاملات والوثائق الالكترونية كوثائق رسمية مما يمهّد من الاستغناء عن الوثائق الورقية بشكل كلي.
10. توفير الرقابة الفعالة على المعاملات الالكترونية من أجل زيادة الشفافية والنزاهة وتحسين إجراءات العمل.
11. الاهتمام بمشاركة العاملين وأفكارهم من أجل تطوير الخدمات الالكترونية، كذلك العمل على تطوير الموارد البشرية من خلال التدريب عن بعد والتعليم الالكتروني.

ثالثاً: الدراسات المقترحة

على ضوء ما سبق من نتائج وتوصيات، يقترح الباحث الدراسات التالية:

1. إجراء دراسة لتقدير العائد من تطبيق الحكومة الالكترونية على الفرد والمؤسسة.
2. دراسة مقارنة بين تجارب دول أخرى في تطبيق الخدمات الالكترونية.
3. دراسة أثر عوامل أخرى تساهم في نجاح الخدمات الالكترونية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

أ. الكتب:

- أبو السعود، إبراهيم (2005)، "التقنيات الحديثة والحكومة الإلكترونية"، مجلة العربية، العدد الأول.
- أبوزيد، "محمد خير" سليم (2009)، "التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية SPSS version 15-16"، دار جرير، عمان.
- إدريس، ثابت (2007)، "نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- البكري، سونيا (2000)، "نظم المعلومات الإدارية" المفاهيم الأساسية"، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- المغربي، عبد الحميد (2002)، "نظم المعلومات الإدارية الأسس والمبادئ"، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر.
- السالمي، علاء عبد الرزاق، (2005)، "نظام دعم القرارات"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- السيد، لطفي أمين (2005)، "مراجعة وتدقيق نظم المعلومات الإدارية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- الطائي، يوسف و العبادي، هاشم (2009)، "التسويق الإلكتروني"، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- الضمور، هاني (2009)، "تسويق الخدمات"، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الخامسة، عمان، الأردن.
- العاني، مزهر (2009)، "نظم المعلومات الإدارية (منظور تكنولوجي)"، دار وائل، عمان، الأردن.
- العمري، غسان والسامرائي، سلوى (2008)، "نظم المعلومات الاستراتيجية: مدخل استراتيجي معاصر"، دار المسيرة، عمان، الأردن.
- الهوش، أبو بكر محمود، (2005)، "الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق"، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة.
- حسن، عزت عبد الحميد (2011)، "الإحصاء التربوي والنفسي: تطبيقات باستخدام برنامج SPSS 18"، دار الفكر العربي، القاهرة.
- حيدر، معالي فهمي (2002)، "نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- داود، طاهر (2000)، "الحاسب وأمن المعلومات"، الإدارة العامة للطباعة والنشر بمعهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
- ربيع، أسامة (2008)، "التحليل الإحصائي للمتغيرات المتعددة باستخدام برنامج SPSS"، القاهرة.
- سليمان، ابراهيم (2010)، "الحكومة الالكترونية"، دار يافا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- قنديلجي، عامر والجنابي، علاء الدين (2005)، "نظم المعلومات الإدارية"، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان، الأردن.

- مركز التميز لأمن المعلومات(2010)، "قاموس أمن المعلومات"، جامعة الملك سعود، السعودية.
- مطر، عصام (2013)، "الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.
- مراد، عبد الفتاح (2005)، "الحكومة الالكترونية والرقمية"، الإسكندرية، مصر.
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (2007)، "مفهوم التعاملات الالكترونية الحكومية - يسر"، المملكة العربية السعودية.

ب. أبحاث ورسائل دكتوراة وماجستير :

- "استراتيجية إدارة المعرفة لوزارة التربية والتعليم الأردنية للأعوام 2011-2013"، 2011، وزارة التربية والتعليم، عمان، الأردن.
- "الإدارة التعليمية في التجربة الفلسطينية"، 2004، وزارة التربية والتعليم، رام الله، فلسطين.
- "الخطة التطويرية لوزارة التربية والتعليم 2011-2012، سواصل رغم التحديات"، 2011، وزارة التربية والتعليم العالي، غزة، فلسطين.
- "الكتاب الاحصائي السنوي، 2012-2013"، 2012، وزارة التربية والتعليم، قطاع غزة، فلسطين.
- أبو رحمة، أمل (2007)، "مدى كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أبو زيد، "محمد خير"، حجازي، هيثم، (2007)، " أثر تطبيق الحكومة الالكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الأردنية"، مجلة البحوث المالية والتجارية، العدد الثاني، كلية التجارة، بورسعيد، جامعة قناة السويس.

- آل مراد، نبال، 2012، "خصائص نظم المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه، دراسة استطلاعية لآراء مسؤولي الوحدات الإدارية في كليتي طب الأسنان والتربية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد (90)، الجامعة المستنصرية، العراق.
- العاجز، إيهاب (2011)، "دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية- دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي-محافظات غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، (2012)، "أسس الحكومة الالكترونية"، مصر.
- الحمادي، بسام عبد العزيز، (2002)، "مفاهيم ومتطلبات الحكومة الالكترونية-لقاء الحكومة الالكترونية"، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- الحنيطي، محمد، (2005)، "الحكومة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة الكترونياً: دراسة حالة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن"، بحوث وأوراق عمل مؤتمر إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، كلية إدارة الأعمال، الأردن ص 155-193.
- الدنف، أيمن (2013)، "واقع إدارة أمن نظم المعلومات في الكليات التقنية بقطاع غزة وسبل تطويرها"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الذنيبات، معاذ والمبيضين، باسم، (2009)، "اختبار كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة في مديرية الجنسية وشئون الأجانب وأثرها في قبول المستفيدين للخدمة الالكترونية"، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية-نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، السعودية.
- الرواحنة، عمار (2012)، " أثر جودة الموقع الالكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضا العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الخاضعة لنظام الخدمة المدنية في الأردن"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- السديري، محمد (2004)، "مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الالكترونية: أسئلة وأجوبة قبل التطبيق"، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة، السعودية.

- الشريف، طلال بن عبد الله (2003)، "الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض"، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، السعودية: الرياض.
- الطويل، يزيد بن عبد العزيز، (2010)، "نموذج قبول التقنية"، جريدة الرياض، العدد 15527 <http://www.alriyadh.com/2010/12/28/article589639.html>
- العلوجي، محمد محمود، (2006)، "فجوة التقنية مستمرة عربياً"، [http://www.siironline.org/alabwab/derasat\(01\)/301.htm](http://www.siironline.org/alabwab/derasat(01)/301.htm)
- الغوطي، إبراهيم (2006)، "متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية. غزة -فلسطين.
- القحطاني، صالح (2010)، " تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني "، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- القحطاني، محمد (2011)، " تطبيقات الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على المستفيدين من خدمات المديرية العامة للجوازات بمدينة جدة "، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- بخش، فوزية حبيب، 2006، "الإدارة الالكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة"، رسالة دكتوراة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة السعودية العربية.
- بدح، منال (2007)، "أثر حوسبة العمل على الأداء-دراسة حالة مستشفى الجراحة العصبية والعمود الفقري، دبي"، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- تقرير حول: أهداف التعليم العالي وموازنة التربية والتعليم العالي، 2005، مركز الميزان لحقوق الانسان، غزة، فلسطين.

- حسين، بلال (2008)، "التعاملات الإلكترونية الحكومية. فوائد مشتركة ورفاهية للمستفيد النهائي"، http://www.aleqt.com/2008/01/19/article_125225.html
- حماده، زين العابدين، 2011، "الحكومة الالكترونية والحوسبة الغيمية"، الحكومة-الإلكترونية-والحوسبة-الغيم <http://zainelabedin.wordpress.com/2011/12/02/>
- رمضان، فدوى (2009)، "أثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء، دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم، محافظات قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
- رومي، إسماعيل وصلاح، علي، (2012)، "واقع فعالية نظم المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار في جامعة القدس المفتوحة"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد (27)، فلسطين.
- سلسلة بحوث القمة الحكومية (2013)، "تحقيق التميز من خلال صنع القرار الحكومي اعتماداً على البيانات-تمكين خدمات المستقبل بقوة التحليل"، الامارات العربية المتحدة.
- صيدم، صبري (2012)، "أهمية وآفاق تطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين"، المؤتمر الفلسطيني الأول للحكومة والخدمات الإلكترونية، بيرزيت، فلسطين.
- طبش، مصعب (2008)، "دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات- حالة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عبد ربه، جمانه (2012)، "الحكومة الالكترونية والقانون"، المؤتمر الفلسطيني الأول للحكومة والخدمات الإلكترونية، جامعة بيرزيت، الضفة الغربية، فلسطين.
- عدوان، إياد (2007)، "مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، دراسة حالة قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
- غنيم، ماهر (2004)، "دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة بفلسطين"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.

- موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردنية، تاريخ الاطلاع 2012/9/23،
العنوان
<http://www.moict.gov.jo/ar-jo/الخدماتالإلكترونية/الخدماتالإلكترونية.aspx>
- موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات فلسطين، تاريخ الاطلاع 2012/5/28،
العنوان
http://www.gcc.gov.ps/index.php?option=com_content&task=view&id=174
- موقع وزارة التربية والتعليم-فلسطين، تاريخ الاطلاع 2012/9/8، العنوان
<http://www.mohe.gov.ps>
- موقع وزارة التربية والتعليم-قطاع غزة، تاريخ الاطلاع 2012/10/5، العنوان
<http://www.mohe.ps>
- موقع وكالة صفا الإخبارية، تاريخ الاطلاع 2012/5/20، العنوان
<http://safa.ps/details/news/32883>
- موقع وكالة فلسطين الآن الإخبارية، 2013/5/6 العنوان <http://paltimes.net/details/news/39143/الحكومة-الإلكترونية>
- الهزاني، نورة (2008)، "الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية، دراسة لتقييم مواقع
الوزارات السعودية على الإنترنت"، الرياض، السعودية.
- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (2010)، "المسودة الأولى لمشروع قانون
المعاملات الإلكترونية"، رام الله، فلسطين.

A. Books

- Alter, Steven, (2002), “**Information Systems: A Management Perspective**”, 4th Ed, the Benjamin/ Cummings publishing company, inc.
- Boddy, David, (2005), “**Managing Information Systems, An Organizational Prospective**”, Prentice Hall, Financial Times.
- Curtis, Graham & Cobham, David, (2005),” **business information systems : analysis, design and practice**”, 5th Ed, Prentice Hall.
- Laudon & Laudon, (2006),”**Management Information System: Managing the Digital Firm**”, 9th Ed, Pearson Higher Education.
- Stair, Ralph m. & Reynolds, George w. (2001), “**Principles of Information Systems: A Managerial Approach**”, 5th Ed, course technology, Australia.
- Turban, Efraim, (2006), “**Information technology for management: Transforming organizations in the digital economy**”, J. Wiley & Sons, New York, USA.
- Irani, Zahir & Love, Peter, (2008), “**Evaluating Information Systems**”, Routledge.

B. Periodicals, Thesis, and Papers

- A. Alsoof, Y., Al Damour, H., Al Shibly, H., (2011), “**Exploring Electronic Cheque Clearing Systems Acceptance by Jordanian Commercial Banks: A Theoretical Integration of Technology Acceptance Model, User Satisfaction and Delone and Mclean Model**”, Jordan Journal of Business Administration, V. (7), No. 3.
- Aasheim K. (2007), “**Adapting the DeLone and McLean IS success model A PDA impact study in Norwegian home health care**”, proceeding of the 30th Information Systems Research Seminar in Scandinavia, Tampere, Finland.
- Ainin, S., Bahri, S., Ahmad A. (2012), “**Evaluating portal performance: A study of the National Higher Education Fund Corporation (PTPTN) portal**”, Telematics and Informatics journal Volume 29, 314–323.

- Al Shibly, H., Al Dmour, H., (2010), **“Assessing Electronic Government Systems Success-An Integrated Framework”**, Dirasat Administrative Sciences, V (37), No. 2, Amman, Jordan
- Awang Kader, Mohd (2009), **“Measuring information system performance in public sector: a case study in Pahang State Education Department”**. Master thesis, University of Malaya, Malaysia.
- Bhatnagar, Subhash, (2011), **“Egovernment as a Tool for Improving Public Sector Performance”**, Vision 2020 Symposium, Ministry of Economic and planning, Kingdom of Saudia Arabia, <archive.mep.gov.sa/nadwah2020>.
- Btoush, M. (2009), **“Evaluation of E-Government Services in Jordan: Providers ‘&Users Perceptions”**, Phd Dissertation, Sheffield Hallam University, UK.
- Buckley, J. (2003), **“E-service quality and the public sector”**, Managing Service Quality, 13 (6), 453-462.
- Davis, F. D. (1989), **“Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology”**, MIS Quarterly, 13(3): 319–340
- Davis, F., Bagozzi, R., Warshaw P. (1989). **“User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models”**, Management Science, 35 (8), pp. 982-1003.
- DeBenedictis, A., Howell, W. & Figueroa, R. 2002, **“E-government defined: an overview of the next big information technology challenge”**, International Association for Computer Information Systems.
- Deloitte Research (2000), **“Public Sector Institute at the Dawn of e-Government: The Citizen as Customer”**.
- DeLone, W. H. and McLean, E. R. (2002). **“Information Systems Success Revisited”**, Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992), **“Information systems success: The quest for the dependent variable”**. Information Systems Research, 3(1), 60–95.

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). **“The DeLone and McLean model of information system success: A ten year update”**. Journal of Management Information Systems.
- Egowan, Ritah (2011). **”Assessing eservices from a user perspective: A study of the Swedish electronic tax declaration”**, Master Thesis, Örebro University, Sweden.
- Fang, Zhiyuan (2002), **“E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development”**, International Journal of the Computer, the Internet and Management, Vol. 10, No.2.
- Floropoulos, F., Spathis, C., Halvatzis, D., Tsipouridou, M., (2010), **“Measuring the success of the Greek Taxation Information System”**, International Journal of Information Management, V (30), pages 47-56.
- Garson, G. D. (2004), **“The Promise of Digital Government”**, In Pavlichev, A., & Garson, G. D. (Eds.) Digital Government. - Principles and Best Practices, Hershey, PA; London: Idea Group Publishing.
- Gilbert, D., Balestrini, P. & Littleboy, D. (2004). **“Barriers and benefits in the adoption of e-government”**, International Journal of Public Sector management, 17 (4), 286-301.
- Halachmi, Arie, (2004), **“E-Government Theory and Practice: The Evidence from Tennessee (USA)”**, United Nations Document, < <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan019248.pdf>>.
- Hoogwout, M. (2002). **“Organizing for online service delivery: The effects of network on the organization of transactional service delivery in Dutch local government”**, Proceedings of Electronic Government, First International Conference, Aix-en-Provence, 33- 36.
- Jones, A. B., Straub, D. W., (2006), **”Reconceptualizing System Usage: An Approach and Empirical Test”**, Information Systems Research V. - 17, No. 3, September 2006, pp. 228–246.
- Liang, Ting-Peng, Hung-Jen Lai, and Yi-Cheng Ku (2006), **”Personalized Content Recommendation and User Satisfaction: Theoretical Synthesis and Empirical Findings”**, Journal of Management Information Systems, 23, 45-70.

- Markus, L. M., S. Axline, D. Petrie, and C. Tanis (2000), **“Learning from Adopters’ Experiences with ERP: Problems Encountered and Success Achieved”**, Journal of Information Technology.
- Mobahi, Hadis, (2011), **“The Adoption of E-government Services by Employees in Iran Case study: Rasht municipality”**, Master Thesis, Luleå University of Technology, Sweden.
- Ndou, V. (2004), **“E-government for developing countries: opportunities and challenges”**, The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries 18 (1), pp. 1-24.
- OECD (2003), **OECD E-Government Flagship Report “The E-Government Imperative”** Public Management Committee, Paris: OECD.
- Ong, C.S., Day, M.H., Hsu, W.L. (2009), **“The measurement of user satisfaction with question answering systems”**, Information and Management Journal V. (46), pp. 397–403.
- Osman, N., Osman, E., (2012). **“Evaluating the Quality of Mobile Government Systems”**, Journal of Communications and Computer Engineering, Volume 2, Issue 1, pp. 9-13.
- Pagano, C. M. and Cook, M. E. (2004), **“The New York State-Local Internet Gateway Prototype Project: Current Practice Research”**, Center for Technology in Government.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., Berry L. L., (1988), **“Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”**, Journal of Retailing, V.(64), No. 1, pp.12-40, 1988.
- Petter, S., Delone, W., & Mclean E., (2008), **“Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships”**, European Journal of Information Systems, V. (17), pp. 236–263.
- Roca, J. C. Chiu, C. M., Martinez, F. J. (2006), **“Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model”**, International Journal of Human-Computer Studies, 64(8), pp. 683-696.
- Sagheb, Tehrani, (2007), **“Expert systems development: towards transparency of design process”**, Proceedings of the 2007 IEEE

international conference on information reuse and integration (IEEE IRI-07).

- Saha, Paramita, (2008), **“Government e-Service Delivery: Identification of Success Factors from Citizens’ Perspective”**, PhD Thesis, Luleå University of Technology, Sweden.
- Sarayreh, B., Al-Laham, M. (2012), **“Analytical study to Measure Employee satisfaction in Jordan e-government applications, E-Diwan Project in prime minister office in Jordan”**, International Journal of Computer Science and Information Security, Vol. 10, No. 7, 2012.
- Seddon, P.B. (1997), **“A respecification and extension of the DeLone and McLean Model of IS Success”**, Information Systems Research 8(3), pp. 240–253.
- Swaid, S. ,Wigand, R. (2007), **“Key Dimensions of E-commerce Service Quality and Its Relationships to Satisfaction and Loyalty”**, proceedings of 20th Bled conference, Bled, Slovenia
- Thomas, Patricia 2008, **“Information systems success and technology acceptance within a government organization”**, PhD Dissertations, University of North Texas, USA.
- United Nations, (2003), **“E-Government at the Crossroads”**, World Public Sector Report.
- United Nations, **“UN E-Government Survey (2008): From E-Government to Connected Governance,”** United Nations, New York.
- Urbach, N., Smolnik, S., Riempp, G. (2010), **“An empirical investigation of employee portal success”**, Strategic Information Systems Journal V. (19), pp. 184–206.
- Wang, Y.S., Liao, Y.W., (2008), **“Assessing e Government systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success”**, Government Information Quarterly, V. (25), pp. 717-733.
- Zaied, Abd Al naser (2012), **“An E-Services Success Measurement Framework”**, I.J. Information Technology and Computer Science Journal, V.(4), pp. 18-25.
- Zviran, M., Glezer, C. and Avni, I (2006), **“User satisfaction from commercial web sites: The effect of design and use”**. Journal of Information and Management, V. (43), Issue 2, pp. 157-178.

الملاحق

ملحق رقم (1) قائمة المحكمين

ملحق رقم (2) استبانة الدراسة

ملحق رقم (3) كتاب تسهيل مهمة

ملحق رقم (1)
قائمة المحكمين

الاسم	مكان العمل
د. رشدي وادي	الجامعة الاسلامية
د. أكرم سمور	الجامعة الاسلامية
د. زياد ثابت	عميد كلية العلوم والتكنولوجيا - خانيونس
د. محمد جودت فارس	جامعة الأزهر
د. محمود عكاشة	جامعة الأزهر
د. عبد الناصر وادي	جامعة الأقصى
د. عبد الحكيم الطلاع	جامعة الأقصى
د. منير رضوان	جامعة الأقصى
أ. سمير النجار	جامعة الأقصى

الرسالة الموجهة للمحكمين:

الدكتور الفاضل: حفظه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نرجو من سيادتكم التكرم بالموافقة على تحكيم استبيان الدراسة بعنوان:

"تقييم مدى نجاح الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم - غزة من وجهة نظر العاملين"

بإشراف/ أ. د. يوسف حسين عاشور

وقد قام الباحث بالاطلاع على أدبيات البحث والمقاييس والدراسات السابقة، وقام بتصميم مقياس الدراسة بصورته المبدئية، وسيقوم بتطبيقها على عينة من موظفي وزارة التربية والتعليم - قطاع غزة.

فعرف الباحث الخدمات الإلكترونية إجرائياً بأنها: "الاستخدام التكاملية الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات لتنفيذ كافة الأعمال المتعلقة بالحكومة بهدف تسهيل وتسريع خدماتها والتي تقدمها سواء داخل المؤسسات الحكومية نفسها، أو بينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد كمراجعين أو قطاعات الأعمال" وهذا ما سنتقيسه الأداة التي أعدت لهذا الغرض.

وتم تحديد الأبعاد التالية للاستبانة:

- 1) واقع الخدمات الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم: وتمثلت في الفقرات من 1 - 10).
 - 2) جودة المعلومات وخصائصها: وتمثلت في الفقرات من (11 - 19).
 - 3) تقييم جودة النظام: وتمثلت في الفقرات من (20 - 29).
 - 4) جودة الخدمة: وتمثلت في الفقرات من (30 - 39).
 - 5) الفائدة المدركة من استخدام النظام: وتمثلت في الفقرات من (40 - 46).
 - 6) رضا المستخدمين: وتمثلت في الفقرات من (47 - 55).
- وكلّي أمل فيكم أن تقدموا لي خبرتكم العلمية والأدبية؛ للوصول إلى الصيغة النهائية للاستبيان، وذلك من خلال دراستكم العميقة للأداة، وتعديلكم الوافر، لتتناسب مع الدراسة، ولنتمكن من إجرائها بشكلها العلمي.

ودمتم ذخراً للعلم وأهله

الباحث

أحمد سميح مصطفى حماد

ملحق رقم (2)

أداة الدراسة



الجامعة الإسلامية - غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

موضوع الاستبانة/

تقييم مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم - غزة من وجهة نظر العاملين

الأخ الكريم/الأخت الكريمة:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

أتوجه إليكم بفائق الاحترام والتقدير، راجياً حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة والتي تهدف إلى تقييم مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم - غزة من وجهة نظر العاملين، حيث ستساهم هذه الدراسة في التعرف على جوانب النجاح والقصور وكذلك العمل على تطوير الخدمات الالكترونية والارتقاء بها، آملاً منكم الدعم والتعاون من خلال المشاركة في استكمال تعبئة الاستبانة بكل صدق وموضوعية، مع العلم بأن المعلومات التي سنحصل عليها لغرض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

الباحث

أحمد سميح مصطفى حماد

أولاً: البيانات الشخصية:

الرجاء وضع علامة (X) أمام الإجابة التي تختارها:

1. الجنس:	☐ ذكر ☐ أنثى
2. العمر:	☐ أقل من 25 سنة ☐ 26-35 سنة ☐ أكثر من 35 سنة
3. المستوى التعليمي:	☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا
4. عدد سنوات الخدمة:	☐ أقل من 5 سنوات ☐ 6-10 سنوات ☐ 10 سنوات فأكثر
5. مكان العمل:	☐ الوزارة ☐ المديرية ☐ المدرسة
6. المسمى الوظيفي:	☐ مدير عام ☐ نائب مدير ☐ مدير دائرة ☐ رئيس قسم ☐ رئيس شعبة عام ☐ معلم ☐ غير ذلك ☐ مدير مدرسة
7. المديرية:	☐ شمال غزة ☐ شرق غزة ☐ غرب غزة ☐ الوسطى ☐ شرق خان يونس ☐ غرب خان يونس ☐ رفح
8. القدرة على استخدام الحاسوب:	☐ عالية ☐ متوسطة ☐ ضعيفة
9. هل يتوفر خط إنترنت في مكان عملك:	☐ نعم ☐ لا
10. هل يتوفر خط إنترنت في بيتك:	☐ نعم ☐ لا
11. ما معدل استخدامك للإنترنت يومياً:	☐ أقل من ساعة ☐ من ساعة إلى 3 ساعات ☐ من 3-6 ساعات ☐ 6 ساعات فأكثر
12. ما معدل استخدامك للخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم:	☐ مرتفع ☐ متوسط ☐ نادر ☐ بشكل متقطع
13. ما الخدمات التي تحصل عليها من الإنترنت (يمكن اختيار أكثر من إجابة):	☐ تعليمية ☐ مهنية ☐ ترفيهية ☐ اجتماعية ☐ غير ذلك

ثانياً: فقرات الاستبانة:

الرجاء وضع علامة (X) أمام الإجابة التي تختارها:

درجة الموافقة					البيان
غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً	
أ. واقع الخدمات الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم-غزة					
					1. تلقى الخدمات الإلكترونية الدعم والتأييد من أعلى المستويات الإدارية.
					2. الموظفون قادرون على استخدام الخدمات الإلكترونية.
					3. مفهوم الخدمات الإلكترونية شائع التداول بين الموظفين.
					4. ينصب التركيز الأساسي للخدمات الإلكترونية على الموظف.
					5. يتوفر نظام اتصالات (الإنترنت، الهاتف، إلخ) فعال لأداء الخدمات الإلكترونية.
					6. ينعكس توفير الخدمة الإلكترونية بشكل إيجابي على أداء وزارة التربية والتعليم
					7. تقديم الخدمات بطريقة الكترونية عبر الإنترنت أفضل من البرامج الحاسوبية المكتبية (بدون اتصال بالإنترنت).
					8. تسهل الخدمات الإلكترونية من عملية تمكين الإدارة من تقييم أعمالها الحالية وتوقع المستقبل.
					9. يسهل النظام الحالي إنجاز المعاملات بطريقة أفضل من الطريقة التقليدية.
					10. يتوفر دعم فني كافٍ لحل مشاكل نظام الخدمات الإلكترونية.
					11. توفر الوزارة تدريب لموظفيها تساعدهم على استخدام الخدمات الإلكترونية بكفاءة.
					12. يتم الاعتماد على نظام الخدمات الإلكترونية لأداء المهام دون الاستعانة بالطرق التقليدية.

غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً	الفقرات
ب. جودة المعلومات وخصائصها					
					13. المعلومات المتوفرة من الخدمات الإلكترونية منسقة جيداً.
					14. المعلومات المتوفرة من الخدمات الإلكترونية مفهومة.
					15. المعلومات المتوفرة من الخدمات الإلكترونية حديثة وتمثل آخر المعلومات.
					16. المعلومات المتوفرة من الخدمات الإلكترونية دقيقة ويُعتمد عليها.
					17. توفر الخدمات الإلكترونية المعلومات التي يحتاج لها الموظف في الوقت المناسب.
					18. المعلومات التي توفرها الخدمات الإلكترونية لها علاقة بطبيعة العمل وكافية بالاحتياجات العملية للموظف.
					19. توفر الخدمات الإلكترونية تقارير كافية وملائمة وبصيغ مختلفة (Excel، PDF، Word).
					20. يتم تداول المعلومات والبيانات بين الدوائر المختلفة.
					21. أثق بأن المعلومات والبيانات المدخلة إلى النظام عبر الانترنت سيتم تخزينها، ودمجها بشكل صحيح ووضعها بمكان آمن، ومناسب.
ج. تقييم جودة النظام					
					22. يتميز موقع الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم بسهولة البحث والتنقل بين صفحاته الإلكترونية.
					23. عدد الخطوات المطلوبة لإنهاء المهام على موقع الخدمات الإلكترونية قليل.
					24. من السهل تعلم استخدام موقع الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم.
					25. يستجيب موقع الخدمات الإلكترونية على شبكة الانترنت بسرعة خلال أوقات العمل اليومي.
					26. يمكنني الوصول واستخدام موقع الخدمات الإلكترونية بأي وقت أحتاج على مدار الساعة.

الفقرات					
غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً	
					27. يتناسب أداء موقع الخدمات الإلكترونية مع سرعة الإنترنت المتوفرة.
					28. يتميز دليل الاستخدام لموقع الخدمات الإلكترونية بالوضوح والشمول.
					29. يتمتع الموقع بجودة تنسيق واجهات وشاشات إدخال البيانات.
					30. مستوى الحماية الأمنية وحماية الخصوصية المطبقة في الموقع الإلكتروني مبنية بشكل واضح وتم الإعلان عنها.
					31. يمكن أخذ نسخ احتياطية من بيانات موقع الخدمات الإلكترونية.
د. جودة الخدمة					
					32. طورت الخدمات الإلكترونية من مستوى جودة عمليات وزارة التربية والتعليم.
					33. تؤثر الخدمات الإلكترونية على إجراءات العمل في وزارة التربية والتعليم بشكل ايجابي.
					34. تؤدي الخدمات الإلكترونية إلى زيادة الرقابة على إنجاز المهام.
					35. يتم تحديث النظام بالبيانات والمعلومات بشكل دقيق وسريع.
					36. يقوم الموظفون المختصون بإنهاء طلب الخدمات الإلكترونية الذي أقدمه بالمدة الزمنية المحددة لإنهائه.
					37. يتعامل موظفو الخدمات الإلكترونية مع جميع الأخطاء والشكاوى والاقتراحات بجدية.
					38. موظفي الدعم الفني قادرين على خدمتي بكفاءة عند احتياجي لهم.
					39. تساعد الخدمات الإلكترونية في تطوير خدمات جديدة.
					40. تساهم الخدمات الإلكترونية في إنجاز العمل طبقاً للمعايير المطلوبة.
					41. تؤخذ آراء الموظفين حول جودة الخدمة المقدمة إلكترونياً.

غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً	الفقرات
هـ. الفائدة المدركة من استخدام النظام					
					42. أصبحت الخدمات الإلكترونية جزءاً مهماً من مهام عملي.
					43. معدل الفائدة المتوقعة من استخدام الخدمات الإلكترونية عالي.
					44. أعتقد بأن استخدام نظام الخدمات الإلكترونية بالإنترنت يناسب ظروفه.
					45. تساعد الخدمات الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي.
					46. تساعد الخدمات الإلكترونية العاملين في المشاركة والاهتمام بطرح أفكار إبداعية.
					47. تساهم الخدمات الإلكترونية في منع الأشخاص من التحيز الفردي وتزيد من النزاهة والشفافية.
					48. يسهل استخدام نظام الخدمات الإلكترونية بالإنترنت أداء مهامه.
و. رضا المستخدمين					
					49. نظام الخدمات الإلكترونية فعال في تغطية احتياجاتي المختلفة.
					50. زمن إنجاز المعاملات أقل مقارنة مع زمن إنجازها سابقاً.
					51. هناك تحسين وتطوير مستمر للخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الوزارة.
					52. نشر الإعلانات الوظيفية في موقع الوزارة ساهم في الاستفادة بشكل أكبر من الإعلانات التقليدية.
					53. أفضل استخدام نظام الخدمات الإلكترونية عن النظام التقليدي.
					54. تُغطي الخدمات الإلكترونية مجال عملي ومسؤوليتي بشكل كاف.
					55. إجمالاً، أنا راض تماماً عن خبرتي في استخدام نظام الخدمات الإلكترونية بالإنترنت.
					56. أشعر برضا المجتمع المحلي عما تقدمه الخدمات الإلكترونية لهم.
					57. أجد أن أداء الخدمات الإلكترونية إيجابياً كما توقعت.

ملحق رقم (3) كتاب تسهيل مهمة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Palestinian National Authority
Ministry of Education & Higher Education
General Directorate of Educational planning

السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة التربية والتعليم العالي
الإدارة العامة للتخطيط التربوي



الرقم: و.ت.غ. مذكرة داخلية (٩٤٩٦)

التاريخ: 2013/5/19

الموافق: 9 رجب، 1434 هـ

السادة / المدراء العامون ونوابهم
السادة / مديري التربية والتعليم
المحترمين
المحترمين
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الموضوع / تسهيل مهمة بحث

نهديكم أطيب التحيات، ونتمنى لكم موفور الصحة والعافية، وبخصوص الموضوع أعلاه، يرجى تسهيل مهمة الباحث/ أحمد سميح مصطفى حماد والذي يجري بحثاً بعنوان :

"تقييم مدى نجاح الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم - غزة من وجهة نظر العاملين"

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير كلية التجارة تخصص إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية بغزة، في تطبيق أدوات الدراسة على عينة من موظفي الوزارة ومدراء المدارس والمعلمين بمديريته الموقرة، وذلك حسب الأصول.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

د. علي عبد ربه خليفة
مدير عام التخطيط التربوي

نسخة:

- السيد/ معالي وزير التربية والتعليم العالي
- السيد/ وكيل وزارة التربية والتعليم العالي
- السيد/ وكيل الوزارة المساعد للشؤون الإدارية والمالية
- المعلم.

Abeer Al-Asheq

Gaza (08-2864496 – 2866809 Fax:(08-2865909)

غزة - هاتف(08-2864496 – 2866809 فاكس(08-2865909)

E-mail:moehe@gov.ps