The Islamic University–Gaza

Research and Postgraduate Affairs

Faculty of Commerce

Master of Business & Administration



الجامع في غزة الإسلامية عزة شنون البحث العلمي والدراسات العليا كلي في المراسات العليا كلي في التناب المرارة الأعمال المارة الأعمال المارة الأعمال المارة الأعمال المارة الأعمال المارة المارة

دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة دراسة تطبيقية على الوزارات الحكومية – قطاع غزة

The Role of Technological Culture in Enhancing the Electronical Services from the Perspective of Service Provider an Empirical Study on Governmental Ministries – Gaza Strip

إعدادُ البَاحِثِة سناء مرزوق محمد شحيبر

إشرافُ الأستاذ الدُكتُور يوسف حسين محمود عاشور

قُدمَ هَذا البحثُ استِكمَالاً لِمُتَطلباتِ الحُصولِ عَلى دَرَجَةِ الْمَاجِستِيرِ فِي إدارة الأعمال بِكُليةِ التجارة فِي الْجَامِعَةِ الإسلامِيةِ بِغَزة

يوليو/2017م - شوال/1438هـ

إقـــرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

### دورالثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة

دراسة تطبيقية على الوزارات الحكومية – قطاع غزة
The Role of Technological Culture in Enhancing the
Electronical Services from the Perspective of Service
Provider an Empirical Study on Governmental
Ministries – Gaza Strip

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

### **Declaration**

I understand the nature of plagiarism, and I am aware of the University's policy on this.

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

Student's name:	سناء مرزوق محمد شحيبر	اسم الطالب:
Signature:		التوقيع:
Date:	2017/07/5	التاريخ:



امعذ الاسلاميذ عميزة

The Islamic University of Gaza

هاتف داخلی 1150

### مكتب نائب الرئيس للبحث العلمى والدراسات العليا

+35/3 ج س غ Ref: 2017/07/05

Date: التاريخ:

### نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة شئون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الاسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحثة/ سناء مرزوق محمد شحيير لنيل درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال وموضوعها:

دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة - دراسة تطبيقية عنى الوزارات الحكومية - قطاع غزة

The Role of Technological Culture in Enhancing the Electronical Services from the Perspective of Service Provider an Empirical Study on Governmental Ministries – Gaza Strip

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الأربعاء 10 شوال 1438 هـ، الموافق 2017/07/05م الساعة الحادية عشر صباحاً ، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

أ.د. يوسف حسين عاشور مشرفاً و رئيساً و رئيساً

د. خاند عبد دهليز مناقشاً داخلياً

د. أيمن عبد القادر راضي مناقشاً خارجياً

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحثة درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال. واللجنة إذ تمنحها هذه الدرجة فإنها توصيها بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمها في خدمة دينها ووطنها.

والله ولى التوفيق ،،،

نائب الرئيس لشئون البحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. عبدالرؤوف على المناعمة

### ملخص الرسالة باللغة العربية

تهدف الدراسة إلى معرفة دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة، كما وتهدف إلى معرفة واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارات التي تقدم هذه الخدمات لفئة الموظفين الحكوميين وهي: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة المالية، ديوان الموظفين العام في قطاع غزة، بالإضافة إلى توضيح الوسائل الواجب توفرها لتعزيز ونشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين.

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة بحثية لجمع البيانات اللازمة، وقد أجريت الدراسة على كافة أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 129 موظف باستخدام أسلوب الحصر الشامل نظراً لاقتصار مجتمع الدراسة على مقدمي الخدمات الإلكترونية في الوزارات التي تقدم خدماتها مركزيًا لكافة الموظفين الحكوميين، وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي "SPSS" لإجراء التحليلات الإحصائية التي تخدم أغراض الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن هناك تفاوت من وجهة نظر مقدم الخدمة بين مستويات أبعاد الثقافة التكنولوجية لدى المستفيدين من الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارات محل الدراسة، حيث احتل البعد الأخلاقي المرتبة الأولى بنسبة 71.67%، واحتل البعد الاجتماعي المرتبة الثانية بنسبة 67.66%، ثم جاء البعد المعرفي في المرتبة الثالثة بنسبة 66.86%، وأخيرا جاء البعد المهاري في المرتبة الرابعة بنسبة 66.77%، كما بينت الدراسة توفر وسائل للتعريف بالخدمات الإلكترونية في الوزارات محل الدراسة تساهم في نشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين مثل الموقع الإلكتروني للوزارة ومواقع التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني وغيرها، وكذلك أظهرت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الثقافة التكنولوجية وتطبيق الخدمات الإلكترونية.

ومن أهم توصيات الدراسة تعميم الأنظمة واللوائح التي تحكم الخدمات الإلكترونية على جميع الموظفين، وحثهم على تطبيقها عند تقديم الخدمات الإلكترونية، وكذلك توفير منظومة خاصة بالدعم الفني لجميع الخدمات الإلكترونية وعلى مستوى جميع الوزارات المقدمة للخدمة، بالإضافة إلى تشجيع الوزارات على نشر الثقافة التكنولوجية اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية، وذلك من خلال إعطاء دورات تدريبية في الخدمات التي يتم اطلاقها بشكل جديد.

كلمات مفتاحية: الثَقَافَة التّكنُولوجيَّة، الخدمات الإلكتْرُونيَّة، مقدم الخدمة.

### **Abstract**

The study aims at recognizing the role of the technological culture in enhancing the electronical services from the perspective of service provider's. It also aims at recognizing the reality of electronic services in ministries providing these services to the government employees which are: Ministry of Communications and Information Technology and Ministry of Finance and General Personal Council in the Gaza Strip. In addition to that, it aims at clarifying the means needed to promote the technological culture among the beneficiaries.

The descriptive analytical approach was used to conduct this study. A questionnaire was designed as a research tool of collecting data. The questionnaire was distributed to all of the 129 employees representing the study population using the survey method. The study population was limited to the electronic service providers in the ministries that provide their services centrally to all government employees. The data was analyzed using Statistical Package for Social Sciences Software Program (SPSS).

The most important Conclusions are there is a disparity among the technological culture dimensions of the beneficiaries of electronic services provided by ministries of this study, the moral dimension ranked first with 71.67%. The social dimension ranked second with 67.66% Then came the knowledge dimension in the third place with 66.86%. Finally, the technical dimension came in fourth place with 66.77%. There are several means such as ministry's website and social networking sites, e-mail and others to introduce electronic services in ministries of this study that contribute in disseminating technology culture among the beneficiaries, There is a statistically relationship at a significant level (0.05) between technological culture and the implementation of electronic services.

The most important Recommendations are circulate and ask all the staff members to implement regulations that govern electronic transactions, Provide a technical support matrix for all the ministries providing the electronic services, Encourage the ministries to disseminate the needed technological culture for applying electronic transactions through providing specialized training courses in the good launched services.

**Key words:** Technological Culture, Electronic Transactions, Service Provider.

# بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ هُوا أَنزَلَ ٱللَّهُ عَلَيْكَ ٱلْكِتَٰبَ وَٱلْحِكْمَةَ وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُن تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ ٱللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا

[النساء: 113]

### ألإهداء

إِلَى أَغْلَى مَنْ فِيْ الوُجُودِ بَعْدَ اللهِ وَرَسُولِهِ.... أَبِي وَأُمِّى.

إِلَى مَنْ أَدَّخِرَه شَفيْعًا لِيْ يَوْمَ القِيامَةِ.... زَوْجِيْ الشَّهِيْد رَمْزِي.

إِلَى مَنْ أَظْهَرُوا لِيْ مَا هُوَ أَجْمَلُ مِنَ الْحَيَاةِ....إِخْوَانِيْ وَأَخَوَاتِي.

إِلَى مَنْ تَحْلُو بِالْإِخَاءِ وَتَمَيَّزُوا بِالوَفَاءِ وَالعَطَاءِ....أَصْدِقَائِيْ وَزُمَلَائِي.

إِلَى كُلِّ مَنْ عَلَّمَنِيْ حَرْفًا.. أَصْبَحَ سَنَا بَرْقِهِ يُضِيْءُ الطَّرِيْقِ أَمَامِيْ...

إِلَى كُلِّ مَنْ سَاعَدَنِي وَسَاهَمَ فِيْ إِتمَام هَذَا العَمَل...

أُهْدِي لَكُم جَمِيْعًا هَذَا الْعَمَلَ الْمُتَوَاضِعَ، وَأَسْأَلُ اللهَ -عَزَّوَجَلَّ- أَنْ يَكُون خَالِصًا لِعَمَل الْمُتَوَاضِعَ، وَأَنْ يَنْفَعَ بِهِ كُلّ مَنْ قَرَأَهُ .."

### شكرٌ وتقديرٌ

الحمد لله حمدًا كثيراً طيباً مباركاً فيه، الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، فقد أعانني سبحانه على إتمام هذا العمل الذي أرجو أن ينفع به الإسلام والمسلمين.

إنه لمن دواعي سروري بعد إتمام هذه الدراسة أن أتوجه قبل كل شيء بالحمد والثناء على الله سبحانه وتعالى أن منحني القدرة على الاجتهاد والمثابرة في إنجاز هذه الرسالة، فإن كان ثمة هفوة من تقصير فحسبى أن الكمال لله تعالى وحده.

كما أتقدَّم بفائق شكري إلى من بذل خالص وقته وجهده، وأعطى حصيلة علمه وفكره لتخرج هذه الرسالة، إلى مشرفي الأستاذ الدكتور الفاضل/ يوسف عاشور فجزاه الله عنا كل خير فله منا كل التقدير والاحترام.

وأتوجه بالشكر والتقدير إلى كل من الأستاذ الدكتور/ خالد دهليز والدكتور/ أيمن راضي، لتفضلهما بقبول مناقشة هذه الرسالة، وأشكرهما على ما قدماه من توجيهات قيمة.

ولا أنسى أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى صاحب الخلق الرفيع الذي لم يبخل علي بنصيحة أو توجيه، المهندس الفاضل/اسماعيل حمادة حفظه الله ورعاه، والشكر موصول لإخوتي وأصدقائي وزملائي وكل من ساندني.

وأخيرًا أتقدم بالشكر إلى كل من ذكرت ومن لم أذكر، وألتمس العذر إن كان قد خانني التعبير فلم أعطِ كل ذي حق حقه.

### والله وَلِيُّ التَّوْفِيق ،،،

الباحثة/ سناء شحيبر

### فهرس المحتويات

٠ب	<u>اِقَــــــرار</u>
ت	ملخص الرسالة باللغة العربية
	Abstract
٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠	اْلْإِهدَاْءُالْإِهدَاءُ
÷ ······	شكرٌ وتقديرٌ
٠	فهرس المحتويات
س	فهرس الجداول
م	فهرس الأشكال والرسومات التوضيحية
ض	فهرس الملاحق
1	
1	أولاً: المقدمة
3	ثانيًا: مشكلة الدراسة
4	ثالثًا: أهداف الدراسة
5	رابعًا: أهمية الدراسة
5	خامسًا: متغيرات ونموذج الدراسة
6	سادسًا: فرضيات الدراسة
7	سابعًا: حدود الدراسة
7	ثامنًا: مصطلحات الدراسة
8	تاسعًا:هيكلية الدراسة
9	عاشرًا: ملخص الفصل الأول
11	المبحث الأول
11	الثقافة التكنولوجية
11	أولاً: المقدمة

11	ثانياً: مفهوم الثقافة التكنولوجية
18	ثالثاً: خصائص الثقافة التكنولوجية
20	رابعًا: أبعاد الثقافة التكنولوجية
27	خامسًا: أهداف الثقافة التكنولوجية
29	سادساً: أهمية الثقافة التكنولوجية:
30	سابعاً: وسائل نشر الثقافة التكنولوجية وإعلام المستفيدين بالخدمات الإلكترونية
44	المبحث الثاني
44	الخدمات الإلكترونية
44	أولاً: مقدمة
44	ثانياً: مفهوم الخدمات الإلكترونية
47	ثالثاً: أهداف تطبيق الخدمات الإلكترونية
48	رابعاً: أهمية تطبيق الخدمات الإلكترونية
49	خامساً: متطلبات تطبيق الخدمات الإلكترونية
52	سادساً: معايير جودة الخدمات الإلكترونية:
56	المبحث الثالث
56	واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارات المقدمة للخدمات الإلكترونية
56	أولاً: نبذه عن الوزارات المقدمة للخدمات الإلكترونية
56	<ul> <li>1− وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية</li></ul>
57	2- وزارة المالية الفلسطينية
58	3- ديوان الموظفين العام
60	ثانياً: الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارات محل الدراسة:
64	ثالثاً: واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارات محل الدراسة
72	رابعًا: ملخص الفصل
74	الفصل الثالث

74	الدراسات السابقة
74	مقدمة:
74	أولا: الدراسات المحلية
81	ثانيا: الدراسات العربية
87	ثالثًا: الدراسات الأجنبية
92	رابعًا: التعليق على الدراسات السابقة
94	خامسًا: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة
94	سادسًا: أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.
95	سابعًا: الفجوة البحثية
98	الفصل الرابع
98	منهجية الدراسة
98	أُولاً: مقدمة
98	ثانيًا: منهج الدراسة
98	ثالثًا: طرق جمع البيانات
99	رابعًا: مجتمع وعينة الدراسة
100	خامسًا: أداة الدراسة
101	سادسًا: الأساليب الإحصائية
103	صدق الاستبيان:
103	صدق فقرات الاستبيان:
105	صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة:
106	ثبات فقرات الاستبانة:
107((1- Sample K-S	اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف- سمرنوف (
110	الفصل الخامس
110	تفسير وتحليل محاور الدراسة واختبار فرضيات الدراسة

110	أُولًا: مقدمة	
110	ثانيًا: النتائج المتعلقة بوصف خصائص أفراد مجتمع الدراسة	
113	ثالثًا: الإجابة على أسئلة الدراسة	
138	رابعًا: اختبار فرضيات الدراسة	
158	القصل السادس	
158	النتائج والتوصيات	
158	أُولاً : النتائج:	
158	1. نتائج الدراسة من حيث محاور الاستبيان:	
161	2. النتائج من حيث فرضيات الدراسة:	
164	ثانياً: التوصيات	
166	بحوث ودراسات مستقبلية مقترحة	
167	المصادر والمراجع	
176	الملاحق	

### فهرس الجداول

جدول (2.1): أبعاد الثقافة التكنولوجية
جدول (2.2) الخدمات الإلكترونية المقدمة في الوزارات محل الدراسة
جدول (4.1): توزيع مجتمع الدراسة حسب الوزارات المقدمة للخدمات الإلكترونية
جدول (4.2): مقياس ليكارت الخماسي
جدول (4.3): مقياس ليكرت الخماسي
جدول (4.4): الصدق الداخلي لفقرات الاستبانة
جدول (4.5): معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة 105
جدول (4.6): معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)
جدول (4.7): معامل الثبات (طريقة الفا كرونباخ)
جدول (4.8): اختبار التوزيع الطبيعي(1-Sample Kolmogorov-Smirnov)
جدول (5.1): توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية
جدول (5.2): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال(sig.) لكل فقرة من فقرات البعد المعرفي لدى المستفيدين من
الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة
جدول (5.3): تحليل فقرات البعد المهاري لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة 117
جدول (5.4): تحليل فقرات البعد الأخلاقي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة 120
جدول (5.5): تحليل فقرات البعد الاجتماعي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة 123
جدول (5.6): تحليل فقرات أبعاد (معرفة مستوى الثقافة التكنولوجية لدى المستفيدين من الخدمة)
جدول (5.7): تحليل فقرات المحور الثاني ( واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارة المقدمة للخدمة)
جدول (5.8): تحليل فقرات المحور الثالث (مدى توفر وسائل للتعريف بالخدمات الإلكترونية ونشر الثقافة
التكنولوجية بين المستفيدين)
جدول (5.9): معامل الارتباط بين المستوى المعرفي واستخدام الخدمات الإلكترونية
جدول (5.10): معامل الارتباط بين المستوى المهاري واستخدام الخدمات الإلكترونية
جدول (5.11): معامل الارتباط بين المستوى الأخلاقي واستخدام الخدمات الإلكترونية
جدول (5.12): معامل الارتباط بين المستوى الاجتماعي واستخدام الخدمات الإلكترونية
جدول (5.13): معامل الارتباط بين أبعاد الثقافة التكنولوجية واستخدام الخدمات الإلكترونية

جدول (5.14): تحليل الانحدار الخطي المتعدد ( المتغير التابع: الخدمات الإلكترونية في الوزارة المقدمة
للخدمة)
جدول (5.15): نتائج اختبار t حسب الفروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى الجنس
جدول (5.16): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى العمر 147
جدول (5.17): اختبار شفيه للفروق بين المتوسطات حسب متغير (العمر)
جدول (5.18): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى المؤهل العلمي 149
جدول (5.19): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى التخصص العلمي
جدول (5.20): اختبار شفيه للفروق المتعددة حول مدى توفر وسائل للتعريف بالمعاملات الإلكترونية ونشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين حسب التخصص العلمي
جدول (5.21): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى المسمى الوظيفي
جدول (5.22): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى الخبرة العملية 153
جدول (5.23): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى المجال الوظيفي
جدول (5.24): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى مقدم الخدمة . 156
جدول (5.25): اختبار شفيه للفروق بين المتوسطات حسب المتغير (مقدم الخدمة)

### فهرس الأشكال والرسومات التوضيحية

6	المستقل والمتغير التابع.	العلاقة بين المتغير	: مخطط يوضح	ىكل (1.1)
95	•••••		: الفجوة البحثية	ىكل (3.1)

### فهرس الملاحق

176	لحق (1): أسماء المحكمين
177	لحق (2): الاستبيان قبل التحكيم
184	لحق (3): الاستبيان بعد التحكيم

### القصل الأول الإطار العام للدراسة

### الفصل الأول الإطار العام للدراسة

### أولاً: المقدمة

إن التسارع التكنولوجي الذي يشهده العالم اليوم نتيجة للتطورات الحديثة في شتى المجالات -لاسيّما- مجال التكنولوجيا أدى إلى بروز مفاهيم جديدة تجاوزت المصطلحات التقليدية، فلم تعد الأمية في مفهومها التقليدي تعني أمية القراءة والكتابة؛ بل ظهرت أمية جديدة تختلف في الشكل والمضمون عن الأمية السابقة ألا وهي أمية التكنولوجيا والحاسوب، أو ما يطلق عليها بالأمية الحديثة والتي يراد بها نقص المعارف والمهارات الأساسية للتعامل مع الوسائل التكنولوجية والآلات الحديثة وفي مقدمتها الحاسوب.

وبالنظر إلى دخول العالم عصر الثورة التكنولوجية، يعتبر موضوع محو الأمية الإلكترونية ونشر الثقافة التكنولوجية من الموضوعات المهمة على أجندة اهتمامات العالم اليوم (السيد عطية، 2012م)، فبدون المعرفة الجيدة بالتكنولوجيا وباستخداماتها وكيفية التعامل معها يكون الفرد بمعزل شبه تام عن العالم وما يدور فيه، لذلك أصبحت العديد من الدول والحكومات تولي اهتماما بالغا بالتكنولوجيا وزيادة ثقافة المجتمع بها، لما لها من دور هام وفعال في بناء المجتمع وتقدمه، وتوفير الطرق الحديثة والمتطورة لإيجاد أفضل الآليات وأسرع وأيسر الطرق للوصول للمعلومات والخدمات الحكومية.

ولعل من أهم العوامل المؤثرة في تطوير وتنمية المجتمع، ظهور ما يعرف بالمعاملات الإلكترونية الحكومية أو "الخدمات الإلكترونية الحكومية"، الأمر الذي يتطلب من الهيئات الحكومية أن توائم نفسها مع الأهمية المتصاعدة للمعاملات الإلكترونية، وأن تسعى إلى الاستخدام الأمثل والفعال والمكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ولما كانت معظم الدول والحكومات تسعى لاستخدام الخدمات الإلكترونية لقطف ثمار التقدم التقني الذي يعيشه العالم، ومع تزايد مستوى الطلب على الخدمات الإلكترونية، كان لزامًا على الوزارات الحكومية في قطاع غزة أن تأخذ زمام المبادرة بالسعي الحثيث نحو استخدام الخدمات الإلكترونية، بعد أن نجحت الحكومة في تجهيز البنية الفنية والتشريعية لذلك، وقامت بوضع خطة استراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية، حيث بدأ العمل بها مع بداية عام

2014م (حمادة، 2014م)، واستمرت جهود الحكومة الفلسطينية في مجال الخدمات الإلكترونية خلال السنوات الماضية، وحققت العديد من الإنجازات التي قامت بها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وباقي الوزارات والدوائر الحكومية الفلسطينية على صعيد البنية التحتية، وإعداد بيئة مناسبة للخدمات الإلكترونية، والربط بالشبكة الحكومية، والتي أثمرت وجود كافة المؤسسات الحكومية على شبكة الإنترنت، وتقديم عدد منها للخدمات الإلكترونية التي استفاد منها المواطنون والموظفون والشركات على حد سواء (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2013م).

ومعلوم أن استخدام الخدمات الإلكترونية يقوم على توفر عدة متطلبات أساسية منها نشر الثقافة التكنولوجية بين أفراد المجتمع، وتثقيف الفئة المستفيدة من الخدمات الإلكترونية، وهذا يدفع صناع القرار في الحكومات إلى نشر وتشجيع سلوك وثقافة تكنولوجيا المعلومات الهادفة، فالثقافة التكنولوجية تعتبر جزءًا لا يتجزأ من الثقافة العامة للفرد، ولابد أن يكون على دراية بها وإلا اعتبر الفرد أميًا في المجتمع الذي يعيش فيه، خاصة بعد اقتحام التقنيات وتواجدها في كل مكان في حياتنا، ومنذ انطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية في قطاع غزة وحتى الوقت الحاضر، يعتبر محور الثقافة التكنولوجية من الأهداف الرئيسة التي تسعى الحكومة لتحقيقها ضمن خطتها الاستراتيجية، ففي الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية للأعوام (2013–2015)، كان أحد الأهداف الرئيسة لها ضرورة تعزيز المعرفة الرقمية في المجتمع، ونشر الوعي والثقافة في مجال التعاملات الإلكترونية لدى الشرائح المعنية بالحكومة الإلكترونية كافة (موظفون، مواطنون، شركات) (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الإلكترونية أحد الأهداف الرئيسة ضمن الخطة الاستراتيجية للإدارة العامة للمعلوماتية في وزارة الاتصالات الإلكترونية أحد وتكنولوجيا المعلومات المالئيسة ضمن الخطة الاستراتيجية للإدارة العامة للمعلوماتية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لعام للادارة عند مقابلته.

وتأتي هذه الدراسة تلبية لمقترح دراسة سابقة (حمادة، 2014م) بعنوان دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي (دراسة حالة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات قطاع غزة)، والتي أوصت بدراسة دور الثقافة التكنولوجية في تطبيق المعاملات الإلكترونية، كما وتعتبر هذه الدراسة ذات أهمية تطبيقية خاصة فهي تمثل أحد الأهداف الاستراتيجية لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتي سيتم العمل عليها خلال العام الحالي.

هذا وقد طبقت الدراسة في بيئة الوزارات الحكومية المقدمة للخدمات الإلكترونية بشكل مركزي للموظفين الحكوميين، وبعد المسح الشامل للمواقع الإلكترونية للوزارات الحكومية تبين أن هناك ثلاث وزارات حكومية فقط تقدم خدماتها بشكل مركزي لفئة الموظفين الحكومين وهم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهي مسؤولة عن الملف التكنولوجي، ووزارة المالية وهي مسؤولة عن الملف الإداري.

### ثانيًا: مشكلة الدراسة

في ظل التوجه العالمي نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في كافة مناحي الحياة، وفي ظل التحول المتسارع للحكومات التقليدية إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية التي تعد من أبرز نتاج الثورة التكنولوجية، إذ أدى ظهورها إلى نقلة نوعية في تطبيق المعاملات وتقديم الخدمات للمواطنين، وهو ما شكل بدوره ضغطاً على المؤسسات الحكومية بضرورة سرعة التحول في تطبيق معاملاتها، وتقديم خدماتها من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني، إذ أن التحول نحو استخدام الخدمات الإلكترونية لا يكفي لنجاحه شراء التقنية من أجهزة وشبكات؛ وإنما يحتاج إلى أن يسبق ذلك كله خطوة في غاية الأهمية، وهي تعد من متطلبات التطبيق، تتمثل في نشر الثقافة التكنولوجية وزيادة الوعى بالفائدة المرجوة من هذا التطبيق (المنهالي، 2011م).

ونتيجة لتعرض الحكومات الضغوط مستمرة من المواطنين بشكل عام من أجل تلبية الطلب المتزايد على الخدمات الحكومية، وذلك بسبب تزايد عدد السكان، وارتفاع مستوى المعيشة، والرغبة في تحسين نوعية الخدمات، والإسراع في إنجاز المعاملات، والتخلص من الروتين، والتخفيف من حدة البيروقراطية، أصبح هناك توجه لدى العديد من الأجهزة الحكومية والوزارات لاستخدام الخدمات الإلكترونية والتحول في تقديم الخدمات الحكومية من الطريقة التقليدية إلى الإلكترونية (يونس، 2016م)، وهذا بدوره جعل هناك تحديًا كبيرًا أمام هذه المؤسسات في كيفية زيادة الإقبال على خدماتها الإلكترونية وتفعيلها وذلك لضمان نجاح استمراريتها، وهذا يتوقف على توفر الوعي وانتشار الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين من الخدمات الإلكترونية الحكومية، ومن خلال مقابلة مدير عام الإدارة العامة للمعلوماتية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (اسماعيل حمادة: مدير عام الإدارة العامة للمعلوماتية بوزارة الاتصالات، مقابلة شخصية، 7 نوفمبر 2016م)، والذي أشار إلى أهمية هذه الدراسة لكافة القطاعات الحكومية بشكل عام، وللوزارة بشكل خاص؛ حيث إنها من أول الوزارات التي لديها نظام متكامل يقدم الخدمات الإلكترونية للعديد من الفئات المستهدفة، ويستطيع أن يقيس مدى نقدم هذه الخدمات من خلال مؤشرات القياس، وقال بأن الحكومة الإلكترونية منذ انطلاقتها تقدم هذه الخدمات من خلال مؤشرات القياس، وقال بأن الحكومة الإلكترونية منذ انطلاقتها

وهي تقدم العديد من الخدمات الإلكترونية التي قد تواجه في كثير من الأحيان ضعفًا في الإقبال عليها، وهذا يرجع بدوره إلى قلة الوعي بأهمية تقديم الخدمات بشكل إلكتروني، وحيث إن قلة الوعي بأهمية استخدام الخدمات الإلكترونية تعني الحاجة إلى مزيد من المعرفة والثقافة في مجال التكنولوجيا، لذلك وجب على الوزارات ضمن الحكومة الإلكترونية السعي نحو تعزيز الثقافة التكنولوجية كأحد المتطلبات الأساسية لاستخدام الخدمات الإلكترونية، وبيان دورها في نجاح خدماتها الإلكترونية، كما وأشار بأن عنوان هذه الدراسة، هي أحد أهداف الخطة الاستراتيجية السنوية لعام 2017م للوزارة، والتي تسعى الوزارة بكافة قطاعاتها ودوائرها إلى تحقيقه.

وتتلخص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

### ما دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية؟

### ويتفرع منه الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1. ما مستوى البعد المعرفي لدى متلقى الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة؟
- 2. ما مستوى البعد المهاري لدى متلقى الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة؟
- 3. ما مستوى البعد الأخلاقي لدى متلقى الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة؟
- 4. ما مستوى البعد الإجتماعي لدى متلقى الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة؟
  - 5. ما واقع الخدمات الإلكترونية لدى الوزارة مقدمة الخدمة؟
  - 6. ما الوسائل المستخدمة لتعزيز ونشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين؟
    - 7. ما أثر الثقافة التكنولوجية على تحسين الخدمات الإلكترونية؟

### ثالثًا: أهداف الدراسة

- 1. اختبار دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة.
  - 2. دراسة مستوى الثقافة التكنولوجية لدى متلقي الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة.
    - 3. معرفة أثر الثقافة التكنولوجية على تحسين الخدمات الإلكترونية.
    - 4. معرفة واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارات المقدمة للخدمات الإلكترونية.
    - 5. بيان الوسائل الواجب توفرها لتعزيز ونشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين.

### رابعًا: أهمية الدراسة

### 1- الأهمية العلمية (النظرية):

تتبثق أهمية الدراسة من أهمية موضوعها، ومن الندرة النسبية في البحوث والدراسات التطبيقية في مجال الثقافة التكنولوجية، ودورها في تحسين المعاملات الإلكترونية، حيث تعتبر هذه الدراسة من أولى الدراسات –على حد علم الباحثة – التي تدرس دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية، كما تأمل الباحثة أن تكون هذه الدراسة إضافة جديدة في حقل المعرفة العلمية وأن تفتح آفاقا جديدة للباحثين في مجال استخدام الخدمات الإلكترونية.

### 2- الأهمية العملية (التطبيقية):

تتجلى الأهمية العملية لهذه الدراسة في ما يلي:

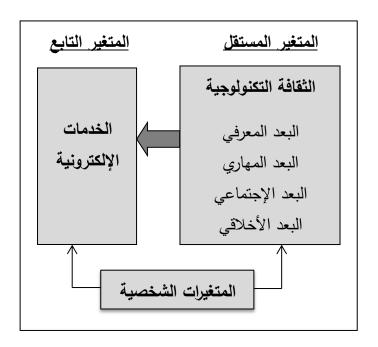
- تأتي الدراسة متسقة مع توجهات الوزارات الحكومية لتطبيق المعاملات بشكل إلكتروني، وهذا يتطلب نشر للثقافة التكنولوجية كمتطلب أساسي وجوهري في عملية تطبيق المعاملات الإلكترونية.
- تمكين الوزارات محل الدراسة من معرفة أهم الوسائل المستخدمة في نشر الثقافة
   التكنولوجية واللازمة للارتقاء بتقديم الخدمات للمستفيدين.
- تعتبر الدراسة أحد الأهداف الأساسية في خطة عمل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لعام 2017م.
- تتبع الأهمية العملية لهذه الدراسة أيضًا مما يمكن أن تسفر عنه من نتائج وتوصيات يستفيد منها المسئولون والمعنيون في الوزارات المقدمة للخدمات الإلكترونية.

### خامسًا: متغيرات ونموذج الدراسة

المتغير المستقل: الثقافة التكنولوجية ويمكن قياسه عن طريق الأبعاد التالية:

- 1- البعد المعرفي
- 2- البعد المهاري
- 3- البعد الأخلاقي
- 4- البعد الاجتماعي

المتغير التابع: الخدمات الإلكترونية



شكل (1.1): مخطط يوضح العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

المصدر: (جرد بواسطة الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة منها دراسة أبوعودة (2006م)، ودراسة زقوت (2015م)، ودراسة (عياد، 2013م)).

### سادساً: فرضيات الدراسة

عند صياغة فرضيات الدراسة تم مراعاة أن تمثل كل فرضية علاقة احتمالية بين متغيرين يعبر عنها في صورة عبارات قابلة للاختبار.

### الفرضية الرئيسة الأولى:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الثقافة التكنولوجية واستخدام الخدمات الإلكترونية ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- المعرفي المعرفي ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المستوى المعرفي المعرفي المعرفي المعرفي واستخدام الخدمات الإلكترونية.
- المهاري المستوى المهاري ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المستوى المهاري –2 واستخدام الخدمات الإلكترونية.
- $\alpha \leq 0.05$  بين المستوى الأخلاقي -3 واستخدام الخدمات الإلكترونية.

4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المستوى الاجتماعي واستخدام الخدمات الإلكترونية.

### الفرضية الرئيسة الثانية:

يوجد أثر ذا دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمتغيرات المستقلة (البعد المعرفي، البعد المهاري، البعد الاجتماعي، البعد الأخلاقي) على المتغير التابع (استخدام الخدمات الإلكترونية في الوزارة المقدمة للخدمة).

### الفرضية الرئيسة الثالثة:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في استخدام الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى المتغيرات التالية:

(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المجال الوظيفي، مقدم الخدمة).

### سابعًا: حدود الدراسة

- الموضوعية: اقتصرت الدراسة على معرفة دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية.
- المكانية: طبقت الدراسة على الوزارات الحكومية المقدمة للخدمات الإلكترونية لجميع الموظفين الحكوميين في قطاع غزة، واقتصرت على كل من (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة المالية، وديوان الموظفين العام).
  - الزمانية: طبقت هذه الدراسة خلال العام 2016-2017 .
- البشرية: استهدفت الدراسة جميع مقدمي الخدمات الإلكترونية في الوزارات الحكومية التي تقدم خدماتها الإلكترونية لجميع الموظفين الحكوميين في قطاع غزة .

### ثامنًا: مصطلحات الدراسة

سيتم في هذه الدراسة استخدام عددًا من المصطلحات العلمية، وهذا يتطلب تحديد معانيها لمعرفة حدود الظاهرة المراد دراستها:

### الثقافة التكنولوجية:

عرفتها الفقعاوي (2007م) بأنها "ثقافة وظيفية معاصرة، وهي ليست غاية في ذاتها، ولكنها وسيلة في خدمة الفرد والمجتمع المعاصر في حل المشكلات، ومواكبة التطور، وتمثل قدرًا مناسبًا من المعلومات والمهارات والاتجاهات المرتبطة بالحاسوب".

### الخدمات الإلكترونية:

ورد تعريفها بمعاني عدة منها ما جاء في دراسة (عبدالناصر وقريشي، 2011م) بأنها تنفيذ الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المؤسسات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.

ويمكن تعريفها إجرائيًا بأنها الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارات الحكومية محل الدراسة بشكل مركزي لجميع الموظفين الحكومين في قطاع غزة.

### مقدم الخدمة:

حسب قانون المعاملات الإلكترونية الفلسطيني لسنة 2013 تم تعريف مقدم الخدمة بأنه هو الشخص أو الجهة الذي يقوم بشراء سلعة أو خدمة بطريقة إلكترونية (فلسطين، 2013م).

تعريف مقدم الخدمة إجرائيًا: هي مجموع الوزارات الحكومية المقدمة للخدمات الإلكترونية بشكل مركزي لجميع الموظفين الحكوميين في قطاع غزة، وهي تشمل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ووزارة المالية، وديوان الموظفين العام.

### تاسعًا: هيكلية الدراسة

### تحتوي هذه الدراسة على ستة فصول وهي كالتالي:

- ◄ الفصل الأول وهو الإطار العام للدراسة.
- ◄ الفصل الثاني وهو الإطار النظري للدراسة ويشتمل على ثلاثة مباحث وهي المبحث الأول ويتحدث عن الثقافة التكنولوجية (مفهومها، خصائصها، أبعادها، أهدافها، أهميتها، وسائل نشرها)، والمبحث الثاني يتحدث عن الخدمات الإلكترونية (مفهومها، أهدافها، أهميتها، متطلباتها، معايير جودة الخدمات الإلكترونية)، والمبحث الثالث يتحدث عن واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارات المقدمة لها.
- ◄ الفصل الثالث وهو فصل الدراسات السابقة ويشتمل على الدراسات المحلية والعربية والأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة والتعليق عليها.

- ◄ الفصل الرابع وهو منهجية الدراسة ويشتمل على مجتمع وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة.
- ◄ الفصل الخامس وهو تفسير وتحليل محاور الدراسة واختبار الفرضيات وفيه يتم الإجابة على أسئلة الدراسة وتحليل فقرات الاستبانة وكذلك اختبار فرضيات الدراسة.
  - ◄ الفصل السادس وهو فصل النتائج والتوصيات.
  - ◄ ومن ثم يتم عرض المصادر والمراجع وكذلك الملاحق في نهاية الرسالة.

### عاشرًا: ملخص الفصل الأول

ابتدأ الفصل بمقدمة عامة عن موضوع الدراسة ومن ثم تم استعراض المشكلة وتساؤلاتها، وكذلك عرض فرضيات الدراسة المكونة من ثلاث فرضيات رئيسية مع تحديد نموذج الدراسة، كما تناول الفصل أهداف الدراسة وكذلك أهمية الدراسة ثم شرح مبسط لمتغيرات الدراسة، وتم توضيح بعض المصطلحات المستخدمة تمهيدًا للفصول القادمة.

## الفصل الثاني الإطار النظري

### المبحث الأول الثقافة التكنولوجية

### أولاً: المقدمة

يشهد العالم تطورًا كبيرًا وثورة عارمة في مجال التكنولوجيا والاتصالات، وأصبح الاعتماد على الحاسوب الذي غزا جميع مجالات الحياة ضرورة ملحة على كل فرد من أفراد المجتمع، باختلاف مستوى ثقافته، ولم يعد استخدامه وقفًا على المتخصصين فقط.

ومن هنا نبعت أهمية نشر الثقافة التكنولوجية وتعزيزها لدى المستفيدين، فلم يكن ظهور هذا المصطلح عبثًا ولا ترفًا، وإنما ظهر لمواكبة متطلبات الحياة التي أفرزتها التغيرات المعرفية والتكنولوجية.

وسوف تستعرض الدراسة في هذا المبحث توضيحًا لمفهوم الثقافة والثقافة التكنولوجية، خصائص الثقافة التكنولوجية، أهمية الثقافة التكنولوجية، أهداف الثقافة التكنولوجية، أهمية الثقافة التكنولوجية، وأدوات نشر الثقافة التكنولوجية.

### ثانياً: مفهوم الثقافة التكنولوجية

إن كلمة الثقافة كلمة عامة، ولتخصيصها في مجال ما وتحديد ماهيتها تضاف إلى علم أو فن خاص كأن يقال: الثقافة التقنية، الثقافة الأدبية، والثقافة التكنولوجية، فالثقافة التكنولوجية مصطلح مكون من جزأين هو الثقافة والتكنولوجيا ولكي نفهم هذا المصطلح علينا أن نفهم كل جزء على حدة.

### 1. مفهوم الثقافة:

### 1.1 الثقافة لغة:

أصل الثقّافة في اللّغة العربيَّة مصدر مشتق من الفعل الثلاثي (ثقف) بضمِّ القاف أو كسرها، ولهذا الفعل عدة معان في المعاجم والقواميس العربية، منها ما جاء في معجم مقاييس اللغة، حيث قال ابن فارس: (ثقف) الثَّاء، والقاف، والفاء كلمة واحدة إليها يرجع الفروع، وهو إقامة درء الشَّيء، ورجل ثقف لقف، وذلك أن يصيب علم ما يسمعه على استواء (ابن فارس، 1998م).

وفي تهذيب اللغة قال ابن السكيت: رجل ثقف لقف إذا كان ضابطًا لما يحويه قائمًا به. ويقال: ثقف الشَّيء، وهو سرعة التَّعلُم (الأزهري، 1964م).

وعند ابن منظور في لسان العرب: ثقف: ثقف الشَّيء ثقفًا، وثقافًا، وثقوفةً: حذقه، ورجل ثقف، وثقف، وثقف، وثقف، وثقف، وثقف، وثقف، وثقف إذا ظفرت به (منظور، 2003م).

وخلاصة الدلالة اللغوية للفظ الثقافة، أنه يتركز في معنيين أحدهما معنى حقيقي (حسي) كما ورد بمعنى إدراك الشيء والحصول عليه، وتقويم المعوج من الأشياء وتسويته، والمعنى الآخر مجازي (معنوي) كما ورد بمعنى الحذق والفطنة والذكاء، والتأديب والتهذيب، وسرعة التعلم والفهم، وتنمية الفكر والمواهب.

هذا ما يتعلق بمعنى كلمة الثقافة في لغتنا العربية، أما في اللغات الأجنبية كالإنجليزية والفرنسية والألمانية فتسمى الثقافة "Culture" وهو لفظ مشتق من الأصل اللاتيني(colere) ويعني الزراعة أو الحراثة أو الاستنبات، حيث ظلت هذه الكلمة تطلق على تنمية الأرض ومحصولاتها في العصور القديمة أو الوسطى، حتى جاء الخطيب الروماني المشهور (شيشرون) واستعملها بالمعنى المجازي (فلاحة العقل)، ثم أخذت تتوسع في اللغات لتشمل تتمية الأرض بالمعنى المادي أو الحسي، وتنمية العقل والذوق والأدب بالمعنى المعنوي (زريق، 1981م).

ومن خلال استعراض تلك المعاني اللغوية المتعددة لكلمة الثقافة يتضبح أنها تستعمل في الأمور المعنوية، كما أنها تستعمل في الأمور الحسية، غير أن دلالتها على الأمور المعنوية العقلية أكثر من دلالتها على الحسيات.

### 1.2 الثقافة اصطلاحاً:

تعددت الآراء حول مفهوم الثقافة اصطلاحاً، فمعناها الاصطلاحي أوسع من معناها اللغوي، وعلى الرغم من انتشار هذا المصطلح، إلا أن هناك القليل من الاتفاق على تعريفه تعريفاً جامعًا(Godin & Gingras, 2000)، وربما رجع ذلك التعدد إلى اختلاف المدارس الفكرية والاتجاهات الثقافية، وكذلك اختلاف البيئات ومافيها من تقاليد وعادات تسهم غالبًا في بناء التصورات والمصطلحات، بالإضافة إلى اختلاف نظرة كل واحد إلى الثقافة تبعًا لمجاله وتخصصه الفكري (زايد ورمان، 2013م)، لكنها على العموم متقاربة متداخلة:

لعلّ أقدم تعريف للثقافة، وأكثرها شيوعًا، ذلك التعريف الذي وضعه (ادوارد تايلور) والذي يفيد بأنّ الثقافة هي: "ذلك الكلّ المركّب الذي يشتمل على المعارف والعقائد، والفنون والأخلاق

والقوانين والعادات، وغيرها من القدرات التي يكتسبها الإنسان بوصفه عضوًا في المجتمع" (أحمد، 1991م).

ثم ظهرت بعد ذلك تعريفات كثيرة ومتنوعة، وعقدت لهذه الغاية مؤتمرات جمة وندوات عدة، كما ألفت كتب وأبحاث متنوعة في بيان مقصود الثقافة وميادينها، ولعل من أهم المؤتمرات التي تذكر في هذا الميدان المؤتمر العالمي الأول للثقافة، والذي كان في البندقية عام 1970م، ومن أشهر العلماء والباحثين الغربيين الذين قامو بتعريف الثقافة اصطلاحاً هنري لاوست الذي عرفها بأنها "مجموعة الأفكار والعادات الموروثة التي يتكون فيها مبدأ خلقي لأمة ما، ويؤمن أصحابها بصحتها، وتنشأ منها عقلية خاصة بتلك الأمة تمتاز عن سواها"، وكلباتريك حيث عرفها بقوله "هي كل ماصنعته يد الإنسان وعقله من مظاهر البيئة الاجتماعية"، أما كلنبرج فقد عرفها بأنها "مجموعة من الأساليب الفنية التي تحقق إشباع الحاجات، وحل المشكلات، والتكيف مع البيئة" (زايد ورمان، 2013م).

ومن ناحية أخرى عرفها ويليامز أنها حالة من التطور الفكري في المجتمع ككل، أو هي طريقة حياة تشمل الحياة المادية والفكرية والروحية (Gomez & Urena, 2014).

ومن التعريفات ذات النزعة المثالية بأبعاد جديدة هو تعريف كروبير وكلوكهون، اللذان يعدان من أبرز رواد الاتجاه التجريدي في تعريف الثقافة، فبعد تحليلهما لأكثر من (160) تعريفًا كتبت باللغة الإنجليزية قدمها علماء الاجتماع، والأنثريولوجيا، وعلم النفس، والطب النفسي وغيرهم، أمكنهم تصنيف التعريفات وفقًا لاهتماماتهما الرئيسية، وقد أكدا أن الثقافة هي انسق تاريخي مستمد من الأساليب الظاهرة والكامنة للحياة، التي يشارك فيها كل أعضاء الجماعة أو بعضهم (Kroeber & Kluckohn, 1952).

أما أشهر العلماء والباحثين المسلمين الذين قامو بتعريف الثقافة اصطلاحاً مالك بن نبي الذي عرفها بأنها مجموعة من العادات والقيم الاجتماعية والصفات الخُلقية التي تؤثر في الفرد منذ بداية إدراكه معنى الحياة، وتمثل تلقائيًا العلاقة التي تربط سلوك الفرد بوسطه الذي يعيش فيه (ابن نبي، 2000م).

كما عرفها زقوت أنها نسيج الأفكار والقيم والمعتقدات والمهارات وطرق التفكير والعادات التي تمثل أشكال مختلفة من أساليب الحياة (زقوت، 2005م).

وربّما يكون أحدث مفهوم للثقافة هو ما جاء في التعريف الذي اتّفق عليه في إعلان مكسيكو (6 آب 1982)، والذي ينصّ على أنّ الثقافة – بمعناها الواسع – يمكن النظر إليها

على أنها: (مجموعة الصفات المادية والروحية والعاطفية، التي تتميّز بها جماعة من الناس، وهي تشمل: العادات والتقاليد والقيم، كما تشمل الفنون والآداب والحقوق الأساسية للإنسان) (كنانة، 2017م).

ويقال أنه إذا أُضيفت كلمة (ثقافة) إلى فن أو علم أصبحت مَلَكَةً فيه. وبالتالي، فإن الثقافة العلمية، تعنى "مَلَكَةٌ في العلم"، والثقافة التكنولوجية تعنى "مَلَكَةٌ في التكنولوجيا" وهكذا.

وهذا يعني أن العلاقة بين العلم والتكنولوجيا والثقافة علاقة شبه جدلية؛ حيث يمكن اعتبارها منظومة تحول قدرات الفرد العلمية والثقافية إلى مخرجات ثقافية واقتصادية وتعليمية...إلخ (العصا، 2010م).

وخلاصة القول أن التعريفات الاصطلاحية للثقافة تعددت عند علماء الشرق والغرب بصور تتقارب في الفكرة وتتفاوت بالألفاظ والصياغة، ويمكن تعريف الثقافة تعريفاً إجرائيًا بأنها مجموعة المعارف والخبرات والأخلاق والسلوكيات التي يتعلمها الإنسان كونه عضوًا في المجتمع يؤثر ويتأثر به.

### 2. مفهوم التكنولوجيا:

إن مصطلح التكنولوجيا من المصطلحات التي تواجه الالتباس والتداخل، حيث يعتبرها البعض مرادفا للتقنية (Gagel, 1997)، بينما يجد آخرون اختلافًا واضحًا بينهما، ونظرًا لأن مصطلح التكنولوجيا في حد ذاته من الصعب تفسيره وتحديد معناه كما يقول العديد من العلماء، فإننا بحاجة لاستعراض بعض التعريفات التي جاءت من مختلف وجهات النظر والبحوث والتخصصات (Wahab, Rose, & Osman, 2012)، ولإعطاء نظرة أكثر وضوحا لمفهوم التكنولوجيا، سنتناول بعض التعاريف التي وردت لهذا المصطلح كما يلي:

كلمة تكنولوجيا هي تعريب لكلمة (Technology) والتي هي مشتقة من الكلمة اليونانية (Technology) وتعني فنًا أو مهارة، أما الجزء الثاني من الكلمة (Logy) فهي مأخوذة من (Logos) والتي تعني علماً أو دراسة، وبجمع الكلمتين نحصل على علم الفنون أو المهارة (حسين، 2010م).

ويعرف المعجم (Webster) التكنولوجيا بأنها "التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلا عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الأفراد ورفاهيتهم"(Merriam-webster, 2005).

ولم يظهر مصطلح التكنولوجيا فجأة، وإنما هي جزء لا يتجزأ من النشاط البشري، و بالمعنى العام فإن التكنولوجيا هي التطبيق المنهجي لمختلف فروع المعرفة المستخدمة لحل المشاكل الواقعية، وهذه المشاكل تتفاوت في طبيعتها من منطقة إلى أخرى؛ بسبب المناخ أو الجغرافيا، أو العوامل الأخرى التي تحكم البيئة المعيشية (Gomez & Urena, 2014).

وقد وصف Janes & Plc (2000) مصطلح التكنولوجيا بأنه عدد كبير من المهارات الضرورية واللازمة في جوانب مختلفة، مثل أنظمة التشغيل، ولغات البرمجة، وتطبيقات برمجية وغيرها.

وأشار (Godin & Gingras (2000) إلى أن التكنولوجيا هي مجموعة من الأدوات والآلات والمصنوعات اليدوية، فضلاً عن المعارف والمهارات المتعلقة باستخدامها.

بينماعرفها (2001) Wonacott على أنها جميع الاختراعات التي تقدمها البشرية لتحقيق أهدافهم الخاصة، مثل الابتكارات والأجهزة التي تهدف إلى تلبية حاجات المجتمع للعيش لفترة أطول وأكثر إنتاجية.

إن الأدب السابق قد عرف مصطلح التكنولوجيا بتعريفات مختلفة، وفقًا لميللر فإن التكنولوجيا تعني "الفنون العملية، والمهارات والمعارف والإجراءات اللازمة لصنع أشياء مفيدة" (Merrill, 2010).

وقد وُصفت التكنولوجيا بأنها نهج لتطبيق المبادئ العلمية واستخدامها في حل المشاكل العملية (Levin, 1993).

ويمكن تعريف التكنولوجيا بأنها المعرفة النظرية والعملية والمهارات التي يمكن استخدامها لتطوير المنتجات والخدمات، وتتجسد في الأيدي العاملة والأدوات والمعدات ( Wheelwright, 2001 & Wheelwright, 2001

وتعرف التكنولوجيا بأنها المعلومات اللازمة لإنتاج سلعة معينة، أو هي عبارة عن المدخلات المختارة لإنتاج معين، والتي تشمل عمليات الإنتاج وتقنيات الإدارة ووسائل التمويل وطرق التسويق وغيرها (Maskus, 2004).

كما تعرف بأنها تطوير الآلات والمعدات، وتطبيق المعارف التي تساعد في حل مشاكل الإنسانية (Reisman, 2005).

من خلال التعاريف السابقة للتكنولوجيا يتضح لنا؛ أنها تعبر عن الإمكانيات العقلية والمعرفية وتراكم الخبرات والإبداع لدى الأفراد، من أجل تقديم تقنية أكثر تطورًا مما هو موجود، فالتكنولوجيا هي نتاج العقل البشري الذي يقوم بعملية نقل المعرفة من المجال النظري إلى حيز التطبيق العملى، باستخدام التقنيات اللازمة لإنجاز الأعمال.

### 3. مفهوم الثقافة التكنولوجية:

إن مصطلح الثقافة التكنولوجية ليس جديداً؛ وإنما تعود جذوره على الأقل إلى 1980م (Buckingham, 2006)، ولكنه انتشر بشكل كبير في الآونة الأخيرة، حتى حظي بعناية كبيرة من الباحثين، نظرًا للأهمية التي تحتلها الثقافة التكنولوجية في حياة الفرد والمجتمع ، ويدل هذا المفهوم كغيره من المفاهيم على المجال المرتبط فيه وهي التكنولوجيا – كالثقافة الحاسوبية (computer Literacy) أو الثقافة المعلوماتية (Information Literacy) وغيرها من المفاهيم، ويرى عدد من الباحثين أن مصطلح الثقافة التكنولوجية له العديد من المصطلحات المرادفة مثل الثقافة التقنية، والثقافة الحاسوبية، والتنور التكنولوجي، ومحو الأمية الرقمية وغيرها، ولقد وجد اتفاق مع هؤلاء حيث لم يرى تعارض بين مختلف هذه التعريفات من ناحية الدلالة والمضمون، وهذا ما دفع الباحثين لاستخدام أي من المصطلحات للدلالة على الشيء نفسه.

ومن هنا ستعتبر المصطلحات السابقة تعبر عن نفس مفهوم الثقافة التكنولوجية، ونظراً لعدم وجود اتفاق تام في تحديد إطار هذا المفهوم سوف نحاول فيما يلي التعرض له، وما أثير حوله من مفاهيم متداخلة ومرادفة:

فقد جاء في تعريف الكحلوت (2003: 7) للثقافة التكنولوجية بأنها "المعارف والمهارات والقيم الأخلاقية التي يجب أن يتمتع بها الفرد بصرف النظر عن تخصصه الأكاديمي، حتى يستطيع التعامل مع الكمبيوتر بسهولة ويسر ودون رهبة أو قلق".

أما عودة (2003: 37) فترى الثقافة التكنولوجية أنها "ذلك القدر المناسب من المعارف والمهارات والاتجاهات المرتبطة بالحاسوب، والتي ينبغي اكسابها للفرد حتى يتمكن من حل المشكلات وتساهم في تشكيل سلوك إيجابي نحو التقنية"(شرف، 2009م).

بينما عرفتها عبدالمنعم (2003م) أنها "مجموعة المهارات والمعلومات التي ينبغي أن يمتلكها الشخص عن الحاسوب ومكوناته وأهميته ودوره في تقدم المجتمع، وآلية التعامل معه بسهولة ويسر ".

وعرفها عياد وأبو جحجوح (2007م) بأنها إلمام الفرد بالقدر المناسب من المعارف والمهارات والاتجاهات التكنولوجية التي تساعده في فهم التكنولوجيا واستخدامها وإدارتها، وتمكنه من اتخاذ القرارات الصحيحة عند حل المشكلات التكنولوجية التي تواجهه في حياته حاضراً ومستقبلاً.

وحسب فورمانيك فهي قدرة البشر على استخدام وسائل التكنولوجيا بشكل إيجابي لتغيير نمط حياتهم (Wyrwicka, 2011).

ومنذ فترة طويلة استُخدم مصطلح الثقافة التكنولوجية لوصف المهارات البشرية االلازمة لاستخدام الحواسيب، وفي الوقت الحاضر يستخدم للتعبير عن فهم الإنترنت وخدماته والتواصل عبر البريد الإلكتروني (Ivankovi, Sonja, & Miljko, 2013).

ولقد لاقى هذا المصطلح اهتمام واسع من الباحثين باختلاف آرائهم، فمنهم من ينظر إليها بأنها القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إيجاد المعلومات الرقمية وفهمها وتقييمها والاتصال بها، وهي قدرة تتطلب مهارات معرفية وتقنية على حد سواء (Office of Information Technology Policy's, 2013).

ومنهم من يعرفها بأنها مجموعة المعارف والمهارات والأخلاق التي يجب أن يكتسبها الفرد، وتمكنه من التعامل مع تطبيقات التكنولوجيا بشكل فعال(Ferrari, 2013).

بينما عرفها بول جلستر بأنها القدرة على فهم واستخدام المعلومات التي يتم جمعها والبحث عنها عبر مجموعة واسعة من المصادر، لا سيما التي تعرض على أجهزة الكمبيوتر وعبر الإنترنت (Gilster & Watson, 1997).

وتعرف على أنها مجموعة متنوعة من المهارات التقنية والمعرفية والاجتماعية، التي هي ضرورية لحل المشاكل في المجتمعات الرقمية (Eshet-alkali & Amichai-hamburger,).

ونظراً لأن مصطلح الثقافة التكنولوجية يتداخل مع عدد من المصطلحات الأخرى كالتنور التكنولوجي والثقافة التكنولوجي والثقافة الحاسوبية وغيرها، فإن البعض يرى أن مصطلح التنور التكنولوجي والثقافة التكنولوجية مترادفان، لكن هناك فارق بسيط بينهما يمكن الوقوف عليه بإيجاز، وذلك أن مفهوم الثقافة يحمل معنى أشمل وأوسع من مفهوم التنور، والفارق بينهما هو فارق في الدرجة وليس فارق في النوع، فالثقافة التكنولوجية تمثل الحد الأعلى من المهارات والمعارف والخبرات التكنولوجية التي ينبغي أن يمتلكها الفرد لكي نتيح له القدرة على الفهم العميق لجميع المفاهيم

والأبعاد التكنولوجية، وكذلك تمكنه من معرفة الآثار السلبية والإيجابية المترتبة على استخدامها، أما التنور التكنولوجي فهو محو أمية الفرد التكنولوجية، أي اكسابه الحد الأدنى من المعارف والمهارات والقيم التي يستطيع من خلالها التعامل مع تطبيقات التكنولوجيا الحديثة على نحو صحيح، وتمكنه من التعامل معها بإيجابية بما يحقق الفائدة العظمى له ولمجتمعه، وكذلك ترسم له الحدود الأخلاقية والاجتماعية التي يسير وفقها عند استخدام تلك التطبيقات، حتى يتجنب الآثار السلبية التي قد تتعكس عليه وعلى مجتمعه جراء تجاوز تلك الحدود (عياد، 2013م).

كما يتداخل مصطلح الثقافة الحاسوبية مع الثقافة التكنولوجية ولكن ثم اختلاف بينهما إذ أن الثقافة التكنولوجية تمثل الإطار العام الذي يتعدى حدود تكنولوجيا الحاسوب إلى غيره من مجالات التكنولوجيا الحديثة، وبالتالي فهو مفهوم أكثر شمولية حيث يتضمن بالإضافة للمعارف والتطبيقات المتعلقة بتكنولوجيا الاتصالات والشبكات.

### يتضح من خلال التعريفات السابقة أن الثقافة التكنولوجية، تتضمن الجوانب التالية:

- إلمام الفرد بالقدر المناسب من المعارف والمهارات والقيم الأخلاقية والاجتماعية المتعلقة بالتكنولوجيا والتقنيات الحديثة.
  - القدرة على التعامل مع الحاسوب بمهارة وحرفية عالية .
    - الاستخدام الإيجابي والفعال للمعارف والمهارات.

وترى الباحثة أن هناك اتفاقاً في التعريفات السابقة، حيث إن غالبية التعريفات اعتبرت الثقافة مجموعة من المعارف التي يكتسبها الفرد ويستخدمها لتلبية حاجاته، بينما هي تعرف الثقافة التكنولوجية إجرائيًا بأنها مجموعة المعارف والمهارات والأخلاق والقيم الأخلاقية التي يحصل عليها الفرد بالوسائل المختلفة، وتساهم في زيادة الوعي بالتقنيات الحديثة والاستفادة منها بأفضل الطرق لمواجهة المشكلات والتغلب عليها.

### ثالثاً: خصائص الثقافة التكنولوجية

تتصف الثقافة التكنولوجية كباقي الثقافات بخصائص تميزها عن غيرها، ومن أهم هذه الخصائص كما ذكرها (عياد، 2013م) ما يلي:

1. صعوبة إيجاد مفهوم محدد للثقافة التكنولوجية كما يصعب تحديد مستويات هذا المفهوم، وذلك لاختلاف مواصفات الشخص المثقف تكنولوجيا من بلد لآخر، ومن زمن إلى آخر في نفس البلد الواحد، فمثلًا يرى البعض أن استخدام الحاسوب يعد نوعاً من الترف والرفاهية

- التقنية في بعض الدول النامية، بينما يعد استخدامه حاجة ضرورية وأمرًا أساسياً في بعض الدول المتقدمة مثل تعليم الكتابة والقراءة في عالمنا العربي.
- 2. يمكن اعتبار الثقافة التكنولوجية من الأهداف طويلة الأمد حيث لا يمكن تحقيقها في وقت قصير، فالوقت المستغرق يتوقف على مستوى الثقافة المراد الوصول إليه والخبرات اللازمة لذلك.
- 3. تعتبر الثقافة التكنولوجية عنصرًا متغيرًا حيث يتغير بتغير الزمن فالذي كان يعتبر آخر صيحات التكنولوجيا، ويرجع ذلك إلى سرعة تطور التكنولوجيا وتراكمية تلك التطورات.
- 4. تعتبر الثقافة التكنولوجية ميدان لكل فرد في المجتمع فلا تقتصر على المتخصصين في مجال الحاسوب، فالمواطن العادي الغير متخصص بالحاسوب يمكن أن يُثقف تكنولوجيًا، إذ أن تثقيف الفرد تكنولوجيًا لا تقع مسؤوليته على المؤسسات التعليمية فقط، بل هو مسؤولية مشتركة بين المؤسسات التعليمية من جهة، ومؤسسات أخرى غير تعليمية، حيث يمكن لأي فرد أن يكتسب الكثير من المهارات والخبرات التقنية من خلال الدورات التدريبية التي تقدمها المراكز والمؤسسات غير النظامية، وكذلك عن طريق أفراد أسرته، وعن طريق وسائل الإعلام المقروءة والمسموعة والمرئية، وغير ذلك من مصادر التثقيف.
- 5. باتت الثقافة التكنولوجية حاجة ضرورية لكل مواطن في أي مجتمع، حتى يستطيع أن يواكب ما يدور حوله من تطورات وتغيرات تكنولوجية قد تؤثر على مسيرة حياته.
- 6. تتأثر الثقافة التكنولوجية بالمتغيرات العالمية والمحلية، حيث تتأثر بالتغيرات العلمية والتكنولوجية على المستوى العالمي، كما تتأثر بالقيم والعادات والتقاليد السائدة في المجتمع على المستوى المحلى.
- 7. تعتبر الثقافة التكنولوجية ذات أبعاد متعددة ومجالات متنوعة، فالمواطن المثقف تكنولوجيا يمتلك القدر المناسب من الخبرات في كثير من المجالات والموضوعات المتعلقة بالتكنولوجيا ليس فقط على مستوى البعد المعرفي، بل أيضاً على مستوى البعد المهارى العملي، والبعد الوجداني العاطفي، والبعد الاجتماعي، والبعد الأخلاقي.

ومن خلال استعراض خصائص الثقافة التكنولوجية، يمكن القول بأن الثقافة التكنولوجية متعددة الأبعاد والمجالات، كما أنها متغيرة بتغير الزمن نتيجة التطورات التكنولوجية السريعة، والتي يصعب على الشخص أن يلحق بها في فترة زمنية قصيرة، مما يجعله دائم المتابعة

وبشكل مستمر لكافة التطورات وعلى المدى البعيد قد يصل إلى سنوات لكي يكون ملماً بكافة الأبعاد والمجالات .

#### رابعًا: أبعاد الثقافة التكنولوجية

تشير التعريفات التي سبق ذكرها إلى أن الثقافة التكنولوجية لها أبعاد مختلفة لابد من توافرها بالشخص المثقف تكنولوجيًا، حتى يتمكن من استخدام الخدمات الإلكترونية وإجراء الخدمات بصورة صحيحة وفعالة، ونظراً لعدم الاتفاق على تعريف جامع ومانع للثقافة التكنولوجية وما تتضمنه من أبعاد وجوانب، كان هناك اختلاف في بعض الآراء لتحديد أبعاد الثقافة التكنولوجية المهمة واللازمة لاستخدام الخدمات الإلكترونية، وفيما يلي سأورد بعض الآراء في أبعاد الثقافة التكنولوجية وماتضمنته:

ذكر أبوعودة (2006م) أن أبعاد الثقافة التكنولوجية تتحدد في التالي:

#### 1- البعد المعرفى:

يشتمل هذا البعد على المعلومات والمفاهيم اللازمة للتعامل مع التكنولوجيا ومعرفة خصائصها ومبادئها وعلاقتها بالعلم والمجتمع، كما يشمل المعلومات الأساسية حول تطبيقات التكنولوجيا وكيفية التعامل معها وحدود استخدامها، بالإضافة إلى تصحيح الأفكار والمفاهيم الخاطئة لدى الأفراد حول التكنولوجيا وتطبيقاتها.

## 2- البعد المهاري:

يتضمن هذا البعد مختلف المهارات التي ينبغي أن يكتسبها الفرد في كافة مجالات التكنولوجيا، مثل المهارات العقلية والمهارات الاجتماعية اللازمة للتعامل مع التكنولوجيا وتطبيقاتها.

#### 3- البعد الوجداني:

يشتمل هذا البعد على جميع الجوانب التي تتعلق بالعاطفة وردة فعل الفرد الانفعالية تجاه التكنولوجيا ممثلة في الاستقبال والاستجابة كالوعي التكنولوجي، والميول التكنولوجية والاتجاهات التكنولوجية والقيم التكنولوجية وأوجه تقدير التكنولوجيا.

كما يمكن أن يتفرع عنه الجانب الأخلاقي المتعلق بأخلاقيات التكنولوجيا وهو على مستويين:

- مستوى صناعة التكنولوجيا وتطويرها، وهو خاص بالعلماء والباحثين في مجال التكنولوجيا.

- مستوى استخدام التطبيقات التكنولوجية في مجالات الحياة اليومية، وهذا المستوى خاص بالأفراد العاديين الذين يستخدمون التكنولوجيا.

وذكرت زقوت (2013م) بالإضافة إلى تلك الأبعاد:

#### 1- البعد الأخلاقى:

إذا كانت أخلاقيات التكنولوجيا تمثل مجالا من أهم مجالات الثقافة التكنولوجية، فإن البعد الأخلاقي يمثل بالتالي أحد أهم أبعادها، حيث يركز هذا البعد على إكساب الفرد العادي مختلف القيم الأخلاقية اللازمة لمعرفة كيفية التعامل مع التكنولوجيا وتطبيقاتها، كما يركز أيضاً على رفع مستوى إدراك الفرد للقضايا الأخلاقية المتعلقة بالتكنولوجيا، وتنمية قدرته على فهم وتحليل أسباب تلك القضايا ونتائجها.

#### 2- بعد اتخاذ القرار:

ويمثل هذا البعد أحد أبعاد الثقافة التكنولوجية، حيث يؤثر في الأبعاد الأخرى ويتأثر بها، ويركز هذا البعد على تنمية مهارات الفرد العادي وتدريبه، وإكسابه القدرة على اتخاذ القرارات وإصدار الآراء والأحكام الصائبة عند مواجهة أي موقف أو مشكلة أو قضية لها علاقة بالتكنولوجيا، حيث يكون على الفرد اتخاذ القرار المناسب من خلال عملية انتقاء أو اختيار منطقي بين مجموعة من الحلول أو الأحكام أو الآراء البديلة والمفاضلة بينهما، ويمكن إجمال إجراءات اتخاذ القرار في خمس مراحل وهي التخطيط، إحراز البيانات، تنظيم البيانات، تركيب البيانات، اتخاذ القرار.

#### 3- البعد الاجتماعى:

يشمل هذا البعد على كافة الخبرات التي يلزم إكسابها للفرد حول مجالات الثقافة التكنولوجية، والتي تتعلق بالآثاروالنتائج والقضايا الاجتماعية، والتغييرات الاجتماعية السلبية والإيجابية الناتجة عن التكنولوجيا، ومدى انعكاس ذلك على العادات والتقاليد والقيم الاجتماعية لأي مجتمع.

وكذلك ذكر أبو حسن (2014م) في دراسته أبعاد الثقافة على ضوء مفهوم الثقافة التكنولوجية الذي ورد سابقاً، وقد اتفق مع دراسة (أبوعودة، 2006م) في تعريف البعد المعرفي والمهاري وأضاف تعريفات أخرى لباقي الأبعاد كالتالى:

#### • البعد الاجتماعي:

يشمل البعد الاجتماعي الآثار الاجتماعية السلبية والإيجابية على الأفراد والمجتمعات التي تنتج عن التكنولوجيا وتطبيقاتها.

#### • البعد الأخلاقي:

يشمل هذا البعد وضع القيم والحدود الأخلاقية، للتعامل مع التكنولوجيا وتطبيقاتها والالتزام بها وعدم تجاوزها.

وأضاف يعقوب وسعد (2013م) بعدًا إضافيًا وهو البعد العملي الذي يعني المعرفة في كيفية استخدام التقنية، فالبعض يرى أن الثقافة التكنولوجية ترادف الثقافة الحاسوبية، ويعني كيفية استخدام الحاسوب في حل المشكلات وتتمية الوعي بوظائف البرمجيات ومكوناتها.

## بينما ذكرت عبدالمنعم (2003م) الجوانب الضرورية للثقافة التكنولوجية، وهي متمثلة فيما يلى:

- المعارف: وتشمل الجوانب المطلوب الإلمام بها كمعارف ضرورية للثقافة التكنولوجية، وهي:
- مكونات الحاسوب المادية والبرمجية، وبرامج الحاسوب الأساسية مثل برنامج معالجة النصوص، وكيفية استخدامها والاستفادة منها.
  - مجالات استخدام الحاسوب المتتوعة.
  - الوظائف المتاحة المتعلقة بالحاسوب.

#### • المهارات وتشمل:

- استخدام الحاسوب في كافة المجالات، وذلك باستخدام برامجه المتنوعة والمتعددة الأغراض.
  - كتابة برامج بسيطة باستعمال لغتين من لغات الحاسوب.
- القدرة على حل المشكلات بسهولة، وذلك بتجزئة المشكلة إلى وحدات أصغر منها، والوصول إلى حل لكل وحدة من هذه الوحدات، واستعمال هذه الحلول في المشكلة الأصلية.
  - الاتجاهات: تشمل شعور الفرد نحو التكنولوجيا بما يلي:
  - وجود حاجة ضرورية وملحة لكل مواطن للإلمام بجوانب الثقافة التكنولوجية المتعددة.
    - يمكن استخدام الحاسوب كوسيلة للترفيه والإبداع.
    - الرغبة في تحقيق التطلعات العلمية من خلال التفاعل مع التكنولوجيا.
      - استخدام التكنولوجيا تزيد ثقة الفرد بنفسه.
      - الشعور بالمتعة والفائدة عند استخدام الحاسوب ومعرفة مكوناته.

## أما الفقعاوي (2007م) فقد ذكرت ستة محاور أساسية للثقافة التكنولوجية، وهي:

- المفاهيم والمصطلحات الأساسية المتعلقة بالتكنولوجيا.
  - القضايا الاجتماعية والأخلاقية والإنسانية.
    - أدوات صناعة التكنولوجيا.
    - وسائل الاتصال التكنولوجية.
      - أدوات البحث التكنولوجي.
  - حل القضايا التكنولوجية وأدوات اتخاذ القرار.

# وفي دراسة (شرف، 2009م) تم ذكر أبعاد الثقافة التكنولوجية المكتسبة لدى الأفراد وتفصيلها على النحو التالى:

- الجانب المعرفي حيث يركز على إلمام الفرد بالمعارف والمعلومات الأساسية التي تتعلق بمجال الحاسوب، بحيث يصبح قادراً على توظيفها في الأغراض المهنية، وهي تشمل الأمور التالية:
- مكونات نظام الحاسوب الداخلية والخارجية ، وبرامج الحاسوب الرئيسية وكيفية استخدامها.
  - أغراض استخدام الحاسوب المتنوعة.
  - التخصصات الأخرى ذات الصلة بالحاسوب.
  - الاطلاع الدائم والمستمر على الآراء والابحاث المتعلقة بالحاسوب ومراحل تطوره.
    - الأنواع المختلفة لبرامج الحاسوب.
    - كيفية حل المشكلات التكنولوجية باستخدام برامج الحاسوب.
- الجانب المهاري، الذي يهتم بالجوانب العملية والتطبيقية لاستخدام الحاسوب مثل القدرة على تشغيل الحاسوب واستخدام برامجه وتطبيقاتة من أجل ارتقاء المستوى الوظيفي للفرد، بحيث يصبح قادراً على:
  - استخدام الحاسوب لكافة الأغراض المهنية.
- كتابة برامج بسيطة باستعمال لغتين من لغات الحاسوب، وليس من الضروري أن يتحول الفرد إلى مبرمج من الدرجة الأولى.
- القدرة على حل المشكلات وذلك بتجزئة المشكلة إلى أجزاء صغيرة ومن ثم حل كل جزء من هذه الأجزاء، واستعمال هذه الحلول في حل المشكلة الأصلية.

## وفي دراسة (عياد، 2013م) فقد أجمل أبعاد الثقافة التكنولوجية التي ذكرت في معظم الدراسات وهي:

- البعد المعرفي، ويحتوي هذا البعد على المعارف والمعلومات الأساسية حول مجالات التكنولوجيا المتعددة، والتي يجب إكسابها للفرد في ضوء تثقيفه تكنولوجيًا، وتتضمن تلك المعارف: الحقائق، والمفاهيم، والمصطلحات، والقوانين، والنظريات، ويكون ذلك على مستويات عقلية متعددة كالتذكر، والفهم، والتطبيق، والتحليل، والتركيب والتقويم.
- البعد المهاري، ويشتمل هذا البعد على كافة أنواع المهارات التي ينبغي تزويد الأفراد بها حول مجالات تكنولوجيا المعلومات، حيث يضم هذا البعد: المهارات العقلية كمهارات التفكير العلمي، ومهارات التفكير الناقد، ومهارات التفكير الابداعي، والمهارات العملية كمهارات استخدام الحاسوب وكيفية التعامل مع ملحقاته وصيانته، والمهارات الاجتماعية كمهارات التعاون مع الآخرين، والعمل ضمن فريق وغيرها.
- البعد الوجداني، ويتضمن هذا البعد جوانب الشعور والرغبة والميل العاطفي والرد الانفعالي تجاه التكنولوجي وغيرها.
- البعد الأخلاقي، ويقصد به تزويد الفرد بالقيم والحدود الأخلاقية التي يجب أن يتمتع بها عند التعامل مع التكنولوجيا وتطبيقاتها، كما يركز على زيادة مستوى وعي الفرد بالقضايا الأخلاقية المتعلقة بالتكنولوجيا، وتنمية قدراته على فهم وتحليل أسباب تلك القضايا ونتائجها.
- بعد اتخاذ القرارات، ويعد هذا البعد من أهم أبعاد الثقافة التكنولوجية، ويركز هذا البعد على تدريب الفرد وتأهيله وإكسابه القدرة على اتخاذ القرارات وإصدار الآراء أو الأحكام الصائبة عند مواجهته لأي مشكلة تتعلق بالتكنولوجيا، حيث يصبح الفرد قادرًا على اتخاذ القرار المناسب من خلال الاختيار المنطقي لحلٍ ما من ضمن مجموعة من الحلول أو الآراء البديلة والمفاضلة بينها.

## وفي دراسة (Hodge, Sepelyak, & Becker, 2010) ذكرت بعض المحاور المتضمنة في كل من أبعاد الثقافة التكنولوجية التالية:

• المعرفة: وتتضمن إدراك أهمية انتشار التكنولوجيا في الحياة اليومية، ومعرفة أن التكنولوجيا التكنولوجيا قد تؤدي إلى مخاطر يمكن توقع بعض منها، بالإضافة إلى فهم أن التكنولوجيا تظهر قيم وثقافة المجتمع.

- القدرات والمهارات: وتتضمن مهارات عملية مثل استخدام برامج الكمبيوتر، والتصفح عبر الإنترنت، بالإضافة إلى مهارات عقلية مثل مهارة حل المشكلات التقنية في العمل، ومهارات التفكير النقدي، وحل المشكلات اليومية، والقدرة على تجميع المعلومات المتعلقة بقضايا التكنولوجيا من مصادر مختلفة.
  - اتخاذ القرار السليم: وتتضمن القدرة على اتخاذ القرار بشأن تطوير واستخدام التكنولوجيا.

## وحسب ما ذكر في دراسة (Wonacott, 2001) فقد اقتصرت أبعاد الثقافة التكنولوجية على:

- البعد المعرفي: ويشمل المعرفة الواسعة لحل مشاكل التكنولوجيا، والآثار الاجتماعية للتكنولوجيا، والمعرفة المسبقة من التخصصات الأخرى، بالإضافة إلى شكل وبنية المعارف التكنولوجية.
- البعد المهاري: وتشمل المهارات العملية والمهارات العقلية، مثل مهارات التقييم والتفكير التحليلي، والإبداع، وحل المشكلات، ومهارات البحث والتحليل.
- البعد الوجداني: ويتضمن هذا البعد المهارات العاطفية، مثل القدرة على التصرف وحب العمل والاهتمام بالتكنولوجيا والحرص عليها.
  - البعد الأخلاقي: مثل الآثار الأخلاقية للتكنولوجيا، والتصرف بحسن نية.
  - البعد الاجتماعي: الشعور بالمسؤولية الاجتماعية، وعادات العمل الإيجابية.

## ولقد بينت دراسة (Rambousek, Štípek, & Vaňková, 2016) بأن هناك أبعاد للثقافة التكنولوجية وهي كالتالي:

- المعارف: وتشمل تصفية وتبادل وتقييم المعلومات، والقدرة على تخزينها واسترجاعها، بالإضافة إلى معرفة كيفية استخدام قنوات التواصل الاجتماعي في نقل المعلومات وتبادلها.
- المهارات: وتشمل المهارات الأساسية للمستخدم، مثل العمل في نظام التشغيل، وإدارة الملفات، بالإضافة إلى مهارة التصفح عبر الإنترنت، ومعالجة البيانات والنصوص واستخدام الوسائط المتعددة والنشرعبر المواقع.
- الاتجاهات: وتشمل تحديد الاحتياجات والاستجابات التكنولوجية، والاستخدام الإبداعي والمبتكر للتكنولوجيا، والميل إلى حل المشاكل التقنية.

جدول (2.1): أبعاد الثقافة التكنولوجية

اتخاذ	الوجداني	الاجتماعي	الأخلاقي	المهاري	المعرفي	البعد
القرارات						الدراسة
	/		/	/	/	أبوعودة (2006م)
/	/	/	/	/	/	زقوت (2013م)
		/	/	/	/	أبوحسن (2014م)
	/			/	/	عبدالمنعم (2003م)
		/	/	/	/	الفقعاوي (2007م)
				/	/	شرف (2009م)
/	/		/	/	/	عیاد (2013م)
/				/	/	Hodge, Sepelyak, & ) (Becker, 2010
	/	/	/	/	/	(Wonacott, 2001)
			/	/	/	Rambousek, Štípek,) (& Vaňková, 2016

وفي ضوء ماسبق يمكن القول بأن الثقافة التكنولوجية مصطلح متعدد الأبعاد يمثل الحد الأعلى من الخبرات والمهارات والمعارف التي ينبغي تزويد الأفراد بها، وبالنظر إلى تعدد تلك الأبعاد فإن هذه الدراسة ركزت على أبعاد محددة تتناسب مع خصوصية الوزارات محل الدراسة، وهي (البعد المعرفي، البعد المهاري، البعد الأخلاقي، البعد الاجتماعي) حيث يتضح من الجدول السابق أن جميع الدراسات المذكورة اتفقت على أهمية البعد المعرفي والبعد المهاري ومن ثم البعد الأخلاقي والاجتماعي لذلك تم اختيارهما كأبعاد للثقافة التكنولوجية في هذه الدراسة.

## خامسًا: أهداف الثقافة التكنولوجية

إن الهدف الرئيس للثقافة التكنولوجية هو إعداد الفرد المثقف تكنولوجياً بمستوى يتواكب مع التطورات التقنية الحديثة نتيجة الثورة التكنولوجية، ولتحقيق هذا الهدف الرئيسي ينبغي العمل على تحقيق عدد من الأهداف الفرعية كما ذكر كل من (البايض، 2009م) و (أبوعودة، 2006م) في دراستهم، وهي:

#### 1-أهداف شخصية، وتتضمن مايلي:

- تعریف الأفراد بمبادئ وأسس التكنولوجیا الحدیثة وربط ذلك بالتطبیقات المتطورة.
  - زیادة الوعي لدی الأفراد بتأثیرات التكنولوجیا علی كل من الفرد والمجتمع.
- تنمية مهارات الأفراد التكنولوجية واستخدامها في حل ما يواجههم من قضايا ومشكلات في حياتهم اليومية وتدريبهم على ممارسة التفكير العلمي الناقد.
  - تتمية قدرة الأفراد على اتخاذ القرارات الصائبة حيال ما يتعرضون له من مشكلات.
- زيادة الحس الأمني لدى الأفراد تجاه التكنولوجيا وتطبيقاتها، واكسابهم القدرة على التمييز أيها أكثر جودة وأقلها خطرًا.
- تنمية وعي الأفراد بمواطن الخطر في بعض المنتجات التكنولوجية وقواعد التعامل معها.

## 2- أهداف إجتماعية، وتتضمن مايلى:

- رفع مستوى فهم الأفراد للقضايا والمشكلات الاجتماعية الناتجة عن استخدام التكنولوجيا.
- تنمية قدرة الأفراد على حل المشكلات والقضايا الاجتماعية التي تواجههم واتخاذ القرار المناسب حيالها.
- تنمية فهم الأفراد للحدود الأخلاقية والقيم الاجتماعية المتعلقة باستخدام التكنولوجيا
   وتطبيقاتها في أي مجال من المجالات.

## 3 - أهداف أكاديمية، وتتضمن مايلي:

- تتمية معارف الأفراد، ورفع مستوى نموهم الأكاديمي في مجال التكنولوجيا.
  - زيادة اهتمام الأفراد بمتابعة كل ما هو جديد في مجال التكنولوجيا.
- زيادة الرغبة والميول الأكاديمية لدى الأفراد للمشاركة في أنشطة مثل عقد الندوات واقامة المؤتمرات العلمية والتكنولوجية.

#### 4- أهداف مهنية، وتتضمن مايلي:

- زيادة مهارة الأفراد في البحث على فرص العمل المناسبة في مجالات التكنولوجيا.
- تعريف الأفراد بمتطلبات ومواصفات العمل في مجالات التكنولوجيا، وطبيعة الأدوار والمهام التي يجب القيام بها.
  - إلمام الفرد بالإيجابيات والسلبيات الناتجة عن العمل في مجالات التكنولوجيا.
- تنمية مهارات الأفراد وقدراتهم التي تؤهلهم للعمل في مجالات التكنولوجيا، وتدريبهم عمليًا على ممارسة هذه المهارات.

## ويورد المهتمون بفكرة نشر الثقافة التكنولوجية للجميع، عدداً من الأهداف والمبررات منها ما يلى (الفقعاوى، 2007م):

- تنمية مهارات الأفراد العقلية والإبداعية من خلال معرفتهم بالتكنولوجيا وتطبيقاتها.
- تنمية المهارات الضرورية لدى الأفراد من خلال رفع المستوى المعرفي بالتكنولوجيا كمهارات جمع وتحليل وتفسير البيانات والمعلومات.
- إن الثقافة التكنولوجية تزيد من جرأة الفرد على الخوض في مجالات التكنولوجيا المتنوعة وتجعله في متابعة مستمرة لما يجري حوله من تطورات في مجال العمل.
- تزيد الثقافة التكنولوجية من قدرة الفرد على حل المشكلات باتباع خطوات معينة متسلسلة بشكل منطقى تؤدى إلى الحل الصحيح.

## كما أن أبو حسن (2014م) ذكر في دراسته عددًا من الأهداف التي تسعى إليها الثقافة التكنولوجية مثل:

- أنها تسهم في إكساب الأفراد العديد من المفاهيم والمهارات التكنولوجية التي تسمح لهم بالتفاعل الإيجابي مع المستجدات التكنولوجية.
- تعمل على تتمية قدرات الأفراد في حل المشكلات التكنولوجية، وإثارة تفكيرهم لاستتباط أفكار أعمق، كما وتتمي لديهم روح المبادرة في عرض الأفكار الجديدة وتطبيقها من خلال امتلاك العديد من المهارات اليدوية والاجتماعية والعقلية واكسابهم العديد من المفاهيم التكنولوجية.
- تمكن الأفراد من معالجة المشكلات والمعلومات بصورة وظيفية وتطبيقها على مختلف المواد والأدوات.

## وقد ذكرت دراسة (النادي، 2007م) أن من أهداف الثقافة التكنولوجية مايلى:

- تزويد الأفراد بالحد الأقصى من المعرفة والتكنولوجيا والمهارات التي تمكنهم من مواصلة التكيف مع ظروف ومستجدات الحياة، والتعامل مع مشكلات مجتمعاتهم.
- توفير المعرفة والمهارة التكنولوجية؛ لأنها ضرورية لإعداد الأفراد للمواطنة الصالحة في ظروف هذا العصر سريع التقدم والتغير الرقمي.
  - ملاحقة ما يستجد من تغيرات في المعرفة التكنولوجية، وأثرها على حياة المجتمع وأفراده.
- تزويد الأفراد بثقافة عصرية، تتيح لهم القد رة على مواجهة التحدي الحضاري والتكنولوجي.
- إعداد الأفراد وتهيئتهم لحياة المستقبل، الذي يحمل في طياته المزيد من التقدم العلمي المتلاحق، والتقدم التكنولوجي المتسارع.

## ويصنف عياد وعوض (2006م) في ضوء مراجعتهما للعديد من المشاريع العالمية الأهداف العامة للثقافة التكنولوجية إلى أربعة مجالات رئيسة هي (النادي، 2007م):

- المعرفة التكنولوجية والفهم.
  - القدرات التكنولوجية.
  - التكنولوجيا والمجتمع.
- التكنولوجيا والحاجات الوجدانية للفرد.

ويمكن استنتاج أنه إذا تحققت هذه الأهداف سيتكون لدينا جيل مثقف تكنولوجياً يستطيع أن يواكب متغيرات الثورة التكنولوجية الحديثة، وسيكون عنصرًا فعالًا وإيجابيًا يساهم في تقدم المجتمع وتطوره.

#### سادساً: أهمية الثقافة التكنولوجية

- إن أهمية الثقافة التكنولوجية تكمن فيما يلي: (شرف، 2009م)
- 1. إعداد الأفراد للعيش والإنخراط في مجتمع يتزايد اعتماده على التكنولوجيا بكافة أشكالها.
- إعداد الفرد ليكون عضوًا نافعًا في المجتمع، باكتسابه المعارف والمهارات التي تساعده في تطوره الوظيفي.
  - 3. تشجيع الأفراد على الإبداع والتعبير عن قدراتهم الإبداعية وميولهم ورغباتهم تجاه التكنولوجيا.
    - 4. تحفيز الأفراد على التفكير العلمي الناقد.
    - 5. بناء شخصية الفرد القائمة على حب النظام والنظافة والإخلاص في العمل.
  - 6. تتمية بعض القيم الأخلاقية والعادات الإيجابية نحو العمل التقنى واستخدام الحاسوب.

## إن تدريب الأفراد واكتسابهم للمعلومات وممارستهم للمهارات المتعلقة بالثقافة التكنولوجية ستساعدهم على تحقيق أمور كثيرة وهامة وهي: (الفقعاوي، 2007م)

- نزع الرهبة والخوف من قلوب الكثير من الناس نحو التكنولوجيا بما فيها الحاسوب، والتخلص من الأفكار السلبية التي تنظر إليه على أنه أداة معقدة لايمكن التعامل معها بسهولة، والتأكيد على أنه ما وجد إلا من أجل راحة وخدمة البشرية، ومن ثم فإن إلمام الناس بكيفية استخدامه والتعامل معه يزيد من جرأتهم للتعامل معه ويقلل من درجات القلق والخوف الذي يشعرون به نحوه.
- إن الثقافة التكنولوجية تعين الفرد على التحكم في المعلومات وتوزيعها، كما وتجعله قادرًا على القيام بوظائفه على أفضل وجه.
- إن إلمام الفرد بالمهارات الأساسية والمعارف الضرورية في مجال التكنولوجيا تمكنه من التعامل مع الحاسوب بسهولة، مهما كانت الوظيفة التي سيختارها كي يعمل بها مستقبلاً.
- أصبح التعامل مع الحاسوب واستخدامه ضرورة من ضروريات الحياة، خاصة وأنه أصبح من اهتمام الكبار والصغار.

ويمكن القول بأن أهمية الثقافة التكنولوجية تزداد بالنسبة للوزارات محل الدراسة حيث إنها تحفز الموظفين على الإبداع وإعداد البرامج والتطبيقات التي تخدم المجتمع وتزيد من سرعة إنجاز المهام وتحسن جودة الخدمات المقدمة، كما وتتمي القيم الأخلاقية والعادات الإيجابية في التعامل مع التكنولوجيا، بالإضافة إلى أنها تزيد من قدرات الموظف وتدفعه للقيام بوظائفه على أفضل وجه.

## سابعاً: وسائل نشر الثقافة التكنولوجية وإعلام المستفيدين بالخدمات الإلكترونية

تطورت وسائل نشر الثقافة التكنولوجية وتعددت في السنوات الأخيرة تطوراً هائلاً بفضل التقدم العلمي والثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم، فأصبحت وسائل الإعلام تمارس دوراً جوهرياً في إثارة اهتمام الجمهور بالتكنولوجيا الحديثة وماتقدمه من خدمات، حيث تعد وسائل الإعلام مصدراً رئيساً يلجأ إليه الجمهور في استقاء معلوماته عن كافة القضايا التكنولوجية بسبب فاعليته الاجتماعية وانتشاره الواسع، كما وتلعب وسائل الإعلام دوراً كبيراً في تشكيل ثقافة الإنسان المعاصر، وتلعب دوراً وسيطاً بين الجمهور (المستفيدين) والحكومة (مقدمي الخدمات)، وبين قطاعات مختلفة داخل الحكومة نفسها وبين الحكومات الأخرى (حلس ومهدي، 2010م).

فعلى الرغم من أن الخدمات الإلكترونية أصبحت تمثل ركنًا أساسيًا وضروريًا بالنسبة لكثير من المستفيدين، إلا أن هذه التكنولوجيا بحاجة إلى من يوصلها إليهم عبر الوسائل المناسبة، وبخاصة وسائل الإعلام الحديثة التي أضحت أفضل القنوات وأسرعها وصولاً لأعداد كبيرة من المستفيدين على نحو لم يسبق له مثيل.

وتختلف وسائل الإعلام اليوم حيث تعددت أنواعها وأصنافها، ويشمل التعريف التقليدي لوسائل الإعلام كل من الأدوات الإعلامية المقروءة (كالصحف والمجلات)، والمسموعة (كالمذياع)، والمرئية (كالتلفزيون) التي تنقل للأفراد المعلومات والأخبار، إلا أنه بدخول العالم مرحلة (الإنترنت) أخذت الثورة التكنولوجية بعداً جديداً غير مسبوق، وأصبحت مواقع الإنترنت والبريد الإلكتروني يلعبان دوراً متزايداً في تسهيل تدفق المعلومات بسرعة مذهلة وتكلفة اقتصادية بسيطة (التتمية، 2008م).

فهذه الوسائل تهدف إلى نشر الثقافة التكنولوجية، والتعريف بالخدمات الإلكترونية التي تحدث في العالم، ولها أهمية بالغة في حياتنا لما لها من وظائف ودور فعال في مجتمعنا، وذلك يؤكد أن وسائل الإعلام جزء لا يتجزأ من المجتمع الذي تعمل فيه، ولقد اهتمت الحكومة الإلكترونية في قطاع غزة متمثلة في الوزارات الحكومية المقدمة للخدمات الإلكترونية بتقديم العديد من الخدمات الإلكترونية، التي تهدف إلى تسهيل إجراء المعاملات، وخفض التكاليف، وسرعة الإنجاز في سبيل خدمة المواطنين، وتقديم أفضل سبل الراحة لهم، كما وسعت الوزارات محل الدراسة والتي تشمل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ووزارة المالية، وديوان الموظفين العام لنشر الثقافة التكنولوجية لضمان نجاح خدماتها الإلكترونية، وذلك باستخدام العديد من طرق ووسائل النشر الحديثة، وإعلام كافة المستفيدين بكيفية استخدامها، ولقد تم حصر هذه الوسائل فيما يلى:

#### أولاً: الموقع الإلكتروني

يمثل الموقع الإلكتروني الواجهة الأساسية للوزارة فهو يشبه البطاقة التعريفية للشخص، والتي من خلالها يمكن معرفة كافة المعلومات الهامة، فهو يحتوي على كافة المعلومات والبيانات الخاصة بالوزارة من مهام، وأهداف، وهيكلية، وقطاعات، ووحدات، وادارات عامة، وسياسات واستراتيجيات بالإضافة إلى الأنشطة والخدمات والإصدارات المقدمة من الوزارة، كما وتسطيع الوزارة من خلاله نشر كافة الخدمات الإلكترونية المقدمة، وإعلام المستفيدين بها، ومن خلال الاطلاع على المواقع الإلكترونية الخاصة بالوزارات محل الدراسة، وُجد أن كل وزارة تصنف خدماتها الإلكترونية حسب الفئات المستفيدة إلى قطاعات كالتالى:

- 1. وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تصنف خدماتهاالإلكترونية إلى 4 قطاعات، وهي: (http://www.mtit.gov.ps/)
  - الخدمات الإلكترونية المقدمة إلى قطاع الأفراد.
  - الخدمات الإلكترونية المقدمة إلى قطاع الموظفين.
    - الخدمات الإلكترونية المقدمة إلى قطاع الأعمال.
  - الخدمات الإلكترونية المقدمة إلى القطاع الحكومي.
  - 2. وزارة المالية تصنف خدماتها الإلكترونية إلى 3 أنواع، كالتالي: (http://www.mof.gov.ps)
    - خدمات الجمهور.
    - خدمات الموظفين.
    - خدمات الجهات الحكومية.
- 3. بينما ديوان الموظفين العام لم ينشر تصنيف معين لخدماته الإلكترونية عبر موقعه الإلكتروني، وإنما ذكر الخدمات المقدمة في صفحة مستقلة باسمها، لذلك تم تصنيفهم حسب نوع الخدمة إلى: (http://diwan.ps/)
  - خدمات حكومية.
  - خدمات الموظفين.
  - خدمات المواطنين.

كما وُجد أن الوزارات صممت العديد من النوافذ عبر موقعها الإلكتروني لنشر الخدمات الإلكترونية وزيادة الوعى بكيفية استخدامها، وتم حصرها فيما يلى:

#### أ- مركز خدمة الجمهور:

يمكن اعتباره أحد وسائل نشر الثقافة التكنولوجية وإعلام المستفيدين بالخدمات الإلكترونية المقدمة، وترى الباحثة أن هذه النافذة خاصة بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، حيث تم انشائه خلال الربع الأول من عام 2015م، وذلك في إطار دور الوزارة المستمر وسعيها الدؤوب لتقديم أفضل الخدمات للمواطنين، ومعالجة كافة المشاكل التي تواجه المنتفعين من الخدمات الإلكترونية والبرامج القياسية التي تقدمها الوزارة سواء للمواطنين أو الموظفين، ويعد مركز خدمات الجمهور أحد أهم المراكز التي تتعامل بشكل مباشر مع المواطنين، وهو المسئول عن معالجة القضايا المتعلقة بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارة، ومن مهامه ومسئولياته ما يلى: (http://www.mtit.gov.ps/index.php/c\_home/showNew/1897)

- معالجة القضايا المتعلقة بالخدمات الإلكترونية كإنشاء حساب إلكتروني لنظام الدخول الموحد.
  - استرجاع كلمة المرور لنظام الدخول الموحد عند فقدها.
  - تقديم الدعم الفنى للخدمات الإلكترونية الخاصة بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
    - الرد على الاستفسارات المتعلقة بالخدمات المقدمة عبر البوابة الإلكترونية.
- استقبال شكاوى المواطنين المتعلقة بالخدمات الخاصة بالاتصالات الثابتة والخلوية وخدمات الإنترنت مع الشركات المرخصة والمقدمة لهذه الخدمات، وذلك من خلال الاتصال على الرقم المجاني (1800–101–102)، أو الرقم المختصر (131)، أو من خلال الشكاوى على موقع الوزارة الإلكتروني.
- مساعدة المواطنين من خلال توجيههم لجهات الاختصاص، تبعًا لموضوع الشكوى (مالية، فنية، استعلام).
- توعية المواطنين نحو الاستفادة من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

#### ب- خدمة الاستفسارات والشكاوى:

ويمكن اعتبارها نافذة أو زاوية من الموقع مخصصة لتقديم الشكاوى والاقتراحات، حيث يمكن للمستقيد عن طريق هذه الخدمة، التواصل مع الجهة المقدمة للخدمة للحصول على استفسار أو تقديم مقترح أو شكوى، وذلك من خلال تعبئة نموذج يذكر فيه اسم المتقدم وبريده الإلكتروني، وعنوان الرسالة ونص الرسالة، ويتم اختيار الجهة المراد التواصل معها والموجه لها الاقتراح أو الشكوى أو الاستفسار.

## ت- خدمة الدعم الفني (تواصل معنا):

ويمكن تعريفها بأنها زاوية من الموقع تعرض فيها بيانات الاتصال الخاصة بالوزارة، مثل: عنوان الوزارة حسب الموقع الجغرافي، صندوق البريد، رقم جوال، البريد الالكتروني، الموقع الالكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالوزارة مثل (الفيسبوك، تويتر، يوتيوب).

## ث- هاتف/فاكس مخصص للشكاوي والاقتراحات:

وحسب تصميم المواقع الإلكترونية للوزارات محل الدراسة، ترى الباحثة أن هذه الخدمة خاصة بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات؛ حيث توفر الوزارة رقمًا مجانيًا للاتصال وهو 1800101102، مخصص للرد على الشكاوى والاقتراحات الموجهة للاستفسار عن الخدمات الإلكترونية.

#### ج- البوابة الإلكترونية للخدمات الحكومية:(http://eportal.gov.ps

لقد تم تطوير موقع البوابة لتكون نافذة للحكومة الإلكترونية، يصل من خلالها الموظف للخدمات الإلكترونية المقدمة من الدوائر الحكومية، ويتعرف على آليات الحصول عليها، وبإشراف من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي خصصت صفحة لهذه البوابة على موقعها الإلكتروني، حيث يعرض موقع البوابة الإلكتروني الخدمات الحكومية بشكل مباشر، ويساعد طالب الخدمة على الوصول إليها بسهولة، كما يوفر هذا الموقع إمكانية الحصول على بعض الخدمات بشكل كامل من خلال الشبكة، بداية من الاستعلام ومرورًا بجميع المراحل الأخرى (استمارات، خطوات، ...إلخ)، وصولًا إلى السداد والحصول على الخدمة بالكامل.

كما وتحتوي البوابة الإلكترونية على دليل المؤسسات الذي يمكن من خلاله الوصول إلى بيانات العديد من وزارات حكومية وهيئات وبلديات واتحادات ونقابات والجمعيات الأهلية والمراكز الطبية والمراكز الشبابية.

#### ح- إصدارات الوزارة:

وترى الباحثة أن الوزارة محل الدراسة تقوم بنشر العديد من الإصدارات على هيئة تقارير واحصائيات أو نشرات عامة أو نشرات خاصة في أمن المعلومات أو نشرات إعلامية، وجميع هذه الإصدارات تنشر عبر الموقع الإلكتروني للوزارة؛ بهدف إعلام المستفيدين بكافة إنجازاتها، ورفع مستوى الوعي والثقافة لديهم.

## خ- الأسئلة الشائعة:

ومما تم ملاحظته عبر الموقع الإلكتروني للوزارة محل الدراسة أنها تقوم بنشر عددًا من الأسئلة الشائعة التي يكثر السؤال عنها، ويتم وضع الإجابة عليها بهدف توضيح بعض الاستفسارات الهامة، كالاستفسار عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارة، وشرح بعض التفاصيل الخاصة بها، وكيفية الحصول عليها، مثل خدمة الشيكات الإلكترونية، ونظام الدفع الإلكتروني، وكيفية الاستفادة من تطبيقات الهاتف المحمول التي تصدرها الوزارة.

## د- الدعم الفني لنظام الدخول الموحد: (http://eapp.gov.ps/maineapp/c\_dashboard/sso)

يقدم النظام مجموعة من الوسائل الخاصة بالتواصل مع المستفيدين؛ لتقديم الدعم الفني لهم، وذلك لأهمية الإجابة السريعة لكافة المستفيدين مع حل الاشكاليات المتعلقة بحساباتهم، وذلك من خلال:

- 1. توفير مندوبين لتقديم الدعم الفني في كافة الدوائر الحكومية وبصلاحيات تمكنهم من انشاء الحسابات واعادة تعيين كلمات المرور لكافة المستخدمين والمستفيدين دون قيود، حيث تظهر بيانات كافة المندوبين وبيانات الاتصال والتواصل معهم.
- 2. توفير مركز خدمة جمهور خاص بتقديم الدعم الفني لنظام الدخول الموحد مع تخصيص رقم مباشر للمركز 1700101102 وإمكانية استقبال مكالمات الجمهور وتقديم ما يلزم لهم من دعم واسناد، بالإضافة لإمكانية استقبال الجمهور في المركز طيلة فترة الدوام الرسمى.
- 3. متابعة شكاوي مستخدمي النظام عبر نظام الشكاوى الإلكتروني الخاص بالوزارة، حيث يتم استلام الشكاوى ومتابعتها والرد على صاحبها من قبل الجهات المختصة.
- 4. توفير نظام الدعم الفني المباشر مع مسؤولي النظام، وذلك من خلال خدمة "تواصل معنا" وإرسال طلبات المساعدة والاستفسار حيث يتم استقبالها والإجابة عليها مع إشعار المستفيدين وصاحب الشكوى بالمعلومات المطلوبة.

#### ذ- سياسة الخصوصية والاستخدام: (http://eapp.gov.ps/maineapp/c\_dashboard/sso)

#### 1. سياسة الاستخدام

تعمل بوابة الدخول الموحد كموفر لبيانات دخول المواطنين والجمعيات والشركات، يتم من خلالها التحقق من بيانات الدخول، ويتم توفير هذه الخدمة لمزودي الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي لتسهيل عمليات التسجيل والدخول، وبالتالي فإن البوابة غير مسئولة عن الخدمات الإلكترونية التي توفرها المؤسسات الحكومية التي تستخدم الخدمة، وفي حال حدوث أي اعتراض على جودة ونوعية الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارات والمؤسسات المختلفة يتم الرجوع إلى الوزارة المعنية بالخدمة؛ لتقديم الآراء والمقترحات.

يجوز لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إنهاء أو تقييد أو إيقاف دخول أي مستخدم إلى البوابة دون إشعار ولأي سبب كان، بما في ذلك مخالفة شروط وبنود الاستخدام أو أي سلوك آخر قد تعتبره الوزارة حسب تقديرها الخاص غير قانوني أو مضرًا بالآخرين، وفي حالة الإنهاء، فإنه لن يكون مصرحًا للمستخدم بالدخول إلى هذه البوابة.

#### 2. الخصوصية وسرية المعلومات

تعتبر الخصوصية وسرية المعلومات على قائمة الأولويات التي تحرص عليها إدارة بوابة الدخول الموحد، فهي تبذل قصارى جهودها لتقديم خدمة ذات جودة عالية لكل المستفيدين، كما تشترط على المستفيدين من خدماتها الاطلاع المستمر على شروط ومبادئ الخصوصية وسرية

المعلومات لمعرفة أية تحديثات تتم عليها، علماً بأن إدارة البوابة غير مطالبة بالإعلان عن أية تحديثات تتم على تلك الشروط والمبادئ، حيث يمكن اعتبار دخول الشخص للبوابة هو بمثابة موافقته على تلك الشروط والمبادئ.

ولقد تم عمل وثيقة الخصوصية وسرية المعلومات، والتي تلعب دورًا هامًا في زيادة وعي المستخدمين بكيفية التعامل مع البيانات التي يتم جمعها منهم عند زيارة البوابة، والاطمئنان على سريتها والمحافظة عليها بشكل آمن يضمن حمايتها من الفقدان أو الدخول غير المصرح به، أو إساءة الاستخدام، وبمجرد قيام المستخدم بتسجيل الدخول إلى بوابة الدخول الموحد، يقوم الخادم الخاص بالبوابة بتسجيل عنوان بروتوكول شبكة الإنترنت IP الخاص بالمستخدم، وتاريخ ووقت الزيارة والعنوان URL الخاص بأي موقع إلكتروني تتم منه إحالة المستخدم إلى بوابة الدخول الموحد.

#### ر - دليل الاستخدام للموظفين: (http://eapp.gov.ps/maineapp/c\_dashboard/sso)

يُمكّن نظام التسجيل الإلكتروني الموحد المستخدم من الحصول على هوية إلكترونية مماثلة لهويته الشخصية، يتم استخدامها في معاملاته الحكومية وفي الخدمات التي تقدمها الوزارات والمؤسسات الحكومية، وبالتالي يصبح لدى كل مستخدم هوية إلكترونية إضافة للهوية الشخصية، وللحصول على ذلك يجب القيام بالخطوات التالية:

- 1- عند طلب التسجيل في الدخول الموحد يتم التوجه للرابط التالي المخصص والضغط فتظهر صفحة يقوم المستخدم فيها بإدخال رقم الهوية في المكان المخصص والضغط على التالي بشرط أن يوافق على سياسة الخصوصية والاستخدام بعد قراءتها، ثم يجيب عن باقي الأسئلة التي ستطرح عليه مع الأخذ بعين الاعتبار الملاحظات الواردة في الصفحة، علماً أن آلية الإجابة على هذه الأسئلة تهدف إلى وصول أقصى درجات الأمان والسرية لصاحب رقم الهوية الصحيح.
- 2- بعد الإجابة عن الأسئلة بشكل صحيح سينتقل المستخدم للصفحة التالية، ثم يقوم بإدخال البيانات المطلوبة بشكل صحيح ثم يضغط التالي، و بعد الضغط على التالي يتم إرسال كود التفعيل إلى عنوان البريد الإلكتروني الذي قام بإدخاله.
- 3- يتوجه المستخدم لبريده الإلكتروني ويقوم بالضغط على الرابط المرسل إليه، وبذلك يتم تفعيل اشتراكه، حيث يمكنه بعدها الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الحكومة باستخدام

حساب الدخول الموحد. ملاحظة: هناك احتمال وجود الرسالة في قسم (غير هام أو الجنك) بدلًا من صندوق الوارد.

- 4- بعد تسجيل الدخول في موقع الخدمة (<a href="http://elogin.gov.ps">http://elogin.gov.ps</a>) تظهر صفحة البيانات الشخصية، حيث بإمكان المستخدم تعديل بياناته الشخصية وتحديثها، إضافة إلى إنشاء اسم مستعار وهو اسم بديل عن رقم الهوية يمكن إنشاؤه لاستخدامه في عملية تسجيل الدخول بالإضافة لرقم الهوية نفسه، أي أن الاسم المستعار لا يلغي رقم الهوية، كما ويمكن من خلال هذه الصفحة تغيير كلمة المرور بالضغط على" كلمة المرور " بالأعلى.
- 5- أما عند الضغط على كلمة مرور الموظف (تظهر في حالة كان الفرد موظفاً) حيث يتمكن الموظف من إدخال كلمة مرور جديدة وخاصة في خدمات الموظف، ويستخدمها للدخول إلى الخدمات الخاصة بالموظفين فقط، على أن تصبح كلمة المرور القديمة وكأنه مواطن فقط ويستخدمها للدخول للخدمات المتاحة للمواطنين فقط.
- 6- يمكن استرجاع كلمة المرور عند فقدها، وذلك عن طريق الضغط على "هل فقدت كلمة المرور؟" الموجودة في صفحة تسجيل الدخول، ثم يدخل المستخدم رقم الهوية في خانة اسم المستخدم ويضغط التالي، سيتم بعدها السؤال عن البريد الإلكتروني، وبعد كتابته بشكل صحيح يتم طرح سؤال عشوائي للتأكد والتحقق من الشخص صاحب الهوية، بعد ذلك يتم عمل كلمة مرور عشوائية وإرسالها للبريد الإلكتروني وكذلك للهاتف الخلوي "الجوال."

#### ز- ورشات ولقاءات:

ولقد تبين لدى الباحثة أن الوزارة مقدمة الخدمة تقوم بعقد العديد من ورش العمل واللقاءات التي تسعى إلى تحقيق الأهداف التي تخطط إليها، ومن أمثلة هذه اللقاءات ما كان بين "المجلس التشريعي" و "وزارة الاتصالات" حيث تم الاتفاق على عمل خطة لتعزيز الخدمات الإلكترونية، كما تقوم الوزارة بإصدار تقارير شهرية وربعية ونصفية وسنوية بأبرز الأنشطة والخدمات التي تقدمها.

## س- النافذة المصورة (المرئيات):

ولقد لاحظت الباحثة أن الوزارة محل الدراسة تقوم بنشر العديد من الفيديوهات عبر النافذة المصورة التي تهدف إلى نشر الثقافة وزيادة الوعي لدى المستفيدين والمهتمين بأنشطة وخدمات الوزارة، ومن هذه الفيديوهات ما هو متعلق بالخدمات الإلكترونية وشرح آلية استخدامها، وكيفية الاستفادة منها فتكون هذه الفيديوهات بمثابة برنامج توضيحي يشرح خطوات عملية مسجلة لكيفية الدخول إلى الخدمة واستكمال إجراءاتها، أو قد يكون شرح توضيحي للطرق والخطوات

بالصور أو عرض الشرائح، ومن هذه الفيديوهات ما هو عبارة عن لقاءات صحفية عبر الإذاعات والفضائيات مع المسئولين والمدراء في الوزارة لعرض أهم الأنشطة والمشاريع التي تقدمها الوزارة.

#### ثانيًا: مواقع التواصل الاجتماعي

ويمكن القول أنه في الأعوام الأخيرة قد ظهرت بعض الوسائل التكنولوجية الحديثة والتي يمكن اعتبارها من أسرع الوسائل نقلًا للثقافة وأيسرها للتواصل مع أفراد المجتمع، وأكثرها مقدرة على التأثير واحداث التغيير، وأحد أهم وسائل نشر الثقافة التكنولوجية، فلقد كانت الثقافة تتناقل بين الناس بوسائل مختلفة، إما عبر التلقي المباشر أو عبر قراءة الكتب أو وسائل الإعلام، حتى ظهرت مواقع التواصل الاجتماعي مثل (الفيسبوك – تويتر – الوتس أب – اليوتيوب) والتي تتميز بسرعة نقلها للثقافة بين أفراد المجتمع بطرق سهلة وبسيطة وميسرة عبر أجهزة الحاسب الآلي، بالإضافة إلى امكانية ربطها بالهاتف النقال الذي أسهم بشكل كبير في زيادة أعداد المستخدمين وهو ما يعتبر عنصرًا وعاملًا آخرًا مهمًا لنشر الثقافة التكنولوجية.

وتتتوع شبكات التواصل الاجتماعي بتنوع أدواتها وطريقة النشر فيها، ولكل شبكة تواصل اجتماعي ميزة تختص فيها، كما أن عملية المشاركة بين هذه الشبكات المختلفة توفر للمستخدم معرفة ما يستجد بكل سهولة، مما جعل الاقبال عليها يتزايد من كافة أنحاء العالم، في الوقت الذي تراجع فيه الإقبال على المواقع الإلكترونية، وبالرغم من الانتقادات الشديدة التي تتعرض لها الشبكات الاجتماعية على الدوام وخصوصاً موقع (الفيس بوك)، فإن هناك من يرى فيه وسيلة مهمة لنقل الثقافة التكنولوجية، إضافة لدوره الفاعل والمتميز كوسيلة اتصال ناجحة في التفاعل الاجتماعي.

تقدم شبكات التواصل الاجتماعي خدمات عديدة لمستخدميها، وتوجز (موسوعة ويكيبيديا الحرة) هذه الخدمات بالتعريف التالي: "معظم الشبكات الاجتماعية الموجودة حالياً هي عبارة عن مواقع ويب، تقدم مجموعة من الخدمات للمستخدمين مثل المحادثة الفورية والرسائل الخاصة والبريد الإلكتروني والفيديو والتدوين ومشاركة الملفات والصور وغيرها من الخدمات (المنصور، 2012م).

## وترى الباحثة أن من أهم المواقع التي تستخدمها الوزارات محل الدراسة ما يلي:

#### 1.فيس بوك:

هو أفضل شبكات التواصل الاجتماعي التي يمكن التثقيف من خلالها لمرونتها وتعدد الخيارات فيها، ويعتبر أشهر المواقع حول العالم وأكثرها استخداماً، حيث يتيح هذا الموقع تناقل الأفكار بالعديد من الوسائل المكتوبة، والمرئية، والمسموعة، بالإضافة إلى توفيره لإمكانية المحادثة الفورية وإرسال الرسائل، وقد بلغ عدد مستخدميه إلى ما يقارب المليار مستخدم حول العالم من مختلف الجنسيات والثقافات والبلدان، و أسس الموقع (مارك زوكربيرج) Mark العالم من مختلف في عام 2004م، ويحتل الموقع المركز الرابع عالميا طبقا لتصنيف اليكسا العالمي لتصنيف وترتيب المواقع الأكثر تصفحا لما يمتاز به من سهولة وانسيابية في التعامل، وما يوفره من خصائص وخدمات كبيرة ومختلفة (عبدالرزاق، 2013م).

ومن وجهة نظر الباحثة فإن موقع الفيس بوك له أهمية كبيرة وينتشر بشكل واسع بين عامة المستخدمين، ويمكن اعتباره من أفضل الوسائل المستخدمة لنشر الثقافة التكنولوجية وزيادة مستوى المعرفة بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارات محل الدراسة، وذلك لسرعة انتشاره وكثرة تداوله، وبالتالي فهو يعتبر الوسيلة الأولى المستخدمة في نشر الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارات الحكومية حسب ما صرح به مدير عام الإدارة العامة للمعلوماتية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ومن هنا فإن الوزارات محل الدراسة تقوم بنشر وإعلام المستفيدين بالخدمات التي تطلقها عبر صفحتها على الفيس بوك، حيث تمتلك كل وزارة صفحة على موقع الفيس بوك تنشر من خلالها جميع الأخبار والأنشطة التي تقوم بها، غير أن الصفحة الخاصة بوزارة المالية غير مفعلة حتى اللحظة، وسيتم تفعيلها قريبا كما هو موضح على الموقع الإلكتروني للوزارة.

#### 2. تويتر:

ظهر هذا الموقع في بدايات العام 2006 م، ويوفر ما يعرف بخدمة" التدوين المصغر"، حيث يسمح لمستخدميه بإرسال التغريدات من معلومات وأخبار وأحداث دورية وغيرها بحد أقصى من الأحرف 142 حرف للتدوينة الواحدة، ويعد موقع التويتر من أهم منافسي موقع التواصل الاجتماعي الشهير "الفيسبوك" الذي بدوره بدء باستقطاب الجماهير يوماً تلو الآخر، وتواصل النمو السريع لتويتر خلال السنوات التي تلت ظهوره ليتحول بعدها إلى وسيلة نشر الثقافات وتوزيع الأخبار والمعلومات والبيانات المختلفة (صالح، 2016م).

وترى الباحثة أن موقع تويتر يتميز بقوة محتواه وسرعة انتشاره أيضاً، فضلاً عن استخدامه من قبل أغلب المؤسسات والشركات كوسيلة من وسائل التواصل الاجتماعي بوجه عام، فهو يحتل مكانة منافسة للفيس بوك في استخدامه كوسيلة لنشر الثقافة لدى الوزارات محل الدراسة، حيث تمتلك الوزارة محل الدراسة صفحة إلكترونية على موقع تويتر تستطيع من خلالها نشر الأخبار والأنشطة التي تقوم بها، بالإضافة إلى إعلام المستفيدين بالخدمات التي تقدمها وأي خدمات جديدة تطلقها.

#### 3. واتس أب:

هو برنامج تراسل فوري مُحتكر ويستخدم في الأجهزة الذكية، وقد ظهر هذا البرنامج سنة 2009م من قبل بريان أكتون وجان كوم، وفي 19 فبراير 2014م استحوذ الفيس بوك عليه بمقدار تسعة عشر مليار دولار أمريكيّ.

( http://socialmedia10n.blogspot.com/2016/11/blog-post\_26.html)

ويمكن القول بأن الوزارات محل الدراسة تقدم خدمة الاشتراك بالواتس أب والتي تتشر من خلالها أخبار الوزارة، وكذلك خدمات وأنشطة الوزارة، بالإضافة إلى استقبال الشكاوى أو الاستفسارات حول الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر البوابة الإلكترونية، حيث يستطيع المواطن إرسال كلمة اشتراك إلى رقم الجوال ومن ثم تصله جميع الأخبار الهامة أولًا بأول.

#### 4. اليوتيوب:

يعتبر موقع اليوتيوب من أكثر المواقع انتشارًا في العالم، فلم يعد حكراً على مؤسسات إعلامية أو قنوات تلفزيونية فضائية، أو أشخاص مهتمين من الصحفيين وغيرهم، بل أصبح متاحاً لكل من يرغب بالحصول على موقع خاص به، ابتدءاً من كبار القادة والمسؤولين في العالم، إلى عامة الناس بمختلف فئاتهم العمرية وخصوصاً الشباب منهم، لما يقدمه من خدمات مميزة، حيث أضاف خدمة كبيرة وفاعلة لوسائل الإعلام والاتصال الجماهيري الحديثة (المنصور، 2012م).

وترى الباحثة بأن موقع اليوتيوب ساهم في نشر الثقافة التكنولوجية بين الناس، وأنه من أكثر المواقع ارتياداً حيث يوفر عدداً كبيراً من الفيديوهات المتنوعة وبشكل كبير جداً، فهو منصة مناسبة للجميع، كما أن اليوتيوب صار مصدراً من مصادر الدخل للعديد من الأفراد الذين يعتمدون في أعمالهم عليه، عدا عن كونه طغى على التلفاز، وحلّ محلّه عند العديد من المستخدمين، فمعظم ما يعرض على التلفاز يتم تحميله على اليوتيوب مباشرة.

وتتوفر لدى الوزارات محل الدراسة قنوات على موقع اليوتيوب تستطيع من خلالها نشر جميع الأخبار واللقاءات والأنشطة المصورة بالفيديو ويمكن مشاهدة تلك الفيديوهات والاستفادة منها، غير أن وزارة المالية لم تفعل قناتها بعد.

- رابط قناة اليوتيوب الخاصة بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات: <a href="https://www.youtube.com/user/mtitps">https://www.youtube.com/user/mtitps</a>
  - رابط قناة اليوتيوب الخاصة بديوان الموظفين العام:

https://www.youtube.com/channel/UC5vdvbrPO9jN5TijWaEuM3w

## ثالثًا: الرسائل القصيرة (SMS)

خدمة الرسالة القصيرة أو رُسَيلة (SMS) وهي اختصار لعبارة Phort message هي خدمة أطلقتها الحكومة الإلكترونية للتواصل بين المواطنين والدوائر والمؤسسات الحكومية عبر الرسائل القصيرة، وهي عبارة عن رسالة نصية مكتوبة، تكتب عن طريق لوحة أزرار الهاتف النقال وترسل عبر شبكات الهاتف الجوال، حيث تعتبر الرسائل القصيرة حلاً عملياً قليل التكلفة مقارنة بالمكالمات الصوتية.

وفي عصرنا الحالي أصبحت خدمة الرسائل القصيرة لا تقتصر على الارسال عبر أجهزة الجوال فقط، بل أصبح بإمكان شركات الاتصالات تقديم خدمات إرسال الرسائل النصية عبر الإنترنت إلى أجهزة الهاتف الجوال بتكاليف زهيدة، حيث يتميز الإرسال عبر الإنترنت بسهولة الكتابة وإمكانية إرسال رسالة واحدة لرقم جوال محدد، أو إرسال رسالة إلى آلاف بل مئآت الألوف من الجوالات دفعة واحدة، وتستخدم الرسائل النصية القصيرة كوسيلة إعلانية جديدة (https://ar.wikipedia.org/wiki)

وترى الباحثة بأن الوزارات محل الدراسة تستخدم الرسائل القصيرة في الإعلان عن خدماتها الإلكترونية، وإرسال الرسائل لإعلام المستفيدين بحالة الطلب المقدم للخدمة ونتائج الحصول عليها.

#### رابعًا: البريد الإلكتروني

يعد البريد الإلكتروني (Electronic Mail) أو الإيميل E-mail أحد أهم التطورات الحديثة في الاتصال الإلكتروني، وهو عبارة عن تبادل الرسائل والوثائق باستخدام تقنية الحاسوب.

ويعتقد كثير من الباحثين أن البريد الإلكتروني من أهم وأكثر خدمات الإنترنت استخداماً، ويعود ذلك إلى سهولة استخدامه ومرونته في كثير من شؤون الحياة، كما يعتقد أحد الباحثين أن

نمو الإنترنت بسرعة فائقة يعود إلى أهمية البريد الإلكتروني، فلو لم يوجد البريد الإلكتروني للرسائل البريدية لتعثر نمو الإنترنت، ولاشك أن البريد الإلكتروني هو أفضل بديل عصري للرسائل البريدية الورقية ولأجهزة الفاكس (http://www.alriyadh.com/24443).

#### خامسًا: عقد ندوات في الجمعيات الأهلية

يمكن اعتبار الندوات التي يتم عقدها في الجمعيات الأهلية أحد الوسائل المستخدمة لنشر الثقافة التكنولوجية وتوعية جمهور المستفيدين بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارات محل الدراسة، مما لاشك فيه أن الندوات تعمل على إكساب المستفيدين الوعى والمهارات اللازمة لمساعدتهم على استخدام الخدمات الإلكترونية بالإضافة إلى توجيههم وارشادهم إلى قراءة التعليمات ودليل الإجراءات والاطلاع على القوانين اللازمة لذلك.

## سادساً: شاشة للعرض في مركز الخدمة

يمكن اعتبار شاشات العرض المتوفرة في صالات مراكز الخدمات الإلكترونية أحد الوسائل التي تهتم بنشر رسائل توعية للمستفيدين، ونشر المعلومات الخاصة بالوزارة مقدمة الإلكترونية وكيفية استخدامها، كما ويمكن اعتبارها إحدى وسائل الإعلام الخاصة بالوزارة مقدمة الخدمة والتي تستخدم لنشر الوعى والثقافة التكنولوجية، والعمل على جعل الخدمات الإلكترونية محور اهتمام للمستفيدين، كما أنها تعمل كوسيلة تواصل بين الوزارة مقدمة الخدمة والمستفيدين إلى جانب الوسائل التقليدية الأخرى، حيث تقوم الشاشة بعرض مستمر للمعلومات الخاصة بكيفية إجراء الخدمات الإلكترونية ورسائل التوعية للمهتمين بها بما يمكنهم من استكمال إجراءات المعاملات والاستفادة منها بنجاح، بالإضافة إلى رسائل توعوية للتعريف بالمشكلات التي قد يواجهها المستفيد أثناء تطبيقة للمعاملة وكيفية حلها.

#### سابعًا: الوسائل المسموعة (الإذاعة)

هي الوسائل التي تنقل الأخبار والبرامج إلى الناس وتصلهم من خلال السمع فقط؛ ومن هذه الوسائل: الإذاعة، والتسجيلات الصوتية، فالإذاعة هي وسيلة إعلامية مسموعة واسعة الانتشار بين الوسائل المسموعة، وتختلف عن الوسائل المقروءة مثل الصحافة بتعديها الحدود الزمانية والمكانية، حيث تصل إلى كلّ مكانٍ وطوال اليوم، وهي وسيلة تُرضي جميع الأذواق ومختلف الأعمار والمستويات التعليمية والثقافية، ويعود تاريخ اختراع الإذاعة إلى عالم الفيزياء المشهور (Marcont Guolilio) الحاصل على جائزة نوبل في 1909م، ومن عام 1921م بدأت المحطات الإذاعية بالانتشار في كلّ الدول، وكانت تغطى كلّ الأحداث، وتبث العديد من

البرامج، وهناك أنواع من الإذاعة، مثل: الإذاعة الخاصة التي تكون ملكاً لشخص أو شركة معينة وتكون ذات طابع تجاري، وهناك الإذاعة الوطنية الرسمية والتي تكون ملكاً للدولة هدفها الأول نشر كلّ ما يخصّ الدولة والحكومة من أخبار ومعلومات جديدة بالإضافة إلى البرامج التثقيفية والتعليمية الهادفة (http://mawdoo3.com/).

وترى الباحثة أن الوزارات محل الدراسة يمكنها استخدام الإذاعة الحكومية (إذاعة الرأي) كوسيلة من وسائل الإعلام بخدماتها الإلكترونية، كما ويمكنها تقديم برامج توعية بالخدمات التي تقدمها للمستفيدين وكيفية الاستفادة منها.

### ثامنًا: الوسائل المرئية (التلفزيون)

هي الوسائل التي تعتمد على حاستي السمع والبصر في تلقي الإعلام، ومن هذه الوسائل التلفاز، حيث يعد التلفاز أحد الوسائل التثقيفية واسعة الانتشار في كلّ البلدان، ومن أهم وسائل الإعلام الذي لا يتم الاستغناء عنه بسبب الجماهيرية العالية التي يتمتع بها، وقدرته على التأثير وإحدث التغيير في القناعات والآراء، ويتميّز عن غيره من الوسائل بصورته الحية وصوته الطبيعي، وهو ما جذب عدداً كبيراً من الناس إليه، وكانت أول تجربة في اختراع التلفاز عام 1848 ثم تطورت حتى تم اختراعه بشكل كامل في عام 1926م، وتعود نشأة التلفاز إلى (Jack otumberg) وهو عالم أسكتلندي في عام 1922م، وتم إجراء الكثير من الأبحاث والتطورات عليه، ويعتبر التلفاز أهم الوسائل الإعلامية قبل انتشار الإنترنت؛ وذك لقدرته الكبيرة على التعليم، والتثقيف، وإكساب المهارات، والمعرفة، هذا عدا عن كونه وسيلة واقعية لنقل ما يدور في العالم كاملاً (http://mawdoo3.com).

وترى الباحثة أن الوزارات محل الدراسة يمكنها تقديم برامج توعية بالخدمات التي تقدمها للمستفيدين وكيفية الاستفادة منها عبر بعض القنوات التلفزيونية المحلية مثل قناة الأقصى الفضائية وقناة الكتاب.

## المبحث الثاني الخدمات الإلكترونية

#### أولاً: مقدمة

إن التطور السريع للثقافة التكنولوجية والاستخدام المكثف للمعاملات الإلكترونية يحتاج إلى مواكبة هذه التطورات، حيث إن إدخال التقنيات الحديثة كالمعاملات الإلكترونية هو ثورة حقيقية في الإدراة الإلكترونية، لما يحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفاعليته وأدائه، لذلك كان لابد من بذل مجهودات كبيرة في سبيل إنجاز الأعمال ذات المتطلبات الكثيرة في وقت قصير وبدقة عالية، وإذا كانت حاجات ومتطلبات هؤلاء المستفيدين متعددة ومتجددة باستمرار، فإن التغيير والتطوير لابد وأن يوجد لإحداث التكيف مع المتغيرات الجديدة، ومن هنا تبرز الحاجة إلى الخدمات الإلكترونية التي تعد جزء لا يتجزأ من الإدارة الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية باعتبارهم منظومة متكاملة وفضاء رقمي يعبر كل منهما فيه عن الآخر، وفي هذا المبحث سيتم تعريف الخدمات الإلكترونية، وبيان أهداف تطبيقها وأهمية تطبيقها، بالإضافة إلى ذكر متطلبات التطبيق والتي منها الثقافة التكنولوجية التي تركز عليها الدراسة، وأخيرًا سيتم ذكر معايير جودة الخدمات الإلكترونية.

## ثانياً: مفهوم الخدمات الإلكترونية

تعد الخدمات الإلكترونية نتاجاً لثورة المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة، حيث أصبحت تمثل الاتجاة الجديد في الإدارة المعاصرة، كما ارتبط مفهوم الخدمات الإلكترونية بعدد من المفاهيم ذات العلاقة، ومن ضمن هذه المفاهيم مفهوم الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، غير أن جل الدراسات قد خلصت إلى أن الخدمات الإلكترونية هو مفهوم يدخل ضمن إطار هذه المفاهيم، وأن كلاً من الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية تشتمل على استخدام الخدمات الإلكترونية، لذلك تم تعريف كل من هذه المصطلحات مع اعتبار أن كل مصطلح منهم يعبر عن الآخر.

وبالرغم من حداثة هذه المصطلحات وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، الله أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذه المصطلحات، وسيتم ذكر مجمل هذه التعريفات، فقد ورد تعريف الإدارة الإلكترونية في دراسة (الكبيسي، 2008م) على أنها "إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت أو الانترانت بدون أن يضطر

العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات".

كما وعرفت في دراسة (أبوتليخ، 2014م) بأنها "وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية.

فيما جاء تعريفها في دراسة (شلبي، 2011م) بأنها "القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة، لتنفيذ الخدمات إلكترونياً عبر الإنترنت والحاسوب في كل زمان ومكان".

أما خلوف (2010م) فقد ذكر تعريفها بأنها تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات بطريقة الكترونية بعيدًا عن الطرق التقليدية واليدوية مما يقلل استهلاك الوقت والمال والجهد.

وأخيراً تم تعريفها في دراسة (العريشي، 2008م) أنها "تنفيذ كافة الأعمال والخدمات التقليدية ذات الإجراءات الطويلة بأسلوب إلكتروني بعيداً عن استخدام الأوراق.

أما بالنسبة لمصطلح الحكومة الإلكترونية فهو واسع جدا، بحيث لا يوجد تعريف مشترك للحكومة الإلكترونية، ولكن يشار إليها بمجموعة من التعريفات كما يلى:

فقد جاء تعريفها في دراسة (واعر، 2010م) بأنها استخدام نقنية المعلومات في الوزارات والإدارات والأجهزة الحكومية للاتصال بالمواطنين والشركات والأجهزة الحكومية المختلفة من خلال شبكة المعلومات أو أي طريقة تقنية أخرى، بهدف الوصول إلى المواطنين وتقديم الخدمات لهم بالسرعة والكفاءة المطلوبة، وتوصيل الخدمة إلى أقصى حد يمكن الوصول إليه.

كما ذكر (الهياجنة، د.ت.) في دراسته بأن الحكومة الإلكترونية تعني استخدام نظم الاتصالات والمعلومات لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وقطاع الأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى، بهدف تقديم الخدمة للمستفيد بشكل مرض، مع الأخذ بعين الاعتبار توفير الوقت والجهد والتكلفة.

بينما ورد تعريفها في دراسة (الرفاعي، 2008م) بأنها التطبيق الإلكتروني للخدمات الذي يؤدي إلى التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وبين الحكومة ومؤسسات الأعمال.

فيما ذكرت دراسة (حسين، 2013م) بأن الحكومة الإلكترونية هي عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات من خلال شبكات الإنترنت، والتي يتم من خلالها تقديم

المعاملات للمواطنين بشكل إلكتروني، وهذا التعريف قدمه البنك الدولي عام 2005 م للحكومة الإلكترونية.

أما الرزي (2012م) فقد عرفت الحكومة الإلكترونية بأنها الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات، حيث تتوفر تلك الخدمات وأساليب تقديمها بوسائل إلكترونية يمكن الاطلاع عليها في أي زمان ومكان.

وقد جاء في دراسة (الدويسان وآخرون، 2006م) أن الحكومة الإلكترونية تعني قدرة الإدارات والقطاعات الحكومية المختلفة على توفير وتقديم الخدمات والمعاملات والإجراءات الحكومية للأفراد بطريقة إلكترونية، عن طريق تسخير تقنية المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة.

وأخيراً ذكر القحطاني (2010م) في دراسته بأن الحكومة الإلكترونية يقصد بها تقديم المؤسسات الحكومية لخدماتها العامة بشكل إلكتروني، وبسرعة ودقة متناهية باستخدام التقنيات الحديثة المتطورة مع ضمان سرية وأمن المعلومات.

ويمكن القول بأن الحكومة الإلكترونية هي تنفيذ الوزارات والمؤسسات الحكومية للمعاملات والخدمات التي تقدمها باستخدام الوسائل الإلكترونية لتصل إلى المستفيدين بسهولة ويسر بهدف تحقيق المنفعة العامة.

ومما سبق ذكره يتضح أن هناك علاقة بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، حيث إن الحكومة الإلكترونية يقصد بها تلك المنظمات التي تعتمد على تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وهذا يعني أن تطبيق الإدارة الإلكترونية هو الخطوة السابقة لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، وكلاهما يحتوي على تطبيق الخدمات الإلكترونية (العريشي، 2008م).

أما بالنسبة لمصطلح الخدمات الإلكترونية أو ما يطلق عليها "المعاملات الإلكترونية" فقد جاء تعريفها في دراسة (الطراونة، 2011م) على أنها الخدمات التي يمكن إيصالها إلكترونياً، بحيث تزود المستفيد ومقدم الخدمة بمزايا تنافسية مثل تقليل التكاليف واختصار الوقت والجهد.

وقد يأتي تعريف آخر لها وهو الخدمات التي يحصل عليها المستفيد بشكل إلكتروني من خلال شبكة اتصال، والوصول إلى المعلومات بكل سهولة ويسر (الدهيمات، 2011م).

أما حمادة (2014م) فقد عرف المعاملات الإلكترونية بأنها معاملات أو خدمات يتم تنفيذها بشكل كلي أو جزئي بواسطة وسائل إلكترونية، بحيث لا يتم فيها متابعة أو مراجعة من قبل شخص طبيعي، كما يحدث في العقود والمعاملات التقليدية.

وقد تأتي الخدمات الإلكترونية بمعنى تيسير سبل تقديم الخدمات الحكومية العامة والمعاملات من شكلها الروتيني التقليدي إلى أشكال جديدة إلكترونية بواسطة الحاسب الآلي عبر شبكة الإنترنت وشبكات الاتصال (الباز، 2003م).

ومن التعريفات السابقة يمكن القول بأن الخدمات الإلكترونية مصطلح يأتي ضمن تطبيقات مختلفة مثل الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، ويمكن تعريفها اجرائياً بأنها الخدمات التي تقدمها الوزارات الحكومية -محل الدراسة- للمستفيدين وهم موظفو القطاع الحكومي، والتي تنفذ باستخدام تطبيقات وبرامج إلكترونية بهدف تسهيل وتيسير الإجراءات، وتحقيق السرعة والدقة في الإنجاز.

## ثالثاً: أهداف تطبيق الخدمات الإلكترونية

يعتبر تطبيق الخدمات الإلكترونية أسلوباً إلكترونياً حديثاً يهدف إلى توفير نظام عمل متكامل، وتحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية تتلخص فيما يلى:

- الاستخدام الأمثل للموارد واستغلالها بالشكل الذي يحقق العديد من الفوائد والمنافع في عدة مجالات.
  - تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.
    - رفع مستوى الكفاءة للمعاملات الإلكترونية.
- تقلیل التکلفة على المستفیدین من خلال توفیر الوقت والجهد (جواد و أبوزید، 2007م).
- التخلص من حدة البيروقراطية، واختصار الخطوات الكثيرة، وتبسيط الإجراءات داخل الوزارات، وتقليل الجهد المبذول.
- توفير الوقت المهدر في إدارة المعاملات، واستثماره في تطوير الخدمات (الحسن، 2009م).
  - تطوير البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية.
    - إنجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق.
  - تقليل عدد زيارات المستفيدين للوزرات لإنجاز المعاملات (الهياجنة، د.ت.).
    - تحقيق الاتصال الفعال بين المستفيد والوزارة.

- خلق بيئة عمل أفضل لتطبيق الخدمات الإلكترونية وذلك باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال الحديثة (الرزي، 2012م).
  - التوافق مع بقية دول العالم التي تتجه إلى التطور التكنولوجي بقوة.
  - تحقيق مبدأ المساواة بين جمهور المستفيدين، بإتباع أسلوب موحد في تقديم الخدمات.
    - تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز المعاملات (شلبي، 2011م).
      - تقليل التكاليف الناتجة عن استخدام الأوراق والملفات.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة المتعلقة بتطور الخدمات الإلكترونية (أبوتليخ، 2014م).

وبشكل عام يمكن القول بأن هناك العديد من الأساليب التي قد تتخذها الوزارات محل الدراسة لتحقيق هذه الأهداف، وخاصة التي تهتم بالجوانب المتعلقة برفع مستوى الثقافة التكنولوجية لدى المستفيدين والاهتمام بتطبيق الخدمات الإلكترونية، مثل إنجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق، وبناء المعرفة بالتطورات الخاصة بالخدمات الإلكترونية، وكذلك التعامل الجيد مع المستفيد بشكل يدعم الثقة لديه، بالإضافة إلى بناء وتتمية ثقافة إيجابية في مجال تكنولوجيا المعلومات للمستفيدين من الخدمات.

## رابعاً: أهمية تطبيق الخدمات الإلكترونية

إن تطبيق الخدمات الحكومية بشكل إلكتروني له أهمية كبيرة وضرورة ملحة، لما فيه من تيسير وتخفيف للأعباء، وتحسين في الخدمات المقدمة للمستفيدين.

ولقد كرست الوزرات محل الدراسة جهودها في سبيل تطبيق نظام الخدمات الإلكترونية وتقديم خدماتها بشكل إلكتروني لكافة المستفيدين، من أجل تحقيق العديد من المزايا والفوائد التي تكمن فيما يلي:

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات واختصار الخطوات الكثيرة لتنفيذ المعاملات مما يؤدي إلى تقليل الجهد المبذول.
- ربط المستفيدين من الخدمات مع الوزارات بوسائل إلكترونية تضمن سهولة التواصل فيما بينهم.
- الحد من الاعتماد على الورق واستخدامه، وما يتعلق به من أعباء سواء في الحفظ أو التوثيق.
- ضمان دقة البيانات وموثوقيتها مما يمنح المستفيد ثقة أكبر في استخدامها (الحسن، 2009م).
  - إمكانية أداء الأعمال عن بعد، مما يقلل الازدحام ويخفف الأعباء.

- تسهيل الحصول على الخدمات والمعلومات في أي وقت.
- توفير خدمات أفضل للمستفيدين مبنية على أساس من الشفافية والمصداقية (المسعود، 2008م).
  - التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.
  - زيادة مستوى الجودة في الخدمات (العريشي، 2008م).
  - توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية (القحطاني، 2010م).
    - تحقيق السرعة المطلوبة مع تقليل التكلفة لإنجاز الأعمال.
  - مواكبة التقدم الهائل في العلوم والتكنولوجيا ووسائل التواصل (أبوالعيس، 2012م).
- القضاء على تعقيدات المعاملات اليدوية وما يصاحب ذلك من تنقل إلى أماكن عدة لإنجازها.
  - إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة والتخفيف منه إلى أقصى حد ممكن.
- خلق تأثیر إیجابي في المجتمع من خلال تنمیة المهارات التكنولوجیة لدى المستفیدین.
- استيعاب عدد أكبر من المستفيدين في وقت واحد، وعدم الانتظار في صفوف طويلة لإنجاز المعاملات (السميري، 2009م).

ومما تقدم يمكن القول بأن نجاح تطبيق الخدمات الإلكترونية في الوزارات محل الدراسة ينعكس من خلال تحقيق فوائد عدة في مجالات مختلفة، منها تحسين جودة ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين، وتسهيل إجراءاتها من جانب، وإيجاد ثقافة تقنية ذات تأثير إيجابي على المجتمع من خلال تنمية المعارف والمهارات التكنولوجية لدى المستفيدين من جانب آخر.

## خامساً: متطلبات تطبيق الخدمات الإلكترونية

إن نظام تطبيق الخدمات الإلكترونية يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لذلك حتى يتم تنفيذ ما هو مطلوب بدقة، وبالتالي يتحقق النجاح والتفوق والا سيؤدي خلاف ذلك إلى حدوث الفشل وسيسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد ونعود عندها إلى نقطة الصفر (العريشي، 2008م)، ولقد تناول معظم الباحثين المتطلبات بشكل انتقائي تحت عناوين متعددة، وأحيانا يتم الاكتفاء بسردها دون تصنيف، مما تسبب بتركيز معظم الباحثين على بعض المتطلبات وإهمال بعضها الآخر، وبعد الاطلاع على آراء الباحثين في الدراسات السابقة، والنظر إلى أهم المتطلبات التي كان التركيز عليها، تم سرد هذه المتطلبات مع التركيز على متطلب الثقافة التكنولوجية بشيء من التفصيل كون هذا المتطلب هو مناط التركيز في هذه الدراسة.

## ونجاح نظام تطبيق الخدمات الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها:

- ♦ البنية التحتية، إذ أن تطبيق الخدمات الإلكترونية يتطلب وجود بيئة مناسبة وبنية تحتية جاهزة ومتطورة تتضمن شبكة حديثة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين الوزارات من جهة والمستفيد من جهة أخرى.
- ♦ توافر الوسائل اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية والتي منها أجهزة الحاسوب الشخصية، والمحمولة، وشبكات الهاتف وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو المحلية بأسعار معقولة يستطيع معظم الناس الحصول عليها.
- ♦ انتشار مزودي خدمات الإنترنت بأسعار معقولة ومناسبة للجميع بحيث تسمح لأكبر عدد ممكن من المواطنين بالاشتراك من أجل الاستفادة من تطبيق الخدمات الإلكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل تكلفة ممكنة (العريشي، 2008م).
- ♦ توفر الموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة في مجال التكنولوجيا، فمع تزايد تحول الحكومات نحو تقديم خدماتها إلكترونيا، نمت الحاجة إلى كوادر بشرية متخصصة في جانب تكنولوجيا المعلومات، مما وضع القطاع العام أمام تحديات تنافسية مع القطاع الخاص في الحصول على هذه الموارد.
- ♦ وجود الدعم الإداري، حيث يمكن اعتبار اهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق الخدمات الإلكترونية في المؤسسات كافة أحد العوامل الأساسية والمساهمة في تحقيق نجاح تطبيق الخدمات الإلكترونية.
- ♦ توفر الأمن والخصوصية، فالأمن يعني اتخاذ بعض الإجراءات والسياسات لمنع الأفراد غير المسموح لهم بالدخول إلى الشبكة من الدخول إليها والعبث بمحتوياتها، وكذلك منعهم من تغيير وسرقة وتدمير المعلومات الموجودة على نظامها، أما الخصوصية فتعني المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالأفراد والتي يتم جمعها وحفظها في أنظمة الحكومة الإلكترونية، وعدم السماح لغير المعنيين بها بالاطلاع عليها (جواد وأبوزيد، 2007م).
- ▼ توفر المستوى المناسب من التمويل الذي يسمح بإجراء صيانة دورية للأجهزة، وتدريب كوادر الموظفين، والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات الإلكترونية، ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا، وتطبيق الخدمات الإلكترونية على مستوى العالم (الكبيسي، 2008م).
- ♦ سن القوانين والتشريعات التي تسهل تطبيق الخدمات الإلكترونية وتنظم تعاملات الحكومة الإلكترونية مع المواطنين بما يضمن حماية حقوق ومصالح الطرفين وخاصة في ظل التحديات التي يواجهها تطبيق النظم الإلكترونية في أداء الخدمات.

- ♦ الحفاظ على توحيد الاجراءات لتجنب الازدواجية والتعارض وذلك من خلال التسيق والربط بين
   الهيئات والأعمال الحكومية المختلفة.
- ♦ وضع عدة طرق ووسائل للدفع مقابل أداء الخدمات عبر الإنترنت مثل بطاقات الائتمان،
   الاضافة على قيمة بعض الفواتير كفاتورة الكهرباء والغاز (الزين ونقماري، 2013م).
- ♦ إنشاء موقع للجهات الحكومية على الإنترنت لتمكين المواطن من الوصول الإلكتروني المتكامل للمعلومات والخدمات الحكومية.
- ♦ التعاون مع مراكز البحوث لتجربة التطبيقات المتطورة في استخدام الإنترنت (السويطي، 2012م).
  - ♦ الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.
  - ♦ التركيز على القدرات الفنية (المغربي، 2004م).
- ♦ وضع الخطط والاستراتيجيات اللازمة نحو التحول من العمل اليدوي (التقليدي) إلى العمل الإلكتروني (القحطاني، 2006م).
- ♦ توفير المهارات اللازمة وإجراء التغيرات المناسبة في الإدارات العليا لضمان نجاح تطبيق الخدمات الإلكترونية.
- ◆ توفير جميع المتطلبات التقنية اللازمة والفنية المناسبة لإنجاح تطبيق الخدمات الإلكترونية (العتيبي، 2007م).

فجميع ما تم ذكره فيما سبق هي متطلبات تم التركيز عليها في دراسات سابقة، أما بالنسبة للثقافة التكنولوجية فقد وردت في العديد من الأبحاث والدراسات كمتطلب رئيس ومهم لنجاح تطبيق الخدمات الإلكترونية، وفيما يلى بيان تفصيل ما ذكره الباحثون في ذلك:

فقد ذكر العريشي (2008م) ضرورة توفر التدريب وبناء القدرات، وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد البيانات وكافة المعلومات اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية بشكل سليم، ويفضل أن يتم ذلك بواسطة مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، وأضاف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة تطبيق الخدمات الإلكترونية وطرق ووسائل استخدامها بين المواطنين أيضا.

بينما وضح جواد وأبوزيد (2007م) بأن الثقافة تلعب دوراً أساسيًا وهامًا في نشر استخدام الخدمات الإلكترونية، سواء أكان على مستوى المواطنين أم العاملين، كما تعد التوعية الاجتماعية بثقافة الحكومة الإلكترونية متطلباً أساسياً للتحول نحو التكنولوجيا الجديدة من خلال

تطبيقها، الأمر الذي يتطلب تضافر الجهود من أجل زيادة وعي الجمهور وتعزيز الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني للمعنيين لمواجهة طبيعة هذا التحول .

أما السويطي (2012م) فقد اعتبر الوعي العام للمواطنين واستيعابهم التعامل مع التكنولوجية وما تقدمه من خدمات إلكترونية هو ما يتضمنه متطلب الثقافة التكنولوجية، بالإضافة إلى التدريب الموسع للموظفين لكي يستطيعوا التعامل مع تقنيات المعلومات وتطبيقاتها المختلفة، وكذلك توفير برامج توعية شاملة للمواطنين للتعامل من خلال الحكومة الإلكترونية، ونشر المعلومات اللازمة لذلك في وسائل الإعلام.

وقد أشار المغربي (2004م) إلى أن متطلب الثقافة التكنولوجية يعني الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم الخدمات الإلكترونية، وكذلك ذكر القحطاني (2006م) بأنه التعليم والتدريب للعاملين، والتوعية والتثقيف للمتعاملين.

أما الزين ونقماري (2013م) فقد ذكرا بأن متطلب الثقافة التكنولوجية يشمل وضع برامج تدريبية للعاملين في الهيئات الحكومية، بالإضافة إلى التوعية الإعلامية بالخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية وكيفية الاستفادة منها.

بينما أشار العتيبي (2007م) إلى أن متطلب الثقافة التكنولوجية يشمل توفير الوعي بمفهوم الخدمات الإلكترونية لجميع العاملين أو المراجعين والمستفيدين بشكل مباشر أو غير مباشر بشكل واضح ودقيق ومبسط، بحيث يصبح لدى الجميع معرفة بضرورة التحول نحو الحكومة الإلكترونية.

كما أكد الحسنات (2011م) بأنه يتوجب على المسؤولين في الهيئات الحكومية عند تنفيذ الخدمات الإلكترونية نشر الثقافة التكنولوجية بين الموظفين والمستفيدين من الخدمات الإلكترونية، وتوضيح أهمية استخدام الخدمات الإلكترونية، والفوائد والمزايا التي سوف تجنيها الحكومة من جراء تطبيقها للتقنية الحديثة.

بينما ذكرت قنبر وحامد (2014م) بأن متطلب الثقافة التكنولوجية يعني صناعة مجتمع معلوماتي متعلم، تقدم له الخدمات الإلكترونية ويسعى إلى استعمالها والافادة منها، ويجب أن يكون له خبرة باستعمال التقنيات الإلكترونية.

#### سادساً: معايير جودة الخدمات الإلكترونية

إن الخدمات الإلكترونية تشكل قناعة ثابتة وقوية عالمياً كفكرة وهدف وأسلوب رئيسي للحياة، ففي دراسة للاتحاد الدولي للاتصالات حول واقع الخدمات الإلكترونية حول العالم، والتي شملت 60 دولة ما بين أفريقية وأوروبية وآسيوية وأمريكية كانت من نتائج الدراسة أن هناك دولة

واحدة أبدت عدم اهتمام بالخدمات الإلكترونية، فيما أكدت بقية الدول على أن لديها اهتماما وقناعة بأهمية وجدوي الخدمات الإلكترونية بغض النظر عما إذا كانت هذه القناعة قد تجسدت عمليا الآن أم جرى فقط التخطيط لتفعيلها مستقبلًا (غيطاس، 2004م).

ونظرا لاعتماد القطاع الحكومي على تقديم خدماته من خلال الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى التطور الكبير في مجال تقديم الخدمة بشكل إلكتروني، أدى هذا إلى خلق وعي وقناعة لدى كافة المسؤولين بأهمية جودة الخدمات، وأثرها على رضا المستفيدين وتحقيق الاستمرار والتطور في ظل منافسة شاملة وكبيرة وذات مواصفات تتبدل وتتغير على نحو مستمر، وحيث إن الخدمة الإلكترونية تعتبر شكل من أشكال الخدمة الذاتية التي تتطلب قيام طالب الخدمة خدمة نفسه بنفسه، فبدلا من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب أو التحدث إلى شخص عبر الهاتف طلبا لمعلومات أو استفسارات، يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الإلكتروني المتبادل بين طالب الخدمة والحاسب الآلي من خلال وسيط "شبكة إلكترونية".

ونظراً لكون الخدمات غير ملموسة، فإنه من الصعب قياس مستوى جودتها، قياساً بالخصائص المادية الملموسة للسلع.

لكن بشكل عام، فإن مستهلك الخدمة كغيره من مستهلكي السلع، فهو يحتفظ في داخله بمجموعة من الخصائص تشكل أبعاد ومعايير تقاس من خلالها جودة الخدمة ويتم من خلالها معرفة مؤشر الأداء والوقوف على درجة رضا طالبي الخدمة والمستفيدين على اختلاف أنواعهم سواءً أكانوا أفراد أو منظمات أو شركات (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2015م).

ولقد وردت جملة من التعريفات الخاصة بالخدمات الإلكترونية، حيث عُرفت بأنها الخدمات التي يتم الحصول عليها إلكترونيا، أو هي الخدمة التي تتوفر على شبكة الإنترنت، وأيضا تعرف على أنها جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الإلكترونية (الطراونة، 2011م).

ولقد ذكرت وثيقة معايير جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية الصادرة عن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بغزة التعريف الإجرائي للخدمة الإلكترونية بأنها الخدمة التي يتم تنفيذها بشكل كلي أو جزئي عن طريق وسائل التكنولوجيا الحديثة" الإنترنت "، بهدف تسهيل وتسريع الخدمات العامة سواء داخل الدوائر الحكومية نفسها " G2G "، أو الخدمات

المقدمة للمواطنين " G2C " أو المقدمة للقطاع الخاص " G2B " (وزراة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2015م).

وقد جاء تعريف جودة الخدمات الالكترونية في دراسة (عودة، 2012م) بأنها تقييم طالبي الخدمة للخدمات المقدمة لهم من خلال التفاعل مع الخدمة، وهي كذلك تحقيق كفاءة التنقل على الشبكة وزيادة حجم البيانات والمعلومات المقدمة لطالب الخدمة.

ومن خلال التعريفات السابقة يتضح أن جودة الخدمات الإلكترونية لابد أن تتصف بمجموعة من المعايير، فقد قامت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بعمل وثيقة لبيان معايير جودة الخدمات الإلكترونية، والتي اعتمدت فيها على المعايير الصادرة عن حكومة دبي الإلكترونية الخاصة بجودة الخدمات الإلكترونية، والمنشورة على موقع حكومة دبي الإلكترونية في حيث تم تحديد مجموعة من هذه المعايير حسب ما يناسب واقع الخدمات الإلكترونية في فلسطين ومنها:

- الاستخدامية (Usability): هي قابلية الخدمة للاستخدام بسهولة من أجل تحقيق هدفٍ معين.
- جودة المعلومات (Information Quality): يقصد بها مدى سهولة الخدمة من حيث توفر المعلومات الكاملة عنها بالإضافة لبساطتها وكمالها، بحيث تكون متكاملة ومؤدية للغرض المطلوب منها بشكل كامل.
- الأداء الموثوق (Reliability): يقصد به قدرة الخدمة على القيام بمهمتها المنوطة بها ضمن شروط عمل محددة خلال فترة زمنية معينة.
- الاستجابة (Responsiveness): هي قدرة الخدمة على إكمال المهام المنوطة بها ضمن فترة زمنية محددة.
- طمأنينة المتعامل (Assurance): قدرة الخدمة على الحفاظ على سرية البيانات وتقديم أفضل خدمة للدخول وتذكر البيانات والتي تبعث الطمأنينة في نفوس المستخدمين.
- خدمة العملاء وأدوات التواصل الاجتماعي (Customer Service & Web 2.0): مجموعة الممارسات التي تهدف إلى تعزيز مستوى رضا العملاء، أي الاحساس بأن الخدمة قد نالت رضا العميل، بالإضافة إلى وجود سياسة استخدام أدوات التواصل الاجتماعي، والاستفادة من هذه الأدوات في نشر الخدمة والتعريف بها (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات،

2015م).

وهناك معايير أخرى ذكرت في دراسات أخرى وتناسب واقع الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي، وهي كالتالي:

- سهولة الاستخدام: وهي تعني سهولة الدخول إلى الخدمة، وتعبئة الطلبات، واستكمال المعاملات، والوصول للتعليمات.
- وضوح المعلومات والتعليمات: وتعني وضوح التعليمات الخاصة بكيفية اجراء الخدمات، وتوفر الشاشات المساعدة بصورة واضحة وشاملة.
- الخصوصية وأمن المعلومات: بمعنى هل يشعر المستخدم بالأمن على المعلومات، وهل ستبقى المعلومات الشخصية خاصة (عودة، 2012م).
  - التوقيت: وتعني تقديم الخدمة في الوقت الذي يتوقعه المستخدم.
  - الاستمرارية: وتعنى المقدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طوال الوقت.
- الأمان: وهي تعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقى الخدمة من الوزارة، أو مقدمها أو كلاهما.
- الملموسية: ويشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى الوزارة مثل المعدات، ومظهر مقدمي الخدمة، وأدوات ووسائل الاتصال (نورالدين، 2007م).
  - الإتمام: إنجاز جميع جوانب الخدمة بشكل كامل.
  - سهولة المنال: إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة ويسر.
  - الدقة: إنجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة (واعر، 2010م).

وترى الباحثة أن الخدمات الحكومية قد تطورت حتى أصبحت تقدم إلكترونيًا، وبناءً على المعابير التي وضعتها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتحديد جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارات محل الدراسة فإن هذه الخدمات تتمتع بالبساطة وسهولة الاستخدام وكذلك تتميز بأنها خدمات متكاملة تؤدي الغرض المطلوب منها خلال الفترة الزمنية المحددة لها، كما أنها تحافظ على سرية البيانات، بالإضافة إلى أنها تتضمن سياسة استخدام أدوات التواصل الاجتماعي والاستفادة من هذه الأدوات في نشر الخدمة والتعريف بها.

### المبحث الثالث

# واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارات المقدمة للخدمات الإلكترونية

# أولاً: نبذه عن الوزارات المقدمة للخدمات الإلكترونية

## -1 وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية (http://mtit.gov.ps):

أنشئت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بهدف تنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ولمواكبة مجتمع المعلومات العالمي، وكذلك من أجل تحفيز الحكومة وجميع القطاعات على استخدام خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كوسيلة لتحقيق أهداف التتمية المستدامة، بالإضافة إلى وضع قواعد متينة لمجتمع المعرفة في فلسطين بالتعاون مع الجهات الأخرى المعنية من الحكومة أو المجتمع المدني أو القطاع الخاص.

وتتمحور رؤيا الوزارة حول إيجاد قطاع اتصالات وتكنولوجيا معلومات فلسطيني يسعى للنهوض بالمجتمع في جميع المجالات، وتسعى الوزارة من خلال رسالتها إلى تحقيق التنمية المستمرة للمجتمع الفلسطيني من خلال استثمار طاقات الوطن كافة وتتميتها، والاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والعمل على توفير بيئة تنظيمية عادلة ومحفزة تعمل على تعزيز المنافسة أو الإنتاجية وترفع من كفاءة الاقتصاد الوطنى.

# وتعمل الوزارة على تحقيق رؤيتها من خلال الأهداف العامة التالية:

- بناء اتصالات حديثة وآمنة يمكن الاعتماد عليها في كل الظروف.
  - نفاذ دولي مباشر للاتصالات الفلسطينية.
- إيجاد قطاع تكنولوجيا معلومات متطور ومنتج يساهم بفاعلية وكفاءة في عملية التنمية الاقتصادية.
- بناء منتج معلوماتي فلسطيني ذو سمعة طيبة يخلق الطلب المحلي والإقليمي والعالمي بذاته.
  - بيئة قانونية متكاملة تضمن التطور الطبيعي لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
    - توفير منظومة خدمات حكومية ذات كفاءة عالية تقدم للمواطن بشكل سلس.
    - تأسيس نظام تعليمي يرسخ المفاهيم التكنولوجية لدى الطلاب منذ الصغر.
    - توفير نواة بحث علمي متقدمة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
      - إيجاد مجتمع مثقف تكنولوجيًا يستطيع التعامل مع التقنية بشكل سلس.

## مهام وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية:

- 1. وضع السياسات العامة، ورسم الخطط والبرامج التطويرية لقطاعات الاتصالات والبريد وتكنولوجيا المعلومات.
- 2. الاشراف والرقابة على قطاعات الاتصالات والبريد وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين وكافة المؤسسات العاملة بها.
- 3. سن القوانين والتشريعات اللازمة لخلق بيئة قانونية وتشريعية ملائمة لتطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
  - 4. بناء وإدارة الشبكة الحكومية المحوسبة والمستقلة.
  - 5. تقديم الخدمات البريدية وتطويرها على المستويات كافة.
  - 6. ترخيص خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والخدمات البريدية.
- 7. التنسيق مع المؤسسات الحكومية وغيرها فيما يخص قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

# 1 (http://www.mof.gov.ps/) وزارة المالية الفلسطينية −2

وزارة المالية الفلسطينية هي الوزارة المسؤولة عن إعداد ميزانيات دولة فلسطين، ورسم السياسة المالية والاقتصادية للدولة (/https://ar.wikipedia.org/wiki ).

وتتلخص رسالة الوزارة في السعي نحو تحقيق تنمية اقتصادية مستدامة من خلال وضع أولويات الإنفاق وإدارة الأموال العامة التي تشمل الدين العام، والمساهمة في صنع السياسات الاقتصادية، بالإضافة إلى ضمان وجود إطار عمل تنظيمي ملائم، ومسئولية مالية، وذلك بالتعاون الوثيق مع المجلس التشريعي الفلسطيني والجهات ذات العلاقة.

# تعمل الوزارة على تحقيق الأهداف العامة التالية:

- رسم السياسة المالية للسلطة الوطنية الفلسطينية والإشراف على تنفيذها.
- الارتقاء بأداء النظام المالي الفلسطيني وبشفافية إدارته إلى أعلى المعايير والمنهجيات المعتمدة دوليا.
- تحقيق التكامل بين السياسة المالية والسياسة النقدية من أجل خدمة الاقتصاد الوطني، وذلك بالتنسيق مع سلطة النقد الفلسطينية وجميع الوزارات والمؤسسات ذات العلاقة.
  - الإشراف على جميع الموارد المالية لخزينة السلطة الوطنية وحفظها وانفاقها والرقابة عليها.

### مهام وزارة المالية الفلسطينية:

تعمل الوزارة على إنجاز المهام التالية لتحقيق رسالتها وأهدافها:

- 1. وضع الخطط لتفنيد السياسة المالية للدولة ومتابعة تحصيل الإيرادات العامة وتوريدها للخزينة، والإشراف على صرف النفقات العامة، وتنظيم الحسابات المتعلقة بهما وفقا للتشريعات المالية المعمول بها.
- 2. دراسة الأوضاع المالية والنقدية والاقتصادية وتحليلها وتقييم السياسات المالية والإجراءات الضريبية.
- 3. إعداد مشاريع التشريعات المالية المتعلقة بالإيرادات العامة والنفقات العامة والعمل على تطويرها وتحديثها.
- 4. التعاون والتنسيق مع سلطة النقد الفلسطينية بما يحقق الانسجام بين السياسات المالية والنقدية خدمة للاقتصاد الوطني.
  - التعاون والتنسيق مع الوزارات والدوائر الحكومية لتدريب وتأهيل الكوادر ماليا ومحاسبيا.
- 6. وضع التعليمات والمعايير والنماذج المطلوبة لإدارة المالية ضمن الوزارات والمؤسسات الحكومية، وتدريب المسئولين الماليين في الوزارات على تطبيقها واستعمالها.
- 7. التدقيق والرقابة على جميع المعاملات المالية بما يتضمن الالتزام بالمبادئ المحاسبية المعتمدة قانونيا، وتتبع الوزارة مبدأ الشفافية والمساءلة خلال جميع مراحل عملها.
- 8. التعاون مع جميع الوزارات والمؤسسات الحكومية لإنجاز الموازنات الخاصة بها، كما تراقب الوزارة تنفيذ المصروفات وفق الموازنات والأوامر المالية المقررة والمعتمدة.
- 9. تأمين اللوازم والخدمات المشتركة لمختلف وزارات ومؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية، من خلال دائرة اللوازم العامة وذلك بتطبيق قانون اللوازم العامة رقم (9) 1998 بما يحقق الحصول على أفضل السلع والخدمات وبأقل تكلفة، وإحكام الرقابة للمحافظة على المال العام.

# -2 ديوان الموظفين العام (http://www.diwan.ps/):

كانت البذور الأولى لنشأة ديوان الموظفين كجهاز إداري منذ عهد الانتداب البريطاني على فلسطين، ومر بمراحل تاريخية متعددة إلى أن وصل إلى أكثر المراحل تقدما عند قيام السلطة الوطنية الفلسطينية، وتتمحور رؤية الديوان في "بناء نموذج ريادي ومتميز في إدارة وتنمية الموارد البشرية للقطاع الحكومي في فلسطين"، كما وتتلخص رسالته في السعى الدائم

إلى تطوير نظام الخدمة المدنية من خلال رفع كفاءة الموارد البشرية والأنظمة الإدارية، والتأكد من تطبيق النظام على موظفي الدولة بتجانس وشفافية ومساواة، لضمان تقديم خدمة نوعية للمواطن الفلسطيني.

# يعمل ديوان الموظفين العام على تحقيق العديد من الأهداف العامة منها مايلي:

- استقطاب وتعيين الكفاءات البشرية المتوفرة في سوق العمل لشغل وظائف الخدمة المدنية.
- رفع مستوى الأداء الوظيفي لموظفي الخدمة المدنية من خلال تنمية المعارف والخبرات والمؤهلات وتطوير برامج التدريب والإيفاد والابتعاث لتحقيق مستويات عالية من الجودة والتميز.
- الإسهام الفعال في وضع وتنفيذ استراتيجيات وبرامج الإصلاح والتنمية الإدارية في أجهزة الخدمة المدنية.
- تطوير وتوحيد منهجية لربط نظم المعلومات الخاصة بإدارة القوى البشرية في أجهزة الخدمة المدنية.
- تمكين الموظفين المتميزين والمبدعين من تسريع تقدمهم الوظيفي من خلال نظم الحوافز
   والترقيات لغاية تحقيق برامج التعاقب الوظيفي.
- تطوير وتفعيل آليات مبدأ الشكاوى والاقتراحات والاعتراضات المتعلقة بالمواطن والموظف والوظيفة العامة.

## مهام ومسؤوليات ديوان الموظفين العام:

- العمل على تحقيق التنمية الإدارية من خلال تطوير الجهاز الإداري الحكومي.
- التحقق من تطبيق الدوائر الحكومية لسائر تشريعات وأحكام قانون الخدمة المدنية بصورة سليمة.
- التنسيق مع الدوائر الحكومية من أجل الارتقاء بالإدارة العامة وتطويرها، وذلك من خلال المشاركة معها في كل ما يتعلق بالأنظمة واللوائح والتعليمات والقرارات التي تعنى بشؤون الخدمة المدنية.
- المشاركة في إعداد وتنفيذ الخطط المتعلقة بالموظفين والعمل على تنمية قدراتهم عن طريق تنسيق التدريب والبعثات داخل فلسطين وخارجها.
- إعداد الإحصاءات عن الموظفين وأية إحصاءات أخرى تتطلبها مهام الديوان ومتابعة تلك الإحصاءات وتحديثها.

# ثانياً: الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارات محل الدراسة

ترى الباحثة أن الوزارات محل الدراسة توفر العديد من الخدمات الإلكترونية عبر موقعها الإلكتروني وبوابة الخدمات الإلكترونية، ولكي يتم الاستفادة من هذه الخدمات لابد من تهيئة المجتمع قبل توفير التكنولوجيا كشرط للنجاح في تقديم الخدمات الإلكترونية، حيث إن تفعيل الخدمات الإلكترونية ليس مرهونا فقط بالجوانب التقنية كقضايا الأجهزة والمعدات والشبكات والبرمجيات والكوادر المدربة، ولكنه يرتبط بالكثير من الجوانب المجتمعية.

وفي دراسة الاتحاد الدولي للاتصالات حول واقع الخدمات الإلكترونية حول العالم كانت من ضمن النتائج أن الدول تشكو من عقبات غير تقنية كنقص الوعي التكنولوجي، وهو أحد العوامل التي احتلت المرتبة الأولي في قائمة عقبات تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية لدي 59% من الدول، وهذا يعني أن تهيئة الواقع المجتمعي لتقبل الخدمات الإلكترونية أمر يتفوق في الأهمية على القضايا التقنية بل ويسبقها (غيطاس، 2004).

جدول (2.2) الخدمات الإلكترونية المقدمة في الوزارات محل الدراسة

الإدارة			الوزارة المقدمة	م.
المقدمة	وصف الخدمة الإلكترونية	الخدمة الإلكترونية	للخدمة	
للخدمة			الإلكترونية	
	خدمة إلكترونية تمكن الجهات المستفيدة من انشاء حساب إلكتروني خاص للدخول والاستفادة من جميع الخدمات الإلكترونية الحكومية	خدمة انشاء حساب دخول موحد		.1
	الاستعلام عن بيانات وزارة المالية التي تتعلق برواتب الموظفين وتفاصيل استمارات الراتب، وبيانات الموظفين المالية وتفاصيل المستحقات	خدمة الاستعلام عن استمارة الراتب		.2
	المالية.		وزارة	
الإدارة العامة	لإضافة وربط اشتراك الكهرباء مع راتب الموظفين	خدمة اشتراكات		.3
المعلوماتية	الحكومبين ومعرفة حالة خصم قسط الكهرباء.	الكهرباء		
المعلومانية	خدمات إلكترونية خاصة بمتابعة العمل وتنفيذ المهام ومعالجة البريد الوارد والصادر والتراسل داخل المؤسسات الحكومية.	المراسلات الإدارية		.4
	خدمة استعلامية لمعرفة الإعفاءات العائلية	الاستعلام عن بيانات		.5
	المسجلة لدى الموظف الحكومي.	الإعفاءات العائلية		
	رسالة نصية تصل للجوال تفيد الموظف بصرف	خدمة راتبك على		.6
	الراتب.	جوالك		
	خدمة الكترونية تمكن الوزارة أو الهيئة الحكومية	خدمة إرسال وإدارة		.7

الإدارة			الوزارة المقدمة	م.
المقدمة	وصف الخدمة الإلكترونية	الخدمة الإلكترونية	للخدمة	
للخدمة			الإلكترونية	
	من إرسال رسائل بواسطة الإيميل أو رسائل قصيرة sms	الرسائل		
	خدمة الكترونية للاستعلام عن أرصدة الايرادات	خدمة الاستعلام عن		.8
	الحكومية في كافة البنوك في قطاع غزة وتوفير	الأرصدة المالية		
	بيانات تفصيلية وإجمالية	الحكومية		
	خدمة الكترونية للاستعلام عن احصائيات وإجمالي معاملات بنك الإنتاج المنفذة في فروع بنك البريد.	الاستعلام عن معاملات بنك الإنتاج	الاتصالات	.9
	خدمة "الكود القصير" هي خدمة خاصة بتنفيذ			.10
	سريع للمعاملات الحكومية وذلك بإرسال رسالة مختصرة من جوال المواطن المسجل في بيانات حسابه إلى رقم جوال خاص بالخدمة "37037"	خدمة الكود القصير " Scode"		
	خدمة إلكترونية خاصة بالموظفين تمكنهم من تقديم طلب للاشتراك المبدئي في مشاريع الاسكان الحكومية، حيث يعتبر مطلباً أساسيا للاستفادة من الجمعيات الاسكانية.	خدمة الاشتراك المبدئي في مشاريع الاسكان الحكومية		.11
	خدمة الاستعلام عن القسائم المتاحة للموظفين ضمن مشاريع الاسكان الحكومي	الاستعلام عن القسائم		.12
	خدمة إدارة الجمعيات الاسكانية ضمن مشاريع الاسكان الحكومية	خدمة إدارة الجمعيات الاسكانية ضمن مشاريع الاسكان الحكومية	وتكنولوجيا	.13
	خدمة إلكترونية خاصة بالموظفين تمكنهم من تسديد قيمة زكاة الفطر من مستحقات الرواتب الخاصة بهم ضمن اتفاق بين وزارة المالية وهيئة الزكاة	خدمة تسديد زكاة الفطر من مستحقات الموظفين		.14
	خدمة إلكترونية خاصة بالموظفين تمكنهم من تسديد قيمة فواتير شركات الاتصالات والهاتف المحمول من مستحقات الرواتب الخاصة بهم، حسب محددات وشروط معينة موضحة في دليل الخدمة	خدمة تسديد الفواتير من مستحقات الموظفين		.15
	خدمة إلكترونية تتيح تقديم طلب للتبرع بقيمة مالية من حساب الموظف لصالح جمعية خيرية وبشكل	التبرع لصالح جمعية خيرية		.16

الإدارة			الوزارة المقدمة	م.
المقدمة	وصف الخدمة الإلكترونية	الخدمة الإلكترونية	للخدمة	
للخدمة			الإلكترونية	
	شهري			
	كشف حساب للمستفيدين من حسابات بنك البريد،			.17
	يتم تزويدهم بكشف تفصيلي عن كافة الحركات	خدمة الاستعلام عن		
	المالية للحساب مع إمكانية طباعته.	كشف بنك البريد		
	خدمة لتحويل حساب الموظف الحكومي من بنك	خدمة تحويل حساب	المعلومات	.18
	البريد إلى بنك اخر للبنك وبالعكس.	بنكي		
	خدمة إلكترونية تمكن الموظف من اصدار شيك	خدمة الشيك		.19
	الشخص المفوض ويتم صرفه من أي مكتب بريد.	الإلكتروني		
	خدمة الاستعلام عن الشيكات المصروفة من فروع	الاستعلام عن		.20
الإدارة العامة	بنك البريد.	الشيكات المصروفة		
للبريد	خدمة إلكترونية خاصة بأصحاب الحسابات في			.21
	بنك البريد تمكنهم من إضافة وتعديل التوقيع	خدمة "توقيعي"		
	الخاص بهم في بنك البريد			
	خدمة إلكترونية تتيح الاطلاع على تفاصيل			.22
	الخدمات المقدمة لعملاء بنك البريد من الجهات	اتفاقيات بنك البريد		
	والمؤسسات الخارجية ضمن اتفاقيات تعاون			
	خدمة الكترونية يتم من خلالها تحويل مبلغ مالي	خدمة تحويل رصيد		.23
	من حساب الزبون في بنك البريد إلى حساب	من حساب إلى		
	زبون آخر	حساب		
الشؤون	خدمات الكترونية خاصة بموظفي القطاع	خدمات شؤون		.24
الادارية	الحكومي تمكنهم من تقديم طلبات الإجازات	الموظفين		
<u>.</u>	والأذونات والاستعلام عن البيانات الوظيفية.	<u> </u>		
الإدارة العامة	استعلام عن الملف المالي للموظف وتشمل	الاستعلام عن الملف		.25
للرواتب	استمارة الراتب الشهرية وإجمالي المستحقات	المالي		
الإدارة العامة	الخاصة بكل موظف.			
للحسابات			وزارة	
	طلبات تسديد الرسوم الجامعية لأبناء الموظفين من	تسديد رسوم جامعية		.26
	مستحقات الموظف المالية.			
مكتب السيد	# " "	الشراء الإلكتروني		.27
الوكيل	إلى وزارة المالية، مع إمكانية متابعة حالة الطلبات			
الإدارة العامة	المرسلة.			
للوازم العامة				

الإدارة المقدمة للخدمة	وصف الخدمة الإلكترونية	الخدمة الإلكترونية	الوزارة المقدمة للخدمة الإلكترونية	م.
الإدارة العامة للموازنة الإدارة العامة	بالوزارات بشكل إلكتروني في النظام، وتقوم	النظام المالي القياسي	المالية	.28
للرقابة	من هذه الأوامر.			
جميع الإدارات	إرسال استفسار لأي إدارة من ادارات وزارة المالية بحيث تقوم الإدارة بالرد عليها.	الاستفسارات		.29
	نتيح هذه الخدمة إنشاء سيرة ذاتية بشكل إلكتروني الموظفين، وتقوم بحفظ بيانات الموظف الشخصية والمؤهلات العلمية والدورات والخبرات العملية والعضويات النقابية وذلك للاستفادة منها في خدمة تقديم طلب التوظيف الإلكتروني، ويمكن طباعة السيرة الذاتية من خلال الخدمة والاحتفاظ بها أو تقديمها لأي جهة أخرى كمستند معتمد.	السيرة الذاتية		.30
التعيينات	ويتم من خلالها معاينة إعلانات التوظيف الداخلية والمتاحة في وقته للتقدم بطلب التحاق في هذا الإعلان على وظيفة أو أكثر، وتقوم الخدمة بقبول الطلب أو رفضه بناءًا على إعدادات مدخلة مسبقا تتعلق بنوع المؤهل والتخصص والجنس وسنوات الخبرة المسموح بها حسب كل وظيفة داخل الإعلان.	تقديم طلب توظيف داخلي	ديوان	.31
	وهو تطبيق يتم استخدامه بعد سلسلة عمليات محوسبة بعد تقديم الموظفين للطلبات بشكل الكتروني ، حيث تمر بمراحل متعددة كالتالي (استقبال الطلبات المقدمة من خلال طلبات التوظيف الداخلية – فرز و اعتماد الطلبات – تشكيل جلسات امتحانات – تغذية البرنامج بالأسئلة – إرسال رسائل قصيرة للمتقدمين بمواعيد الامتحان – ربط البيانات والكشوفات بالموقع الإلكتروني – عقد الامتحان حسب الموعد من خلال شاشة خاصة بالمتقدم – إظهار نتائج الامتحانات وتقارير وإحصائيات – إعلان النتائج وربطها بالموقع حسب نسبة القبول لكل امتحان	,		.32

الإدارة			الوزارة المقدمة	م.
المقدمة	وصف الخدمة الإلكترونية	الخدمة الإلكترونية	للخدمة	
للخدمة			الإلكترونية	
	على حده).			
	ويتم اعتماد نتائج البرنامج وترحيلها إلى نظام			
	المقابلات المحوسب ومن ثم إلى نظام HRMIS		الموظفين	
	المحوسب الداخلي.			
	يعتبر تقييم الأداء الإلكتروني خدمة سنوية توفر			.33
	إمكانية تقييم مستوى أداء الموظفين من قبل			
	مسئوليهم المباشرين حسب الهيكل التنظيمي في			
	الوزارات ومن خلال نماذج ديناميكية معدة مسبقا			
	لكل مسمى وفئة وظيفية حسب قانون الخدمة	تقييم الأداء		
السياسات	المدنية، وتمر بمراحل عديدة ويمكن تلخيصها			
	كالتالي (تقييم الموظف – اعتماد التقييم من	الإلكتروني		
	المسئول الأعلى - تدقيق النقييمات من قبل لجنة			
	- نشر التقييمات للموظفين - اعتراض الموظفين			
	على التقييمات - تدقيق التظلمات من قبل لجنة -		العام	
	اعتماد الوزير للنقييمات ).			
	هي إحدى الخدمات المقدمة من قِبل الإدارة العامة			.34
	لشؤون الموظفين لجميع موظفي الخدمة المدنية،			
	حيث سيقوم الموظف بإدخال عنوان سكنه وعنوان			
شئون الموظفين	عمله بشكل سنوي إلكترونياً وفقاً للمحطات	الإقرار الشخصي		
	المعتمدة وذلك للاستفادة منها في تسهيل معاملات			
	الموظف على نظام إدارة الموارد البشرية الداخلي			
	مثل خدمة صرف بدل النتقل الثابت.			

المصدر: بواسطة الباحثة بالاعتماد على بريد إلكتروني مرسل من الوزارات محل الدراسة

# ثالثاً: واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارات محل الدراسة

لمعرفة واقع الخدمات الإلكترونية المقدمة في الوزارات محل الدراسة، وماتحققه من معايير الجودة، ومن خلال ما تصدره الوزارات من تقارير واحصائيات وما تعلنه على موقعها الإلكتروني، نجمل ذلك في المحاور التالية:

## 1- وجود خدمات إلكترونية تقدم لكافة الفئات المستفيدة:

حيث إن كل وزارة من الوزارات محل الدراسة تقدم خدماتها الإلكترونية لفئات متعددة من المستفيدين، فقد تم تصنيف الخدمات الإلكترونية لعدة تصنيفات منها ماهو حسب الفئة المستفيدة، ومنها ماهو حسب نوع الخدمة المقدمة، وهي كالتالي:

# أ- تقسيم الخدمات الإلكترونية بحسب نوع الخدمة إلى أربعة أقسام:

- ◄ الخدمات المعلوماتية وهي الخدمات التي يمكن الحصول عليها بشكل روتيني ولا تحتاج إلى تكنولوجيا متطورة أو بنية تحتية عالية الجودة، وهي أبسط أنواع الخدمات الإلكترونية.
- ◄ الخدمات الإلكترونية التفاعلية وهي الخدمات التي تحتاج لبنية تحتية أعلى من الخدمات المعلوماتية، وهي تربط بين الخدمات الإلكترونية والخدمات التقليدية مثل تعبئة طلب توظيف أو استمارة من الموقع الإلكتروني ولكن يتم نقلها تقليدياً لاكمال المعاملة.
- ◄ خدمات المعاملات الإلكترونية وهي الخدمات التي تحتاج إلى بنية تحتية أعلى من الخدمات الإلكترونية التفاعلية وإلى قدرات تكنولوجية ذات جودة عالية تكفي لإجراء المعاملات بشكل الكتروني ضمن حكومة إلكترونية مثل دفع الضرائب والرسوم إلكترونياً.
- ◄ الخدمات الإلكترونية المتكاملة وفي هذا المستوى تتنقل فيه الخدمات من المستوى الاقليمي لتصبح خدمات دولية وتكون الخدمات الإلكترونية بين الأفراد والمؤسسات وأيضا بين الحكومات (الطراونة، 2011).

# ب- تقسيم الخدمات حسب قطاعات المستفيدين إلى:

- ◄ خدمات المواطنين: وهي تسهل للمواطنين التواصل مباشرة مع الحكومة، وتوفر إمكانية الوصول إلى مختلف الخدمات الحكومية، بحيث يصبح المواطن يعتمد اعتمادا كبيرا على الخدمات الحكومية بدءا من شهادة الميلاد إلى شهادة الوفاة.
- ◄ الخدمات الحكومية: وهي التفاعل غير التجاري بين الإدارات الحكومية والمنظمات، والهدف الرئيس من هذا التفاعل هو تحسين تبادل البيانات بين الإدارات الحكومية الأخرى لعمل خطط أو تخطيط سياسات جديدة لصالح الناس، وهذا يقلل بشكل كبير من الأوراق إذا ما استخدمت بشكل صحيح.
- ◄ خدمات قطاع الأعمال: والتي تيسر قيام الحكومة بشراء السلع والخدمات من منظمات الأعمال من خلال وسائط إلكترونية مثل الإنترنت.
- ◄ خدمات الموظفين: هي خدمات تتم عبر الإنترنت وتوفر التواصل بين الوحدات الحكومية وموظفيها، والهدف الرئيسي من توفير الاتصالات هو الوصول إلى المعلومات فيما يتعلق

بسياسات التعويض والاستحقاقات وفرص التدريب وما إلى ذلك( Ganapathy & Kumar, )بسياسات التعويض والاستحقاقات وفرص التدريب وما إلى ذلك ( 2014).

### 2- انتشار الثقافة التكنولوجية:

تعتبر الثقافة التكنولوجية أحد المتطلبات الضرورية لتطبيق الخدمات الإلكترونية وتحقيق انتشارها ومن ثم نجاحها، فكانت الحاجة للاهتمام بهذا المتطلب ماسة وضرورية لضمان استمرار تطبيق الخدمات الإلكترونية خاصة لدى الوزارات المقدمة للخدمات الإلكترونية للموظفين بدرجة أولى، فلقد جعلت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هذا المتطلب من الأهداف الرئيسة التي تسعى لتحقيقها وذلك ضمن الخطة الاستراتيجية السنوية لعام 2017 والتي تنص على ضرورة تعزيز المعرفة الرقمية في المجتمع كهدف رئيسي، ووضعت للوصول إليه مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

- تعزيز مفاهيم وثقافة تقبل التغيير في إجراءات الخدمات الحكومية.
- نشر الوعي والثقافة في مجال التعاملات الإلكترونية لدى الشرائح المعنية بالحكومة الإلكترونية كافة (موظفون، مواطنون، شركات).

# 3- توفر معايير جودة الخدمات الإلكترونية (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2015):

لقد أصبحت جودة الخدمات تقاس بوسائل متنوعة وبمعايير محددة يتم من خلالها معرفة مؤشر الأداء والوقوف على درجة رضا المستفيدين على إختلاف أنواعهم سواء كانوا أفرادًا أو منظمات أو شركات.

لقد قامت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بعمل وثيقة تتناول مجموعة من المعايير الخاصة بتجويد الخدمة الإلكترونية المقدمة من الدوائر الحكومية، حيث تم إعدادها من قبل مختصيين في مجال الجودة ومطوري الخدمات الإلكترونية بعد الاطلاع على نماذج دولية واقليمية خاصة بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية، وتم تحديد المعايير الرئيسة ووضع المتطلبات والمحددات الخاصة بكل معيار، بما يضمن الوصول إلى معاملات إلكترونية ذات جودة عالية تنال رضا وثقة جميع المستفيدين، ولقد تم تحديد مجموعة من هذه المعايير حسب ما يناسب واقع الخدمات الإلكترونية في فلسطين، وهي كالتالي:

# أ- سهولة الاستخدام وتتمثل في الأمور التالية:

- توافر خريطة للموقع على الموقع الإلكتروني للجهة مقدمة الخدمة، للوصول إلى الخدمة الإلكترونية بسهولة.
  - سهولة إيجاد الخدمة الإلكترونية باستخدام خيار البحث.
- سهولة الوصول إلى الخدمة الإلكترونية من الصفحة الرئيسة للموقع الإلكتروني للجهة مقدمة الخدمة.
  - سهولة تذكر الرابط إلى الخدمة الإلكترونية وتتاقله.
- توافر الخدمة الإلكترونية باللغتين (عربية، إنجليزية) على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية.
- توافر أكثر من قناة إلكترونية لتقديم الخدمة (الهاتف المتحرك أو الأجهزة الذكية، الإنترنت) .
- سهولة التصفّح والتنقل بين الخطوات/الشاشات في كافة مراحل عملية تقديم الخدمة الإلكترونية.

# ب- التناغم وتتمثل في الأمور التالية:

- توفر دليل لسياسة أو بيان أمن المعلومات.
  - توفر دليل لبيان سياسة الخصوصية.
  - وجود واضح لشروط وأحكام الاستخدام.
- وجود واضح للمعلومات المتعلقة بآخر تحديث للموقع الإلكتروني.
- موقع ثابت لخدمة البحث متوفر في جميع الصفحات إلى جانب حضور واضح للبحث في الصفحة الرئيسية.
  - توفر رابط" اتصل بنا "و" خدمة المتعاملين "في جميع مراحل الخدمة الإلكترونية.

# ت- البساطة وتتمثل في الأمور التالية:

- توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الإلكترونية.
- توفير وصف واضح ( للوثائق والخطوات و ..إلخ ) اللازمة لإتمام الخدمة الإلكترونية.
- رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر) يجب أن تكون واضحة وموجزة وسهلة الفهم.
- في رسائل الخطأ يجب ذكر مصدر الخطأ المحدد وسببه وطريقة معالجة البيانات غير
   الكاملة.
  - في حال اكتمال الخدمة، يتلقى المستخدم رسالة واضحة ومفهومة ومفيدة.

# ث- الإستفادة / القيمة وتتمثل في الأمور التالية:

- توافر عدة طرق للدفع الإلكتروني (الطابع الإلكتروني، بطاقات الائتمان الدولية، بطاقات الائتمان المحلية، الخصم المباشر من الحساب إلخ).
- لا تتطلب الخدمة زيارة العميل لمقر الجهة الحكومية في سياق إجراءات الحصول على الخدمة إخطار المستخدم بالموعد التقريبي لاعتماد الطلب.
- تسليم الخدمة إلكترونيا أو من خلال طريقة أخرى مطورة ( البريد السريع ، التوصيل المباشر
   أو أي طريقة أخرى بحيث لا يضطر المستخدم لزيارة المكتب الحكومي فعليا).
- يستطيع المستخدم استرجاع المعلومات الخاصة بتقديم الخدمة الإلكترونية في وقت لاحق إذا اقتضت الحاجة.

# ج- الإشعارات حال الخدمة وتتمثل في الأمور التالية:

- إشعار المستخدم بتأكيد التسجيل عبر رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى.
- إشعار المستخدم بنجاح الدفع الإلكتروني عبر رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى.
- القدرة على الاستفسار عن وضع الخدمة الإلكترونية في شتّى مستويات اعتمادها (الإستعلام الإلكتروني، الاتصال المباشر من خلال رقم مجاني).
- في حال إرسال بريد إلكتروني أو رسالة نصية قصيرة إلى المتعامل، فيجب أن يحتوي هذا البريد أو الرسالة على رقم مرجعي للمزيد من التوضيح والاستفسارات.
- يجب أن يتلقى المستخدم تأكيدا فور تقديم الخدمة عبر قناة إلكترونية ( بريد إلكتروني، رسالة نصيرة الخ).

# ح- الخصوصية وتتمثل في الأمور التالية:

- الوصول إلى كافة الخدمات الإلكترونية داخل الجهة من خلال نظام الدخول الموحد.
  - توافر سجل الحساب الخاص بالمستخدم مع بيان بالدفعات السابقة.
  - بمقدور المستخدم في أي وقت حذف أو حفظ اسم المستخدم / كلمة المرور.
    - عدم السماح لمستخدم الخدمة الإلكترونية لتغيير اسم المستخدم من طرفه.
      - توفير عملية سهلة لاعادة تعيين كلمة المرور.
      - إعادة التثبت من هوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده.
      - إمكانية استرجاع كلمة المرور من قبل مستخدم الخدمة الإلكترونية.

- خيار التذكير بكلمة المرور (حفظها).
- توافر خيار الخروج (تسجيل الخروج).

# خ- الأمن وتتمثل في الأمور التالية:

- توافر قناة إلكترونية آمنة لإرسال كلمة (كلمات) المرور.
  - توضيح القواعد الخاصة باختيار كلمة مرور قوية.
- وصف طريقة تتفيذ بيان أو سياسة أمن الخدمة الإلكترونية.
- وصف طريقة تتفيذ بيان أو سياسة الخصوصية بهدف منع الدخول أو الاستخدام غير المصرح به.
- استخدام التشفير الآمن عند تقديم المعلومات والبيانات الشخصية في سياق الحصول على الخدمة الإلكترونية.
  - يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها.

# د- اللباقة والاهتمام وتتمثل في الأمور التالية:

- اعتماد رسالة فورية ودية تصل المستخدم فور تسجيله في الموقع.
- الاستجابة لملاحظات المتعاملين خلال 5 أيام عمل للملاحظات المعقدة كحد أقصى.
- تزوید المتعامل باستطلاع لآراء المتعاملین و نماذج تقدیم الاقتراحات والرد علیها خلال 14 یوم عمل کحد أقصى.

# ذ- توفر المعلومة وتتمثل في الأمور التالية:

- يستطيع الموظف أن يجيب عن كافة الأسئلة التي يمكن طرحها حول الخدمة المقدمة.
- يشير الموظف إلي الخطوات القادمة التي ستمر خلالها المعاملة والمتطلبات الواجب توفرها
   والموعد المحدد لإنجاز الخدمة وطريقة متابعة وضعها.
- توفير استمارة "تواصل معنا" المبنية على موقع الجهة بحيث تسمح للمستخدم بادخال بيانات التواصل معه والموضوع ثم إرسال الطلب (ليس من خلال برنامج بريد إلكتروني).
- توفير أسئلة يتكرر طرحها تكون وصفية وسهلة الفهم والمعلومات الواردة فيها متسقة مع المعلومات المتوافرة عبر القنوات الأخرى.
- يجب أن تكون معايير خدمة المتعاملين الخاصة بموعد الرد و حل المشكلة مذكورة على الموقع الإلكتروني للخدمة.

# ر - الاستجابة وتتمثل في الأمور التالية:

• لا ينتظر المتعامل لأكثر من 48 ساعة للحصول على رد بواسطة البريد الإلكتروني.

- لا تستغرق مدة تسجيل أو تقديم طلب خدمة عبر الموقع الإلكتروني أكثر من 5 دقائق.
- لا حاجة لكي يراجع المتعامل الجهة بشأن الطلب لأكثر من مرتبن على أن تقوم الجهة بموافاته بوضعية طلبه باستمرار قدر الإمكان.
- تمكين طلب الدردشة عبر الإنترنت وقبوله فورا على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.
  - فترة انتظار ملائمة لقبول طلب الدردشة (أقل من دقيقة).
  - تقديم خدمة المتعاملين على مدار الساعة عبر البريد الإلكتروني.

## ز- الجودة الاعتمادية، وتتمثل في الأمور التالية:

- يطبق الموظف جميع معايير الخدمة المتميزة على جميع الخدمات ويتعامل بعدالة ومساواة مع جميع فئات المتعاملين.
- يتأكد الموظف من أنه فهم بشكل واضح احتياجات المتعامل وأنه بذل كل ما في استطاعته من أجل تلبيتها، ويتحقق الموظف من فهمه لطلب المتعامل بتكراره عليه عند تقديم طلب الخدمة، وبالسؤال" هل وفرت الخدمة التي تحتاجها؟ "و" هل تحتاج إلى مساعدة أخرى؟ "عند نهابة التعامل.

## س- سهولة الوصول والتواصل والقيمة المضافة وتتمثل في الأمور التالية:

- يمكن للمتعامل التواصل مع الجهة في كل الأوقات.
- يحاول الموظف تلبية احتياجات المتعامل من خلال إجرائين حيث أمكن ذلك وذلك توفيرًا لوقت وجهد المتعامل.
  - يجب توفير سياسة استخدام أدوات التواصل الاجتماعي على الموقع.
- توفر سياسة واضحة موجهة للجمهور توضح ضوابط وموجهات المشاركة الإلكترونية على الموقع الإلكتروني للجهة.
- يتضمن الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية استطلاعات الرأي وكذلك استبيانات حول كل خدمة من خدماتها.
  - تتيح الجهة للجمهور المشاركة والتعليق على الخدمات الإلكترونية دون الحاجة للتسجيل.
    - تتيح الجهة للجمهور تقييم الخدمات الإلكترونية دون الحاجة للتسجيل.
- تتواصل الجهة الحكومية مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي الخارجية مثل فيسبوك، تويتر، يوتيوب فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية.

# 4-توفر نظام للدفع الإلكتروني (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية، 2013):

الدفع الإلكتروني هو المال أو العملة التي تتبادل بصفة إلكترونية، يتضمن ذلك حوالات الأموال الإلكترونية والدفع المباشر ويسمى أيضاً النقود الإلكترونية.

وتكمن الحاجة إلى عمليات الدفع الإلكتروني في تنفيذ الإجراءات الإلكترونية، مثل:

- الدفع للشراء عن طريق الإنترنت مقابل الحصول على السلع أو الخدمات.
  - تسديد مستحقات الدولة على المواطن مثل غرامات المخالفات وغيرها.
  - تسدید الفواتیر للخدمات الأساسیة مثل الماء والکهرباء والهاتف وغیرها.

ويمكن النظر إلى عملية الدفع الإلكتروني بأنها منظومة متكاملة من البرامج يتم توفيرها بهدف تسهيل إجراء عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة، وتعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين التي تضمن تأمين وحماية إجراءات الشراء وضمان وصول الخدمة.

وبالرغم من المزايا التي تكمن في مشروع الدفع الإلكتروني، إلا أن هذه التقنية تحتاج لطمئنة مستخدميها من خلال معالجة مجموعة من التخوفات التقنية المشروعة، من أهمها الأمن، الموثوقية، آليات المصادقة، لذلك لا بد من وجود إطار فني قوي لتنظيم وضبط العملية و يحقق الشروط الأمنية لاتمامها.

# ◄ أهداف نظام الدفع الإلكتروني:

- العمل على إدارة تحول الأعمال الحكومية من المسار التقليدي البيروقراطي في دفع الرسوم
   المالية إلى المسار التقنى التكنولوجي من خلال دفعها إلكترونياً.
- توفير وسيلة دفع إلكتروني تساعد في انجاح مشروع الحكومة الإلكترونية الخاصة بإنجاز المواطن كافة معاملاته بأقل جهد ممكن.
  - تحسين الأداء المالي للحكومة في عملية تحصيل الرسوم المنصوص عليها وفق القانون.
    - خلق نقود جديدة تسمى" النقود الإلكترونية "وحل اشكاليات فئات العملة دون الشيكل.
- تخفيض التكاليف والمصروفات المنفقة على الأوراق والأحبار من قبل الحكومة على إنجاز المعاملات تقليديا.
  - توفير آلية للاقتراض غير المباشر للحكومة من قبل المواطنين.
  - رفع مستوى رضى المواطن على أداء الخدمة وجودتها من قبل الحكومة.

# ◄ أطراف عملية الدفع الإلكتروني:

الوزارة مقدمة الخدمة - العميل - مركز إدارة الدفع الإلكتروني - البنك / وكيل البنك - وزارة المالية.

### ◄ المحددات والمعايير الفنية المطلوبة:

- اشعار العميل عبر الوسائط الإلكترونية: البريد الإلكتروني، الرسائل القصيرة باتمام العملية وقيمة المبلغ المدفوع، وذلك لزيادة الموثوقية وتجنب عمليات الاحتيال.
  - وجود الوزارة مقدمة الخدمة على الشبكة الحكومية الآمنة.
- استخدام المعرف الإلكتروني الموحد" الدخول الموحد" للاستفادة من الخدمات الإلكترونية طرفي مقدم الخدمة.

## رابعًا: ملخص الفصل

تم تقسيم الإطار النظري في هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث، في البداية تم تناول مبحث الثقافة التكنولوجية وخصائصها وأبعادها وأهدافها وأهميتها، وكذلك أدوات نشرها.

وفي المبحث الثاني تم تناول الخدمات الإلكترونية والذي تضمن تعريف الخدمات الإلكترونية، وبيان أهداف تطبيقها وأهمية تطبيقها، بالإضافة إلى ذكر متطلبات التطبيق والتي منها الثقافة التكنولوجية التي تركز عليها الدراسة، وكذلك تم ذكر بعض معايير جودة الخدمات الإلكترونية.

وفي المبحث الثالث والأخير تم تناول واقع تطبيق الخدمات الإلكترونية في الوزارات المقدمة للخدمات الإلكترونية، المقدمة للخدمات الإلكترونية، وكذلك الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارات محل الدراسة، بالإضافة إلى متطلبات تطبيق الخدمات الإلكترونية المتوفرة في الوزارات محل الدراسة.

# الفصل الثالث الدراسات السابقة

# الفصل الثالث الدراسات السابقة

#### مقدمة:

يعتبر موضوع الثقافة التكنولوجية من المواضيع البحثية الحديثة والتي نشأت في فترة زمنية قريبة، وقد لوحظ -ومن خلال البحث والإطلاع- أن الدراسات ذات الصلة بالثقافة التكنولوجية ودورها في تطبيق الخدمات الإلكترونية محدودة، فلا توجد دراسة مستقلة بذاتها تدرس هذا الموضوع بشكل رئيسي وإنما ما تم جمعه هو دراسات متعلقة بالموضوع، ودراسات قريبة من المصطلحات الخاصة بالموضوع مثل الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية.

وفي هذا الفصل سيتم استعراض بعض الدراسات التي تم الحصول عليها بعد الرجوع إلى الدوريات العلمية المحكمة في الجامعات المحلية والجامعات العربية والعالمية، من خلال البحث عبر شبكة الإنترنت والبحث في الكتب الموجودة في المكتبات، وسيتم تقديم ملخص عن كل دراسة يشمل أهداف الدراسة ونتائجها وتوصياتها، وسيتم النطرق في البداية إلى الدراسات المحلية ثم العربية وأخيراً الأجنبية، وسيتم ترتيبها وفق التسلسل الزمني من الأحدث للأقدم وبالنهاية سوف يتم التعقيب على الدراسات.

# أولا: الدراسات المحلية

1- دراسة (الغفير، 2017م) بعنوان: "مدى جاهزية المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتطبيق الحكومة الالكترونية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى جاهزية المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال عدة مؤشرات وهي (الحوكمة الداعمة – الإطار الإداري والمالي – الإطار القانوني – الموارد البشرية – الوعي والثقافة – البنية التحتية الفنية – قواعد البيانات المركزية – الأنظمة المحوسبة – الخدمات الإلكترونية) حيث تم التركيز على هذه المحاور لمعرفة مدى الجاهزية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي لاستكشاف واقع المؤسسات الحكومية وجاهزيتها لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من موظفي المؤسسات الحكومية العاملين في الوظائف الإشرافية في مجال تكنولوجيا المعلومات بقطاع غزة، حيث تم

استخدام أسلوب الحصر الشامل بتوزيع الاستبانة على عدد (161) موظفًا وتم استرداد (133) استبانة.

وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج منها: أن من أكثر المؤشرات جاهزية لتطبيق الحكومة الإلكترونية هو توفر البنية التحتية الفنية، وقواعد البيانات المركزية الحكومية، والأنظمة المحوسبة، بينما كان أقلها جاهزية هو نشر الوعي والثقافة لإجراءات الخدمات الإلكترونية الحكومية.

وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات، أهمها: ضرورة توفير برامج متكاملة أصلية لضمان أمن وسرية المعلومات، بالإضافة إلى إعداد خطة إعلامية لتوعية الموظفين والمواطنين بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية، وكذلك ضرورة إعداد خطة للتوعية والإرشاد والتعريف بالخدمات الإلكترونية، واستخدام عدة وسائل وقنوات (لقاءات، ورش عمل، ندوات، ووسائل إعلام حديثة) للتوعية والتفاعل وتقديم الخدمات.

# 2-دراسة (لبد، 2016م) بعنوان: "مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين"

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين، ولقد تم استخدام المنهج الوصفي – الكمي، حيث تم استخدام الاستبيان والمقابلة كأدوات لجمع البيانات، وتشكلت عينة الدراسة من 234 استبانة تم الحصول عليها بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة المكون من الإدارة العليا في الوزارات في الضفة الغربية وقطاع غزة بالإضافة لإجراء مقابلات مع المختصين من الحكومة والمجلس التشريعي ومؤسسات المجتمع المدني .

وقد أظهرت الدراسة بعض المقومات اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية مثل توفر الرؤية والبنية الإدارية والتقنية بالإضافة للكادر البشري والقوانين والتشريعات الكافية والتوعية بالحكومة الإلكترونية وخدماتها، كما أظهرت بعض المعيقات التي تواجه التطبيق في فلسطين، عدم وحدة الجهود المبذولة بين الضفة الغربية وقطاع غزة، ضعف مشاركة الإدارة العليا في الوزارات وأيضاً مؤسسات المجتمع المدني في عملية التخطيط والتنفيذ، بالإضافة لعدم توفر قوانين وتشريعات كافية تغطي كافة مجالات الحكومة الإلكترونية، والحاجة لكوادر بشرية متخصصة، وقصور في التوعية حول خدمات الحكومة الإلكترونية.

وخلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها: ضرورة توحيد استراتيجية وجهود تطبيق الحكومة الإلكترونية بين الضفة الغربية وقطاع غزة، وضرورة إشراك الإدارة العليا في الوزارات في عملية التخطيط والتنفيذ، وسن قوانين وتشريعات كافية لتغطية القضايا المتعلقة

بالحكومة الإلكترونية، والحاجة لإصلاح إداري وتوفير المتطلبات التقنية، وتطوير الكادر البشري، وتوعية المواطنين حول الحكومة الإلكترونية وخدماتها.

# 3-دراسة (حمادة، 2014م) بعنوان: "دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي"

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الحكومي من حيث الفاعلية وزيادة الكفاءة، وزيادة جودة الخدمات الحكومية، وتعزيز الشفافية، بالإضافة إلى معرفة مدى توفر متطلبات تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، كما وهدفت إلى معرفة أبرز المعوقات التي تواجه وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات نتيجة التحول نحو المعاملات الإلكترونية.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تحديد مجتمع الدراسة باستخدام طريقة الحصر الشامل نظرًا لسهولة الوصول إلى الفئة المستهدفة، حيث تم توزيع الاستبيان على كافة أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 111 موظفًا.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والمتعلقة بالبنية التحتية، والموارد المالية، والكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على التطبيقات والأنظمة المحوسبة، بالإضافة إلى أن جُل خدمات الوزارة تقدم بشكل إلكتروني، وكذلك بينت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين تطبيق المعاملات الإلكترونية، وتطوير الأداء من خلال زيادة الكفاءة وتعزيز الشفافية والفاعلية، وتحسين الخدمة العمومية.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات؛ أهمها: وضع آليات مناسبة للتعريف بالمعاملات الإلكترونية عبر الوسائل الإعلامية المختلفة، وضرورة عمل خطة تدريبية لتعزيز مهارات وقدرات الموظفين اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية، بالإضافة إلى ضرورة توفير نظام خاص بالدفع الإلكتروني، وكذلك توفير دليل لإرشاد الموظفين بالقواعد الصحيحة لاستخدام كافة التطبيقات والمعاملات الإلكترونية، كما وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز أمن المعلومات واستخدم الوسائل الحديثة للتأكد من صحة إجراء المعاملات الإلكترونية وسلامتها من التزوير والتلاعب.

4- دراسة (عياد، 2013م) بعنوان: "مستوى التنور في مجال تكنولوجيا المعلومات لدى طلبة الثانوية العامة بقطاع غزة"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى التنور المعرفي والمهاري في مجال تكنولوجيا المعلومات لدى طلبة الثانوية العامة بقطاع غزة.

واتبعت الدراسة المنهج الوصفي الكمي المستخدم في وصف مستوى التنور المعرفي والمهاري في مجال تكنولوجيا المعلومات لدى طلبة الثانوية العامة بقطاع غزة، وتم استخدام الاختبار كأداة الدراسة حيث تمثلت في اختباري التنور المعرفي والمهاري في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتم تطبيقهما في نهاية العام الدراسي 2012/2011م على (304) طالب وطالبة من طلبة الثانوية العامة من ذوي التخصصين العلمي والأدبي بمحافظة غزة.

وأظهرت النتائج ضعف مستوى الطلبة في جانبي التتور المعرفي والمهاري في مجال تكنولوجيا المعلومات، كما بينت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) في جانبي التتور المعرفي والمهاري في مجال تكنولوجيا المعلومات لدى الطلبة تعزى للتخصص، وذلك لصالح التخصص العلمي، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس في جانبي التتور المعرفي والمهاري لدى الطلبة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

أوصت الدراسة بعمل هيكلة جديدة لمنهاج تكنولوجيا المعلومات، بحيث يركز على أهم الأسس من المفاهيم والمهارات التي تحقق النتور في مجال تكنولوجيا المعلومات، كما أوصت بضرورة تطوير أداء معلمي مادة تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال عقد الدورات التدريبية اللازمة لتحقيق النتور المعرفي والمهاري لدى الطلبة بشكل مضمون، بالإضافة إلى ضرورة تفعيل الأنشطة الثقافية من ندوات ونشرات ومسابقات في المدارس والهيئات التعليمية بما يخص منهاج تكنولوجيا المعلومات؛ مما يؤدي إلى تنمية المعارف والمهارات من ناحية، وتعزيز دور هذا المنهاج وأهميته في حياة الطالب من ناحية أخرى.

5- دراسة (السويطي، 2012م) بعنوان : "المزايا المأمولة من تطبيق الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها ومعوقاتها - دراسة استطلاعية من وجهة نظر موظفي وزارة الداخلية الفلسطينية "

هدفت الدراسة إلى بيان المزايا والخدمات المأمولة من تطبيق الحكومة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها والمعوقات التي يمكن أن تواجه هذا التطبيق من خلال دراسة استطلاعية على عينة عشوائية طبقية من وزارة الداخلية الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها، وكذلك مراجعة

الإمكانات البشرية والتكنولوجية اللازمة والبنية التحتية لإنجاح هذا التطبيق، وخصوصية هذه الحالة وصولا لمتطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية.

تم استخدام المنهج الوصفي الهادف لوصف الظاهرة كما هي وعلى أرض الواقع وتحليلها وتفسيرها مع ربطها بالظواهر الأخرى، وتم الاستعانة بالاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة من واقع الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة، وتم توزيعها على عينة الدراسة والبالغ عددها (44) من المديرين العاميين، ومديري الدوائر ورؤساء الأقسام في وزارة الداخلية الفلسطينية، ومن ثم قام الباحث بتحليلها بواسطة برنامج (SPSS).

وخرجت النتائج من واقع بيانات الدراسة والتي تعبر عن الواقع والمزايا المأمولة من هذا التطبيق والمتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وتم التعرف إلى المعوقات التي تعترض هذا التطبيق.

وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات؛ أهمها ضرورة تعديل وتغيير القوانين والتشريعات بما يتلاءم مع تطبيق الحكومة الإلكترونية، وضرورة تعديل وتغيير الهياكل التنظيمية لكي تلائم التطبيق، وتعزيز الوزارات بالكوادر والمتخصصين في حقول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتدريب العاملين بالوزارات، ومحو الأمية الإلكترونية، وإيلاء أمن المعلومات الاهتمام اللازم وغيرها.

# 6-دراسة (الرزي، 2012م) بعنوان: "الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة "

هدفت الدراسة إلى بيان أهمية تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في المؤسسات التابعة للسلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، وكذلك معرفة المعوقات والأسباب التي تحد من تطبيق هذا النظام وطرق علاجها.

وللإجابة على سؤال الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق ذلك الغرض تم إعداد استبانة مكونة من (29) فقرة، موزعة على سبع مجالات خاصة بمتطلبات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية، وشمل مجتمع الدراسة جميع المؤسسات التابعة للسلطة الوطنية الفلسطينية، حيث أُخذت عينة عددها (36)، وتم توزيع الاستبانة عليهم، ثم استرد منها (30) استبانة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن التفاوت بين بعض المتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية من حيث وجودها وعدم وجودها بنسب مختلفة، بالإضافة إلى بيان أن من أهم أسباب نجاح الحكومة الإلكترونية توفر متطلباتها ومقومات بنائها.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات؛ أهمها: ضرورة توفير نظم اتصالات قوية وفعالة كأحد عناصر البنية التحتية اللازمة لقيام حكومة إلكترونية، كما يجب توفير شبكات ووسائل لنقل البيانات والمعلومات من وإلى المؤسسات الحكومية والأفراد والمجتمع بأكمله، وهذا يقع بدوره على عاتق مؤسسة الاتصالات في توفير الصيانة لذلك ومتابعته باستمرار لأن الخدمات لا تتم إلا به.

# 7- دراسة (عدوان، 2007م) بعنوان: "مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية "

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى تقبل المواطنين في قطاع غزة لاستخدام الخدمات المقدمة من الحكومة الإلكترونية، وقد تم جمع البيانات باستخدام عينة من سكان قطاع غزة بلغ حجمها 400 فردًا موزعة على أربعة مستويات وهم موظفو القطاعين العام والخاص والطلبة والعاطلين عن العمل، وكان إجمالي العدد الذي تم استرداده 390 استبانة.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج بعد أن تم إدخال البيانات وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها الإقبال الشديد لدى المواطنين على استخدام الخدمات المقدمة من الحكومة الإلكترونية، وأن هناك دراية ووعي بدرجة كبيرة لدى المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية، بينما أظهرت الدراسة أن هناك قصور في جانب التوعية والاعلان عن الخدمات المقدمة وكذلك نقص في آليات التعريف بالحكومة الإلكترونية، كما نتج عن الدراسة أن هناك توفر لخدمات الاتصالات من أجهزة حاسوب وخدمات الإنترنت وخدمات الهاتف الأرضي والنقال والتي تمثل البنية التحتية اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، وأن هناك كوادر بشرية تمثلك مهارة استخدام الحاسوب والإنترنت، وتتوفر لديهم الثقة في الخدمات الإلكترونية فهم يروا بأنها ستحل كافة مشاكل الخدمات التقليدية، ولكن يبقى هناك بعض التخوف الذي يلازم المواطنين من خرق الخصوصية والأمان عند استخدام الخدمات الإلكترونية والشك في أمان الخدمات المقدمة عبر الإنترنت بشكل عام.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها: إعطاء الاهتمام الكبير لتقديم الخدمات الإلكترونية من خلال الحكومة الإلكترونية، لأنها ستكون حكومة تخدم كافة أفراد المجتمع باختلاف ثقافاته ومستوياته المعيشية ومناطق سكناه، بالإضافة إلى ضرورة عمل برامج توعية لبيان أهم المعارف والمهارات التي تتعلق بالحكومة الإلكترونية، وكذلك العمل على تسخير المنهج الدراسي ليكون وسيلة وأداة تساهم في تثقيف وتوعية الطلاب بطرق استخدام الخدمات الإلكترونية، كذلك عمل خطة تدريب شاملة لكافة المهارات والمعارف الأساسية اللازمة لاستخدام الحاسوب والإنترنت بحيث يتم توفيرها بشكل مجاني للمواطنين، كذلك تشجيع شركات القطاع الخاص على تقديم برامج التقسيط الميسر للمواطنين والعمل على خلق جو من المنافسة بين قطاعي الاتصالات الأرضية والهاتف النقال الأمر الذي سينعكس إيجاباً على المواطن، بالإضافة إلى ضرورة سن القوانين والتشريعات التي تضبط العلاقة بين المواطن والحكومة وتنظم طرق عمل الخدمات الإلكترونية، كما ويجب توفير نظام قانوني متكامل لحل القضايا الناجمة عن التعامل مع الخدمات الإلكترونية.

# 8-دراسة (الغوطي، 2006م) بعنوان: "متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية"

هدفت هذه الدراسة إلى بيان متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية في فلسطين، وذلك من خلال التعرف على مدى توفر خطة استراتيجية واضحة لبناء الحكومة الإلكترونية، وكذلك معرفة مدى توفر الإدارة السياسية اللازمة لقيام جهود الحكومة الإلكترونية.

واستخدمت الدراسة أسلوب الحصر الشامل في تحديد مجتمع الدراسة المتمثل في وزارات السلطة الفلسطينية والبالغ عددها 22 وزارة، وذلك على مستوى الفروع في قطاع غزة، وتمثل أفراد لدراسة في الإدارة العليا في كل فرع.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة مايلي: ضعف المعارف والمفاهيم لدى العاملين في الوزارات، والمتعلقة بمتطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية، وكذلك عدم توفر الخطط اللازمة للتحول إلى الحكومة الإلكترونية في الوزارات الفلسطينية، بالإضافة إلى وجود قناعة لدى الإدارة العليا بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية مزاياها من حيث قدرتها على التخلص من الفساد والقضاء على المحسوبية وتوفير الوقت والجهد.

وخلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها: العمل على تشجيع الإدارات العليا في الوزارات المختلفة للتخطيط والتحضير لبناء الحكومة الإلكترونية، وضرورة زيادة عدد الكفاءات

البشرية، وضرورة تجهيز البنية التحتية اللازمة لذلك، وكذلك الاهتمام بوضع خطط للتوعية بمزايا الحكومة الإلكترونية، بالإضافة على الاهتمام بالجوانب التشريعية والقانونية للتعاملات الإلكترونية.

### ثانيا: الدراسات العربية

# 1. دراسة (Meftah, Gharleghi, & Samadi, 2015) بعنوان: "مدى تقبل المواطنين البحرينيين للحكومة الإلكترونية"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ما إذا كان للثقافة والوعي والثقة أثر على رغبة المواطنين البحرينيين في استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث إن العديد من الحكومات في جميع أنحاء العالم تستثمر بكثافة في مشروع الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لتوفير أفضل الخدمات الحكومية للمواطنين، ومع ذلك فإن العديد من الحكومات والباحثين الأكاديميين وجدوا أن هناك مشكلة في المستوى المنخفض من استخدام المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية، بما فيها الحكومة البحرينية، فهي واحدة من الحكومات التي تعاني من ضعف استخدام المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية.

وقد استخدم الباحثون تحليل الانحدار لتحديد العلاقة بين الثقافة والوعي والثقة من جانب وبين استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية من جانب آخر، وتشكل مجتمع الدراسة من الموظفين البحرينيين، وبلغت عينة الدراسة 160 مستجيبًا، تم اعتماد 140 منهم فقط لهذه الدراسة، واستثناء الباقين بسبب ردودهم غير الحيادية، أو غير الواضحة، وتم استخدام برنامج ال Spss لتنظيم وتحليل البيانات التي تم جمعها من العينة.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة كبيرة بين الثقافة والوعي والثقة، وبين استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية، وأن عامل الثقة له التأثير الأكبر على درجة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية.

وأوصت الدراسة بأنه يجب على الحكومة البحرينية العمل على بناء مستوى عالٍ من الثقة مع المواطنين؛ من أجل زيادة نسبة مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية.

# 2. دراسة (فتيحة ونعيمة، 2014م) بعنوان: "دور تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحوكمة الإلكترونية"

هدفت الدراسة إلى بيان دور نظم المعلومات والاتصال الحديثة في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحوكمة الإلكترونية، وطبقت هذه الدراسة على حكومة الجزائر كحالة دراسة، فقد حاولت العديد من القطاعات العمومية تفعيل جملة من تطبيقات الخدمة العامة الإلكترونية، والتي تهدف إلى الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.

وأظهرت الدراسة أن الجزائر تواجه نوعا من الضعف الإلكتروني والذي عرقل استخدام هذا النوع من التكنولوجيا بصفة عامة، ومن أسباب ذلك قلة الثقافة الإلكترونية وضعف التجاوب مع مفهوم هذه الخدمة، كما وأظهرت الدراسة عدد من النتائج منها أن الإدارة الإلكترونية تؤثر على شكل الخدمة العمومية من خلال الآليات الاتصالية والمعلوماتية المتمثلة في شبكة الإنترنت والبرامج الرقمية ومختلف الوسائل التقنية والتكنولوجية، كما وتعتبر الحكومة الإلكترونية بديلا جديدا يمهد لعلاقة مبنية على الثقة ودقة ايصال المعلومات وسرعة وصولها بين المواطن ومؤسسات الدولة، وبينت الدراسة أن محددات الخدمة العمومية الرشيدة تظهر أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى أن الإدارة الإلكترونية تلعب دورًا هامًا في تحسين وتسهيل الخدمات المقدمة من طرف المنظمات العمومية.

# 3. دراسة (العربي، 2012م) بعنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة الجزائر "

هدفت هذه الورقة البحثية إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال دراسة بعض المتغيرات المتمثلة في حجم الأداء، ونوعية الأداء، وكفاءة الأداء، وسرعة الإنجاز، وتبسيط العمل، وتم اختيار جامعة ورقلة كحالة دراسية حيث تم استطلاع آراء واتجاهات موظفيها لمعرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى أثره على الأداء الوظيفي.

وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والميداني، وجمعت البيانات والمعلومات من مصادر مختلفة شملت الأبحاث والمؤلفات المتعلقة في موضوع الدراسة، وتم استخدام المقابلات الشخصية كأداة فاعلة في جمع البيانات والمعلومات، بالإضافة إلى استخدام الاستبانة كمصدر رئيس لجمع البيانات والمعلومات، حيث تم توزيعها على عينة الدراسة والبالغ عددهم (61) موظفًا وموظفة من العاملين في جامعة ورقلة ( الجزائر ).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج؛ أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على أن العاملين جامعة ورقلة لديهم وعي بأهمية التكنولوجيا، ويسعون إلى استثمار الطاقات والقدرات في هذا الجانب، بينما أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وسرعة الإنجاز، مما يدفع الجامعة إلى تفعيل سرعة الإنجاز لدى العاملين وذلك من خلال عقد الدورات التدريبية وتنمية مهاراتهم وإكسابهم الخبرة اللازمة لاستخدام تكنولوجيا بالشكل الأمثل.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات منها التطوير الدائم للبنية التحتية بما يتناسب مع طبيعة الخدمات الحكومية، وكذلك توفير المعلومات بسرعة عالية ودقة متناهية وذلك من خلال ربط شبكة حاسوبية بين الأقسام الإدارية؛ والعمل على تدريب الكوادر البشرية العاملة في الجامعة على استخدام تكنولوجيا المعلومات، بمعنى أن يتم مراعاة التخصصات العلمية والكوادر المؤهلة عند الاختيار والتعيين، حيث إن استثمار الكوادر البشرية المؤهلة يزيد من كفاءة المؤسسات الحكومية؛ بالإضافة إلى ضرورة إعداد البرامج التدريبية وعقد الدورات والندوات وورش العمل لمختلف المستويات الإدارية حول آلية استخدام التكنولوجيا والتقنية الحديثة، والعمل على توفير ذلك لكل الجامعة ولكافة وحداتها ومستوياتها الإدارية من أجل تحقيق السرعة والدقة في إنجاز المهام والواجبات.

# 4. دراسة (آل دحوان، 2008م) بعنوان: "دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع"

هدفت الدراسة إلى بيان الدور الذي تقوم به إدارة التطوير الإداري برئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع عند تطبيق الإدارة الإلكترونية والذي يتضح من خلال توفير بيئة العمل المناسبة، بالإضافة إلى التعرف على دورها في زيادة تثقيف العاملين بالنواحي التكنولوجية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وبيان ذلك من وجهة نظر العاملين.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي بمدخليه الوثائقي والمسح الاجتماعي، وقام بتصميم الاستبانة كأداة لجمع البيانات المطلوبة للدراسة، وتم توزيعها على موظفي رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع والبالغ عددهم (179) موظفًا.

وخرجت الدراسة بمجموعة من النتائج؛ أهمها عدم موافقة عينة الدراسة على الدور الذي تقوم به إدارة التطوير الإداري في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع في تثقيف العاملين بالثقافة التكنولوجية والتقنية الحديثة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وكذلك توفير المتطلبات

التنظيمية اللازمة، كما بينت أن أفراد الدراسة محايدون حول قيام إدارة التطوير الإداري بدورها من خلال البرامج التدريبية التي تعدها وتشرف عليها في إكساب العاملين المهارات الفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

وأوصت الدراسة بأهمية أن تقوم إدارة التطوير الإداري بدورها فيما يتعلق بتهيئة بيئة العمل لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال توفير الكوادر البشرية المؤهلة والتي تخدم إدارة التطوير الإداري في مجال التدريب والتنظيم حتى تؤدي واجبها على أكمل وجه وبأفضل درجة ممكنة، وأن تعمل إدارة التطوير الإداري على القيام بدورها فيما يتعلق بتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال توعية العاملين بمزايا ومفهوم الإدارة الإلكترونية وتعريفهم بالمصطلحات المختلفة المتعلقة بهذا الجانب، من خلال عقد الندوات وإقامة المحاضرات وورش العمل، ومن خلال إرسال الرسائل التثقيفية عبر البريد الإلكتروني بشكل دوري، بالإضافة إلى دعم تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تضمين خطط وبرامج تدريبية متكاملة وشاملة.

# 5. دراسة (الكبيسي، 2008م) بعنوان: "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر"

هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في دولة قطر، بالإضافة إلى معرفة مجالات توظيف الإدارة الإلكترونية وتحديد المشاكل والمعوقات التي قد تواجه تطبيقها داخل مؤسسات المعلومات في دولة قطر، وطرق علاجها.

واستخدمت الدراسة المنهج المسحي الارتباطي للوقوف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات المعلومات في دولة قطر، وتمثل مجتمع الدراسة بأفراد مركز نظم المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج؛ أهمها وجود عدد من المعوقات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية والتي منها وجود أمية إلكترونية لدى العديد من القطاعات المتعاملة مع الجهات الحكومية، وكذلك انخفاض مستوى المعرفة بأهمية ومزايا الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها بالنسبة للمؤسسات الحكومية، بالإضافة إلى قلة برامج التدريب والتأهيل المقدمة للعاملين بالقطاعات الحكومية رغم توافر البيئة المناسبة لذلك وعلى أعلى المستويات، مما يدفعهم إلى مقاومة كل تغير قد يؤثر على وظائفهم ومصالحهم، وكذلك وجود قصور في التوعية الإعلامية والتعريف بالإدارة الإلكترونية الحكومية.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها ضرورة توفير بنية تحتية حديثة للاتصالات والمعلومات على مستوى الدولة، وكذلك نشر الثقافة التكنولوجية لجميع أفراد المجتمع واكسابهم المهارات اللازمة لاستخدام التقنيات الحديثة بما فيها الحاسب الآلي، بالإضافة إلى سن القوانين والتشريعات التي تضمن الحماية اللازمة للتطبيقات الإلكترونية، وكذلك عمل خطة تدريبية لعقد البرامج التثقيفية والندوات والمحاضرات لجميع المتعاملين مع الإدارات الحكومية.

# 6. دراسة (جواد وأبوزيد، 2007م) بعنوان "الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح"

هدفت الدارسة إلى معرفة أثر توافر متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية على أبعادها المستقبلية، حيث تم إجراء دارسة تحليلية لعدد من مؤسسات القطاع العام الأردنية، وتألف مجتمع الدراسة من الوزارات والمؤسسات الأردنية والبالغ عددها (24)، والتي بدأت في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

ولتحقيق الهدف من الدراسة تم أخذ عينة عشوائية مكونة من ست مؤسسات، وتتمثل العينة بمسؤولي الإدارة العليا، ومديري الوحدات الإدارية، ورؤساء الدوائر، والإداريين العاملين في الوزارات والدوائر الحكومية المذكورة في مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 7228، وقد تم توزيع 365 استمارة اعتمادًا على أسلوب العينة العشوائية الطبقية غير التناسبية.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة توفر عدد من المتطلبات اللازمة لنجاح الحكومة الإلكترونية والتي منها توفر الكوادر البشرية المؤهلة، والبنية التحتية من الأجهزة والوسائل التقنية، يالإضافة إلى وجود الدعم الإداري، بينما أظهرت الدراسة وجود نقص في جانب الثقافة التكنولوجية التي تعد أيضاً من أهم المتطلبات التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار عند التخطيط لمشاريع الحكومة الإلكترونية.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات؛ أهمها المساهمة في تعزيز الثقافة التكنولوجية لدى المتعاملين من خلال عقد الندوات والمحاضرات التثقيفية التي تمكنهم من الإلمام بالمفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، كما أوصت بضرورة توفير خدمة الإنترنت لكافة الموظفين، وبالإضافة إلى زيادة عدد الخدمات المقدمة عبر الموقع وتحديدها بناءً على احتياجات العاملين والمتعاملين مع المؤسسات الحكومية.

# 7. دراسة (المغربي، 2004م) بعنوان: "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها: دراسة تطبيقية على ميناء دمياط"

هدف البحث إلى التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية والمستخدمة في تقديم الخدمات بميناء دمياط، بالإضافة إلى إجراء تقييم لهذه المتطلبات من وجهة نظر العاملين بالأجهزة المختلفة بالميناء وترتيبها حسب الأهمية، وذلك باستخدام مقياس تم إعداده بناء على مراجعة الدراسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات بالمنظمة.

وتم استخدام الاستبيان كأداة للبحث، حيث تتكون من جزأين أحدهما يتعلق بالمتطلبات وترتيبها، والآخر يحتوي على عبارات تقيس الاتجاهات نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يعبر عن درجة موافقة المبحوثين حول بعض المتغيرات، وتم توزيع الاستبيان على عينة حجمها 429 مفردة.

ولقد خرجت الدراسة بعدد من النتائج من أهمها مايلي: يرى العاملين في المستويات الإدارية المختلفة بميناء دمياط أن هناك اختلاف في ترتيب متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما أظهرت أنه لا يوجد اتفاق بين آراء عينة الدراسة حول عناصر ومتغيرات الاتجاهات نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الأجهزة العاملة في الميناء.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات؛ منها زيادة مستوى الوعي لدى المسئولين بميناء دمياط بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية وضرورة تقديم الخدمات الإلكترونية، بالإضافة إلى ضرورة توفير البيئة المناسبة لنشر الثقافة الإلكترونية من خلال عقد المحاضرات واللقاءات مع المختصين، بمشاركة جميع الفئات التي تستخدم الإدارة الإلكترونية بالميناء مثل الحكومة، وقطاع الأعمال العام، والعملاء من المصدرين والمستوردين، والقطاع الخاص، والبنوك، بالإضافة إلى عمل برنامج تدريبي لجميع العاملين في الإدارة الإلكترونية لإكسابهم المهارات ورفع كفاءتهم اللازمة لتحمل المسئولية، وممارسة المهام بما يكفل لهم الارتقاء لمستوى أفضل، ومن المقترحات البحثية التي توصي الدراسة بها البحث في علاقة الجودة الشاملة بتطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المنظمات الحكومية ومنظمات القطاع الخاص بجمهورية مصر العربية، وكذلك دراسة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

### ثالثا: الدراسات الأجنبية

1. دراسة (Tokdemir, Paçin, Kurfal, & Arifo, 2017) بعنوان:

# "Adoption of e-government services in Turkey"

(مدى قبول استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا)

هدف هذا البحث إلى معرفة العوامل التي تلعب دورا أساسيًا في قرار المواطنين باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا.

ولقد اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي في جمع البيانات من خلال استخدام نموذج قياس مدى قبول التكنولوجيا، والذي استخدم في هذه الدراسة لقياس مدى توفر الثقة لدى المستخدمين في الخدمات المقدمة عبر الإنترنت، وتم تقييم النموذج من خلال مسح أجري مع المواطنين الأتراك من مناطق مختلفة من البلاد، وقد تم جمع عينة بلغ حجمها 529 استجابة.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها أن من أهم العوامل التي تؤثر على النية السلوكية للمواطنين وتدفعهم لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية الأداء المتوقع، التأثير الاجتماعي، توفير الظروف والبيئة المناسبة بالإضافة إلى الثقة في استخدام الإنترنت، فجميع هذه العوامل تؤثر تأثيرا إيجابيا على مدى قبول المواطنين لاستخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية، كما أظهرت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الثقة وتوقعات الأداء حيث تؤثر الثقة تأثيرًا إيجابيًا على توقعات الأداء من خدمات الحكومة الإلكترونية، وهي علاقة لم يتم اختبارها من قبل.

وأوصت الدراسة بضرورة توجيه المهنيين وحثهم على تحسين وتعميم خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال الكشف عن أهم احتياجات المواطن وأولى اهتماماته فيما يتعلق بالخدمات الالكترونية المقدمة من الحكومة التركية.

# 2. دراسة (Ngoc, 2016) بعنوان:

# "Enhance The Trust Of Citizen On Government By Applying Electronic Government Services"

(تعزيز ثقة المواطن في الحكومة من خلال تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية)

هناك اتجاه إلى تراجع ثقة المواطنين في الحكومة من جميع أنحاء العالم لوجود العديد من الأسباب، والذي يتطلب من الحكومة بذل الكثير من الجهود لإعادة بناء ثقة الشعب في النظام الحكومي، ولذلك هدفت هذه الدراسة إلى تعزيز ثقة المواطن في الحكومة من خلال

تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، وقد استخدمت هذه الدراسة أساليب نوعية وكمية لجمع البيانات وتحليلها.

وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن جودة الخدمة الإلكترونية، والإدارة والمواقف التي يتخذها المواطنين تجاه الحكومة الإلكترونية تؤثر على ثقة الناس في النظام الحكومي لمدينة هو تشي.

واستنادا إلى النتائج، فقد أوصت الدراسة واضعي السياسات، ومديري القطاع العام التركيز على تحسين جودة الخدمة الإلكترونية، والخدمة المدنية واتخاذ المواقف الايجابية تجاه الحكومة الإلكترونية لتعزيز ثقة المواطنين في الحكومة.

وباختصار، يمكن للباحثين الآخرين، والمدراء في القطاع العام في مدينة هوشي أن يتعمقوا في البحث في هذا الموضوع، والذي سيعود عليهم بالفائدة الكبيرة والتي منها إعادة البناء، وكسب ثقة الجمهور في الحكومة.

# 3. دراسة (Tan, Xiaoai, Qiushi, & Chen, 2013) بعنوان:

"An Investigation Of E-Government Services In China" (العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في الصين

هدفت الدراسة إلى فهم العوامل التي تؤثر على استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في الصين، وخاصة في مدن بكين وشانغهاى وشنتشن، كما هدفت أيضا إلى تقييم المشاكل التي تؤثر على تطوير المواقع الإلكترونية الحكومية.

وقد قام الباحثون باستخدام استبانة تم توزيعها من خلال الإنترنت لتحديد مستوى الوعي، والاستخدام والارتياح من قبل المواطنين في هذه المدن تجاه الخدمات الحكومية، وقد تم ترجمة الاستبانة إلى اللغة الصينية، وارسالها إلى نحو 330 مشاركًا (110 من كل مدينة).

وتم تطوير هذا الاستبيان بناء على بحث سابق، وكان يتألف من أربعة عناصر: (1) التركيبة السكانية، (2) الوعي تجاه الخدمات الحكومية الإلكترونية، (3) الاستخدام لهذه الخدمات سواء من حيث التواتر أو من حيث مدة زيارة المواقع، (4) الرضا عن الخدمات الحكومية على الإنترنت.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن الخدمات الحكومية الإلكترونية في الصين ليست متقدمة، وبالتالي هي غير قادرة على مجاراة التوقعات الفعلية للمجتمعات المحلية، وهناك عدم تطابق عام بين ما ترغب الحكومة بتوفيره من خلال الخدمات الإلكترونية، وبين ما تراه

المجتمعات قيمًا، بالإضافة إلى طريقة العرض غير الملائمة، وضعف المحتوى، وضعف تصميم المواقع، وهذه بعض العوامل التي تحد من قيمة الخدمات الحكومية الإلكترونية.

وقد قدمت الدراسة بعض الاقتراحات نحو كيفية تطوير الخدمات الإلكترونية المحلية من قبل الحكومات المحلية في تلك المدن الصينية الثلاث؛ بحيث يتم رفع نسبة استخدام تلك الخدمات من قبل المواطنين.

# 4. دراسة (Nair, 2013) بعنوان:

# "Significance of Digital Literacy in E-Governance" (أهمية محو الأمية الرقمية لنجاح الحكومة الإلكترونية)

يهدف هذا البحث إلى بيان أهمية محو الأمية الرقمية لنجاح الحكومة الإلكترونية، كما يناقش مختلف القضايا المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، ونظرا لاستخدام التقنيات الإلكترونية من الحكومة الإلكترونية فإن محو الأمية الرقمية بات وشيكا، حيث قامت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الهندية بإطلاق بعض المشاريع التقنية والتي تقدم الخدمات المختلفة لمحو الأمية الإلكترونية ومثل هذه المشاريع سوف تفتح فرصة التوظيف للمواطنين وتشجع الناس على نشر مثل هذه البرامج وتحفيز الآخرين ليصبحوا مثقفين إلكترونيا، ولكي يكون المواطن مثقف إلكترونيا يجب أن يكون على وعي بأهمية وفوائد محو الأمية الإلكترونية، ويجب عليه أيضا أن يدرس كيف يمكنه الاتصال وفهم عمل الحكومة دون الاعتماد على الوسطاء والوكالات، بالإضافة إلى معرفته بالإنترنت والاستفادة من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة.

# 5. دراسة (Nabafu & Maiga, 2012) بعنوان:

"A Model of Success Factors for Implementing Local E-government in Uganda"

# (عوامل نجاح تنفيذ الحكومة الإلكترونية المحلية في أوغندا)

هدفت هذه الدراسة إلى وصف نموذجًا لتنفيذ الحكومة الإلكترونية المحلية في أوغندا التي تعتبر بلد نام يمر بمشاكل اقتصادية وضعف في المستوى التكنولوجي.

ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام أسلوب المسح الوصفي لتحديد الاحتياجات اللازمة لتنفيذ الحكومة الإلكترونية المحلية في أوغندا وكذلك لجمع متطلبات النموذج وذلك باستخدام

الاستبيانات والمقابلات كوسيلة لجمع البيانات، وقد تم تطوير نموذج لتنفيذ الحكومة الإلكترونية في أوغندا وتحديد الأبعاد المستخدمة في النموذج منها الأبعاد المالية والبنية التحتية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتدريب والعوامل السياسية والاجتماعية ، ويعمل هذا النموذج بمثابة دليل لنجاح تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية المحلية في أوغندا، كما ويعتبر هذا النموذج عام ويمكن تطبيقه على البلدان النامية الأخرى.

وعلاوة على ذلك، فإن فهم متطلبات وتصميم نموذج لمشروع الحكومة الإلكترونية يساهم في توسيع نطاق تنفيذ نماذج الحكومة الإلكترونية الحالية. واقتصرت الدراسة على ست مناطق من أوغندا، حيث شمل مجتمع الدراسة مديري ومشرفي الوحدات في المقاطعات الست في أوغندا، وقد تم اختيار عينة من الإداريين والمديرين بلغ حجمها (160) موظفا.

ومن نتائج هذه الدراسة تحديد متطلبات التنفيذ الناجح للحكومة الإلكترونية منها توفر الموارد المالية، وبناء البنية التحتية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتدريب المواطنين والتوعية بأهمية وفوائد الحكومة الإلكترونية، والعوامل السياسية والاجتماعية.

وخرجت هذه الدراسة بعدة توصيات منها أن هناك حاجة لإجراء المزيد من البحوث حول توعية المواطن ومحو الأمية التكنولوجية وتنفيذ وتبني الحكومة الإلكترونية المحلية في البلدان النامية.

# 6. دراسة (Romana, 2012) بعنوان:

# "Electronic Services, A Real Support For Citizens And Business Community"

# (الخدمات الإلكترونية، دعم حقيقي للمواطنين ومجتمع الأعمال)

أصبحت الخدمات الإلكترونية تمثل عنصرا متكاملا لا غنى عنه في المجتمعات المتطورة، ومن هذا المنظور، فإن هذه الدراسة تهدف إلى تحديد بعض الجوانب المتعلقة بالخدمات الإلكترونية وكيفية استخدامها والصعوبات الرئيسية التي تواجه المستخدمين لها.

وقد تم استخدام الأسلوب التحليلي في منهجية الدراسة، حيث تتكون العينة من 75 مواطنا من الجمهور وكذلك من ممثلي بيئة الأعمال الذين يستخدمون الخدمات الإلكترونية.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج التي تظهر حقيقة أن الخدمات الإلكترونية ينبغي أن يتعامل مقدموها مع المستفيدين بشكل مختلف، وذلك لأن رغباتهم ومواقفهم المتعلقة بهذه الخدمات ليست متشابهة على الإطلاق، كما أكدت نتائج الدراسة وجود فرق كبير بين جودة

الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارة العامة الحكومية والخدمات الإلكترونية الأخرى التي تقدمها المنظمات الخاصة، ووفقا للنتائج، فإن المواطنين وممثلي مجتمع الأعمال غير راضين عن الخدمات الإلكترونية المقدمة، وقد جاءت هذه الدراسة لتحلل الأسباب الرئيسية لعدم رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم.

وقد أوصت الدراسة بالبحث عن طرق لزيادة إمكانية الوصول للمواطنين وبيئة الأعمال، وتحسين الخدمات الإلكترونية وشبكات الخدمات العامة من أجل التنمية المستدامة لبيئة الأعمال وتحقيق رضا أفضل للمواطن.

### 7. دراسة (Li & Mäntymä, 2011) بعنوان:

"An Empirical Examination of the Relationships between the Dimensions of Culture and E-service Quality Perceptions"

# (العلاقة بين أبعاد الثقافة وجودة الخدمة الإلكترونية)

إن جودة الخدمة الإلكترونية -تلعب دورا هاما- في تحديد رضا وسلوك العملاء، ورغم أن الثقافة تعتبر أحد العوامل التي لها تأثير على وجهة نظر العملاء في جودة الخدمة. ومع ذلك، فإن الفهم الحالى لتأثير الثقافة على خدمة البريد الإلكتروني غير محدودة.

تقدم هذه الدراسة مراجعة نوعية للأدب السابق، وبيان معايير جودة الخدمات والتي منها سهولة الاستخدام، والاستجابة، وتوافر نظام والاعتمادية وعلاوة على ذلك، تم دراسة أبعاد هوفستيد للثقافة حيث تم عمل استبيان لجمع البيانات من عينة بلغ حجمها 453 من عملاء مجموعة من وكالات السفر الصينية عبر الإنترنت، وقد تم اختيار هذه العينة لأنه يعتقد أن عملاء وكالات السفر عبر الإنترنت لهم تجربة مع الخدمات الإلكترونية، وتم التحليل باستخدام PLS.

إن أهم النتائج في هذه الدراسة تظهر أن الموثوقية هو البعد الأكثر أهمية في إدراك العملاء لجودة الخدمات الإلكترونية، ومن ثم سهولة الاستخدام، وتوافر نظام والاستجابة فكلها أبعاد هامة لجودة الخدمة الإلكترونية، وكذلك أظهرت الدراسة أن الثقافة على المستوى الفردي تؤدي إلى التخفيف من وطأة أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على التقييم الشامل لجودة الخدمة الإلكترونية.

وتم اقتراح تكرار الدراسة في دول مختلفة للتغلب على القيود المفروضة على استخدام البيانات التي تم جمعها من ثقافة وطنية واحدة، وكذلك التنوع في عينة الدراسة المستخدمة للخدمات الإلكترونية المختلفة وذلك لتقديم صورة أكثر موثوقة وشاملة لتأثير الثقافة على جودة

الخدمة الإلكترونية، بالإضافة الى دراسة أبعاد أخرى للثقافة على المستوى الفردي، مثل العمر والجنس والتعليم، حيث لم تدرج في التحليل، فإن المزيد من هذه البحوث يكشف عن زيادة كبيرة في فهم دور الثقافة في جودة الخدمة الإلكترونية.

#### رابعًا: التعليق على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة يمكن الوقوف على بعض وجوه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة على النحو التالى:

#### 1. بالنسبة لبيئة الدراسة:

تشابهت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في تناولها لبيئة الوزارات الحكومية والقطاع الحكومي؛ مثل دراسة (حمادة، 2014م) ، دراسة (السويطي، 2012م)، دراسة (الرزي، 2012م)، دراسة (الغوطي، 2006م)، دراسة (فتيحة و نعيمة، 2014م)، دراسة (الغوطي، 2006م)، دراسة (عياد، 2015م)، بينما اختلفت أخرى في تناولها لبيئات غير القطاع الحكومي، كقطاع التعليم، مثل دراسة (عياد، 2013م)، دراسة (العربي، 2012م)، وأخرى تناولت بيئة المواطنين والجمهور مثل دراسة (عدوان، 2007م)، دراسة (Romana, 2012)، دراسة (Romana, 2012)، دراسة (Romana, 2012)،

#### 2. بالنسبة لموضوع الدراسة:

اتفق عدد من الدراسات السابقة على أن هناك دور مهم للثقافة المتعلقة بمجال التكنولوجيا والحاسوب في تطبيق المعاملات الإلكترونية، وتفعيل الخدمات الإلكترونية الحكومية، كما وتناولت بعض الدراسات ربط تطبيق المعاملات الإلكترونية والحكومة الإلكترونية بقضايا مختلفة لها علاقة بالثقافة واستخدام الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات، فتناولت دراسة (حمادة، 2014م) دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الحكومي من حيث زيادة الكفاءة والفاعلية، وتعزيز الشفافية، وزيادة جودة الخدمات الحكومية، وبينت دراسة (السويطي، 2012م) المزايا والخدمات المأمولة من تطبيق الحكومة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها والمعوقات التي يمكن أن تواجه هذا التطبيق، بينما تناولت دراسة (الرزي، 2012م) أهمية تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، ثم معرفة الأسباب والمعيقات التي تحد من تطبيق النظام وطرق علاجها، كما تناولت دراسة (الغوطي، 2006م) متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية في فلسطين، أما دراسة (آل دحوان، 2008م) فقد هدفت الي معرفة الدور الذي تقوم به إدارة التطوير الإداري برئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع في

تطبيق الإدارة الإلكترونية، وفي رفع مستوى الثقافة التكنولوجية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وبيان ذلك من وجهة نظر العاملين، بينما دراسة (عياد، 2013م) هدفت إلى معرفة مستوى التنور المعرفي والمهاري في مجال تكنولوجيا المعلومات لدى طلبة الثانوية العامة بقطاع غزة، وبحثت بعض الدراسات أثر الثقافة وتكنولوجيا المعلومات على تطبيق المعاملات الإلكترونية وتبني الخدمات الإلكترونية الحكومية كدراسة (فتيحة ونعيمة، 2014م)، دراسة (Nabafu & Maiga, 2012)، دراسة (Meftah et al., 2015م)، دراسة (Nair, 2013).

وخلاصة القول أن الدراسات السابقة تناولت مواضيع تتعلق بتطبيق المعاملات الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، وتناول بعضها جوانب تتعلق بالعوامل التي تؤثر في تطبيق المعاملات الإلكترونية، إلا أن هذه الدراسة سوف تتناول موضوعًا لم يتم التركيز عليه وهو دور الثقافة التكنولوجية في تطبيق المعاملات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة.

### 3. بالنسبة لأداة ومنهج الدراسة:

اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدامها المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كمنهج وأداة مناسبين لمثل هذا النوع من الدراسات مثل دراسة (الغفير، 2017م)، دراسة (لبد، 2016م)، دراسة (جمادة، 2014م)، دراسة (السويطي، 2012م)، دراسة (العربي، 2012م)، دراسة (Nabafu & Maiga, 2012م)، دراسة (2012م)، دراسة اخرى في استخدامها الاختبار كأداة للدراسة مثل دراسة (عياد، 2013م).

# 4. بالنسبة لمتغيرات الدراسة:

اتفقت الدراسة الحالية مع عدد من الدراسات السابقة على أهمية البعد المعرفي والبعد المهاري وكذلك البعد الأخلاقي والاجتماعي للثقافة التكنولوجية التي تمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة مثل دراسة (أبوحسن، 2014م)، دراسة (زقوت، 2013م)، وبيان دورها وعلاقتها في المتغير التابع المتمثل في الخدمات الإلكترونية مثل دراسة (الرزي، 2012)، دراسة (عدوان، 2007)، بينما اختلفت أخرى في دراستها لأبعاد غير المذكورة في هذه الدراسة مثل دراسة (Hodge, Sepelyak, & Becker, 2010).

#### خامسًا: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

كان للدراسات السابقة فائدة كبيرة في تكوين تصور شامل لموضوع الدراسة، الأمر الذي ساهم في:

- 1. صياغة مشكلة وفروض الدراسة.
- 2. إثراء الجزء النظري من الدراسة.
  - 3. تفسير نتائج الدراسة الحالية.
- 4. التزود ببعض المراجع وخاصة الأجنبية منها.
- 5. التأكد من أن هذه الدراسة لا تمثل تكرارًا لأي من الدراسات السابقة.

### سادساً: أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

- 1. تعتبر هذه الدراسة -على حد علم الباحثة- أول دراسة محلية تتطرق لموضوع الثقافة التكنولوجية في المجال الإداري، وأن معظم الدراسات السابقة كانت تدرس الثقافة التكنولوجية في المجال التربوي.
- 2. تتميز هذه الدراسة عن غيرها بموضوعها الذي يربط بين (الثقافة التكنولوجية وتطبيق المعاملات الإلكترونية) وأهميته الكبرى على القطاع الحكومي، حيث طبقت الدراسة على الوزارات الحكومية المقدمة للخدمات الإلكترونية لقطاع الموظفين الحكوميين.
- 3. معظم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الثقافة التكنولوجية، كانت تربوية وجلها طبق في البيئة التعليمية، فكان منها دراسات تهتم بتحليل وتقويم مقررات التكنولوجيا في ظل معايير الثقافة التكنولوجية، ومدى اكتساب الطلبة لها، بينما هذه الدراسة ركزت على أبعاد الثقافة التكنولوجية ودروها في تطبيق الخدمات الإلكترونية، وهنا تكمن صعوبة الدراسة في أن موضوع الثقافة التكنولوجية يميل إلى الدراسات التربوية أكثر منه إلى الدراسات الإدارية، مما جعل هناك صعوبة في الحصول على الدراسات السابقة التي تتصل بالدراسة بصورة عميقة.
- 4. تم تنفيذ الدراسة على القطاع الحكومي، رغم مواجهة العديد من التحديات عند التطبيق، وذلك بسبب ضعف المنافسة في القطاع الحكومي، الأمر الذي يؤدي إلى قلة الاهتمام في جانب تطبيق الخدمات الإلكترونية، وتعزيز الثقافة التكنولوجية لدى المستفيدين، ومن ثم ضعف الإقبال على الخدمات والاستفادة منها، وينصح بتطبيق هذه الدراسة على القطاع الخاص لما يتمتع به من قوة المنافسة في جانب تطبيق الخدمات الإلكترونية، وبالتالي سيكون هناك دور واضح للثقافة التكنولوجية في تطبيق الخدمات الإلكترونية.

#### سابعًا: الفجوة البحثية

#### تحديد الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة، والدراسة الحالية

#### نتائج الدراسات السابقة

- 1. اتفقت عدد من الدراسات السابقة على أن هناك دور مهم الثقافة المتعلقة بمجال التكنولوجيا والحاسوب في تطبيق المعاملات الإلكترونية، وتفعيل الخدمات الإلكترونية الحكومية.
- 2. ركزت الدراسات على إسراز أهمية المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الحكومي من حيث زيادة الكفاءة والفاعلية، وتعزيز الشفافية، وزيادة جودة الخدمات الحكومية.
- 3. أن هناك العديد من التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الحكومية والتي منها وجود أمية الكترونية لحدى العديد من القطاعات المتعاملة مع الجهات الحكومية، وكذلك انخفاض مستوى المعرفة بأهمية ومزايا الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها بالنسبة للمؤسسات الحكومية، بالإضافة إلى قلة برامج التدريب والتأهيل المقدمة للعاملين بالقطاعات الحكومية رغم توافر البيئة المناسبة لذلك.
- 4. اختلفت الدراسات السابقة في تحديد المتطلبات اللازمة لنجاح الإدارة الإلكترونية والتي منها توفر الكوادر البشرية المؤهلة، والبنية التحتية من الأجهزة والوسائل التقنية، بالإضافة إلى وجود الدراسات وجود نقص في جانب الثقافة التكنولوجية التي تعد أيضاً من أهم المتطلبات التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار عند التخطيط لمشاريع الحكومة الإلكترونية.

#### الفجوة البحثية

- 1. معظم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الثقافة التكنولوجية، كانت تربوية وجلها طبق في البيئة التعليمية، فكان منها دراسات تهتم بتحليل وتقويم مقررات التكنولوجيا في ظل معايير الثقافة التكنولوجية.
- 2. تُعد هذه الدراسة على حد علم الباحثة – أول دراسة محلية تتطرق لموضوع الثقافة التكنولوجية في المجال الإداري.
- 3. الدراسات السابقة تناولت مواضيع تتعلق بتطبيق المعاملات الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، وتناول بعضها جوانب تتعلق بالعوامل التي تؤثر في تطبيق المعاملات الإلكترونية.

من هذم الدراسة ع

الدراسة الحالية

- تتميز هذه الدراسة عن غيرها بموضوعها الذي يربط بين (الثقافة التكنولوجية وتحسين الخدمات الإلكترونية) وأهميته الكبرى على القطاع الحكومي، حيث طبقت الدراسة على الوزارات الحكومية المقدمة للخدمات الإلكترونية لقطاع الموظفين الحكوميين.
- تم تحديد المتغير المستقل: الثقافة التكنولوجية والذتم قياسه عن طريق الأبعاد التالية:
  - 1. البعد المعرفي
  - 2. البعد المهاري
  - 3. البعد الاجتماعي
  - 4. البعد الأخلاقي
- 5. والمتغير التابع: المعاملات الإلكترونية
- تم اختبار وتحليل العلاقة بين أبعاد الثقافة التظيمية والمعاملات الالكترونية.
- بالجانب العملي والميداني من خلال توجيه الاستبانة لمقدمي الخدمة في الوزارات محل الدراسة.
- 5. محاولة التوصل لنموذج تطبيقي مقترح لاستخدام الثقافة التتكنولوجية في تطوير الأداء للوزارات الفلسطينية.

شكل (3.1): الفجوة البحثية

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

### تاسعًا: ملخص الفصل

في هذا الفصل تم استعراض الدراسات السابقة مرتبة حسب التاريخ من الأحدث للأقدم مصنفة إلى ثلاث فئات (محلية، عربية، أجنبية)، وتم التعقيب باختصار عليها ومقارنتها بالدراسة الحالية، وتوضيح أوجه الاتفاق والاختلاف والاستفادة من الدراسات السابقة، بالإضافة إلى أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، وأخيرًا تم تحديد الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة، والدراسة الحالية.

# القصل الرابع

منهجية الدراسة

# الفصل الرابع منهجية الدراسة

#### أولاً: مقدمة

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن هذا الفصل وصفا للإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيرا الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل الدراسة.

### ثانيًا: منهج الدراسة

يمكن اعتبار منهج الدراسة (مطاوع و الخليفة، 2014م) بأنه الطريقة التي يتتبع الباحث خطاها ليصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، وهو الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة البحث، إضافة إلى أنه العلم الذي يهتم بكيفية إجراء البحوث العلمية.

وهناك عدة مناهج تستخدم في البحث العلمي، ويكون الاستخدام حسب الظاهرة التي يتم دراستها، وقد يتم استخدام أكثر من منهج لدراسة نفس الظاهرة، ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث "دور الثقافة التكنولوجية في تطبيق الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة " تم معرفة جوانب وأبعاد الظاهرة محل الدراسة، والذي يتوافق مع المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، وحيث إن المنهج الوصفي التحليلي (القحطاني، العامري، آل مذهب، و العمر، 2013م) يتم فيه الرجوع للوثائق المختلفة كالكتب والصحف والمجلات وغيرها بهدف تحليلها للوصول إلى أهداف البحث، فإنه تم الاعتماد على وأدق للظاهرة موضع الدراسة، كما أنه تم استخدام أسلوب الحصر الشامل في اختيار عينة والدراسة، وكذلك استخدام الاستبانة في جمع البيانات الأولية.

#### ثالثًا: طرق جمع البيانات

تم الاعتماد على نوعين من البيانات وهي:

#### 1- البيانات الأولية:

وتم جمعها من خلال العمل الميداني حيث تم توزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات الدراسة وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفريغها وتحليلها

باستخدام برنامج Statistical Package for Social Science) SPSS) الإحصائي، واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

#### 2-البيانات الثانوية:

تم جمعها من خلال مراجعة الكتب والدوريات والأبحاث والمنشورات العربية والاجنبية الخاصة أو المتعلقة بموضوع الدراسة وهو "دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة"، ومن خلال اللجوء للمصادر الثانوية في الدراسة، تم التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحدث في مجال الدراسة.

# رابعًا: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في مقدمي الخدمات الإلكترونية من الوزارات الحكومية التالية (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ووزارة المالية، وديوان الموظفين العام) المسئولة عن تقديم خدمات لجميع الموظفين العاملين في القطاع الحكومي بشكل مركزي، وتمثل القطاعات الثلاثة الخاصة بجميع الموظفين وهي (الملف المالي – الملف الإداري – الملف التكنولوجي)، وبلغ عدد مجتمع الدراسة 129 موظفاً تم توزيعهم كما في جدول (4.1).

جدول (4.1): توزيع مجتمع الدراسة حسب الوزارات المقدمة للخدمات الإلكترونية

عدد الموظفين	الوزارة (مقدم الخدمة)
89	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
11	وزارة المالية
29	ديوان الموظفين العام

وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة الحصر الشامل لمجتمع الدراسة والبالغ عددهم 129 موظف على اعتبار أنهم الفئة المختصة بمتابعة الخدمات الإلكترونية وكل ما يخص هذه الخدمات من نتائج وبيانات ومشاكل، ولم يكن اختيار الوزارات عشوائيا وإنما كان بناء على هدف محدد وهو تقديمها للخدمات بشكل إلكتروني لجميع الموظفين الحكوميين، حيث تم إجراء مسح شامل لكافة المواقع الإلكترونية للوزارات الحكومية على الإنترنت، وتبين أن هناك ثلاث هيئات حكومية تقدم خدمات إلكترونية بشكل مركزي لكافة الموظفين الحكوميين، وتم توزيع الاستبانة على جميع أفراد مجتمع الدراسة، وتم استرداد 117 استبانة بنسبة استرداد 90.7%،

وبعد تفحص الاستبانات تم استبعاد 3 استبانات نظرا لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على فقرات الاستبيان، وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة 114 استبانة وهو ما مثل نسبة 88.4% من العينة الموزعة.

#### خامسًا: أداة الدراسة

تم اعتماد الاستبانة كأداة للدراسة وكانت خطوات إعدادها على النحو التالي:

- 1- الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبيان وصياغة فقراته.
- 2- استشارة عدد من أساتذة الجامعات والمشرفين الإداريين في تحديد محاور الاستبيان وفقراته.
  - 3- تحديد المحاور الرئيسية التي شملها الاستبيان.
    - 4- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل محور.
  - 5- إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.
  - 6- عرض الاستبانة على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات.
    - 7- تعديل الاستبانة بشكل أولى حسب ما رآه المشرف.
- 8- عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم.
- 9- إجراء دراسة اختباريه ميدانية أولية للاستبانة على عينة استطلاعية من أفراد الدراسة وبعد التحليل تم عمل التعديلات اللازمة.
- 10- بعد خروج الاستبانة في صورتها النهائية تم توزيعها على جميع أفراد العينة ، ولقد تولت الباحثة توزيع الاستبانات بنفسها ومن ثم متابعة عملية جمعها وتعبئتها بصورة مستمرة وذلك للحصول على أكبر نسبة من المستجيبين إلى أن حصلت على 114 استبانة صالحة للتحليل.

#### لقد تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين كما يلى:

- ◄ القسم الأول: يحتوي على البيانات الأولية لعينة الدراسة ويتكون من 9 فقرات.
- ◄ القسم الثاني: يتضمن محاور تدرس دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية، وتم تقسيمه إلى ثلاث محاور كما يلى:
- ✓ المحور الأول: معرفة مستوى الثقافة التكنولوجية لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة ويتكون من 33 فقرة، وتم تقسيمه إلى أربعة أبعاد كما يلى:

- البعد المعرفي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة ويتكون من 9 فقرات.
- البعد المهاري لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة ويتكون من 10 فقرات.
- البعد الأخلاقي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة ويتكون من 8 فقرات.
- البعد الاجتماعي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة ويتكون من 6 فقرات.
  - ✓ المحور الثاني: واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارة المقدمة للخدمة ويتكون من 21 فقرة.
- ✓ المحور الثالث: مدى توفر وسائل للتعريف بالخدمات الإلكترونية ونشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين ويتكون من 20 فقرة.

وكانت الإجابات على كل فقرة حسب مقياس ليكارت كما هو موضح في جدول (4.2).

 درجة الموافقة
 كبيرة جدا
 كبيرة
 متوسطة
 قليلة
 قليلة جدا

 الدرجة
 4
 5
 1
 2
 3

جدول (4.2): مقياس ليكارت الخماسي

#### سادسًا: الأساليب الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة، وذلك باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم لإجتماعية Statistical وذلك باستخدام الحزم الإحصائية المستخدمة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

1- ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، حسب مقياس ليكرت الخماسي، ولتحديد طول فترة مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول الفترة أي (5/4=8.0)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهكذا، وجدول (4.3) يوضح أطوال الفترات كما يلي:

جدول (4.3): مقياس ليكرت الخماسي

4.2-5	3.4-4.2	2.6-3.4	1.8-2.6	1-1.8	الفترة (متوسط الفترة)
كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا	التقدير
5	4	3	2	1	الدرجة
%100-%84	%84-%68	%68-%52	%52-%36	%36-%20	الوزن النسبي

- 2- حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور 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، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي (طبية، 2008م).
- 4- الانحراف المعياري (Standard Deviation) ويستخدم 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 ذلك عدم تركز الاستجابات وتشتتها).
  - 5- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- 6- معامل ارتباط بيرسون (r) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تتمي إليه، وذلك لتقدير الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (الصدق البنائي).
  - 7- معادلة سبيرمان براون للثبات.
  - 8- اختبار كولومجروف-سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا . (J. & Massey, 2010)( 1- Sample K-S)
- 9- اختبار t لمتوسط عينة واحدة Good, 2008) One sample T test) لمعرفة الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط الحيادي "3".
  - 10− اختبار t للفروق بين متوسطى عينتين مستقلتين.

11- تحليل التباين الأحادي للفروق بين ثلاث متوسطات فأكثر (Gelman)، 2008)، ويستخدم للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات أفراد الدراسة نحو محاور الدراسة باختلاف متغيراتهم الوظيفية.

#### صدق الاستبيان:

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، 2006م)، كما يقصد بالصدق "شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات، عدس، و عبدالخالق، 2001م)، وتم التأكد من صدق أداة الدراسة كما يلي:

#### • صدق فقرات الاستبيان:

تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين:

#### 1. الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين):

تم عرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من 9 أعضاء من المتخصصين في المجال الإداري وتكنولوجيا المعلومات توزعو على القطاع الأكاديمي والقطاع الحكومي، منهم أعضاء من الهيئة التدريسية في الجامعة الإسلامية، وجامعة الأزهر، ومدراء عامون في وزارتي الاتصالات والمالية. ويوضح الملحق رقم (1) أسماء المحكمين الذين قاموا مشكورين بتحكيم أداة الدراسة، وقد طلب من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومناسبة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية، هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يرونه ضروريا من تعديل صياغة بعض العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء آرائهم فيما يتعلق بالبيانات الأولية (الخصائص الشخصية والوظيفية المطلوبة من المبحوثين، إلى جانب مقياس ليكارت المستخدم في الاستبانة).

وتركزت توجيهات المحكمين على انتقاد طول الاستبانة حيث كانت تحتوي على عبارات متكررة، كما أن عدداً من المحكمين نصحوا بضرورة تقليص بعض العبارات من بعض المحاور وإضافة بعض العبارات إلى محاور أخرى، واستنادا إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون تم إجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين، حيث تم تعديل صياغة بعض العبارات وحذف أو إضافة البعض الآخر منها.

# 2. صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة:

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة البحث الاستطلاعية البالغ حجمها 30 مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له، ويوضح جدول (4.4) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور والمعدل الكلي لفقراته، وتبين أنها دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.349، وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (4.4): الصدق الداخلي لفقرات الاستبانة

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	رقم الفقرة	القيمة الإحتمالية	معامل الإرتباط	رقم الفقرة	القيمة الإحتمالية	معامل الإرتباط	رقم الفقرة	القيمة الإحتمالية	معامل الإرتباط	رقم الفقرة
لث	لمحور الثا	١	ني	لمحور الثا	١			الأول	المحور		
0.000	0.717	1	0.000	0.669	1	<u>ق</u> ي	لبعد الأخلا	١	ي	البعد المعرف	
0.000	0.803	2	0.000	0.706	2	0.000	0.645	1	0.017	0.433	1
0.000	0.714	3	0.001	0.554	3	0.000	0.785	2	0.043	0.372	2
0.000	0.712	4	0.000	0.829	4	0.001	0.566	3	0.007	0.482	3
0.000	0.765	5	0.000	0.653	5	0.000	0.667	4	0.000	0.619	4
0.001	0.568	6	0.000	0.671	6	0.000	0.600	5	0.001	0.588	5
0.000	0.654	7	0.000	0.730	7	0.000	0.624	6	0.000	0.781	6
0.001	0.593	8	0.000	0.737	8	0.000	0.878	7	0.006	0.493	7
0.001	0.596	9	0.000	0.781	9	0.000	0.681	8	0.000	0.618	8
0.000	0.719	10	0.001	0.712	10				0.000	0.618	9
0.00	0.754	11	0.037	0.494	11	عي	بعد الاجتما	الـ	يي	البعد المهار	

القيمة الإحتمالية	معامل الارتباط	رقم الفقرة	القيمة الإحتمالية	معامل الارتباط	رقم الفقرة	القيمة الإحتمالية	معامل الإرتباط	رقم الفقرة	القيمة الإحتمالية	معامل الارتباط	رقم الفقرة
0.000	0.667	12	0.000	0.786	12	0.005	0.496	1	0.005	0.502	1
0.008	0.473	13	0.00	0.357	13	0.014	0.446	2	0.011	0.457	2
0.023	0.414	14	0.043	0.372	14	0.000	0.756	3	0.014	0.442	3
0.000	0.645	15	0.001	0.588	15	0.000	0.653	4	0.013	0.446	4
0.000	0.785	16	0.000	0.619	16	0.000	0.674	5	0.022	0.417	5
0.001	0.566	17	0.000	0.735	17	0.035	0.386	6	0.032	0.393	6
0.000	0.630	18	0.001	0.558	18				0.000	0.630	7
0.000	0.667	19	0.000	0.624	19		<sup>ته</sup> r الجدوليا نوى دلالة آ		0.010	0.597	8
0.000	0.600	20	0.035	0.386	20		ر- سا <i>وي</i> 349		0.002	0.532	9
			0.000	0.714	21				0.017	0.433	10

## • صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة:

يبين جدول (4.5) معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل محور أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة الجدولية والتي تساوي 0.349.

جدول (4.5): معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلى لفقرات الاستبانة

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	عنوان المحور	المحور
0.000	0.757	البعد المعرفي	
0.000	0.673	البعد المهاري	الأول
0.000	0.723	البعد الأخلاقي	الاول
0.000	0.590	البعد الاجتماعي	

0.000	0.792	جميع أبعاد المحور الأول	
0.000	0.863	واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارة المقدمة للخدمة	الثاني
0.000	0.745	مدى توفر وسائل للتعريف بالخدمات الإلكترونية ونشر	الثالث
		الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين	l

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 تساوي 0.349

#### ثبات فقرات الاستبانة:

أما ثبات أداة الدراسة فيعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة (العساف، 2006م)، وقد تم إجراء خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما طريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

### 1- طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

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 (Eisinga, Grotenhuis, & Pelzer, 2012) حسب المعادلة التالية:

معامل الثبات =  $\frac{2c}{1+c}$  حيث ر معامل الارتباط، وقد بين جدول (4.6) أن هناك معامل ثبات كبير نسبيا لفقرات الاستبيان، حيث بلغ معامل الثبات لجميع فقرات الاستبانة 0.859 وهو أكبر من 0.70 مما يشجع على استخدام الاستبانة بكل طمأنينة.

جدول (4.6): معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط	عدد الفقرات	عنوان المحور	المحور
0.847	0.735	9	البعد المعرفي	
0.768	0.624	8	البعد المهاري	
0.803	0.672	10	البعد الأخلاقي	الأول
0.832	0.712	6	البعد الاجتماعي	
0.844	0.730	33	جميع أبعاد المحور الأول	
0.872	0.773	21	واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارة	الثاني
			المقدمة للخدمة	
			مدى توفر وسائل للتعريف	
0.818	0.692	20	بالخدمات الإلكترونية ونشر الثقافة	الثالث
			التكنولوجية بين المستفيدين	
0.859	0.753	74	جميع المحاور	

#### 2- طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ (Ritter, 2010) لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات، وقد بين جدول (4.7) أن معاملات الثبات مرتفعة، حيث بلغ معامل الثبات لجميع فقرات الاستبانة و8.88 وهو أكبر من 0.70 مما يطمئن الباحثة على استخدام الاستبانة بكل ثقة.

جدول (4.7): معامل الثبات (طريقة الفا كرونباخ)

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	عنوان المحور	المحور
0.870	9	البعد المعرفي	الأول
0.795	8	البعد المهاري	
0.824	10	البعد الأخلاقي	
0.862	6	البعد الاجتماعي	
0.867	33	جميع أبعاد المحور الأول	
0.872	21	واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارة المقدمة للخدمة	الثاني
0.839	20	مدى توفر وسائل للتعريف بالخدمات الإلكترونية ونشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين	الثالث
0.889	74	جميع المحاور	

# اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف - سمرنوف ((1- Sample K-S)

يستخدم اختبار كولمجروف- سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا. ويوضح الجدول (4.8) نتائج الاختبار حيث إن القيمة الاحتمالية لكل محور أكبر من (sig. > 0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلميه.

جدول (4.8): اختبار التوزيع الطبيعي(1-Sample Kolmogorov-Smirnov)

القيمة	715	215	11 -1 -	tı
الاحتمالية	قيمة Z	الفقرات	عنوان المحور	المحور
0.071	0.085	9	البعد المعرفي	
0.816	0.634	8	البعد المهاري	
0.203	1.069	10	البعد الأخلاقي	الأول
0.073	0.085	6	البعد الاجتماعي	
0.907	0.566	33	جميع أبعاد المحور الأول	
0.098	1.226	21	واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارة المقدمة للخدمة	الثاني
0.053	1.348	20	مدى توفر وسائل للتعريف بالخدمات الإلكترونية ونشر	الثالث
0.033	1.348	20	الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين	الثالث
0.413	0.885	74	جميع المحاور	

#### سابعًا: ملخص الفصل:

للتحقق من الفرضيات والإجابة على أسئلة الدراسة وكمقدمة للدراسة الميدانية تم في هذا الفصل تحديد المنهج المتبع في الدراسة (الوصف التحليلي) ومجتمع الدراسة ومصادر البيانات وأداة الدراسة الرئيسية لجمع البيانات (الاستبانة) وخطوات اعدادها، كما تناولت الدراسة الأساليب الإحصائية المستخدمة بالإضافة إلى اختبار صدق الاستبانة، صدق المحكمين، صدق الاتساق الداخلي، صدق الاتساق البنائي، وكذلك اختبار ثبات الاستبانة.

# الفصل الخامس

تفسير وتحليل محاور الدراسة واختبار فرضيات الدراسة

# الفصل الخامس تفسير وتحليل محاور الدراسة واختبار فرضيات الدراسة

أولًا: مقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً لنتائج الدراسة الميدانية مع تفسيرها، وذلك من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبيان، والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراته، والوقوف على البيانات الشخصية التي اشتملت على (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المجال الوظيفي، الفئة الوظيفية، ومقدم الخدمة)، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

# ثانيًا: النتائج المتعلقة بوصف خصائص أفراد مجتمع الدراسة 1- البيانات الأولية:

جدول (5.1): توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

النسبة المئوية	التكرار	البيان	
78.9	90	ذكر	
21.1	24	أنثى	الجنس
100.0	114	المجموع	
1.8	2	أقل من 25 سنة	
46.5	53	من 25 إلى أقل من 35 سنة	الفئة
36.0	41	من 35 إلى أقل من 45 سنة	العدية -
15.8	18	من 45 سنة فأكثر	العمرية
100.0	114	المجموع	
8.8	10	دبلوم فما دون	
66.7	76	بكالوريوس	المؤهل
24.6	28	دراسات علیا	العلمي
100.0	114	المجموع	
40.4	46	تجارة	
11.4	13	تكنولوجيا معلومات	11
23.7	27	هندسة	التخصص العلمي
24.6	28	أخرى	العلمي
100.0	114	المجموع	

		T	1
0.0	0	وكيل/ وكيل مساعد	
4.4	5	مدير عام	
2.6	3	نائب مدير عام	
18.4	21	مدير دائرة	المسمى
23.7	27	رئيس قسم	الوظيفي
7.9	9	رئيس شعبة	
43.0	49	أخرى	
100.0	114	المجموع	
6.1	7	أقل من 5 سنوات	
54.4	62	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	
24.6	28	من 10 إلى أقل من 15 سنة	الخبرة العارة
14.9	17	من 15 سنة فأكثر	العملية
100.0	114	المجموع	
43.0	49	إداري	
25.4	29	تكنولوجيا المعلومات	
5.3	6	اتصالات	المجال
13.2	15	خدمات جمهور	الوظيفي
13.2	15	أخرى	
100.0	114	المجموع	
4.4	5	درجة عليا	
21	24	درجة أولى	الفئة
74.6	85	درجة ثانية	الوظيفية
100	114	المجموع	
63.2	72	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	
7.9	9	وزارة المالية	مقدم
28.9	33	ديوان الموظفين العام	مقدم الخدمة
100.0	114	ديوان الموظفين العام المجموع	

يبين جدول (5.1) أن 78.9% من عينة الدراسة من الذكور وهي النسبة الأعلى ويعكس ذلك أن غالبية الموظفين في الوزارات محل الدراسة هم من الذكور، كما يبين أن أعلى نسبة بلغت 46.5 % للفئة العمرية "من 25 إلى أقل من 35 سنة"، وتعكس النتيجة تولي عنصر الشباب معظم الوظائف في الوزارات عينة الدراسة، وذلك لاعتماد الوزارات على تعيين الكوادر

المتخصصة في الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات وهو تخصص حديث نسبيًا كما أن هذه الفئة الأكثر اهتمامًا بمتابعة التطورات السريعة في الأنظمة التكنولوجية، مما يعزز استخدام الخدمات الإلكترونية وسرعة إنجاز الأعمال، وكذلك يبين الجدول أن 66.7% مؤهله العلمي "بكالوريوس"، و 24.6% "دراسات عليا"، يعني ذلك أن النسبة الأعلى للموظفين الحاصلين على درجة البكالوريوس، وهذا يعكس المستوى التعليمي المتقدم للموظفين، بالإضافة أن معظم الوظائف تتطلب حصول الموظف على درجة البكالوريوس، كما تبين النتائج ارتفاع نسبة الموظفين الحاصلين على شهادة الدراسات العليا حيث جاءت بالمرتبة الثانية وهذا يدل على اهتمام الموظفين بتتمية قدراتهم العلمية والعملية، كما يتضح من الجدول أن 40.4% من عينة الدراسة تخصصهم العلمي "تجارة"، و 24.6% "تخصصات أخرى" مثل (الاحصاء التطبيقي، إدارة تكنولوجية، إدارة وأتمتة مكاتب، لغة عربية، قانون)، ويعني ذلك أن النسبة الأعلى لتخصص التجارة، ويعزى ذلك إلى أن من يشغل وظائف الخدمات الإلكترونية هم من التخصصات العلمية والادارية كالتجارة والهندسة، كما ويبين الجدول أن أعلى نسبة في المسمى الوظيفي بلغت 43.0% "أخرى" مثل (مهندس قواعد بيانات، محاسب، مبرمج، مهندس تطبيقات ويب، موظف، مهندس اتصالات)، ويرجع ذلك إلى أن غالبية مقدمي الخدمات الإلكترونية هم من أصحاب الوظائف الفنية التي تتعامل مع المستفيدين، وقليل منهم من الوظائف الإشرافية، كما يتبين من الجدول أن 54.4% من عينة الدراسة بلغت خبرتهم "من 5 إلى أقل من 10 سنوات"، وهي أعلى نسبة ويتفق ذلك مع ما جاء في جدول الفئة العمرية حيث كانت أعلى نسبة هم من فئة الشباب الذين تتراوح اعمارهم من 25 إلى أقل من 35 سنة، وكذلك يتبين من الجدول أن 43.0% من عينة الدراسة مجالهم الوظيفي "إداري"، و25.4% "تكنولوجيا المعلومات"، و 13.2% "أخرى"، مثل (محاسب، مالى، مشاريع وتتمية، قانوني)، وهذا يعنى أن المجال الإداري له أعلى نسبة، ويتفق ذلك مع ما جاء في جدول المسمى الوظيفي حيث كانت أعلى نسبة هم من الوظائف الأخرى التي تحمل المسميات الإدارية والتكنولوجية، كما يبين الجدول أن 38.6% من عينة الدراسة فئتهم الوظيفية "درجة ثانية" ، كما ويتبين من الجدول أن 63.2% من مقدمي الخدمة هي "وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات".

### ثاثًا: الإجابة على أسئلة الدراسة

للإجابة على أسئلة الدراسة تم استخدام اختبار T لعينة واحدة ( One Sample T ) لمعرفة ما إذا كان متوسط الوزن النسبي قد وصل إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 60% أم لا.

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الإجابة يساوي 60% وهي تقابل الموافقة المتوسطة. الفرضية البديلة: متوسط الوزن النسبي لا يساوي 60%.

إذا كانت Sig (0.05 > Sig أكبر من 0.05 فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية ويكون في هذه الحالة متوسط آراء الأفراد حول الظاهرة موضع الدراسة لا يختلف جوهرياً عن موافق بدرجة متوسطة وهي 60% ، أما إذا كانت Sig (0.05) أقل من 0.05 فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن متوسط آراء الأفراد يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الوزن النسبي يزيد أو ينقص بصورة جوهرية عن درجة الموافقة المتوسطة، يتم ذلك من خلال قيمة الاختبار فإذا كانت قيمة الاختبار موجبة فمعناه أن الوزن النسبي للإجابة يزيد عن درجة الموافقة المتوسطة والعكس صحيح.

وتكون الفقرة إيجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 (أو القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60 %)، وبخلاف ذلك تكون الفقرة غير إيجابية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها.

أ- المحور الأول "معرفة مستوى الثقافة التكنولوجية لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة"

يحتوي محور "معرفة مستوى الثقافة التكنولوجية لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة" على 33 فقرة مقسمة على 4 أبعاد كالتالى:

السؤال الأول: مامستوى البعد المعرفي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة؟

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة لمعرفة ما إذا كان متوسط الوزن النسبي قد وصل إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 60% أم لا، والنتائج مبينة في جدول (5.2) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات (البعد المعرفي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة).

جدول (5.2): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال(.sig) لكل فقرة من فقرات البعد المعرفي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة

الترثيب	القيمة الاحتمالية	قيمة 1	الوزن النسبي	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	P
1	0.000	13.034	77.72	0.726	3.89	يدرك المستفيد أهمية استخدام الخدمات الإلكترونية.	.1
3	0.000	8.139	72.11	0.794	3.61	يدرك المستفيد خطوات وإجراءات عملية الدخول إلى الخدمات الإلكترونية.	.2
9	0.004	-2.956	54.74	0.951	2.74	يعرف المستفيد الأنظمة واللوائح التي تحكم الخدمات الإلكترونية ولديه إطلاع على قانون المعاملات الإلكترونية لسنة 2013م.	.3
8	0.290	-1.064	58.07	0.968	2.90	يقرأ المستفيد التعليمات ودليل الإجراءات الخاص بالخدمة.	.4
5	0.000	6.405	70.00	0.833	3.50	يمتلك المستفيد المعرفة الكافية لاستخدام الإنترنت للاستفادة من الخدمات الإلكترونية.	.5
2	0.000	8.973	73.51	0.804	3.68	يدرك المستفيد مزايا استخدام الخدمات الإلكترونية.	.6
6	0.001	3.295	65.79	0.938	3.29	يتابع المستفيد التحديثات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية.	.7
7	0.338	-0.962	58.25	0.974	2.91	يقرأ المستفيد السياسات المتعلقة بالخصوصية عند استخدام الخدمات الإلكترونية.	.8
4	0.000	6.859	71.58	0.901	3.58	يعي المستفيد مفردات التكنولوجيا مثل (الحساب الإلكتروني – البريد الإلكتروني).	.9
	0.000	6.215	66.86	0.589	3.35	جميع العبارات	

<sup>\*</sup> قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" تساوي 1.98

#### من جدول (5.2) يمكن استخلاص ما يلى:

- 1. احتلت الفقرة رقم "1" وهي "المستفيد يدرك أهمية استخدام الخدمات الإلكترونية" المرتبة الأولى حيث بلغ الوزن النسبى " 77.72%" وهو أكبر من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي" 0.000 " وهي أقل من 0.05، وكذلك جاءت الفقرة رقم "6" في المرتبة الثانية وهي "المستفيد يدرك مزايا استخدام الخدمات الإلكترونية" حيث بلغ الوزن النسبي" 73.51%" وهو أكبر من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05، وهذا يعنى أن المستفيد يدرك أهمية ومزايا استخدام الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة بدرجة كبيرة، وتُعزى هذه النتيجة لما يرى المستفيد من حاجة لمثل هذه الخدمات وخاصة أننا في عصر التطور السريع في مجال التكنولوجيا، وقد أصبحت كل متطلبات الأفراد واحتياجاتهم يمكن توفيرها باستخدام الإنترنت، بالإضافة للعديد من الفوائد التي يمكن أن يحظى بها المستفيد جراء استخدامه للخدمات الإلكترونية من تسهيل وسرعة في إنجاز المعاملات وتوفير الوقت والتكلفة والجهد، وهذه النتيجة تتعارض مع دراسة (الكبيسي، 2008م) حيث يرى أن هناك ضعف في الوعى العام بأهمية ومزايا تطبيقات الإدارة الإلكترونية في القطاعات الحكومية، وكذلك تتعارض مع دراسة (آل دحوان، 2008م) حيث يرى الباحث بأن هناك ضعف في توعية العاملين بأهمية ومعنى الخدمات الإلكترونية، ولكنها اتفقت مع رسالة (عدوان، 2007م) حيث يرى أنه يوجد إدراك كبير من المعنيين لأهمية استخدام الخدمات الإلكترونية، ورسالة (الغوطي، 2006م) حيث يرى الباحث أن هناك معرفة بالمزايا الكثيرة للمعاملات الإلكترونية من حيث قدرتها على المساعدة في القضاء على الكثير من المظاهر السلبية في العمل وتقليل الفساد والمحسوبية وتوفير الوقت والجهد.
- 2. وجاءت الفقرة رقم "2" وهي "يدرك المستفيد خطوات وإجراءات عملية الدخول إلى الخدمات الإلكترونية" حيث بلغ الوزن النسبي 72.11%" وهو أكبر من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05، وهذا يعني أن المستفيد يستطيع أن يقوم بخطوات وإجراءات الدخول إلى الخدمات الإلكترونية بدرجة جيدة، ويُعزى ذلك إلى اطلاق بعض الخدمات الإلكترونية التي تُلزم المستفيد باستخدامها مما يدفعه إلى ضرورة معرفة الخطوات والإجراءات اللازمة لعملية الدخول لهذه الخدمات حتى يستفيد منها، وهذا يتفق مع دراسة (كساب، 2008م) بوجود معرفة بالسياسات والآليات والإجراءات اللازمة لتطبيق نظام الخدمات الإلكترونية

- 3. بينما في الفقرة رقم "4" وهي "يقرأ المستفيد التعليمات ودليل الإجراءات الخاص بالخدمة" حيث بلغ الوزن النسبي "58.07" وهو أقل من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.290" وهي أكبر من 50.0، مما يدل على أن المستفيد لا يقرأ التعليمات ودليل الإجراءات الخاص بالخدمة، وتُعزى هذه النتيجة إلى أن هناك ثقافة سلبية لدى المستفيدين بشكل عام بأنهم لا يقرؤون سياسة الخصوصية والبنود المتعلقة بها، وهذا يعزى إلى أن ثقافة المستخدم في الوسط العربي أنه لا يقرأ، بالإضافة إلى الاعتياد السلبي المنتشر بين الأفراد من الشعور بالملل من طول قائمة السياسات والإجراءات وبالتالي إهمالها والمرور عنها دون قراءتها.
- 4. أما في الفقرة رقم "3" وهي " يعرف المستفيد الأنظمة واللوائح التي تحكم المعاملات الإلكترونية ولديه إطلاع على قانون المعاملات الإلكترونية لسنة 2013م " بلغ الوزن النسبي "54.74%" وهو أقل من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.004%" وهي أقل من 54.74 مما يدل على أن المستفيد لا يعرف الأنظمة واللوائح التي تحكم المعاملات الإلكترونية وليس لديه إطلاع على قانون المعاملات الإلكترونية لسنة 2013م، ويُعزى ذلك إلى أن إعلام المستفيد بالقواعد واللوائح الخاصة بكل خدمة لا يتم بالقدر الكافي، بالإضافة إلى عدم نشر أو تعميم قانون المعاملات الإلكترونية لسنة 2013م.

وبصفة عامة يتبين من النتائج الموضحة أعلاه أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات البعد المعرفي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة تساوي 3.35% والانحراف المعياري يساوي 0.589% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60% وهي أكبر من قيمة t المحسوبة تساوي 6.215% وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي المحايد "60% وقيمة المحسوبة تساوي 0.000% وهي أقل من 0.05% مما يدل على أن البعد المعرفي 1.98% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000% وهي أقل من 0.05% مما يدل على أن البعد المعرفي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة جاء بدرجة متوسطة عند مستوى دلالة إحصائية 0.05% ويُعزى ذلك إلى الثقافة السائدة في المجتمع من عدم الرغبة في القراءة، فالمستفيد إذا لم يقرأ الأنظمة واللوائح التي تحكم المعاملات الإلكترونية، وكذلك إذا لم يقرأ التعليمات ودليل الإجراءات الخاص بالخدمة والسياسات المتعلقة بالخصوصية، ولم يطلع على قانون المعاملات الإلكترونية فلن يدرك أساسيات المعرفة بالمعاملات الإلكترونية، والتي تتطلب توفر المعرفة الكافية بأهمية تطبيقها ومزايا استخدامها، بالإضافة إلى امتلاك المعرفة الكافية لاستخدام الإنترنت ومعرفة خطوات وإجراءات عملية الدخول إلى الخدمات الإلكترونية، وهذا يتوافق مع دراسة (حمادة، 2014م) في توافر المعرفة بأهمية تكنولوجيا المعلومات وتوافر رؤيا يتوافق مع دراسة (حمادة، 2014م) في توافر المعرفة بأهمية تكنولوجيا المعلومات وتوافر رؤيا

حول تطبيق الخدمات الإلكترونية، وكذلك تتوافق مع دراسة (جواد وأبوزيد، 2007م) من حيث إدراك الموظفين لمفهوم الخدمات الإلكترونية.

السؤال الثاني: مامستوى البعد المهاري لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة؟

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول (5.3) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات (البعد المهاري لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة).

جدول (5.3): تحليل فقرات البعد المهاري لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة

الترثيب	القيمة الإحتمالية	فيمةً 1	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م
6	0.024	2.289	64.21	0.982	3.21	يستطيع المستفيد التعامل مع المشكلات التي تحدث أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية.	.1
4	0.000	5.879	70.18	0.924	3.51	يتمتع المستفيد بمهارات استخدام الحاسب الآلي اللازمة لاستخدام الخدمات الإلكترونية.	.2
7	0.032	2.171	63.86	0.949	3.19	يمتلك المستفيد المهارات التي تؤهله لاستخدام الخدمات بدون الحاجة إلى توضيح أو استفسار.	.3
2	0.000	7.296	72.63	0.924	3.63	يمتلك المستفيد مهارة استخدام البريد الإلكتروني.	.4
1	0.000	11.927	79.12	0.856	3.96	يمتلك المستفيد مهارة التصفح عبر الإنترنت.	.5
3	0.000	7.476	71.75	0.839	3.59	يمتلك المستفيد المهارات اللازمة لتعبئة الطلبات إلكترونيا.	.6
9	0.464	0.735	61.40	1.019	3.07	يمتلك المستفيد مهارة استخدام برامج الدعم الفني.	.7
10	0.066	-1.854	56.32	1.061	2.82	يمتلك المستفيد مهارة استخدام نظام الدفع الإلكتروني.	.8

<b>1</b>	القيمة الإحتمالية	قىمة 1	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	4
5	0.030	2.203	64.56	1.105	3.23	يستطيع المستفيد انشاء حساب إلكتروني خاص به لاستخدامه في الخدمات الإلكترونية.	.9
3	0.081	1.760	63.68	1.118	3.18	يمتلك المستغيد المهارة لإعادة كلمة المرور الخاصة به عند فقدها.	10
	0.000	5.114	66.77	0.707	3.34	جميع العبارات	

<sup>\*</sup> قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" تساوى 1.98

#### ويستخلص من الجدول ما يلي:

- 1. احتلت الفقرة رقم "5" وهي " يمتلك المستفيد مهارة التصفح عبر الإنترنت" المرتبة الأولى حيث بلغ الوزن النسبي لها "79.12%" وهو أكبر من " 60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن مقدمي الخدمات الإلكترونية يرون بأن المستفيد لديه مهارة التصفح عبر الإنترنت بدرجة كبيرة، ويُعزى ذلك إلى انتشار الإنترنت، حيث أصبح التواصل من خلاله شيء ضروري وأساسي في الحياة اليومية، وأصبحت أغلب الاحتياجات اليومية تقضى عبر الإنترنت وباستخدام الخدمات الإلكترونية، بالإضافة إلى تطور التكنولوجيا وكثرة مزودي خدمات الإنترنت وبأسعار معقولة، وأصبح الكبير والصغير يمتلك أجهزة حديثة، إن لم تكن أجهزة حاسوب مكتبية فهي أجهزة لوحية مثل التاب وأجهزة الهاتف الذكية وغيرها، وجميعها تساعد الشخص وتشجعه على استخدام الإنترنت والتصفح عبر المواقع والخدمات، وهذا يتوافق مع دراسة (عدوان، 2007م) في الانتشار الواسع لخدمات الإنترنت في المؤسسات الحكومية.
- 2. في الفقرة رقم "4" وهي "يمتلك المستفيد مهارة استخدام البريد الإلكتروني" حيث بلغ الوزن النسبي "72.63%" وهو أكبر من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000 وهي أقل من 50.0 وهذا يعني أن المستفيد يمتلك مهارة استخدام البريد الإلكتروني من وجهة نظر مقدم الخدمة بدرجة كبيرة، ويُعزى ذلك إلى أن البريد الإلكتروني أصبح يمثل وسيلة من وسائل التواصل والتعريف بالشخص كالهاتف والجوال، بالإضافة إلى أنه لا توجد خدمة

إلكترونية يمكن استخدامها والاستفادة منها دون استخدام البريد الإلكتروني، وهذا يتفق مع دراسة (الحسن، 2009م) حيث يعتبر البريد الإلكتروني من أهم الوسائل التي تستخدم في تطبيق الخدمات الإلكترونية.

- 3. بينما في الفقرة رقم "7" وهي "يمتلك المستفيد مهارة استخدام برامج الدعم الفني" حيث بلغ الوزن النسبي "61.40%" وهو أكبر من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي" 60.646 وهي أكبر من 60.05 مما يدل على أن المستفيد يمتلك مهارة استخدام برامج الدعم الفني بدرجة متوسطة، وترى الباحثة أن هذه النسبة متدنية مع أهمية هذه الفقرة، ويعزى ذلك إلى عدم توفر منظومة للدعم الفني في جميع الخدمات الإلكترونية لاستقبال الشكاوى بالشكل المطلوب، ولكنها متوفرة في بعض الخدمات المقدمة من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بينما خدمات الديوان وخدمات وزارة المالية لا توجد استجابة لها، وهذا يتفق مع دراسة (حمادة، 2014م) والتي ترى قلة توفر الدعم الفني بالمستوى المطلوب لنجاح الخدمات الإلكترونية.
- 4. في الفقرة رقم "8" وهي "يمتلك المستفيد مهارة استخدام نظام الدفع الإلكتروني" بلغ الوزن النسبي "56.32%" وهو أقل من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي "50.06%" وهي أكبر من 50.0، وهذا يعني أن المستفيد يمتلك مهارة استخدام نظام الدفع الإلكتروني بدرجة متوسطة، ويُعزى ذلك إلى قلة الخدمات الإلكترونية التي تستخدم نظام الدفع الإلكتروني على مستوى الحكومة، بالإضافة إلى أن هناك تخوف كبير جداً عند كثير من المستفيدين بشكل عام من الشراء عبر الإنترنت، حيث لا توجد ثقة كاملة بنظام الدفع الإلكتروني، لكن يتضح أن هناك زيادة في هذا المؤشر عما ورد في دراسة (حمادة، 2014م) ويرجع ذلك الزيادة في حجم الشراء عبر الإنترنت نتيجة التجارة الإلكترونية، وحسب الاحصائيات المنشورة فإن وزارة الاتصالات أصبح عندها 20000 بعيثه يتم شراؤها عبر الإنترنت وهذا المجال، حيث لا توجد لديهم معاملات إلكترونية تستخدم نظام الدفع الإلكتروني، كما ويتفق هذا مع دراسة (الرزي، 2012م) التي تقول بأن نسبة المؤسسات الحكومية التي تتبع نظام الدفع الإلكتروني قليلة لا تتجاوز 41.78%.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات البعد المهاري لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة تساوي 3.34، والانحراف المعياري يساوي 0.707، والوزن النسبى يساوي 66.77% وهي أكبر من الوزن النسبى المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة

5.114 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن البعد المهاري لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة كان بدرجة متوسطة عند مستوى دلالة إحصائية  $0.00 \ge 0$ ، وترى الباحثة أن هذه النسبة متدنية رغم أهمية هذا البعد، حيث يمكن اعتبار أن البعد المهارى من أكثر الأبعاد التي لها دور هام في تطبيق الخدمات الإلكترونية، فاذا كان المستفيد لا يمتلك مهارات استخدام برامج الدعم الفني، ومهارات استخدام نظام الدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى مهارات استعادة كلمة المرور الخاصة به عند فقدها، أو المهارات التي تؤهله لاستخدام الخدمات الإلكترونية دون الرجوع إلى وسيط أو الحاجة إلى توضيح أو استفسار، فلن يستطيع التعامل مع المشكلات التي تحدث أثناء استخدامه للمعاملات الإلكترونية، ولمن يكون لديه الحد الأدنى من المهارات التي تمكنه من الاستفادة من الخدمات الإلكترونية، وهذا يعود إلى ضعف البرامج التوعوية والتدريبية المقدمة للمستفيدين من قبل الوزارات محل الدراسة.

# السؤال الثالث: ما مستوى البعد الأخلاقي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة؟

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول (5.4) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات (البعد الأخلاقي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة).

جدول (5.4): تحليل فقرات البعد الأخلاقي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة

الترثيب	القيمة الاحتمالية	قىمد 1	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	٩
1	0.000	9.778	76.14	0.881	3.81	يتمتع المستفيد بخلق الأمانة عند استخدام الخدمات الإلكترونية.	.1
8	0.000	3.918	67.72	1.052	3.39	يبلغ المستفيد عن أي نشاط غير قانوني عند استخدامه للخدمات الإلكترونية.	.2
6	0.000	4.486	69.30	1.107	3.46	يمتنع المستفيد عن القيام بانتحال شخصيات أخرى.	.3
3	0.000	7.373	72.63	0.915	3.63	يثق المستفيد بنتائج العمليات الني توفرها الخدمات الإلكترونية.	.4

التاريتن	القيمة الاحتمالية	قيمة 1	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	٩
7	0.000	5.216	69.30	0.952	3.46	يلتزم المستفيد بالإجراءات القانونية في استخدام الخدمات الإلكترونية.	.5
4	0.000	6.432	72.46	1.034	3.62	يلتزم المستفيد بالمصداقية عند تعبئة البيانات في الخدمات الإلكترونية.	.6
2	0.000	7.666	73.68	0.953	3.68	يتجنب المستفيد مخالفة الأنظمة ومحاولة تخطيها.	.7
5	0.000	7.114	72.11	0.908	3.61	يلتزم المستفيد بسياسية الخصوصية وأمن المعلومات المرفقة مع المعاملة الإلكترونية.	.8
	0.000	8.513	71.67	0.732	3.58	جميع العبارات	

\*قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" تساوى 1.98

#### ويستخلص من الجدول ما يلى:

- 1. في الفقرة رقم "1" وهي "يتمتع المستفيد بخُلق الأمانة عند استخدام الخدمات الإلكترونية" حيث بلغ الوزن النسبي "76.14%" وهو أكبر من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن المستفيد يتمتع بخلق الأمانة عند استخدام الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة بدرجة كبيرة، ويُعزى ذلك أن الطبيعة البشرية والفطرة الإنسانية تعتبر أن خلق الأمانة هو قيمة أخلاقية يتمتع بها المستفيدون بطبيعتهم سواء كانت الخدمات تتم بإجراء تقليدي أم بإجراء إلكتروني فإن القيمة الأخلاقية لا تتأثر بالوسيلة أياً كانت، وحيث أن الفئة المستفيدة من الخدمات الإلكترونية في هذه الدراسة هم موظفو القطاع الحكومي فهذا يعني أن الموظف الحكومي بشكل عام يتمتع بالأمانة والإخلاص بكل ما يقوم به ومايستخدمه، وهذا يتفق مع دراسة (الرزي و منصور، 2012م) التي ترى بأن الموظف الحكومي يتمتع بالامانة والإخلاص والدقة في العمل.
- 2. في الفقرة رقم "7" وهي "يتجنب المستفيد مخالفة الأنظمة ومحاولة تخطيها" حيث بلغ الوزن النسبي "73.68%" وهو أكبر من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000%" وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن المستفيد يتبع الأنظمة ويتجنب محاولة تخطيها، ويُعزى ذلك

إلى أن عموم الناس تخاف من مخالفة الأنظمة خاصة الحكومية، بالإضافة إلى أن المعاملة الحكومية لها في ذهن المستفيدين هيبة، بحيث لا يستطيع أحد أن يتجرأ على انتهاكها، فاتباع الأنظمة يعتبر قيمة أخلاقية لا يمكن تجاوزها، وحيث إن البعد الأخلاقي الذي يجب أن يتمتع به المستفيد يتمثل في ترسيم الحدود الأخلاقية للتعامل مع الأنظمة الإلكترونية والإلتزام بتلك الحدود وعدم تجاوزها كما جاء في دراسة (يعقوب و سعد، 2013م).

- 8. بينما في الفقرة رقم "5" وهي "يلتزم المستفيد بالإجراءات القانونية في استخدام الخدمات الإلكترونية" بلغ الوزن النسبي "69.30%" وهو أكبر من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05، وهذا يعني أن المستفيد يلتزم بالإجراءات القانونية في استخدام الخدمات الإلكترونية بدرجة كبيرة، ولكن الباحثة ترى أن هذه النسبة متدنية مع أهمية هذه الفقرة، وتعزو ذلك أن الإجراءات القانونية غير موجودة عند الناس وغير متوفرة أمامهم كدليل للخدمة، فمثلا من الإجراءات القانونية أن يعرف المستفيد أنه لا يجوز وضع رقم جوال غير جواله كوسيلة اتصال فهذا إجراء غير قانوني، ولكنه غير معروف عند المستفيد، بالإضافة إلى أنه لا يعرف قانون المعاملات الإلكترونية وماهي الإجراءات القانونية لكل معاملة، بينما يكون التزام المستفيد بالإجراءات القانونية المفروضة على الأنشطة والمهام التي يقوم بها كما جاء في دراسة (الرزي ومنصور، 2012م) والتي بينت أن الموظف الحكومي يلتزم ويحترم القيود القانونية والانظمة والقوانين ويطبقها.
- 4. في الفقرة رقم "2" وهي "يبلغ المستفيد عن أي نشاط غير قانوني عند استخدامه للخدمات الإلكترونية" بلغ الوزن النسبي "67.72%" وهو أكبر من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي"0.000" وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن المستفيد يبلغ عن أي نشاط غير قانوني عند استخدامه للمعاملات الإلكترونية بدرجة متوسطة، ولكن ترى الباحثة أن هذه النسبة متدنية، وتعزو ذلك إلى أنه لا توجد أقسام خاصة للمخالفات القانونية، وبالتالي فإن المستفيد ليس لديه معرفة بالجهة التي يجب أن يتوجه لها عند حدوث أي مخالفة قانونية ليبلغ عنها، وتبليغ المستفيد عن أي نشاط غير قانوني إنما هو نابع من السلوك الأخلاقي الذي يتمتع به، فالموظف الحكومي بشكل عام يحرص على أن يبلغ المسئول المباشر عن أي مخالفة أو نشاط غير قانوني قد يُرتكب ضده، أو أي مخالفة أو تهمة موجهة إليه كما جاء في دراسة (الرزي ومنصور، 2012م).

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الأخلاقي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة تساوي 3.58، والانحراف المعياري يساوي 20.73، والوزن النسبي يساوي 71.67% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة المحسوبة تساوي 8.513 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 8.513، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن البعد الأخلاقي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة جاء بدرجة كبيرة عند مستوى دلالة إحصائية  $0.00 \ge \alpha$  ، ويُعزى ذلك إلى توفر قانون يحكم المعاملات الإلكترونية ويضبط إجراءاتها ويتابع نتائج العمليات وخطوات الانتهاء من الخدمة، ويوفر بذلك الثقة والمصداقية والخصوصية في حماية المعلومات والحفاظ عليها، وعدم مخالفة الأنظمة واللوائح، كما ويتوفر مدونة لقواعد السلوك الأخلاقي التي يجب أن يتمتع بها الموظف الحكومي عند القيام بأي نشاط كما جاء في دراسة (الرزي و منصور ، 2012م).

# السؤال الرابع: ما مستوى البعد الاجتماعي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة?

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة، والنتائج مبينة في جدول رقم (5.5) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات (البعد الاجتماعي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة).

جدول (5.5): تحليل فقرات البعد الاجتماعي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة

الترثيب	القيمة الاحتمالية	قىمة 1	الوزن النسبي	الاتحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	٩
2	0.000	9.396	77.54	0.997	3.88	يرغب المستفيد بالتحول من النظم التقليدية إلى النظم الإلكترونية.	.1
6	0.007	-2.729	54.04	1.167	2.70	يفضل المستفيد إجراء الخدمات يدويا.	.2
5	0.303	1.035	61.93	0.995	3.10	لدى المستفيد تخوف من إجراء الخدمات عبر الإنترنت.	.3
3	0.000	3.809	67.37	1.033	3.37	يتجنب المستفيد الدفع الإلكتروني عند استخدام الخدمات.	.4

الترتيب	القيمة الاحتمالية	قىمة 1	الوزن التسبي	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	٩
4	0.000	3.730	67.02	1.004	3.35	يثق المستفيد بسياسة الخصوصية عند استخدام الخدمات الإلكترونية.	.5
1	0.000	10.157	78.07	0.950	3.90	يرى المستفيد عند استخدامه للخدمات الإلكترونية أنها تقلل الوقت والجهد.	.6
	0.000	8.200	67.66	0.499	3.38	جميع العبارات	

\*قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" تساوى 1.98

#### ويستخلص من الجدول ما يلى:

- 1. في الفقرة رقم "6" وهي "يرى المستقيد عند استخدامه للخدمات الإلكترونية أنها تقلل الوقت والجهد" حيث بلغ الوزن النسبي "78.07%" وهو أكبر من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن المستقيد يرى عند استخدامه للخدمات الإلكترونية أنها تقلل الوقت والجهد من وجهة نظر مقدم الخدمة بدرجة كبيرة، ويُعزى ذلك لما يلمسه المستقيد من توفير في الوقت والجهد عند استخدامه للمعاملات والخدمات الإلكترونية، كما وتمكنه من إنجاز المعاملة من أي مكان وفي أي وقت، فلا يتطلب ذلك التقيد بالذهاب إلى مكان الخدمة ولا في أوقات الدوام المعينة، ويتوافق ذلك مع دراسة (حمادة، 2014م) في أن استخدام الخدمات الإلكترونية يقلل الوقت والجهد، ودراسة (آل دحوان، 2008م) في أن من أهم فوائد استخدام الخدمات الإلكترونية توفير الوقت والجهد وتقديم الخدمات بشكل أفضل.
- 2. في الفقرة رقم "1" وهي "يرغب المستفيد بالتحول من النظم التقليدية إلى النظم الإلكترونية" حيث بلغ الوزن النسبي "77.54%" وهو أكبر من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05، وهذا يعني هناك رغبة لدى المستفيد بالتحول من النظم التقليدية إلى النظم الإلكترونية حسب ما يرى مقدم الخدمة وذلك بدرجة كبيرة، ويُعزى ذلك إلى أن الإنسان بفطرته يحب تجربة كل ما هو جديد، بالإضافة إلى أن المستفيد أصبح يلمس الفائدة التي تعود عليه من التحول إلى النظم الإلكترونية من توفير للوقت والجهد

- وتيسير الخدمات المقدمة، وهذا يتفق مع دراسة (الكبيسي، 2008م) بأن التحول من تقديم الخدمات بالطرق التقليدية إلى الشكل الإلكتروني يمثل الاستخدام الأمثل للوقت والجهد.
- قي الفقرة رقم "3" وهي "لدى المستفيد تخوف من إجراء المعاملات عبر الإنترنت" حيث بلغ الوزن النسبي "30.90" وهو أكبر من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.303" وهي أكبر من 60.05، مما يدل على أن المستفيد لديه تخوف من إجراء المعاملات عبر الإنترنت بدرجة متوسطة، وهذا يعني أنه أصبح لدى المستفيد قناعة في التعامل عبر الإنترنت، ولكن لا زالت مشكلة التخوف موجودة وتحتاج إلى حل، وذلك بتشجيع المستفيد على خوض التجربة العملية والاستفادة من الخدمات الإلكترونية، وهذا يتفق مع دراسة (السويطي، 2012م) بأنه يوجد تخوف من الانخراط في المنظومة الإلكترونية لدى بعض الأفراد في الوزارات الحكومية.
- 4. في الفقرة رقم "2" وهي "يفضل المستفيد إجراء المعاملات يدويا" حيث بلغ الوزن النسبي "54.04%" وهو أقل من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.007% وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن المستفيد لا يفضل إجراء المعاملات يدويا، ويُعزى ذلك إلى أنه أصبح هناك حب ورغبة واقعية لدى المستفيد بأن يستغني عن الورق، لأن الأوراق لها تكلفة مادية ومكانية، بالإضافة إلى عملية الانتظار التي يقضيها المستفيد عند تنفيذ المعاملة، وكذللك طرق المتابعة للطلبات الورقية بينما الطلبات الإلكترونية توفر كل هذه الأمور، كما أصبح هناك تقبل لدى المستفيدين للحصول على الخدمات الإلكترونية و ثقة بأنها ستحل كافة مشاكل الخدمات التقليدية وهذا يتوافق مع دراسة (عدوان، 2007م) التي ترى وجود تقبل شديد لدى المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الاجتماعي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة تساوي 3.38، والانحراف المعياري يساوي 9.0.49% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة 0.00 وهي أكبر من قيمة 0.00 الجدولية والتي تساوي 8.200، و القيمة المحسوبة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن مستوى البعد الاجتماعي المحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن مستوى البعد الاجتماعي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة كان بدرجة متوسطة عند مستوى دلالة إحصائية  $0.00 \ge \alpha$ ، ويُعزى ذلك إلى أنه أصبح هناك ثقافة إجتماعية لدى المستفيدين من الخدمات الإلكترونية بأنها تقال الوقت والجهد والمال، بالإضافة إلى أنه أصبح هناك رغبة لدى المستفيد الدى المستفيد بالتحول من النظم التقليدية إلى النظم الإلكترونية، كما أصبحت لديه قناعة في

التعامل عبر الإنترنت وعدم التخوف من ذلك، وجميعها تعزز البعد الاجتماعي لدى المستفيد، وترى الباحثة أن هذه النسبة متدنية مع اهمية هذا البعد، ويعزى ذلك إلى ان التغيير الثقافي الاجتماعي هو التحدي الاكبر في مشاريع تطبيق الخدمات الإلكترونية وليس العنصر التقني، وهذا يتفق مع دراسة (القحطاني، 2010م) التي تبين أن المستفيد يحتاج إلى ثقافة أخرى غير الثقافة التقليدية والمتمثلة في أن يذهب إلى المؤسسة الحكومية ويحاول أن يصل لأي موظف حتى يستطيع أن ينجز معاملته بنفسه.

# تحليل أبعاد المحور الأول: معرفة مستوى الثقافة التكنولوجية لدى المستفيدين من الخدمة

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (5.6) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في أبعاد (معرفة مستوى الثقافة التكنولوجية لدى المستفيدين من الخدمة).

جدول (5.6): تحليل فقرات أبعاد (معرفة مستوى الثقافة التكنولوجية لدى المستفيدين من الخدمة)

الترثيب	القيمة الإحتمالية	قيمةً 1	الوزن النسبي	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	۴
3	0.000	6.215	66.86	0.589	3.35	البعد المعرفي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة	1
4	0.000	5.114	66.77	0.707	3.34	البعد المهاري لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة	2
1	0.000	8.513	71.67	0.732	3.58	البعد الأخلاقي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة	3
2	0.000	8.200	67.66	0.499	3.38	البعد الاجتماعي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة	4
	0.000	8.443	68.14	0.515	3.41	جميع العبارات	

<sup>\*</sup>قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" تساوي 1.98

#### وهي مرتبة حسب الوزن النسبي كما يلي:

◄ (البعد الأخلاقي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة) حيث بلغ الوزن النسبى 71.67% واحتل المرتبة الأولى.

- ◄ (البعد الاجتماعي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة) حيث بلغ
   الوزن النسبي 67.66% وإحتل المرتبة الثانية.
- ◄ (البعد المعرفي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة) حيث بلغ
   الوزن النسبى 66.86% واحتل المرتبة الثالثة.
- ◄ (البعد المهاري لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة) حيث بلغ
   الوزن النسبى 66.77% واحتل المرتبة الرابعة.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع أبعاد محور (معرفة مستوى الثقافة التكنولوجية لدى المستفيدين من الخدمة) تساوي 3.41، والانحراف المعياري يساوي 0.515، والوزن النسبي يساوي 68.14% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة تساوي 8.443 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن (معرفة مستوى الثقافة التكنولوجية لدى المستفيدين من الخدمة) تصل إلى درجة متوسطة عند مستوى دلالة إحصائية مستوى الثقافة التكنولوجية  $lpha \leq 0.05$  وترى الباحثة أن هذه النسبة متدنية مما يعنى انخفاض مستوى الثقافة التكنولوجية لدى المستفيدين من الخدمة، ويُعزى ذلك إلى ضعف مستوى هذه الأبعاد منفردة مع أهمية دور كل بعد في زيادة مستوى الثقافة التكنولوجية، فالمثقف تكنولوجيا لابد وأن يمتلك الحد الأعلى من هذه الأبعاد، حيث يجب أن يتمتع بالمعلومات والمعارف اللازمة والتي تتعلق بمجال الحاسوب وتطبيقات التكنولوجيا وطرق التعامل معها وحدود استخدامها، بالإضافة إلى جميع أنواع المهارات التي تتعلق في مجال تكنولوجيا المعلومات، مثل المهارات العقلية كمهارات التفكير العلمي، ومهارة حل المشكلات، والمهارات العملية كمهارات التعامل مع جهاز الحاسوب وملحقاته واستخدام تطبيقاته، وكذلك الالتزام بالحدود الأخلاقية المرسومة وعدم تجاوزها، والالتزام بمعايير السلوك الأخلاقي عند التعامل مع تطبيقات التكنولوجيا واستخدامها، بالإضافة إلى الآثار الاجتماعية السلبية والإيجابية على الأفراد والمجتمع التي تتتج عن التكنولوجيا وتطبيقاتها، وهذا يتوافق مع دراسة (عياد، 2013م) التي توصلت إلى ضعف مستوى التتور المعرفي والمهاري في مجال تكنولوجيا المعلومات، وكذلك دراسة (فتيحة و نعيمة، 2014م) التي أظهرت أن هناك نوعاً من الضعف الإلكتروني نتيجة قلة الثقافة الإلكترونية، ودراسة (الكبيسي، 2008م) التي ترى وجود أمية الكترونية لدى قطاعات غير قليلة من المتعاملين مع الجهات الحكومية.

### ب- المحور الثاني: ويجيب عن السؤال الخامس وهو: ما واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارة المقدمة للخدمة؟

يحتوي هذا المحور على واحد وعشرون فقرة، وقد استُهدف من خلال هذه الفقرات معرفة واقع الخدمات الإلكترونية في الوزرات محل الدراسة، ويبين الجدول رقم (5.7) إجابات أفراد العينة مرتبة حسب أهميتها وفقا للمتوسط الحسابي والوزن النسبي، بحيث كلما زادت قيمة الوزن النسبي تزداد درجة الموافقة وتزداد الأهمية، وقد تم استخدام اختبار للعينة الواحدة، والنتائج مبينة في الجدول كالتالي:

جدول (5.7): تحليل فقرات المحور الثاني ( واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارة المقدمة للخدمة)

٩	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
	توجد خدمات إلكترونية تقدم لكافة الفئات المستفيدة من خدمات الوزارة.	4.03	0.770	80.53	14.239	0.000	1
	تغطي الخدمات الإلكترونية كافة الخدمات التقليدية الخاصة بالوزارة.	3.82	0.755	76.49	11.654	0.000	5
	تلتزم الوزارة بمعابير جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية.	3.83	0.930	76.67	9.562	0.000	4
	تلتزم الوزارة بسياسة أمن المعلومات عند تطوير الخدمات الإلكترونية.	3.98	0.872	79.65	12.027	0.000	2
	يرى المستفيد أن الفترة الزمنية للحصول على الخدمة مناسبة.	3.68	0.793	73.51	9.099	0.000	7
	يرى المستفيد أن دليل الإجراءات المتبعة لإنجاز معاملته واضحة وسهلة.	3.54	0.904	70.70	6.319	0.000	12
	يوجد دليل إجراءات واضح ومرفق لكل معاملة إلكترونية.	3.20	1.049	64.04	2.053	0.042	18

الترتيب	القيمة الاحتمالية	قيمة t	الوزن النسب <i>ي</i>	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	٩
11	0.000	6.859	71.93	0.929	3.60	يشعر المستفيد بالثقة والأمان بشأن خصوصيته عند استخدام الخدمات الإلكترونية.	.8
9	0.000	8.390	73.33	0.848	3.67	يرى المستفيد أن إجراءات تقديم الخدمة تتم في الوقت المحدد.	.9
6	0.000	8.557	74.39	0.897	3.72	يتم إشعار المستفيد من خلال البريد الإلكتروني والرسائل القصيرة عن حالة الطلب بشكل آلي.	10
15	0.000	5.350	70.18	1.015	3.51	يتم إعلام المستفيد عند حدوث أي تحديثات على الخدمات الإلكترونية.	11
3	0.000	9.503	76.84	0.946	3.84	نتابع الوزارة التطور التكنولوجي لخدماتها الإلكترونية بشكل مستمر.	12
8	0.000	7.705	73.51	0.936	3.68	يتوفر للمستفيد إمكانية أداء ومتابعة الخدمات الإلكترونية عن بعد.	13
19	0.076	1.789	63.33	0.995	3.17	يتوفر للمستفيد دليل لقواعد الممارسة الصحيحة للمعاملات الإلكترونية.	14
20	0.129	1.530	63.16	1.102	3.16	يوجد نظام خاص بالدفع الإلكتروني لتسهيل المعاملات التي تحتاج إلى رسوم مالية.	15
13	0.000	5.490	70.70	1.041	3.54	توفر الوزارة خدمة الاستفسار عن الخدمات عبر الهاتف والإنترنت.	16

الترتيب	القيمة الاحتمالية	قيمة t	الوزن النسب <i>ي</i>	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م
10	0.000	7.975	73.16	0.881	3.66	تُنجز الخدمات الإلكترونية بشكل صحيح من أول مرَّه.	17
14	0.000	6.044	70.35	0.914	3.52	توفر الوزارة أكثر من قناة ومنفذ لتقديم الخدمات الإلكترونية.	18
16	0.000	5.023	68.95	0.951	3.45	تستجيب الوزارة لشكاوى المستفيدين بسرعة وفعالية.	19
17	0.028	2.224	64.91	1.179	3.25	تفرض الوزارة رسوماً معقولة على خدماتها الإلكترونية.	20
21	0.198	1.295	62.63	1.085	3.13	توفر الوزارة الخدمات الإلكترونية التي تسهل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة.	21
	0.000	10.255	71.38	0.592	3.57	جميع العبارات	

<sup>\*</sup>قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" تساوى 1.98

### ويستخلص من الجدول ما يلى:

1. احتلت الفقرة الأولى وهي " توجد خدمات إلكترونية نقدم لكافة الفئات المستقيدة من خدمات الوزارة " المرتبة الأولى حيث بلغ الوزن النسبي "80.53%" وهو أكبر من " 60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على وجود خدمات الكترونية تقدم لكافة الفئات المستقيدة من خدمات الوزارة بدرجة كبيرة، وتُعزى هذه النتيجة إلى أن هناك توجه كبير للوزارات المتحول الإلكتروني بشكل كامل، ويتضح أن هناك وزارات قد تحولت كلياً وأصبحت جميع خدماتها تقدم إلكترونيا مثل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وأخرى قد قطعت شوطاً كبيراً في ذلك منها وزارة المالية وديوان الموظفين، بالإضافة إلى أنه توجد استراتيجيات وسياسات واضحة تعزز استخدام الخدمات الإلكترونية، ويتم نشر هذه الاستراتيجيات من خلال الموقع الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي لإعلام المستفيدين بها، كما أن هناك خطة متكاملة ومعتمدة للحكومة الإلكترونية، ومتابعة من مجلس الوزراء بأن تكون كل وزارة خدماتها إلكترونية، وهذا أيضاً يؤكد على اهتمام من مجلس الوزراء بأن تكون كل وزارة خدماتها إلكترونية، وهذا أيضاً يؤكد على اهتمام

الوزارات بالخدمات الإلكترونية وضرورة نشرها وتطويرها والعمل وفق منهجية سليمة وخطط معدة ومتكاملة بحيث يتم متابعة تنفيذ ما يتعلق بهذه الخطط من أهداف وبرامج وأنشطة، وهذا يتوافق مع دراسة (حمادة، 2014م) حيث بينت أن معظم خدمات الوزارة تقدم من خلال الخدمات الإلكترونية، كما أكدت على أن استخدام الوزارات للخدمات الإلكترونية يتم من خلال خطة استراتيجية متكاملة .

- 2. احتلت الفقرة الرابعة وهي " تلتزم الوزارة بسياسة أمن المعلومات عند تطوير الخدمات الإلكترونية "المرتبة الثانية حيث بلغ الوزن النسبي للفقرة " 79.65%" وهو أكبر من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن الوزارة تلتزم بسياسة أمن المعلومات عند تطوير الخدمات الإلكترونية بدرجة كبيرة، ويُعزى ذلك إلى أن هناك متابعة حثيثة من الحكومة بعدم اطلاق أي خدمة إلكترونية إلا بعد اعتمادها من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ولا يتم اعتمادها من الوزارة إلا بعد التأكد من استيفائها لكل الشروط والسياسات الخاصة بالخدمة منها سياسة أمن المعلومات، التأكد من استيفائها أمن المعلومات من أهم المتطلبات اللازمة لتطبيق وتطوير الخدمات الإلكترونية وهذا يتفق مع دراسة (الكبيسي، 2008م) التي تؤكد على ضرورة تطوير حلول أمن المعلومات، وكذلك دراسة (القحطاني، 2010م) التي ترى بأن توفير نظام أمني لحماية بيانات ومعلومات المستفيد في كافة تعاملاته الإلكترونية هو متطلب أساسي في تطبيق الخدمات الإلكترونية.
- 8. في الفقرة الخامسة عشر وهي "يوجد نظام خاص بالدفع الإلكتروني لتسهيل الخدمات التي تحتاج إلى رسوم مالية" بلغ الوزن النسبي "63.16%" وهو أكبر من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.129" وهي أكبر من 60.0 وهذا يعني أن هناك موافقة على وجود نظام للدفع الإلكتروني لتسهيل المعاملات التي تحتاج إلى رسوم مالية بدرجة متوسطة، ويمكن اعتبار نسبة الموافقة متدنية، حيث أن نظام الدفع الإلكتروني متوفر في الوزارات وصدر قرار من مجلس الوزراء بهذا الخصوص قبل ثلاث سنوات كما جاء في دراسة (حمادة، 2014م)، ومن خلال مقابلة المختصين بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاطلاع على نظام الدفع الإلكتروني تبين أن هناك معاملات فعالة تستخدم هذا النظام ويتم فيها الدفع من خلال الحسابات مثل الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية وتشرف عليها وزارة الاتصالات، ورغم توفر النظام إلا أنه لا يوجد إقبال كبير لدى المستفيدين على هذا النظام ويُعزى ذلك لعدم انتشار هذا النظام، وعدم وجود توعية كافية بأهميته وما يقدم من

خدمات توفر الوقت والجهد، مع العلم بأن النظام له دليل إجراءات ومطوية للتعريف به منشورة على الموقع الإلكتروني لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وهذا يتفق مع دراسة (الرزي، 2012م) التي توصلت إلى أن المؤسسات الحكومية تتوفر لديها آلية للدفع الإلكتروني.

4. في الفقرة رقم واحد وعشرون وهي " توفر الوزارة الخدمات الإلكترونية التي تسهل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة" بلغ الوزن النسبي "62.63%" وهو أكبر من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.198" وهي أكبر من 0.05، وهذا يعنى أن الوزارة توفر الخدمات الإلكترونية التي تسهل وصول الأشخاص ذوى الإعاقة بدرجة متوسطة، ويُعزى ذلك إلى أن هناك خدمات تتوفر لذوى الإعاقة بشكل عام كالإعاقة الحركية والسمعية، وهذا يتفق مع ما ذكرته وكالة أنباء البحرين في مقال نشرته عبر موقعها الإلكتروني أن هيئة الحكومة الإلكترونية في المنامة تقدم مجموعة من الخدمات الإلكترونية وبرامج داعمة تلبي الاحتياجات الخاصة لذوى الإعاقة، عبر بوابتها الوطنية Bahrain.bh، ضمن جهودها المستمرة لتعزيز القنوات الإلكترونية وتحسين تجربة المستخدمين وزيادة نسبة الاستخدام، حيث تقدم مجموعة من الخدمات الإلكترونية لذوي الإعاقة السمعية من خلال مركز الاتصال الوطني عبر الاستفادة من الاتصال المرئي لمجموعة مختارة من الخدمات (بنا، 2014م)، بينما ترى الباحثة أن هذه النسبة متدنية لأنه لا تتوفر خدمات إلكترونية يستفيد منها ذوي الإعاقة البصرية، كما صرح به مدير الإدارة العامة للمعلوماتيه عند مقابلته، رغم وجود دراسات وأبحاث ذكرت أن هناك توجه عام نحو الدمج الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة، من خلال تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية من الوصول إلى المواقع الإلكترونية المختلفة، بتوفير بعض المعابير الخاصة بتلك المواقع لتسهيل وصولهم إلى المعلومات، كما جاء في دراسة (الزبون و الحديدي، 2013م) والتي ذُكر فيها أيضاً أن الكاتب جيم أشار في مقالة له بعنوان التمييز الرقمي (Digital Discrimination) إلى أهمية تسهيل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية إلى المواقع الإلكترونية المختلفة، والإبحار بها من خلال استعمال برمجيات قارئة الشاشة وغيرها من التقنيات الحديثة، كما توفر بوابة الحكومة الإلكترونية bahrain.bh المطورة مزايا داعمة لوصول ذوي الاحتياجات الخاصة ومنها توظيف برنامج قارئ الشاشة لدعم وصول لذوي الاعاقة البصرية إلى الخدمات (بنا، 2014م).

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني (واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارة المقدمة للخدمة) تساوي 3.57، والانحراف المعياري يساوي 9.592، والوزن النسبي يساوي 71.38% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة تساوي 10.255 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن المحور الثاني (واقع  $\alpha \le 0.05$  الخدمات الإلكترونية في الوزارة المقدمة للخدمة) مرتفع عند مستوى دلالة إحصائية وهذا يعنى أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المحور، فالعينة ترى أن المتطلبات اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية في الوزارات متوفرة بنسبة 71.38%، وهذه النسبة تتوافق مع دراسة (حمادة، 2014م) ويُعزى عدم وجود فارق كبير بين النتائج في الدراستين رغم وجود فارق زمنى وهو ثلاث سنوات إلى عدم وجود سياسات واستراتيجيات داعمة نحو تطبيق الخدمات الإلكترونية، بالرغم من وجود البنية التقنية والفنية اللازمة لتطبيقها، بالإضافة إلى شعور المستفيدين بأن الوزارات لا تولي اهتماماً كبيراً بنشر الثقافة اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية، كما أن الاهتمام بالإعلان عن الخدمات الإلكترونية لا يتم بالشكل المناسب عبر الوسائل التسويقية والإعلانية المختلفة مما ساعد في هذه النتيجة. واتفقت هذه النتائج مع بعض الدارسات كدارسة (جواد و أبوزيد، 2007م) في أن هناك توافر لمتطلبات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية ، ودراسة (آل دحوان، 2008م) في أن هناك دور لإدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في خفض التكلفة وزيادة الإنتاجية، كما اتفقت مع دراسة (العربي، 2012م) في بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية.

# ج- المحور الثالث: مدى توفر وسائل للتعريف بالخدمات الإلكترونية ونشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين

يحتوي هذا المحور على عشرون فقرة، وقد استهدفت الباحثة من خلال هذه الفقرات معرفة مدى توفر وسائل للتعريف بالخدمات الإلكترونية ونشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين، ويبين الجدول رقم (5.8) إجابات أفراد العينة مرتبة حسب أهميتها وفقا للمتوسط الحسابي والوزن النسبي، بحيث كلما زادت قيمة الوزن النسبي تزداد درجة الموافقة وتزداد الأهمية، وقد تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول التالي:

جدول (5.8): تحليل فقرات المحور الثالث (مدى توفر وسائل للتعريف بالخدمات الإلكترونية ونشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين)

الترثيب	القيمة الإحتمالية	قيمةً 1	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م
1	0.000	11.999	80.70	0.921	4.04	يعتبر موقع الوزارة الإلكتروني وسيلة من وسائل إعلام المستفيدين بالخدمات الإلكترونية.	.1
5	0.000	5.592	71.40	1.089	3.57	تستخدم الوزارة مواقع التواصل الاجتماعي كأحد وسائل نشر الخدمات الإلكترونية.	.2
4	0.000	8.127	73.51	0.887	3.68	يمكن إعلام المستفيدين بالخدمات الإلكترونية عن طريق خدمة الرسائل القصيرة SMS.	.3
8	0.000	5.258	70.00	1.015	تستخدم الوزارة البريد الإلكتروني كوسيلة من وسائل إعلام المستفيدين 3.50 بالخدمات الإلكترونية.		.4
17	1.000	0.000	60.00	1.129	م الإعلان في الصحف والتلفزيون		.5
11	0.000	3.798	67.02	0.986	3.35	توجد نشرات توضيحية تشرح آلية	
16	0.851	0.188	60.35	0.995	3.02	يتم عقد ندوات في الجمعيات الأهلية	
19	0.335	-0.968	58.07	1.064	2.90	يتم عقد لقاءات صحفية عبر الإذاعة للحديث عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارة.	.8
20	0.077	-1.785	56.32	1.102	2.82	يتم تقديم برامج تلفزيونية خاصة للتعريف بالخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارة .	.9

الترثيب	القيمة الإحتمالية	قيمةً 1	الوزن التسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م
12	0.004	2.933	65.79	1.054	3.29	تحرص الوزارة على تنفيذ ورش عمل توعوية لزيادة المعرفة بالخدمات الإلكترونية.	10
15	0.546	0.605	61.23	1.083	3.06	تتوفر منشورات أو لوحات إرشادية أو مطويات للتوعية بالخدمات الإلكترونية.	11
18	0.496	-0.683	58.42	1.235	2.92	تتوفر شاشة للعرض في مركز الخدمة توضح الية استخدام الخدمات الإلكترونية.	12
3	0.000	7.044	74.04	1.064	3.70	توجد نافذة أو زاوية مخصصة لتقديم الشكاوى والاقتراحات على الموقع الإلكتروني للوزارة.	13
6	0.000	5.336	71.05	1.106	3.55	يوجد هاتف/فاكس مخصص للشكاوى والاقتراحات داخل الوزارة.	14
10	0.000	3.605	67.37	1.091	3.37	يوجد مركز للجمهور يعالج كافة المشاكل التي تواجه المنتفعين من الخدمات الإلكترونية.	
13	0.011	2.585	65.44	1.123	3.27	يتوفر دليل يوضح سياسة الاستخدام والخصوصية وسرية المعلومات.	16
2	0.000	8.389	75.26	0.971	3.76	تسهل البوابة الإلكترونية الوصول للخدمات الإلكترونية المقدمة من الدوائر الحكومية.	17
14	0.184	1.336	62.98	1.192	3.15	توجد نافذة خاصة لعرض الفيديوهات والصور المتعلقة بالخدمات الإلكترونية.	18
9	0.000	3.996	67.54	1.008	3.38	نتوفر لدى الوزارة مؤشرات أداء لقياس مدى نجاح تطبيق الخدمات الإلكترونية.	19

التاريت	القيمة الاحتمالية	قيمة 1	الوزن التسبي	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م
7	0.000	5.408	70.88	1.074	3.54	توفر الوزارة بيئة عمل متكاملة ومترابطة لتقديم الخدمات الإلكترونية.	20
	0.000	5.067	66.87	0.724	3.35	جميع العبارات	

\*قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" تساوي 1.98

### ويستخلص من الجدول ما يلى:

- 1. احتلت الفقرة الأولى وهي "يعتبر موقع الوزارة الإلكتروني وسيلة من وسائل إعلام المستفيدين بالخدمات الإلكترونية" المرتبة الأولى حيث بلغ الوزن النسبي للفقرة " 80.70% وهو أكبر من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 60.05، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة وأن موقع الوزارة الإلكتروني يعتبر وسيلة من وسائل إعلام المستفيدين بالخدمات الإلكترونية، وتعزى هذه النتيجة إلى أن الموقع الإلكتروني يعتبر بوابة الوزارة الرسمية التي يمكن أن تنشر عليه كافة أنشطتها وخدماتها بطريقة رسمية موثوق بها، وحيث إن هناك ثقافة عامة لدى المستفيدين من الخدمات بأن المعلومات الرسمية والحقيقية لا تؤخذ إلا من مكان موثوق فيه ورسمي، وموقع الوزارة يعتبر هو المكان الرسمي المعتمد الذي يمثل الوزارة، فهو أكبر من مجرد واجهة الكترونية للوزرات لأنه يمثل هويتها ورسالتها، لذلك فهو في مركز اهتمامات الوزرات، وهذا يتوافق مع دراسة (العاجز، 2011م) والتي أظهرت أن الإدارة تنظر إلى موقع الويب على انه جوهر الحضور الإلكتروني للوزارة.
- 2. وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم "17" وهي "تسهل البوابة الإلكترونية الوصول للخدمات الإلكترونية المقدمة من الدوائر الحكومية" حيث بلغ الوزن النسبي "75.26%" وهو أكبر من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن تسهيل الوصول للخدمات الإلكترونية المقدمة من الدوائر الحكومية يتم عبر البوابة الإلكترونية، ويُعزى ذلك إلى أن البوابة الإلكترونية تعتبر الخريطة التي تدير عملية صلاحيات الدخول إلى الخدمات، ومن مميزاتها أنها توفر للمستفيد مكان واحد يمكن التحرك من خلاله عبر الخدمات المختلفة، بالإضافة إلى أنه لا يمكن الدخول إلى الخدمات

الإلكترونية والاستفادة منها إلا بناء على صلاحيات الدخول عبر البوابة الإلكترونية، وهذا يتفق مع دراسة (عدوان، 2007م) والتي ذكر فيها أن البوابة الإلكترونية هي المكان التي يتم من خلاله توفير كافة خدمات الحكومة الإلكترونية.

3. بينما الفقرة رقم "9" وهي "يتم تقديم برامج تلفزيونية خاصة للتعريف بالخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارة" حصلت على أقل مرتبة حيث بلغ الوزن النسبي لها "56.32%" وهو أقل من "60"، والقيمة الاحتمالية تساوى"0.077" وهي أكبر من 0.05، مما يدل على قلة البرامج التلفزيونية المقدمة من الوزارة للتعريف بالخدمات الإلكترونية، وكذلك في الفقرة رقم "8" وهي "يتم عقد لقاءات صحفية عبر الإذاعة للحديث عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارة" بلغ الوزن النسبي "58.07%" وهو أقل من "60%"، والقيمة الاحتمالية تساوي" 0.335 " وهي أكبر من 0.05، مما يدل على قلة اللقاءات الصحفية التي يتم عقدها عبر الإذاعة للحديث عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارة بالرغم من وجود إذاعة حكومية وهي إذاعة الرأي، ويُعزى ذلك إلى أن هناك الكثير من الوزارات أثناء ضغط العمل لا يلتفت إلى أهمية استخدام الوسائل الإعلامية كالإذاعة والتلفزيون لتعريف الآخرين بالخدمات الإلكترونية ويكتفوا بمواقع التواصل الاجتماعي وموقع الوزارة الإلكتروني، ومن خلال مقابلة بعض المختصين في مجال العلاقات العامة ووسائل الإعلام في الوزارات محل الدراسة وجد أن هناك ضعف في الجانب الإعلامي فقليل منهم من يهتم بهذا الجانب، وهذا يتفق مع دراسة (عدوان، 2007م) في وجود قصور في استخدام آليات التوعية للتعريف بالحكومة الإلكترونية، وكذلك دراسة (الكبيسي، 2008م) التي توصلت إلى وجود ضعف في برامج التوعية الإعلامية في الادارة الالكترونية الحكومية.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث (مدى توفر وسائل التعريف بالخدمات الإلكترونية ونشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين) تساوي 3.35، والانحراف المعياري يساوي 40.724، والوزن النسبي يساوي 66.87% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة تساوي 5.067 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98%، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة متوسطة، حيث إن توفر وسائل التعريف بالخدمات الإلكترونية له دور مهم في نشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين، كما أنها تساعد في تهيئة في تعريف المعنيين بتفاصيل الخدمة وكيفية استخدامها والاستفادة منها، وكذلك يساعد في تهيئة المستفيدين نفسيًا ومعنوياً على نقبل واستخدام الخدمات الإلكترونية، ولكن ترى الباحثة أن نسبة

الموافقة متدنية بالنسبة لأهمية هذا المحور، وتعزو ذلك لعدم وجود خطة دعائية شاملة للترويج لاستخدام الخدمات الإلكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المستفيدين فيها والتفاعل معها، وعدم مشاركة الإعلام من إذاعة وتلفزيون وصحف لنشر هذه الخطة، بالإضافة إلى عدم الحرص على الجانب الدعائي من خلال إقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والمستفيدين في حلقات نقاش حول الموضوع، لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الخدمات الإلكترونية، وتتفق هذه النتيجة مع دارسة (الرزي، 2012م) بوجود بعض المتطلبات لتطبيق الحكومة الإلكترونية ومنها وسائل التعريف بالخدمات الإلكترونية، ورسالة (واعر، 2010م) حيث إن الحكومة تقوم بعمل برنامج إعلام وتوعية يتم من خلاله توفير وسائل للتعريف بمزايا التحول إلى الخدمات الإلكترونية وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

### رابعًا: اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مستوى الثقافة التكنولوجية و استخدام الخدمات الإلكترونية ويتفرع منها الفرضيات الغرعية التالية:

# بين المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعرفى واستخدام الخدمات الإلكترونية.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين المستوى المعرفي واستخدام الخدمات الإلكترونية عند مستوى دلالة  $0.05 \geq 0$ ، والنتائج مبينة في جدول رقم (5.9) الذي يبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05، وقيمة r المحسوبة تساوي 0.339 وهي أكبر من قيمة r الجدولية التي تساوي 0.209، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $0.000 \geq 0$  بين المستوى المعرفي واستخدام الخدمات الإلكترونية، ويُعزى ذلك إلى أهمية البعد المعرفي في استخدام الخدمات الإلكترونية، وضرورة توفره لدى المستفيد حتى يكون مثقف تكنولوجياً ويستطيع استخدام الخدمات الإلكترونية والاستفادة منها، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (آل دحوان، 2008م) التي تقول بأن الإدارة الإلكترونية ليست مجرد أجهزة حاسب ونظم تشغيل شبكات وبرامج، وإنما هي معرفة ومهارات تستدعي مرونة عالية في السلوك، واستعداد ذاتي للتعلم، كما اتفقت مع دراسة (الكبيسي،

2008م) التي تبين أهمية المعرفة كواحدة من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، والتي تتم بإعداد البرامج التي تعزز مستوى تلك المعرفة لدى مستخدمي الخدمات الإلكترونية.

جدول (5.9): معامل الارتباط بين المستوى المعرفي واستخدام الخدمات الإلكترونية

استخدام الخدمات الإلكترونية	الإحصاءات	المؤشر
0.339**	معامل الارتباط	
0.000	القيمة الاحتمالية	المستوى المعرفي
114	حجم العينة	

<sup>\*</sup> قيمة r المحسوبة عند مستوى دلالة "0.05" يساوى 0.209.

# بين المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المستوى المهارى و استخدام الخدمات الإلكترونية.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين المستوى المهاري واستخدام الخدمات الإلكترونية عند مستوى دلالة  $0.00 \ge \alpha$ ، والنتائج مبينة في جدول (5.10) الذي يبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.003 وهي أقل من 0.05، وقيمة  $\alpha$  المحسوبة تساوي 0.279 وهي أكبر من قيمة  $\alpha$  الجدولية التي تساوي 0.209، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha$  0.05  $\alpha$  بين المستوى المهاري واستخدام الخدمات الإلكترونية له الإلكترونية، حيث إن إكساب المستقيدين المهارات اللازمة لاستخدام الخدمات الإلكترونية له دور مهم في نجاح تطبيقها، ويكون ذلك من خلال البرامج التدريبية التي تشمل جميع المهارات الإدارية والتكنولوجية والتنظيمية والتسويقية، وهذا يتفق مع دراسة (العربي، 2012م) التي يرى فيها الباحث بأن رفع مهارات العاملين وتدريبهم لإكسابهم الخبرة له دور مهم في استخدام الخدمات الإلكترونية واستخدامها بالشكل الأمثل، ودراسة (عبدالكريم، 2009م) التي بينت أن من أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الكفاءات والمهارات المتخصصة، وضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك المهارة والمعرفة لاستخدام الخدمات الإلكترونية، ودراسة (واعر، 2010م) التي ترى بأن تنمية مهارات العاملين من خلال إشراكهم في تطوير أساليب وإجراءات العمل في المنظمة هو من أهم مزايا استخدام الخدمات الإلكترونية في المنظمات الحكومية.

جدول (5.10): معامل الارتباط بين المستوى المهاري واستخدام الخدمات الإلكترونية

استخدام الخدمات الإلكترونية	الإحصاءات	المؤشر
0.279**	معامل الارتباط	
0.003	القيمة الاحتمالية	المستوى المهاري
114	حجم العينة	

<sup>0.209</sup> " المحسوبة عند مستوى دلالة 0.05" يساوى r

# بين المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المستوى الأخلاقي و استخدام الخدمات الإلكترونية.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين المستوى الأخلاقي واستخدام الخدمات الإلكترونية عند مستوى دلالة  $0.05 \ge 0$ , والنتائج مبينة في جدول رقم (5.11) الذي يبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05، و قيمة r المحسوبة تساوي 0.365 وهي أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.209، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $0.05 \ge 0$  بين المستوى الأخلاقي واستخدام الخدمات الإلكترونية، ويتفق ذلك مع ما أوصت به دراسة (العاجز، 2011م) والتي دعت إلى تعميم قيم وقصص أخلاقية ومهنية واجتماعية لتعزيز الجانب الأخلاقي في استخدام الخدمات الإلكترونية.

جدول (5.11): معامل الارتباط بين المستوى الأخلاقي واستخدام الخدمات الإلكترونية

واستخدام الخدمات الإلكترونية	الإحصاءات	المؤشر
0.365**	معامل الارتباط	
0.000	القيمة الاحتمالية	المستوى الأخلاقي
114	حجم العينة	

### المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المستوى الاجتماعي و استخدام الخدمات الإلكترونية.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين المستوى الاجتماعي واستخدام الخدمات الإلكترونية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  والنتائج مبينة في جدول (5.12) والذي يبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05، وقيمة r المحسوبة تساوي 0.405 وهي أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.209، مما يدل على وجود

علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $0.05 \geq 0$  بين المستوى الاجتماعي واستخدام الخدمات الإلكترونية، وهذا يتفق مع دراسة (عبدالكريم، 2009م) التي ترى بأن الوعي الاجتماعي وبروز مظاهر مجتمع معلوماتي يؤدي دورا هاما وأساسيا في دفع برامج التحول والاستعداد الإلكتروني داخل الدولة، وبذلك فإن ضبط مستوى التقدم في الوعي الاجتماعي يؤدي إلى تطور مجتمع المعلومات وزيادة الاقبال على استخدام الخدمات الإلكترونية.

جدول (5.12): معامل الارتباط بين المستوى الاجتماعي واستخدام الخدمات الإلكترونية

استخدام الخدمات الإلكترونية	الإحصاءات	المؤشر
0.405**	معامل الارتباط	
0.000	القيمة الاحتمالية	المستوى الاجتماعي
114	حجم العينة	

 $<sup>^*</sup>$  قيمة r المحسوبة عند مستوى دلالة "0.05" يساوى المحسوبة عند مستوى دلالة "0.209" قيمة المحسوبة عند مستوى دلالة "

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أبعاد الثقافة التكنولوجية و استخدام الخدمات الإلكترونية

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين أبعاد الثقافة التكنولوجية واستخدام الخدمات الإلكترونية عند مستوى دلالة  $0.05 \ge 0$  والنتائج موضحة في جدول (5.13) الذي يبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.000 وهي أقل من 0.050، وقيمة المحسوبة تساوي 0.426 وهي أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.209، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 = 0 بين أبعاد الثقافة التكنولوجية واستخدام الخدمات الإلكترونية، ويُعزى ذلك لأهمية الثقافة التكنولوجية بكافة أبعادها المعرفي، والمهاري، والأخلاقي، والاجتماعي، ومدى تأثيرها على استخدام الخدمات الإلكترونية، وتنفق هذه النتيجة مع دراسة (عياد، 2013م) الذي يرى فيها الباحث بأن النتور التكنولوجي في مجال تكنولوجيا المعلومات له أبعاد متعددة يمكن من خلالها إكساب الفرد الخبرات الأساسية التي تجعله قادراً على استخدام التكنولوجيا والاستفادة منها، كما وتتفق مع دراسة ( الخدمات الأسامية التي الحكومية الإلكترونية، بينما تتعارض مع دراسة ( Watson et al., 2013) التي أظهرت عدم وجود علاقة بين وجود ثقافة متعلقة بالخدمات الإلكترونية لدى الجمهور، وبين الرغبة في استخدام الأخدمات.

جدول (5.13): معامل الارتباط بين أبعاد الثقافة التكنولوجية واستخدام الخدمات الإلكترونية

استخدام الخدمات الإلكترونية	الإحصاءات	المؤشر
0.426**	معامل الارتباط	
0.000	القيمة الاحتمالية	أبعاد الثقافة التكنولوجية
114	حجم العينة	

 $^*$ قيمة r المحسوبة عند مستوى دلالة "0.05" يساوي  $^*$ 

### الفرضية الثانية:

يوجد أثر ذا دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمتغيرات المستقلة (البعد المعرفي، البعد المهاري، البعد الاجتماعي، البعد الأخلاقي) على المتغير التابع (الخدمات الإلكترونية في الوزارة المقدمة للخدمة).

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لدراسة أثر المتغيرات المستقلة (البعد المعرفي، البعد المهاري، البعد الاجتماعي، البعد الأخلاقي) على المتغير التابع (الخدمات الإلكترونية في الوزارة المقدمة للخدمة)، وذلك كما يلي:

أولا: نموذج معادلة الانحدار الخطى المتعدد

 $Y = C_{+} \beta 1 * X1 + \beta 2 * X2 + \beta 3 * X3 + \beta 4 * X4 + E_{it}$ 

#### حيث:

Y: تمثل المتغير التابع (الخدمات الإلكترونية).

X1: المتغير المستقل البعد المعرفي.

X2: المتغير المستقل البعد المهاري.

X3: المتغير المستقل البعد الاجتماعي.

X4: المتغير المستقل البعد الأخلاقي.

C: ثابت الانحدار.

. معاملات الانحدار :  $\beta 1$  ،  $\beta 2$  ،  $\beta 3$  ،  $\beta 4$ 

Eit: تمثل الخطأ العشوائي.

### ثانيا: نتائج تحليل الانحدار الخطى المتعدد

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر المتغيرات المستقلة (البعد المعرفي، البعد المهاري، البعد الاجتماعي، البعد الأخلاقي)، وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل جدول (5.14) أن معادلة الانحدار جيدة، حيث إن قيمة F المحسوبة تساوي 2005 وهي أقل من وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى 20.0 ، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05، ومن خلال معاملات المتغيرات المستقلة بعد أن تم تحويلها إلى علامات معيارية Beta والموجودة في عمود Beta، تبين أن أكثر المتغيرات المستقلة تأثيرًا على المتغير التابع هو البعد الأخلاقي يليها البعد الاجتماعي، وأقلها تأثيرًا هو البعد المعرفي والبعد المهاري، كما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (التفسير)  $R^2 = 0.222$  والقيمة الاحتمالية المقابلة له بلغت 0.000 مما يدل على أن نسبة التباين الذي تفسره المتغيرات المستقلة التي دخلت معادلة الانحدار من تباين المتغير التابع وتساوي 22.2 %عند مستوى دلالة 0.05 وهي نسبة ضعيفة.

ويمكن كتابة معادلة انحدار المتغير التابع (الخدمات الإلكترونية في الوزارة المقدمة للخدمة) على المتغيرات المستقلة (البعد المعرفي، البعد المهاري، البعد الاجتماعي، البعد الأخلاقي) كما يلى:

 $\hat{Y} = 1.340 + 0.151 \times X1 - 0.075 \times X2 + 0.251 \times X3 + 0.318 \times X4$  جدول (1.14): تحليل الانحدار الخطي المتعدد ( المتغير التابع: الخدمات الإلكترونية في الوزارة المقدمة الخدمة)

دال/ غیر دال	القيمة الاحتمالية sig.	قيمة t	معاملات الانحدار المعيارية Beta	الخطأ المعيار	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
دال عند 0.05	0.001	3.405		0.393	1.340	الثابت
غير دال عند 0.05	0.211	1.258	0.151	0.120	0.151	البعد المعرفي
غير دال عند 0.05	0.475	-0.716	-0.090	0.105	-0.075	البعد المهاري

دال عند 0.01	0.005	2.859	0.310	0.088	0.251	البعد الاجتماعي
دال عند 0.01	0.003	3.056	0.268	0.104	0.318	البعد الأخلاقي
			التباين ANOVA	تحليل		
0.000	مالية	القيمة الاحت	9.053	3		قيمة اختبار F
0.000	,	القيمة الاحت لمعامل التفس	0.222	2	سير المعدل	قيمة معامل التف R <sup>2</sup>

ويتضح من جدول (5.14) أن البعد المعرفي والبعد المهاري ليس لهم دلالة احصائية، بينما البعد الأخلاقي والبعد الاجتماعي لهم دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 حيث بلغ معامل الانحدار للبعد الأخلاقي 0.318 ويمكن تفسير ذلك أنه كلما زاد البعد الأخلاقي بمقدار 10 وحدات سيزيد المتغير التابع بمقدار المعامل 0.251 8. وكذلك بلغ معامل الانحدار للبعد الاجتماعي بمقدار 10 ويمكن تفسير ذلك أنه كلما زاد البعد الاجتماعي بمقدار 10 الانحدار للبعد الاجتماعي بمقدار المعامل 0.251 0.251 أما نسبة معامل التحديد وحدات سيزيد المتغير التابع بمقدار المعامل 0.251 ×01= 0.252 أما نسبة معامل التحديد المعدل (التفسير) 0.222 هي نسبة ضعيفة، لذلك تم إعادة تحليل الانحدار الخطي المتعدد مع استثناء الأبعاد الغير دالة احصائيًا وهما البعد المعرفي والبعد المهاري حيث تبين أن قيمة 1.000 وهي أقل من 1.000 كما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (التفسير) الاحتمالية تساوي 1.000 وهي أقل من 1.000 كما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (التفسير) تفسرها المتغيرات المستقلة التي دخلت معادلة الانحدار من تباين المتغير التابع لا زالت ضعيفة تفسرها المتغيرات المستقلة التي دخلت معادلة الانحدار من تباين المتغير التابع لا زالت ضعيفة وتساوي 0.000 عند مستوى دلالة 0.000

ويمكن كتابة معادلة انحدار المتغير التابع (الخدمات الإلكترونية في الوزارة المقدمة للخدمة) على المتغيرات المستقلة (البعد الاجتماعي، البعد الأخلاقي) كما يلي:

$$\hat{Y}_{=1.467+0.271\times X3+0.334\times X4}$$

### حيث أن:

Y: تمثل المتغير التابع (الخدمات الإلكترونية في الوزارة المقدمة للخدمة)

X3: المتغير المستقل البعد الاجتماعي

X4: المتغير المستقل البعد الأخلاقي

ويتضح من النتيجة السابقة أن معامل الانحدار للبعد الأخلاقي يساوي 0.318 ويمكن تفسير ذلك أنه كلما زاد البعد الأخلاقي بمقدار 10 وحدات سيزيد المتغير التابع بمقدار المعامل 3.34 = 0.271 ويمكن تفسير ذلك أنه كلما زاد البعد الاجتماعي بمقدار 10 وحدات سيزيد المتغير التابع بمقدار المعامل ذلك أنه كلما زاد البعد الاجتماعي بمقدار 10 وحدات سيزيد المتغير التابع بمقدار المعامل  $2.71 = 1.0 \times 0.271$ 

### الفرضية الثالثة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية، وهذه الفروق تعزى إلى المتغيرات التالية:(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المجال الوظيفي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي، مقدم الخدمة).

تم استخدام اختبار "T" لعينتين مستقاتين لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية، وهو اختبار معملي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات، كذلك تم استخدام اختبار "التباين الأحادي" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية، وهذا الاختبار معملي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

### ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

1.3 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى الجنس.

تم استخدام اختبار "T" لاختبار الفروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية، وهذه الفروق تعزى إلى الجنس عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  تبين أن قيمة t المحسوبة

لجميع المحاور مجتمعة تساوي 0.196 وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98، كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.845 وهي أكبر من 0.05، مما يدل على عدم وجود فروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية، وهذه الفروق تعزى إلى الجنس عند مستوى دلالة  $0.05 \geq 0$ ، ويُعزى ذلك إلى أن تطبيق الخدمات الإلكترونية واستخدامها لا يتطلب مميزات وقدرات مرتبطة بجنس معين، حيث يتساوى الجنسين في إمكانية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية، وفهمهم لدورها المهم في تسهيل حياتهم اليومية وتوفير الوقت والجهد والمال، وهذا دليل على أن دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية مهم من وجهة نظر الجنسين.

جدول (5.15): نتائج اختبار t حسب الفروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى الجنس

القيمة الاحتمالية	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	البيان
0.783	-0.276	0.526	3.40	90	ذكور	المحور الأول: معرفة مستوى الثقافة التكنولوجية لدى
		0.481	3.43	24	اناث	المستفيدين من الخدمة
0.879	-0.152	0.584	3.56	90	ذكور	المحور الثاني : واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارة المقدمة
		0.636	3.59	24	اناث	المخدمة
0.353	0.933	0.722	3.38	90	ذكور	المحور الثالث : مدى توفر وسائل للتعريف بالخدمات
		0.731	3.22	24	اناث	الإلكترونية ونشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين
0.845	0.196	0.475	3.44	90	ذكور	جميع المحاور
		0.491	3.42	24	اناث	<u> </u>

<sup>1.98</sup> تساوي 1.98 تساوي t قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة

 $\alpha \leq 0.05$  توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (  $\alpha \leq 0.05$  ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى العمر.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية، وهذه الفروق تعزي إلى العمر عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، ومن النتائج الموضحة في جدول (5.16) تبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 3.896 وهي أكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.69، كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.001 وهي أقل من 0.05 مما يدل على وجود فروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة  $\alpha$  التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى العمر عند مستوى دلالة الفروق المتعددة، حيث تبين أن الفروق  $\leq 0.05$  اختبار شفيه للفروق المتعددة، حيث تبين أن الفروق  $\leq 0.05$ بين فئتي "من 45 سنة فأكثر" و " أقل من 25 سنة"، والفروق لصالح الفئة " أقل من 25 سنة"، وتُعزى هذه النتيجة إلى أن العمر قد يعتبر محدد مهم في استخدام وتطبيق الخدمات الإلكترونية، وحيث إن الفروق كانت بين فئتي "من 45 سنة فأكثر " و " أقل من 25 سنة"، وكانت لصالح فئة الشباب الذين تبلغ أعمارهم أقل من 25 سنة، فهي الفئة الأكثر اهتماماً بعالم التكنولوجيا والخدمات الإلكترونية ومتابعة تطوراتها، خاصة عندما تكون الخدمات الإلكترونية جديدة وتلبى رغبة المستفيد، فإن هذه الفئة تكون الأسبق في استخدامها لما تتمتع به من روح المغامرة وحب التجربة لكل ما هو جديد، وبناءاً على ذلك يمكن الاستنتاج بأن العمر يؤثر في رؤية أفراد مجتمع الدراسة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية.

جدول (5.16): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى العمر

القيمة الاحتمالية	قیمة "F"	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المحور
0.013	3.737	0.924	3	2.772	بين المجموعات	المحور الأول: معرفة مستوى
		0.247	110	27.199	داخل المجموعات	الثقافة التكنولوجية لدى
			113	29.971	المجموع	المستفيدين من الخدمة
0.028	3.135	1.041	3	3.123	بين المجموعات	المحور الثاني: واقع الخدمات

القيمة الاحتمالية	قيمة " F"	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المحور
		0.332	110	36.522	داخل المجموعات	الإلكترونية في الوزارة المقدمة
			113	39.646	المجموع	للخدمة
0.060	2.548	1.282	3	3.845	بين المجموعات	المحور الثالث: مدى توفر
	_,_,	0.503	110	55.337	داخل المجموعات	وسائل للتعريف بالخدمات الإلكترونية ونشر الثقافة
			113	59.183	المجموع	التكنولوجية بين المستفيدين
0.011	3.896	0.820	3	2.459	بين المجموعات	
		0.210	110	23.138	داخل المجموعات	جميع محاور الاستبانة
			113	25.596	المجموع	

<sup>\*</sup> قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 تساوي

جدول (5.17): اختبار شفيه للفروق بين المتوسطات حسب متغير (العمر)

من 45 سنة فأكثر	من 35 إلى أقل من 45 سنة	من 25 إلى أقل من 35 سنة	أقل من 25 سنة	الفرق بين المتوسطات
1.159*	0.999	0.991		أقل من 25 سنة
0.168	0.008		0.991 -	من 25 إلى أقل من 35 سنة
0.160		-0.008	0.999 -	من 35 إلى أقل من 45 سنة
	- 0.160	-0.168	- 1.159*	من 45 سنة فأكثر

# $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى المؤهل العلمي.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية، وهذه الفروق تعزى إلى المؤهل العلمي عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، ومن النتائج الموضحة في جدول (5.18) تبين أن قيمة  $\alpha$  المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي  $\alpha \leq 0.411$  وهي أقل من قيمة

R الجدولية والتي تساوي 3.08، كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.664 وهي أكبر من 0.05، مما يدل على عدم وجود فروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية، وهذه الفروق تعزى إلى المؤهل العلمي عند مستوى دلالة  $0.05 \geq 0$ ، ويُعزى ذلك إلى أن أفراد الدراسة بغض النظر عن مؤهلاتهم العلمية لديهم القدرة على تقييم مستوى الثقافة التكنولوجية لدى المستفيدين بأبعادها المستخدمة في الدراسة، وبيان دورها في تحسين الخدمات الإلكترونية المقدمين لها، فهم الفئة التي تطلع على مؤشرات استخدام الخدمات الإلكترونية ولا يحتاج ذلك إلى اختلاف في المؤهلات العلمية.

جدول (5.18): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى المؤهل العلمي

القيمة	7 %	t	7 .			
**	قيمة	متوسط	درجة	مجموع	مصدر التباين	المحور
الاحتمالية	" F"	المربعات	الحرية	المربعات	•	<b>33</b>
0.700	0.006	0.064	2	0.127	بين المجموعات	المحور الأول: معرفة مستوى
0.790	0.236	0.269	111	29.844	داخل المجموعات	الثقافة التكنولوجية لدى
			113	29.971	المجموع	المستفيدين من الخدمة
0.141	1.992	0.687	2	1.374	بين المجموعات	المحور الثاني: واقع الخدمات
0.141	1.992	0.345	111	38.272	داخل المجموعات	الإلكترونية في الوزارة المقدمة
			113	39.646	المجموع	للخدمة
0.922	0.081	0.043	2	0.086	بين المجموعات	المحور الثالث: مدى توفر وسائل للتعريف بالخدمات
0.922	0.001	0.532	111	59.096	داخل المجموعات	وسادل للتعريف بالحدمات الإلكترونية ونشر الثقافة
			113	59.183	المجموع	التكنولوجية بين المستفيدين
0.664	0 411	0.094	2	0.188	بين المجموعات	
0.664	0.411	0.229	111	25.408	داخل المجموعات	جميع محاور الاستبانة
			113	25.596	المجموع	

<sup>\*</sup> قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 تساوي 3.08

 $\alpha \leq 0.05$  توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (  $\alpha \leq 0.05$  ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى التخصص العلمي.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية، وهذه الفروق تعزي إلى التخصص العلمي عند مستوى دلالة  $0.05 \le lpha$ ، ومن النتائج الموضحة في جدول رقم (5.19) تبين أن القيمة الاحتمالية للمحور الثالث وهو "مدى توفر وسائل للتعريف بالمعاملات الإلكترونية ونشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين" تساوي 0.011 وهي أقل من 0.05 مما يدل على وجود فروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول هذا المحور تعزى إلى التخصص العلمي وذلك لصالح الذين تخصصهم العلمي هندسة، ويُعزى ذلك إلى أن التخصص العلمي له دور في تحديد الرؤية لمدى توفر وسائل للتعريف بالمعاملات الإلكترونية ونشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين، وتكون في صالح من تخصصهم العلمي هندسة حيث يروا بأن الوزارة تحتاج إلى وسائل إعلامية بدرجة عالية ومتطورة، أما بالنسبة لباقى المحاور فإن القيمة الاحتمالية أكبر من مستوى دلالة 0.05، وبالتالي لا توجد فروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة تعزى إلى التخصص العلمي، كما أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوى 2.503 وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوى 2.69، والقيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوى 0.063 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية، وهذه الفروق تعزى إلى التخصص العلمي عند مستوى دلالة 0.05، ويُعزى ذلك إلى أن بيان دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية بشكل عام لا يحتاج إلى تخصص معين، وحيث إن أفراد الدراسة هم مقدمي الخدمات الإلكترونية فبالتالي نظرتهم ستكون متقاربة ولا تحتاج وجهة النظر إلى تخصص محدد.

جدول (5.19): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى التخصص العلمي

القيمة	قيمة	متوسط	درجة	مجموع	. 1	•
الاحتمالية	" <b>F</b> "	المربعات	الحرية	المربعات	مصدر التباين	المحور
		0.611	3	1.832	بين المجموعات	المحور الأول: معرفة
0.073	2.388	0.256	110	28.138	داخل المجموعات	مستوى الثقافة التكنولوجية
			113	29.971	المجموع	لدى المستفيدين من الخدمة
0.382	1.031	0.362	3	1.085	بين المجموعات	المحور الثاني: واقع
		0.351	110	38.561	داخل المجموعات	الخدمات الإلكترونية في

القيمة الاحتمالية	قيمة " F"	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المحور
			113	39.646	المجموع	الوزارة المقدمة للخدمة
0.027	2 022	1.456	3	4.368	بين المجموعات	المحور الثالث : مدى توفر
0.037	2.922	0.498	110	54.814	داخل المجموعات	وسائل للتعريف بالمعاملات الإلكترونية ونشر الثقافة
			113	59.183	المجموع	التكنولوجية بين المستفيدين
0.062	2.502	0.545	3	1.636	بين المجموعات	
0.063	2.503	0.218	110	23.961	داخل المجموعات	جميع محاور الاستبانة
			113	25.596	المجموع	

<sup>\*</sup> قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 تساوى 2.69

جدول (5.20): اختبار شفيه للفروق المتعددة حول مدى توفر وسائل للتعريف بالمعاملات الإلكترونية ونشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين حسب التخصص العلمي

	الفرق بين المتوسطات								
أخرى	هندسة	تكنولوجيا المعلومات	تجارة	التخصص العلمي					
08486	49485*	18060		تجارة					
.09574	31425		.18060	تكنولوجيا المعلومات					
.40999		.31425	.49485*	هندسة					
	40999	09574	.08486	أخرى					

# بين متوسطات $(\alpha \leq 0.05)$ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى المسمى الوظيفى.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية، وهذه الفروق تعزى إلى المسمى الوظيفي عند مستوى دلالة  $0.05 \geq 0$ ، ومن النتائج الموضحة في جدول رقم (5.21) تبين أن قيمة 1 المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 0.937 وهي أقل من قيمة 1 الجدولية والتي تساوي 10.400 وهي أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 10.400 وهي أكبر من 10.00 مما يدل على عدم وجود فروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية، وهذه الفروق تعزى إلى المسمى

الوظيفي عند مستوى دلالة  $0.05 \ge \alpha$ ، ويُعزى ذلك إلى أن بيان دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة لا يؤثر عليه اختلاف المسمى الوظيفي لأنها تبقى وجهة نظر والمخرج الذي يمكن تقييمه واحد ومشترك بين جميع مقدمي الخدمات.

جدول (5.21): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى المسمى الوظيفي

القيمة	قيمة	متوسط	درجة	مجموع	مصدر التباين	lt
الاحتمالية	" F"	المربعات	الحرية	المربعات	مصدر النبين	المحور
0.000	1 0 6 5	0.282	5	1.411	بين المجموعات	المحور الأول: معرفة مستوى
0.383	1.067	0.264	108	28.560	داخل المجموعات	الثقافة التكنولوجية لدى
			113	29.971	المجموع	المستفيدين من الخدمة
0.224	1 416	0.488	5	2.439	بين المجموعات	المحور الثاني: واقع الخدمات
0.224	1.416	0.345	108	37.206	داخل المجموعات	الإلكترونية في الوزارة المقدمة
			113	39.646	المجموع	للخدمة
0.441	0.968	0.508	5	2.538	بين المجموعات	المحور الثالث: مدى توفر وسائل للتعريف بالخدمات
0.441	0.908	0.524	108	56.645	داخل المجموعات	وسائل للتعريف بالحدمات الإلكترونية ونشر الثقافة
			113	59.183	المجموع	التكنولوجية بين المستفيدين
0.460	460 0 027	0.213	5	1.064	بين المجموعات	
0.460	0.937	0.227	108	24.533	داخل المجموعات	جميع محاور الاستبانة
			113	25.596	المجموع	

 $<sup>^*</sup>$ قيمة  $^*$  الجدولية عند مستوى دلالة  $^*$  تساوي  $^*$ 

عند مستوى دلالة (  $\alpha \leq 0.05$  ) بين متوسطات -2.6 درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى الخبرة العملية.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية، وهذه الفروق تعزى إلى الخبرة العملية عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، ومن النتائج الموضحة في جدول رقم

(5.22) تبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 0.366 وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.69، كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.778 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى الخبرة العملية عند مستوى دلالة  $0.05 \geq 0$ ، ويُعزى ذلك إلى أن الجميع أصبح يرى الثقافة التكنولوجية هي العامل الأساس في نجاح تطبيق الخدمات الإلكترونية وهي متجددة ولا حاجة لسنوات الخبرة في تقييم هذه النظرة.

جدول (5.22): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى الخبرة العملية

القيمة	قيمة	متوسط	درجة	مجموع	مصدر التباين	المحور
الاحتمالية	" <b>F</b> "	المربعات	الحرية	المربعات	مصدر النبايل	المحور
0.255	1 0 15	0.277	3	0.832	بين المجموعات	المحور الأول: معرفة مستوى
0.375	1.047	0.265	110	29.139	داخل المجموعات	الثقافة التكنولوجية لدى
			113	29.971	المجموع	المستفيدين من الخدمة
0.719	0.448	0.160	3	0.479	بين المجموعات	المحور الثاني: واقع الخدمات
0.719	0.448	0.356	110	39.166	داخل المجموعات	الإلكترونية في الوزارة المقدمة
			113	39.646	المجموع	للخدمة
0.965	0.092	0.049	3	0.148	بين المجموعات	المحور الثالث : مدى توفر وسائل للتعريف بالخدمات
0.903	0.092	0.537	110	59.035	داخل المجموعات	وسائل للتعريف بالحدمات الإلكترونية ونشر الثقافة
			113	59.183	المجموع	التكنولوجية بين المستفيدين
0.770	0.266	0.084	3	0.253	بين المجموعات	
0.778	0.366	0.230	110	25.344	داخل المجموعات	جميع محاور الاستبانة
			113	25.596	المجموع	

<sup>2.69</sup> تساوي 0.05 تساوي \*

 $\alpha \leq 0.05$  بين متوسطات درجات وجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى المجال الوظيفى.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى المجال الوظيفي عند مستوى دلالة  $0.05 \geq 0$ , ومن النتائج الموضحة في جدول رقم (5.23) تبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي F الجدولية والتي تساوي F كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي F وهي أكبر من F مما يدل على عدم وجود فروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى المجال الوظيفي عند مستوى دلالة F F ويُعزى ذلك إلى أن المجال الوظيفي ليس له علاقة في وجهة نظر مقدم الخدمة في بيان دور الثقافة التكنولوجية وذلك لأن المخرج في النهاية واحد وهو لا يحتاج إلى مجال وظيفي معين.

جدول (5.23): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى المجال الوظيفي

القيمة	قيمة	متوسط	درجة	مجموع	مصدر التباين	المحور
الاحتمالية	" <b>F</b> "	المربعات	الحرية	المربعات	<b>)</b>	<b>33</b>
0 447	0.022	0.248	4	0.993	بين المجموعات	المحور الأول: معرفة
0.447	0.933	0.266	109	28.978	داخل المجموعات	مستوى الثقافة التكنولوجية
			113	29.971	المجموع	لدى المستفيدين من الخدمة
0.118	1 226	0.642	4	2.566	بين المجموعات	المحور الثاني : واقع
0.116	1.000	0.340	109	37.079	داخل المجموعات	الخدمات الإلكترونية في
			113	39.646	المجموع	الوزارة المقدمة للخدمة
0.141	1 767	0.901	4	3.605	بين المجموعات	المحور الثالث: مدى توفر وسائل للتعريف بالخدمات
0.141	1.707	0.510	109	55.578	داخل المجموعات	وشائل للتعريف بالخدمات الإلكترونية ونشر الثقافة
			113	59.183	المجموع	التكنولوجية بين المستفيدين
0.270	1 211	0.294	4	1.175	بين المجموعات	
0.270	1.311	0.224	109	24.421	داخل المجموعات	جميع محاور الاستبانة
			113	25.596	المجموع	

<sup>\*</sup> قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 تساوي

2.9 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى مقدم الخدمة.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية، وهذه الفروق تعزي إلى مقدم الخدمة عند مستوى دلالة  $0.05 \le \alpha \le 0.05$ ، ومن النتائج الموضحة في جدول رقم (5.24) تبين أن القيمة الاحتمالية للمحور الثالث وهو "مدى توفر وسائل للتعريف بالخدمات الإلكترونية ونشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين" تساوي 0.011 وهي أقل من 0.05 مما يدل على وجود فروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول هذا المحور، وحسب اختبار شيفيه كما هو موضح في جدول (5.25) تبين أن الفروق لصالح وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ويُعزى ذلك أن وزارة الاتصالات تستخدم كافة الوسائل الإلكترونية المتوفرة، بالإضافة إلى أنها الوزارة المختصة بالقطاع التكنولوجي ولديها مركز لمتابعة كافة القضايا المتعلقة بهذا القطاع، وبالتالي لابد أن تكون نموذج يحتذى به، أما بالنسبة لباقي المحاور فإن القيمة الاحتمالية أكبر من مستوى دلالة  $lpha \leq 0.05$ ، وبالتالى لا توجد فروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة تعزى إلى مقدم الخدمة، وكذلك قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 1.418 وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.08، كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوى 0.247 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى مقدم الخدمة عند مستوى دلالة  $0.05 \le lpha$ ، ويُعزى ذلك إلى أن جميع مقدمي الخدمات من الوزارات يرون بأن الثقافة تلعب دور مهم في نجاح الخدمات الإلكترونية الحكومية وزيادة انتشارها نتيجة لعصر الثورة التكنولوجية التي تعيشه الحكومة في ظل مشروع الحكومة الإلكترونية وتوفر الوسائل اللازمة لذلك.

جدول (5.24): نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى مقدم الخدمة

القيمة	قيمة	متوسط	درجة	مجموع	a 1 mt( ) -	*1
الاحتمالية	" <b>F</b> "	المربعات	الحرية	المربعات	مصدر التباين	المحور
0.462		0.207	2	0.413	بين المجموعات	المحور الأول: معرفة مستوى
0.463	0.776	0.266	111	29.557	داخل المجموعات	الثقافة التكنولوجية لدى
			113	29.971	المجموع	المستفيدين من الخدمة
0.052	3.037	1.028	2	2.057	بين المجموعات	المحور الثاني: واقع الخدمات
0.032	3.037	0.339	111	37.589	داخل المجموعات	الإلكترونية في الوزارة المقدمة
			113	39.646	المجموع	للخدمة
0.011	4 709	2.314	2	4.628	بين المجموعات	المحور الثالث : مدى توفر
0.011	4.708	0.491	111	54.555	داخل المجموعات	وسائل للتعريف بالخدمات الإلكترونية ونشر الثقافة
			113	59.183	المجموع	التكنولوجية بين المستفيدين
0.247	1.418	0.319	2	0.638	بين المجموعات	
		0.225	111	24.959	داخل المجموعات	جميع محاور الاستبانة
			113	25.596	المجموع	

<sup>\*</sup> قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 تساوي

### جدول (5.25): اختبار شفيه للفروق بين المتوسطات حسب المتغير (مقدم الخدمة)

ديوان الموظفين	وزارة	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا	
العام	المالية	المعلومات	الفرق بين المتوسطات
م=3.07	م=3.10	م= 3.50	
0.422*	0.397		وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
0.026		-0.397	وزارة المالية
	-0.026	-0.422*	ديوان الموظفين العام

# الفصل السادس النتائج والتوصيات

### الفصل السادس النتائج والتوصيات

### أولاً: النتائج:

### 1. نتائج الدراسة من حيث محاور الاستبيان:

بعد تحليل وتفسير البيانات خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كما يلى:

أ- النتائج المتعلقة بالمحور الأول "معرفة مستوى الثقافة التكنولوجية لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة"

### أولاً: البعد المعرفي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة

- 1- هناك تدني في مستوى البعد المعرفي لدى المستفيدين من الخدمة الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة حيث بلغ الوزن النسبى 66.86%.
- 2- يرى مقدم الخدمة من وجهة نظره أن المستفيد يدرك أهمية ومزايا تطبيق الخدمات الإلكترونية ولكن ليس بالدرجة الكافية فهو يحتاج إلى معرفة العديد من الفوائد التي يمكن أن يحظى بها جراء استخدامه للخدمات الإلكترونية من تسهيل وسرعة في إنجاز الخدمات وتوفير الوقت والتكلفة والجهد.
- 3- يرى مقدم الخدمة من وجهة نظره أن المستفيد يدرك خطوات وإجراءات عملية الدخول الله الخدمات الإلكترونية بحيث يستطيع استخدامها بنفسه والاستفادة منها دون اللجوء لأحد.
- 4- يرى مقدم الخدمة من وجهة نظره أن المستفيد لا يقرأ السياسات المتعلقة بالخصوصية، ولا التعليمات، ولا دليل الإجراءات الخاص بالخدمة الإلكترونية، حيث يمكنه استخدام الخدمة والمرور عن قائمة السياسات والتعليمات دون قراءتها مع تجاهلها.
- 5- يرى مقدم الخدمة من وجهة نظره أن المستفيد لا يعرف الأنظمة واللوائح التي تحكم الخدمات الإلكترونية، وليس لديه إطلاع على قانون المعاملات الإلكترونية لسنة 2013م.

### ثانياً: البعد المهاري لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة

- 1 تدني مستوى البعد المهاري لدى المستفيدين من الخدمة الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة حيث بلغ الوزن النسبى 66.77%.
- 2- يرى مقدم الخدمة من وجهة نظره أن المستفيد لديه مهارة التصفح عبر الإنترنت حيث يعيش عصر الثورة التكنولوجية وانتشار الإنترنت في كل مكان.

- 3- يرى مقدم الخدمة من وجهة نظره أن المستفيد يمتلك مهارة استخدام البريد الإلكتروني على اعتبار أن البريد أصبح وسيلة اتصال مهمة كالجوال والهاتف.
- 4- يرى مقدم الخدمة من وجهة نظره تدني مهارة استخدام برامج الدعم الفني لدى المستفيد، وذلك لعدم توفر منظومة الدعم الفني في جميع الخدمات الإلكترونية وعلى مستوى جميع الوزارات المقدمة للخدمة.
- 5- يرى مقدم الخدمة من وجهة نظره تدني مهارة استخدام نظام الدفع الإلكتروني لدى المستقيد، بسبب قلة الخدمات الإلكترونية التي تستخدم نظام الدفع الإلكتروني على مستوى الحكومة، بالإضافة إلى أن هناك تخوف كبير جداً عند كثير من المستقيدين بشكل عام من الشراء عبر الإنترنت.

### ثالثاً: البعد الأخلاقي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة

- 1- يعتبر مستوى البعد الأخلاقي لدى المستفيدين من الخدمة جيد من وجهة نظر مقدم الخدمة، حيث بلغ الوزن النسبي 71.67%، وذلك نتيجة توفر قانون يحكم المعاملات الإلكترونية ويضبط إجراءاتها ويتابع نتائج العمليات وخطوات الانتهاء من الخدمة، ويوفر بذلك الثقة والمصداقية وخصوصية في حماية المعلومات والحفاظ عليها وعدم مخالفة الأنظمة واللوائح.
- 2- يرى مقدم الخدمة من وجهة نظره أن المستفيد يتمتع بخلق الأمانة عند استخدام الخدمات الإلكترونية، فهو قيمة أخلاقية تولد بالفطرة وتنمو عند الشخص مع التجربة العملية.
- 3- يرى مقدم الخدمة من وجهة نظره أن المستفيد يتجنب مخالفة الأنظمة ومحاولة تخطيها، حيث يعتبر اتباع الانظمة قيمة أخلاقية لا يمكن تجاوزها، بالإضافة إلى أن المعاملة الحكومية لها في ذهن المستفيد هيبة، بحيث لا يستطيع أحد أن يتجرأ على انتهاكها.
- 4- يرى مقدم الخدمة من وجهة نظره تدني درجة التزام المستفيد بالإجراءات القانونية في استخدام الخدمات الإلكترونية بسبب عدم توفرها أمامه باستمرار واطلاعه عليها كدليل الخدمة.
- 5- ضعف مستوى التبليغ لدى المستفيد عن أي نشاط غير قانوني عند استخدامه للخدمات الإلكترونية، حيث لا توجد أقسام خاصة للمخالفات القانونية الإلكترونية، وبالتالي فإن المستفيد ليس لديه معرفة بالجهة التي يجب ان يتوجه لها عند حدوث أي مخالفة قانونية ليبلغ عنها.

### رابعاً: البعد الاجتماعي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة

- 1- يرى مقدم الخدمة من وجهة نظره أن المستفيد يشعر عند استخدامه للخدمات الإلكترونية أنها تقلل الوقت والجهد وتزيد من سرعة إنجاز المعاملة من أي مكان وفي أي وقت دون التقيد بالذهاب إلى مكان الخدمة ولا في أوقات الدوام المعينة.
- 2- هناك رغبة لدى المستفيد بالتحول من النظم التقليدية إلى النظم الإلكترونية حسب ما يرى مقدم الخدمة، فالإنسان بفطرته يحب تجربة كل ما هو جديد.
- 3- هناك تخوف لدى المستقيد من إجراء الخدمات عبر الإنترنت بدرجة قليلة وهذا يعني أنه أصبح لدى المستقيد قناعة في التعامل عبر الإنترنت، ولكن لازالت مشكلة التخوف موجودة.
- 4- لا يفضل المستفيد إجراء المعاملات يدويا، حيث أصبح هناك حب ورغبة واقعية لديه بأن يستغنى عن الورق.
- 5- هناك تفاوت بين مستويات أبعاد الثقافة التكنولوجية لدى المستفيدين من الخدمة الإلكترونية، حيث احتل البعد الأخلاقي المرتبة الأولى، واحتل البعد الاجتماعي المرتبة الثانية، ثم جاء البعد المعرفي في المرتبة الثالثة، وأخيرا جاء البعد المهاري في المرتبة الرابعة.

### ب - المحور الثاني: واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارة المقدمة للخدمة

- 1- تتوفر المتطلبات اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية في الوزارات المقدمة للخدمات الإلكترونية كالبنية التقنية والفنية.
  - 2- ضعف اهتمام الوزارات بنشر الثقافة التكنولوجية اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية.
- 3- ضعف الاهتمام بالإعلان عن الخدمات الإلكترونية، حيث لا يتم بالشكل المناسب عبر الوسائل التسويقية والإعلامية المختلفة.
- 4- توجد خدمات إلكترونية تقدم لكافة الفئات المستفيدة من خدمات الوزارة، حيث إن هناك توجه كبير للوزارات للتحول الإلكتروني بشكل كامل، ويتضح أن هناك وزارات قد تحولت كليا وأصبحت جميع خدماتها تقدم إلكترونيا مثل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وأخرى قد قطعت شوطاً كبيرا في ذلك منها وزارة المالية وديوان الموظفين.
- 5- تلتزم الوزارة بسياسة أمن المعلومات عند تطوير الخدمات الإلكترونية، حيث إن هناك متابعة حثيثة بعدم اطلاق أي خدمة إلكترونية إلا بعد اعتمادها من وزارة الاتصالات

- وتكنولوجيا المعلومات، ولا يتم اعتمادها من الوزارة إلا بعد التأكد من استيفائها لكل الشروط والسياسات الخاصة بالخدمة منها سياسة أمن المعلومات.
- 6- يوجد نظام خاص بالدفع الإلكتروني لتسهيل الخدمات التي تحتاج إلى رسوم مالية، فهناك معاملات فعالة تستخدم هذا النظام ويتم فيها الدفع من خلال الحسابات مثل الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية وتشرف عليها وزارة الاتصالات، ورغم توفر النظام إلا أنه لا يوجد إقبال كبير لدى المستفيدين على هذا النظام.
- 7- هناك خدمات تتوفر لذوي الإعاقة بشكل عام كالإعاقة الحركية والسمعية، بينما لا تتوفر خدمات إلكترونية يستفيد منها ذوي الإعاقة البصرية.

# ج- المحور الثالث: مدى توفر وسائل للتعريف بالخدمات الإلكترونية ونشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين

- 1- تتوفر وسائل للتعريف بالخدمات الإلكترونية تساهم في نشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين، وتساعدهم في التعرف على تفاصيل الخدمة وكيفية استخدامها والاستفادة منها.
- 2- يعتبر موقع الوزارة الإلكتروني وسيلة من وسائل إعلام المستفيدين بالخدمات الإلكترونية، حيث يعتبر بوابة الوزارة الرسمية التي يمكن أن تتشر عليه كافة أنشطتها وخدماتها بطريقة رسمية موثوق بها.
- 3- تعتبر البوابة الإلكترونية من أهم الوسائل التي تسهل الوصول للخدمات الإلكترونية المقدمة من الدوائر الحكومية.
- 4- قلة عدد البرامج التلفزيونية الخاصة بالتعريف بالخدمات الإلكترونية التي تعقدها الوزارة المقدمة للخدمة.
- 5- قلة عدد اللقاءات الصحفية التي يتم عقدها عبر الإذاعة للحديث عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارة، بالرغم من وجود إذاعة حكومية وهي إذاعة الرأي.

### 2. النتائج من حيث فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين مستوى الثقافة التكنولوجية واستخدام الخدمات الإلكترونية.

بين  $(\alpha \le 0.05)$  الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha \le 0.05)$  بين المستوى المعرفى واستخدام الخدمات الإلكترونية.

- 2− وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \ge 0.05$ ) بين المستوى المهاري واستخدام الخدمات الإلكترونية.
- المستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين المستوى الدلالة ( $(\alpha \leq 0.05)$  بين المستوى الأخلاقى و استخدام الخدمات الإلكترونية.
- المستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين المستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05)$  بين المستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05)$  بين المستوى الاجتماعي واستخدام الخدمات الإلكترونية .

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذا دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \ge 0$ ) بين مستوى الثقافة التكنولوجية واستخدام الخدمات الإلكترونية.

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية، وهذه الفروق تعزى إلى المتغيرات التالية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المجال الوظيفي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي، مقدم الخدمة).

- 1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى الجنس.
- $\alpha \leq 0.05$  بين متوسطات درجات ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى العمر ، والفروق لصالح الفئة " أقل من 25 سنة" .
- $\alpha \le 0.05$  ابين متوسطات درجات ( $\alpha \le 0.05$ ) ابين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى المؤهل العلمي.
- -4 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول المحور الثالث وهو "مدى توفر وسائل للتعريف بالخدمات الإلكترونية ونشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين " تعزى إلى التخصص العلمي وذلك لصالح الذين تخصصهم العلمي هندسة.

- رجات درجات ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى التخصص العلمي.
- $\alpha \leq 0.05$  لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى المسمى الوظيفى.
- 7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى الخبرة العملية.
- 8- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى المجال الوظيفي.
- 9- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول المحور الثالث وهو" مدى توفر وسائل للتعريف بالخدمات الإلكترونية ونشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين" تعزى إلى مقدم الخدمة وذلك لصالح وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- سنوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية وهذه الفروق تعزى إلى مقدم الخدمة.
- 11- أن أكثر المتغيرات المستقلة تأثيرا على المتغير التابع هو البعد الاجتماعي يليها البعد الأخلاقي وأقلها تأثيرا هي البعد المعرفي والبعد المهاري.
- 12- نسبة التباين الذي تفسره المتغيرات المستقلة التي دخلت معادلة الانحدار من تباين المتغير التابع ضعيفة وتساوي 22.2 %عند مستوى دلالة 0.05 ويعني ذلك أن هناك متغيرات أخرى تؤثر على المتغير التابع.

### ثانياً: التوصيات

بناءاً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج سابقة يمكن تقديم التوصيات التالية:

- أ- التوصيات المتعلقة بالمحور الأول "معرفة مستوى الثقافة التكنولوجية لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة":
- 1- العمل على رفع مستوى البعد المعرفي لدى المستقيدين من الخدمة من خلال عمل الدورات التدريبية، وعقد ورش عمل تعريفية بالخدمات الإلكترونية، وخاصة الخدمات التي يتم اطلاقها بشكل جديد.
- 2- عمل نشرات توعوية، ورش عمل يتم فيها شرح سياسات الخصوصية ودليل الإجراءات والتعليمات الخاصة بالخدمات.
- 3- تشجيع المستفيدين على قراءة التعليمات وسياسة الخصوصية أو حثهم على ذلك من خلال اعطاء وقت معين قبل الدخول للخدمة ليتسنى قراءة سياسة الخصوصية ومنع المستفيد من المرور عليها بمجرد الضغط على موافق دون قراءتها.
- 4- تعميم الأنظمة واللوائح التي تحكم المعاملات الإلكترونية على جميع الموظفين وإلزام الوزارة بتطبيقها عند تقديم الخدمات الإلكترونية.
- 5- ضرورة استخدام قانون المعاملات الإلكترونية (2013) وتطبيقه في المعاملات الإلكترونية مع التزام الوزارة بالاعتراف بتوقيع المستفيدين إلكترونياً عند الحصول على الخدمات الإلكترونية.
- 6- العمل على رفع مستوى البعد المهاري لدى المستفيدين من الخدمة وذلك بعمل دورات تدريبية في مجال التطبيق العملي للخدمات.
- 7- عمل برنامج تدريبي لكل خدمة جديدة يتم اطلاقها، يمكن من خلاله تدريب جميع المستفيدين من الخدمة وتعريفهم بها، ومن ثم يتم متابعة عمليات الدخول للخدمة ومعدلات الاستخدام لها وعمل تغذية راجعة لمعرفة المشاكل وتفاديها وتطوير الخدمة وتحسينها.
- 8- توفير منظومة خاصة بالدعم الفني لجميع الخدمات الإلكترونية وعلى مستوى جميع الوزارات المقدمة للخدمة، تتوفر فيها ما يلى:
  - أن تكون هناك خدمة إلكترونية مركزية للدعم الفني.
  - أن يكون هناك استقبال لطلبات الدعم الفني ويتم الرد عليها.
    - أن يكون هناك مؤشر أداء.
    - أن يكون هناك استجابة للطلب حسب مؤشر الاداء.

- أن يكون معدل الاستجابة للطلب مقبول.
- 9- ضرورة العمل على تفعيل نظام الدفع الإلكتروني، وزيادة عدد الخدمات الإلكترونية التي تستخدم هذا النظام على مستوى الحكومة.
- 10- العمل على ازالة التخوف عند كثير من المستفيدين بشكل عام من الشراء عبر الإنترنت، وذلك بتوعيتهم وتوجيههم لتجربة المعاملة ومن خلال التجربة سيزول التخوف، بالإضافة إلى تحفيز الناس لاجراء المعاملة إلكترونياً، فمثلا عمل خصم على رسوم المعاملة عند اجرائها إلكترونياً بينما يتم دفع رسومها كاملاً دون خصم عند اجرائها تقليدياً.
- 11- توفير الإجراءات القانونية اللازمة لاستخدام الخدمات الإلكترونية أمام المستفيد واطلاعه عليها كدليل الخدمة، وكتابتها على لوحات إلكترونية تعرض في كل وزارة .
- 12- انشاء أقسام خاصة للمخالفات القانونية الإلكترونية، حتى يتسنى للمستفيد معرفة الجهة التي يجب ان يتوجه لها عند حدوث أي مخالفة قانونية ليبلغ عنها.
- 13- العمل على تعزيز البعد المعرفي والبعد المهاري لدى المستفيدين من الخدمات وذلك بالتدريب والتجريب .

#### ب- التوصيات المتعلقة بالمحور الثاني "واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارة مقدمة الخدمة"

- 1- تشجيع الوزارات على نشر الثقافة التكنولوجية اللازمة لاستخدام الخدمات الإلكترونية، وذلك من خلال اعطاء دورات تدريبية في الخدمات التي يتم اطلاقها ويكون حضورها من ضمن الدوام.
- 2- وضع آليات مناسبة للإعلان عن الخدمات الإلكترونية عبر الوسائل التسويقية والإعلانية المختلفة على أن يتم ذلك من خلال:
  - الإذاعة والتلفزيون.
  - الإعلانات عامة.
  - المنشورات التعريفية والمطويات.
    - المواقع إلكترونية.
    - الرسائل القصيرة.
    - الندوات وورش العمل.
- 3- دعم الوزارات التي قطعت شوطاً كبيراً في التحول الإلكتروني لتصبح جميع خدماتها الكترونية.

- 4- تشجيع الموظفين على استخدام نظام الدفع الإلكتروني، وذلك من خلال عمل خصم على الرسوم لمن يقوم بالدفع عبر وسائل الدفع الإلكترونية، بينما من يدفع بالطرق التقليدية يدفع الرسوم كاملة.
- 5- عمل لوحات ارشادية توضع في كافة الأماكن الحكومية خاصة الوزارات المقدمة للخدمات تشرح نظام الدفع الإلكتروني.
  - 6- تطوير خدمات إلكترونية لخدمة ذوى الإعاقة البصرية.
- 7- توعية المستفيدين بنظام الدفع الإلكتروني من خلال الوسائل الإعلانية (برامج إذاعية، ونشرات توعوية، والمطويات)، وعقد ورش عمل وندوات يتم الزام الموظفين بحضورها والاستفادة منها.
- 8- تخصيص أماكن لتقديم الخدمات الإلكترونية تتبع للوزارة يتوفر فيها أجهزة حاسوب وخدمة إنترنت ودعم فني متخصص.

## ت-التوصيات المتعلقة بالمحور الثالث "مدى توفر وسائل للتعريف بالخدمات الإلكترونية ونشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين"

- 1- تعزيز دور الوسائل المرئية كالتلفزيون في نشر الثقافة التكنولوجية، وذلك من خلال تخصيص عدد من البرامج التلفزيونية يستضاف فيها مقدمي الخدمات في الوزارات المقدمة للخدمة للتعريف بالخدمات الإلكترونية.
  - 2- استغلال الإذاعات الحكومية في نشر الثقافة التكنولوجية من خلال عقد لقاءات صحفية مع مقدمي الخدمات الإلكترونية في الوزارات المقدمة للخدمة.

### بحوث ودراسات مستقبلية مقترحة

يُوصى بالقيام بدراسات ذات صلة بالدراسة الحالية مثل:

- إجراء دراسات مشابهة لهذه الدراسة على قطاعات أخرى مثل القطاع الخاص والشركات وذلك لأن عملية استخدام الخدمات الإلكترونية والإقبال عليها تحتاج إلى حملات تسويقية واعلانية كبيرة وبالتالي تحتاج إلى وجود منافسة بين مقدمي الخدمات وحيث إن المنافسة في القطاع الخاص تكون أعلى وأكبر من أي قطاع آخر.
- إجراء دراسات أخرى عن دور الثقافة التكنولوجية في تطبيق الخدمات الإلكترونية ولكن بالبحث في أبعاد أخرى للثقافة للوقوف على أكثر الأبعاد تأثيرا في تطبيق الخدمات الإلكترونية.

# المصادر والمراجع

#### المصادر والمراجع

قرآن كريم
 أولاً: المراجع العربية:

أحمد، سعد. (1991م). التربية والتقدم. ط3. القاهرة: عالم الكتب.

الأزهري، محمد بن أحمد. (1964م). تهذيب اللغة. القاهرة: الدار المصرية للتأليف والترجمة.

آل دحوان، عبدالله بن سعيد. (2008م). دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الالكترونية - دراسة مسجية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الملك سعود - الرياض.

ابن فارس، أحمد. (1998م). المقاييس في اللغة. ط2. بيروت: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

ابن نبي، مالك. (2000م). مشكلة الثقافة. ط4. دمشق: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

ابن منظور، جمال الدين أبو الفضل محمد بن مكرم بن علي بن أحمد. (2003م). معجم لسان العرب. بيروت: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.

الباز، علي السيد. (2003م، 26–28 إبريل). الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية – الادارة العربية الالكترونية. ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الاول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية. دبي: أكاديمية شرطة دبي – مركز البحوث والدراسات.

البايض، مجدي أحمد. (2009م). مستوى التنور التكنولوجي لدى طلاب قسم الحاسوب بكلية مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية – غزة، فلسطين.

أبوتليخ، ألاء كامل. (2014م). واقع الإدارة الالكترونية في التعليم المستمر بمؤسسات التعليم البوتليخ، ألاء كامل. (2014م). واقع الإدارة الالكترونية في التعليم غير منشورة). جامعة العالي في محافظات غزة وعلاقته ببرامج التدريب (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر - غزة.

- جواد، شوقي ناجي، و أبوزيد، محمدخير سليم. (2007م). الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح. المجلة الأردنية في الإراق الاعمال، 3(3)، 278–295.
- الحسن، حسين محمد. (2009م، 1-4 نوفمبر). الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. ورقة مقدمة إلى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي. الرياض: مكتبة الملك عبدالعزيز العامة.
- الحسنات، ساري عوض. (2011م). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الدول العربية القاهرة.
- أبوحسن، محمد. (2014م). تقويم مقررات التربية التكنولوجية في الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية في ضوء معايير الثقافة التكنولوجية (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين.
- حسين، مريم خالص. (2013م). الحكومة الالكترونية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، 429 عدد خاص)، 439–460.
- حسين، يسرى محمد. (2010م). تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية (دراسة تطبيقية في فندق السدير). مجلة الإدارة والاقتصاد، 85(50)، 318-
- حلس، موسى، ومهدي، ناصر. (2010م). دور وسائل الإعلام في تشكيل الوعي الاجتماعي لدى الشباب الفلسطيني (دراسة ميدانية على عينة من طلاب كلية الآداب جامعة الأزهر). مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، 12 (2)، 135–180.
- حمادة، إسماعيل جمال. (2014م). دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي ( رسالة ماجستير غير منشورة). أكاديمية الإدارة والسياسة غزة.
- خلوف، إيمان حسن مصطفى. (2010م). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين.
- الدهيمات، عماد أحمد. (2011م). جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات

- الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين: دراسة مقارنة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الاوسط الأردن.
- الدويسان، فاطمة وآخرون. (2006م). مشروع الحكومة الالكترونية في دولة الكويت (بيت الزكاة -حالة عملية). مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، (5)، 251-270.
- الرزي، ديالاجميل محمد. (2012م). الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 20(1)، 189–227.
- الرزي، ديالا، و منصور، عبدالله. (2012م). مبادئ وقواعد السلوك الأخلاقي كرابط فاعل بين حوكمة المؤسسات ومكافحة الفساد دراسة تطبيقية على الوزارات الحكومية في قطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 20(2)، 245–299.
- الرفاعي، سحر قدوري. (2008م). الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، (7)، 305–328.
- الزبون، إيمان، والحديدي، منى. (2013م). تقييم الخدمات المكتبية المقدمة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن في ضوء المعايير الدولية. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 9(4)، 377–388.
- الزين، منصوري، ونقماري، سفيان. (2013م،13–14 مايو). الاطار النظري للحكومة الالكترونية بين المتطلبات ومبررات التحول. ورقة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر دراسة تجارب بعض الدول. الجزائر: جامعة سعد دحلب البليدة.
- زايد، فهد، ورمان، محمد. (2013م). الوجيز في الثقافة الإسلامية. ط1. الأردن: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.
- زريق، قسطنطين. (1981م). في معركة الحضارة دراسة في ماهية الحضارة وأحوالها وفي الواقع الحضاري. ط4. بيروت: دار العلم للملايين.
- زقوت، شيماء محمود. (2013م). مستوى النتور التكنولوجي وعلاقته بالأداء الصفي لدى معلمي العلوم في المرحلة الأساسية العليا في محافظات غزة (رسالة ماجستير غير

- منشورة). جامعة الازهر غزة.
- زقوت، محمد. (2005م). دراسات في المناهج. غزة: مكتبة الطالب الجامعي.
- شرف، محمد صلاح خليل. (2009م). تقويم مساق تكنولوجيا المعلومات وشبكات الحاسب الألي بجامعة الأقصى في ضوء معايير الثقافة الحاسوبية ومدى اكتساب الطلبة لها (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية غزة.
- السميري، مريم. (2009م). درجة توافر متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات غزة وسبل التطوير (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية غزة.
- السويطي، شلبي إسماعيل. (2012م). المزايا الأمولة من تطبيق الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها ومعوقاتها: دراسة استطلاعية من وجهة نظر موظفي وزارة الداخلية الفلسطينية. أبو فارة للشئون الإقتصادية.
- السيد عطية، رضا عبدالبديع. (2012م). الأمية الإلكترونية في الوطن العربي: الأسباب-العلاج. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- شلبي، جمانة. (2011م). واقع الادارة الالكترونية في الجامعة الاسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي ( رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية غزة.
- صالح، أشرف عصام. (2016م). دور مواقع التواصل الاجتماعي في زيادة المعرفة بالقضايا السياسية لدى الشباب الجامعي الأردني ( رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- الطراونة، نعيم. (2011م). أثر أبعاد جودة الخدمات الالكترونية في تحقيق الرضا لدى ممثلي المنشآت الخاضعة للضمان الاجتماعي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط الأردن.
- طبية، أحمد عبدالسميع. (2008م). مبادئ الإحصاء. ط1. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون.
- العاجز، إيهاب فاروق. (2011م). دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية " دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي محافظات غزة" (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية غزة.

- العتيبي، عبدالله بن صغير. (2007م). مدى امكانية تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية في القوات الجوية القوات الجوية المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على منسوبي قيادة القوات الجوية في مدينة الرياض (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الملك سعود الرياض.
- العربي، عطية. (2012م). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية دراسة ميدانية في جامعة ورقلة ( الجزائر)-. مجلة الباحث، (10)، 332-321.
- العريشي، محمد بن سعيد. (2008م). إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين) (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية.
- العساف، صالح محمد. (2006م). المدخل الى البحث في العلوم السلوكية. ط4. الرياض: مكتبة العبيكان.
- العصا، عزيز. (2010، 20 نوفمبر). الثقافة العلمية والتكنولوجية: تعزيز للمواطنة.. وعنصر للتقافة للتنمية المستدامة. تاريخ الإطلاع: 30 نوفمبر 2016، الموقع: أنفاس نت من أجل الثقافة والانسان.
- عبدالرزاق، رأفت مهند. (2013م). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل الوعي السياسي "دراسة ميدانية لحالة الحراك الشعبي في العراق على عينة من طلبة جامعات كل من الموصل والانبار وتكريت للفترة من 1-3-2013 ولغاية 1-6-2013." (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البترا الأردنية الأردن.
- عبدالكريم، عشور. (2009م). دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة منتوري قسنطينة الجزائر.
- عبدالناصر، موسى، وقريشي، محمد. (2011م). مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالى. مجلة الباحث، (9)، 87–100.
- عبدالمنعم، رانيا عبدالله. (2003م). الصعوبات التي تواجه طلبة الصف العاشر بمحافظة غزة في استخدام الحاسوب وعلاقتها ببعض المتغيرات (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية غزة.

- عبيدات، ذوقان؛ عدس، عبدالرحمن؛ وعبدالخالق، كايد. (2001م). البحث العلمي، مفهومه، أدواته، وأساليبه. عمان: دار الفكر.
- عدوان، إياد خالد. (2007م). مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية دراسة حالة قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية غزة.
- عودة، إيمان سمير. (2012م). العلاقة التأثيرية بين جودة الخدمات الإلكترونية وسمعة الجامعات دراسة على عينة من الجامعات الخاصة الأردنية ( رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط عمان.
- أبوعودة، محمد فؤاد. (2006م). تقويم المحتوى العلمي لمنهاج الثقافة التقنية المقرر على طلبة الصف العاشر الأساسي في ظل أبعاد التنور التقني ( رسالة ماجستير منشورة). الجامعة الاسلامية غزة.
- عياد، فؤاد، وأبوجحجوح، يحيى. (2007م). مدى توافر معايير الاستنارة التكنولوجية في كتابي التكنولوجيا للصفين(الخامس والسادس) الأساسيين بفلسطين. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإنسانية، 16(1)، 541–586.
- عياد، فؤاد إسماعيل. (2013م). مستوى التنور في مجال تكنولوجيا المعلومات لدى طلبة الثانوية العامة بقطاع غزة. المنارة، 19(1)، 45-77.
- أبوالعيس، نهال. (2012م). تقييم تجربة ديوان الموظفين العام الالكترونية في قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية غزة.
- الغفير، بهجت. (2017م). مدى جاهزية المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتطبيق الحكومة الإلكترونية (رسالة ماجستير غير منشورة). أكاديمية الإدارة والسياسة،غزة.
- الغوطي، إبراهيم عبد اللطيف. (2006م). متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارت الفلسطينية (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية غزة.
- غيطاس، جمال محمد. (2004م، 22 يونيو). دراسة حول خدمات الحكومة الإلكترونية والتعليم الإلكترونية والتعليم الإلكترونية عالميا: تهيئة المجتمع تسبق توفير التكنولوجيا كشروط للنجاح في تقديم الخدمات الإلكترونية. تاريخ الإطلاع: 10 نوفمبر 2016، الموقع: ( لغة

- العصر صفحة الأهرام للكمبيوتر والانترنت والاتصالات) . https://doi.org/http://www.mafhoum.com/press7/200T43.htm
- الفقعاوي، زينات محمد. (2007م). تحليل مقرر تكنولوجيا المعلومات للصف الحادي عشر في ضوء معايير الثقافة الحاسوبية ومدى اكتساب الطلبة لها (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية غزة.
- فتيحة، بن أم السعد، و نعيمة، يحياوي. (2014م). دور تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحوكمة الالكترونية. المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والانسانية المتقدمة، 4(11)، 1–13.
  - فلسطين. قانون المعاملات الإلكترونية لسنة 2010.
- فلسطين. مشروع قانون المعاملات الالكترونية لسنة 2013. (المقر بالقراءة الثانية بجلسة 2013/6/20).
- القحطاني، سالم سعيد؛ العامري، أحمد سالم؛ آل مذهب، معدي محمد؛ والعمر، بدران عبدالرحمن. (2013م). منهج البحث في العلوم السلوكية. الرياض: جامعة الملك سعود.
- القحطاني، شائع بن سعد مبارك. (2006م). مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإدارة الإلكترونية في السجون بالمملكة العربية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض.
- القحطاني، صالح محمد. (2010م). تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض.
- قنبر، هدى، وحامد، ميسون. (2014م). معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المكتبات الجامعية جامعتى بغداد والمستنصرية انموذجا. مجلة الأستاذ، 2(210)، 352-351.
- الكبيسي، كلثم محمد. (2008م). متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الافتراضية الدولية قطر.
- كساب، عزات. (2008م). متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة

- للتأمين والمعاشات- فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية غزة.
- كنانة، علي ناصر. (2017م). الثقافة وتجلياتها السطح والاعماق. ط1. بيروت: مؤسسة الرحاب الحديثة.
- لبد، خالد. (2016م). مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر،غزة.
- المسعود، خليفة صالح خليفة. (2008م). المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية.
- المغربي، عبدالحميد عبدالفتاح. (2004م،20-22 إبريل). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها: دراسة تطبيقية علي ميناء دمياط. ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي العشرون، صناعة الخدمات في الوطن العربي رؤية مستقبلية. مصر: جامعة المنصورة.
- المملكة الأردنية الهاشمية. قانون المعاملات الإلكترونية رقم (15) لسنة 2015. (الجريدة الرسمية: عدد 2650. تاريخ 19 آيار 2015) ص5292.
- المنصور، محمد. (2012م). تأثير شبكات التواصل الإجتماعي على جمهور المتلقين دراسة مقارنة للمواقع الإجتماعية والمواقع الإلكترونية (رسالة ماجستير غير منشورة). الأكاديمية العربية الدانمارك.
- المنهالي، محمد. (2011م). تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبوظبي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط عمان.
- مطاوع، ضياء الدين، والخليفة، حسن. (2014م). مبادئ البحث العلمي ومهاراته في العلوم التربوية والنفسية والاجتماعية. الدمام: مكتبة المتنبى.
- النادي، عائدة خضر. (2007م). اِثراء محتوى مقرر التكنولوجيا للصف السابع الأساسي في ضوء المعايير العالمية غزة.

- نورالدين، بوعنان. (2007م). جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة محمد بوضياف المسيلة الجزائر.
  - الهياجنة، أحمد فخري. (د. ت.) .إدارة مشاريع الحكومة الالكترونية تجارب عربية وعالمية.
- واعر، وسيلة. (2010م). دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائر . ورقة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات. (-20) .الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة.
- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية. (2013م). نظام الدفع الإلكتروني الحكومي. غزة:الادارة العامة للمعلوماتية.
- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. (2013م). الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية الفلسطينية (2013–2015). غزة فلسطين.
- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. (2015م). وثيقة معايير جودة الخدمات الالكترونية الحكومية. غزة فلسطين.
- وكالة أنباء البحرين (بنا). (2014م، 12 مايو). خدمات إلكترونية متنوعة لذوي الإعاقة .bahrain.bh. تاريخ الإطلاع :20 إبريل 2017، الموقع: وكالة أنباء البحرين. https://doi.org/http://bna.bh/portal/news/617526
- يعقوب، ابتهاج إسماعيل، وسعد، سلمى منصور. (2013م). النتور النقني في البرامج التعليمية لأقسام المحاسبة: كأحد روافد النتمية البشرية في العراق. مجلة دراسات محاسبية ومالية، 8 (32)، 241–255.
- يونس، مجدي. (2016م، 26 يناير). التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي. تاريخ الاطلاع: 5 إبريل 2016، الموقع: تعليم جديد.

### ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Alshehri, M., Drew, S., & Alfraaj, O. (2012). A Comprehensive Analysis Of Egovernment Services Adaption In Saudi Arabia Obstacles And Challenges. *International Journal Of Advance Computer Science and Applications*, 3(2), 1–6.
- Androniceanu, A. (2012). Electronic Services, A Real Support for Citizens and Business Community. Management Research And Practice, 4(3), 37–45.
- Buckingham, D. (2006). Defining Digital Literacy. *Digital Kompetanse*, *1*, 263–276. Retrieved from http://www.districtdispatch.org/2012/04/defining-digital-literacy/
- Burgesmani, R. A., & Wheelwright, S. C. (2001). Strategic Management of Technology and Innovation. technological innovation and strategy (5th ed.).
- European Commission. (2009). The impact of culture on creativity.
- Eshet-alkali, Y., & Amichai-hamburger, Y. (2004). Experiments in Digital Literacy. *Cyber Psychology & Behavior*, 7(4), 421–429.
- Ferrari, A. (2013). *DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe*. (Y. P. and B. N. Brečko, Ed.). Spain: Joint Research Centre of the European Commission. https://doi.org/10.2788/52966
- Gagel, C. W. (1997). Literacy and Technology: Reflections and Insights for Technological Literacy. *Journal of Industrial Teacher Education*, *34*(3), 3–34.
- Ganapathy, V. B., & Kumar, V. K. (2014). E-Government: Concepts and Applications. IPASJ International Journal of Computer Science, 2(8), 16–19.
- Gelman, A. (2008). "Variance, analysis of" The new Palgrave dictionary of economics. New York: Palgrave Macmillan
- Gilster, P., & Watson, T. (1999). Digital Literacy. *Meridian: A Middle School Computer Technologies Journal*, 2(2), 139–154.
- Godin, B., & Gingras, Y. (2000). What is scientific and technological culture and how is it measured? A multidimensional model. *Public Understanding of Science*, 9(1), 43–58. https://doi.org/10.1088/0963-6625/9/1/303
- Gomez, J., & Urena, R. J. (2014). Culture and Technology. *Revista De Occidente*, (395), 17–29. https://doi.org/10.1080/09537329108524057
- Hodge, C. A., Sepelyak, M. W., & Becker, J. D. (2010). Assessing Technology Literacy: The Case for An Authentic, Project-Based Learning Approach. San Francisco, California.
- Ivankovi, A., Sonja, Š., & Miljko, D. (2013). ICT literacy among the students of the Faculty of Philosophy, University of Mostar. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, *93*, 684–688. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.09.261
- Janes, S., & Plc, A. (2000). The Role of Technology in Computer Forensic Investigations. *Information Security Technical Report*, *5*(2), 43–50.
- Kroeber, A. L., & Kluckohn, C. (1952). Culture: A critical Review of Concepts and Definitions. *Peabody Museum of American Archeology and Ethnology*, 47(1), 1–217.

- Levin, M. (1993). Technology transfer as a learning and developmental process: an analysis of Norwegian programmes on technology transfer. *Technovation*, *13*(8), 497–518.
- Li, H., & Mäntymä, M. (2011). An Empirical Examination of the Relationships between the Dimensions of Culture and E-service Quality Perceptions. In Creating Solutions for the Individual, Organisations and Society (pp. 84–101). Slovenia.
- Maskus, B. K. E. (2004). Encouraging International Technology Transfer Encouraging International. *Intellectual Property Rights and Sustainable Development*, (7), 1–47.
- Meftah, M., Gharleghi, B., & Samadi, B. (2015). Adoption of E-government among Bahraini citizens. *Asian Social Science*, 11(4), 141–149. https://doi.org/10.5539/ass.v11n4p141
- Merriam-webster, T. (2005). *the merriam webster dictionary* (11th ed.). New York: Merriam-webster Inc.
- Merrill, R. S. (2010). The Role of Technology in Cultural Evolution. *Social Biology*, 19(3), 240–247. https://doi.org/10.1080/19485565.1972.9987991
- Miller, J. D. (1986). Technological Literacy: Some Concepts and Measures. *Bull. Sci. Tech. Soc.*, 6, 195–201.
- Nabafu, R., & Maiga, G. (2012). A Model of Success Factors for Implementing Local E-government in Uganda. Electronic Journal of Electronic Government, 10(1), 31–46.
- Nadi, I. K. A. (2012). *Influence of Culture on e-Government Acceptance in Saudi Arabia*(Doctor of Philosophy). Griffith University.
- Nair, K. M. K., & Rajput, A. (2013). Significance of Digital Literacy in E-Governance. The SIJ Transactions on Industrial, Financial & Business Management (IFBM), 1(4), 136–141.
- Ngoc, N. H. (2016). Enhance the trust of citizen on government by applying electronic government services. University of Tampere.
- Rambousek, V., Štípek, J., & Vaňková, P. (2016). Contents of Digital Literacy from the Perspective of Teachers and Pupils. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 217, 354–362. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.02.101
- Reisman, A. (2005). Transfer of technologies: a cross-disciplinary taxonomy. *Omega*, 33, 189–202. https://doi.org/10.1016/j.omega.2004.04.004
- Tan, M., Xiaoai, D., Qiushi, Y., & Chen, C. (2013). An investigation of e-government services in China. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 57(5), 1–20.
- The Office of Information Technology Policy's. (2013). Digital Literacy & Libraries. American Library Association Office of Information Technology Policy. New York State.
- Tokdemir, G., Paçin, Y., Kurfal, M., & Arifo, A. (2017). Adoption of e-government services in Turkey. Computers in Human Behavior, 66, 168–178.

- https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.041
- Wahab, S. A., Rose, R. C., & Osman, S. I. W. (2012). Defining the Concepts of Technology and Technology Transfer: A Literature Analysis. *International Business Research*, 5(1), 61–71. https://doi.org/10.5539/ibr.v5n1p61
- Watson, J., Edwards, S. L., Chan, T., & Aldraehim, M. (2013). Cultural impact on eservice use in Saudi Arabia: The need for Service Oriented Culture. In *The Ninteenth Americas Conference on Information Systems* (pp. 1–9). Chicago.
- Wonacott, M. E. (2001). Technological Literacy. ERIC DIGEST, (233), 2000–2001.
- Wyrwicka, M. K. (2011). Technological Culture and Its Interpretation: Research Results in Poland. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 21(2), 178–187. https://doi.org/10.1002/hfm

# الملاحق

ملحق (1): أسماء المحكمين

الملاحق

مكان العمل	المسمى	الاسم	م.
	الوظيفي		
الجامعة الإسلامية – كلية التجارة	أستاذ دكتور	أ.د. سمير صافي	.1
الجامعة الإسلامية – كلية التجارة	أستاذ دكتور	أ. د. ماهر درغام	.2
جامعة الازهر - كلية الهندسة وتكنولوجيا	أستاذ دكتور	أ. د. سامي أبو ناصر	.3
المعلومات			
الجامعة الإسلامية - كلية تكنولوجيا	أستاذ مشارك	د .توفیق برهوم	.4
المعلومات			
الجامعة الإسلامية – كلية التجارة	استاذ مساعد	د .وسيم الهبيل	.5
جامعة الازهر – كلية التجارة	أستاذ مساعد	د. محمد فارس	.6
جامعة الازهر – كلية التجارة	أستاذ مساعد	د. نبيل اللوح	.7
وزارة النقل والمواصلات	مدير عام	د. أيمن راضي	.8
وزارة المالية	مدير عام	د. ألاء خليل	.9
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	مدير عام	م. اسماعیل حمادة	.10

### ملحق (2): الاستبيان قبل التحكيم



الجامعة الاسلامية – غزة عمادة الدراسات العليا كليسسة التجسسارة قسسم إدارة الأعمال

### الاستبيان

#### تحية طيبة وبعد ،،،

تقوم الباحثة بإعداد دراسة كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال بعنوان دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة دراسة تطبيقية على الوزارات الحكومية – قطاع غزة

يمثل هذا الاستبيان أحد الجوانب الهامة في البحث ، ويهدف إلى دراسة دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية، أرجو التكرم والإجابة على الأسئلة المطروحة وتزويد الباحثة بآرائكم القيمة من خلال وضع إشارة (X) على الإجابة التي ترونها ملائمة . كما تأمل الباحثة أن تغني إجاباتكم وترفع من المستوى البحث العلمي لهذه الدراسة. يرجى العلم أن جميع الأسئلة المطروحة ضمن هذا الاستبيان لأغراض البحث العلمي وأن

شكرا لتعاونكم وحسن استجابتكم،،،

إجاباتكم ستكون محاطة بالسرية الكاملة والعناية العلمية الفائقة.

الباحثة سناء شحيبر

يرجى الإجابة على الأسئلة التي تتضمن معلومات عامة بوضع إشارة (X)
1-ا <b>لجنس : 🗔</b> ذكر 🔲 أنثى
<ul> <li>45 الفئة العمرية : □ أقل من 25 سنة □ من 25 إلى 35 سنة □ من 36 إلى 45 إلى 45 الفئة □ من 36 إلى 45 الفئة □</li> </ul>
3- المؤهل العلمي:   دبلوم فما دون   بكالوريوس ماجستير   دكتوراه
4- التخصص العلمي:   تجارة تكنولوجيا معلومات هندسة أخرى
5-المسمى الوظيفي: وكيل/ وكيل مساعد مدير عام نائب مدير عام رئيس شعبة رئيس قسم رئيس شعبة أخرى حدد
6- الخبرة العملية: 5 سنوات فأقل من 5 - 10 سنوات من 11 - 15 سنة من 15 من 16 من
7- المجال الوظيفي: 🔲 اداري 🔲 تكنولوجيا المعلومات 🗖 اتصالات
□ خدمات جمهور □ أخرى حدد
8 - الفئة الوظيفية: درجة عليا درجة أولى درجة ثانية
9-مقدم الخدمة: 🔲 وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 🔲 وزارة المالية
ديوان الموظفين العام

القسم الأول: معلومات عامة

القسم الثاني: فيما يلي مجموعة من المحاور التي تدرس دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية ، يرجى التكرم باختيار الإجابة المناسبة بعد قراءة العبارات الآتية

	دم الخدمة	جهة نظر مق	خدمة من و	تفيدين من الـ	ور الأول: معرفة مستوى الثقافة التكنولوجية لدى المسا	لمد		
عد المعرفي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة								
بدرجاً قليلة جدا	بدرجة قليلة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة جدا	العبارة			
					يدرك المستفيد أهمية تطبيق المعاملات الإلكترونية			
					يدرك المستفيد خطوات وإجراءات عملية الدخول إلى	•		
					الخدمات الإلكترونية			
					يعرف المستفيد الأنظمة واللوائح التي تحكم			
					المعاملات الإلكترونية			
					يستطيع المستفيد استخدام أجهزة الحاسوب و			
					الشبكات اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية			
					يدرك المستفيد مزايا استخدام الخدمات			
					الإلكترونية			
					يتابع المستفيد التحديثات المتعلقة بالخدمات	•		
					الإلكترونية			
					يقرأ المستفيد السياسات المتعلقة بالخصوصية عند	•		
					استخدام الخدمات الإلكترونية.			
					يعي المستفيد مفردات التكنولوجيا مثل (الإنترنت –	•		
				<u> </u>	البريد الإلكتروني)			
				مقدم الخدمه	المهاري لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر	П		
					يستطيع المستفيد التعامل مع المشاكل التي تحدث	•		
					اثناء تطبيق المعاملات			
					يمتلك المستفيد مهارات استخدام الحاسب الالي	•		
					اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية			
					يمتلك المستفيد المهارات التي تؤهله لتطبيق	•		
					المعاملات بدون الحاجة إلى توضيح أو استفسار			
					يمتلك المستفيد مهارة استخدام البريد الإلكتروني	٠		
					يمتلك المستفيد مهارة التصفح عبر الإنترنت			
					يمتلك المستفيد المهارات اللازمة لتعبئة الطلبات	•		
					إلكترونيا			

	_
	.7
. يمثلك المستفيد مهارة استخدام نظام الدفع	.8
الإلكتروني	
. يستطيع المستفيد انشاء حساب إلكتروني خاص به	.9
لاستخدامه في الخدمات الإلكترونية.	
عد الأخلاقي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة	البع
· يتمتع المستفيد بخلق الامانة عند تطبيق ·	.1
الخدمات الإلكترونية	
· يبلغ المستفيد عن أي نشاط غير قانوني عند	.2
تطبيقه للمعاملات الإلكترونية	
. يمتنع المستفيد عن القيام بانتحال شخصيات	.3
أخرى	
· يثق المستفيد بدقة المعلومات التي توفرها	.4
الخدمات الإلكترونية.	
· يلتزم المستفيد بالإجراءات القانونية في تطبيق	.5
الخدمات الإلكترونية.	
· يلتزم المستفيد بالمصداقية عند تعبئة البيانات	.6
في الخدمات الإلكترونية	
. يتجنب المستفيد مخالفة الأنظمة ومحاولة تخطيها	.7
عد الاجتماعي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة	البع
. يرغب المستفيد بالتحول من النظم التقليدية إلى النظم	.1
الحديثة	
. يفضل المستفيد إجراء المعاملات يدويا	.2
. يرفض المستفيد إجراء المعاملات عبر الإنترنت	.3
· يتجنب المستفيد الدفع الإلكتروني عند تطبيق	.4
المعاملات	
. يثق المستفيد بسياسة الخصوصية عند تطبيق	.5
الخدمات الإلكترونية	
. يرى المستفيد عند تطبيقه للمعاملات الإلكترونية أنها	.6
تقلل الوقت والجهد	

			الخدمة	وزارة مقدمة ا	ور الثاني : واقع تطبيق الخدمات الإلكترونية في الر	المحو
بدرجة قليلة جدا	بدرجة قليلة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة جدا	العبارة	م.
					توجد خدمات إلكترونية تقدم للمواطنين في الوزارة	.1
					تزيد نسبة المعاملات الإلكترونية على المعاملات	.2
					التقليدية بدرجة واضحة	
					يرى المستفيد أن الخدمات الإلكترونية تراعي	.3
					معابير الجودة العالمية	
					يرى المستفيد أن الفترة الزمنية للحصول على	.4
					الخدمة مناسبة	
					يرى المستفيد أن الإجراءات المتبعة لإنجاز	.5
					معاملته واضحة وسهلة	
					يشعر المستفيد بالثقة والامان بشأن خصوصيته	.6
					عند استخدام الخدمات الإلكترونية	
					يرى المستفيد أن إجراءات تقديم الخدمة تتم في	.7
					الوقت المحدد	
					يتم إعلام المستفيد عند حدوث أي تحديثات على	.8
					الخدمات الإلكترونية	
					تتابع الوزارة التطور التكنولوجي لخدماتها	.9
					الإلكترونية بشكل مستمر .	
					يتوفر للمستفيد إمكانية أداء ومتابعة الخدمات	10
					الإلكترونية عن بعد.	
					يتوفر للمستفيد دليل لقواعد الممارسة الصحيحة	11
					للمعاملات الإلكترونية.	
					يوجد نظام خاص بالدفع الإلكتروني لتسهيل	12
					المعاملات التي تحتاج إلى رسوم مالية	
					توفر الوزارة خدمة الاستفسار عن الخدمات عبر	13
					الهاتف والإنترنت	
					تُنجز الخدمات الإلكترونية بشكل صحيح من أول	14
					مرَّه	

		توفر الوزارة أكثر من قناة ومنفذ لتقديم الخدمات	15
		الإلكترونية	
		تستجيب الوزارة لشكاوى المستفيدين بسرعة	16
		وفعالية	
		تفرض الوزارة رسوماً معقولة على خدماتها	17
		الإلكترونية	
		يوفر موقع الوزارة الإلكتروني وصول الأشخاص	18
		ذوي الإعاقة	

المحور الثالث : مدى توفر وسائل للتعريف بالخدمات الإلكترونية ونشر الثقافة الإلكترونية بين المستفيدين								
بدر قليلا	بدرجة قليلة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة جدا	العبارة	م.		
					يعتبر موقع الوزارة الإلكتروني وسيلة من وسائل إعلام المستفيدين بالخدمات الإلكترونية	.1		
					تستخدم الوزارة مواقع التواصل الاجتماعي كأحد وسائل نشر الخدمات الإلكترونية	.2		
					يمكن إعلام المستفيدين بالخدمات الإلكترونية عن طريق خدمة الرسائل القصيرة SMS	.3		
					تستخدم الوزارة البريد الإلكتروني كوسيلة من وسائل إعلام المستفيدين بالخدمات الإلكترونية	.4		
					يتم الاعلان في الصحف والتلفزيون عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارة.	.5		
					توجد نشرات توضيحية تشرح آلية استخدام الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارة.	.6		
					يتم عقد ندوات في الجمعيات الأهلية للتعريف بالخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارة .	.7		
					يتم عقد لقاءات صحفية عبر الاذاعة للحديث عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارة.	.8		
					يمكن تقديم برامج تلفزيونية خاصة للتعريف بالخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارة .	.9		

.10	تحرص الوزارة على تنفيذ ورش عمل توعوية لزيادة المعرفة بالخدمات الإلكترونية			
	تتوفر منشورات أو لوحات ارشادية أو مطوبات			
.11	للتوعية بالخدمات الإلكترونية			
10	تتوفر شاشة للعرض في مركز الخدمة توضح			
.12	الية استخدام الخدمات الإلكترونية			
.13	توجد نافذة أو زاوية مخصصة لتقديم الشكاوى			
.13	والاقتراحات على الموقع الإلكتروني للوزارة			
.14	يوجد هاتف/فاكس مخصص للشكاوى			
.14	والاقتراحات داخل الوزارة			
.15	يوجد مركز للجمهور يعالج كافة المشاكل التي			
	تواجه المنتفعين من الخدمات الإلكترونية			
.16				
	والخصوصية وسرية المعلومات			
.17	وجود البوابة الإلكترونية سهل الوصول للخدمات			
	الإلكترونية المقدمة من الدوائر الحكومية			
.18	توجد نافذة خاصة لعرض الفيديوهات والصور			
	المتعلقة بالخدمات الإلكترونية			
.19	تتوفر لدى الوزارة مؤشرات أداء لقياس مدى			
	نجاح تطبيق الخدمات الإلكترونية			
.20	توفر الوزارة بيئة عمل متكاملة ومترابطة لتقديم			
	الخدمات الإلكترونية			

### ملحق (3): الاستبيان بعد التحكيم



الجامعة الإسلامية – غزة عمادة الدراسات العليا كليسسة التجسسارة قسسم إدارة الأعمال

### الاستبيان

#### تحية طيبة وبعد ،،،

تقوم الباحثة بإعداد دراسة كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال بعنوان دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر متلقي الخدمة دراسة تطبيقية على الوزارات الحكومية – قطاع غزة

يمثل هذا الاستبيان أحد الجوانب المهمة في البحث، ويهدف إلى دراسة دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية، أرجو التكرم والإجابة على الأسئلة المطروحة وتزويد الباحثة بآرائكم القيمة من خلال وضع إشارة (X) على الإجابة التي ترونها ملائمة. كما تأمل الباحثة أن تغني إجاباتكم وترفع من المستوى البحث العلمي لهذه الدراسة. يرجى العلم أن جميع الأسئلة المطروحة ضمن هذا الاستبيان لأغراض البحث العلمي وأن إجاباتكم ستكون محاطة بالسرية الكاملة والعناية العلمية الفائقة.

شكرا لتعاونكم وحسن استجابتكم،،،

الباحثة سناء شحيبر

القسم الأول: معلومات عامة
يرجى الإجابة على الأسئلة التي تتضمن معلومات عامة بوضع إشارة (X)
1-ا <b>لجنس : 🗖</b> ذكر 👤 أنثى
<ul> <li>45 الفئة العمرية: □ أقل من 25 سنة □ من 25 إلى 35 سنة □ من 36 إلى 45 إلى 35 سنة □ أكثر من 45 سنة</li> </ul>
3- المؤهل العلمي: دبلوم فما دون بكالوريوس ماجستير دكتوراه
4- التخصص العلمي: 🔲 تجارة 🔃 تكنولوجيا معلومات 🦳 هندسة 🔝 أخرى
••••••
5 - المسمى الوظيفي:   وكيل/ وكيل مساعد مدير عام اناب مدير عام مدير عام مدير عام مدير عام المعبة مدير دائرة الميس قسم المعبة الخرى حدد المردى ح
6- الخبرة العملية: 5 سنوات فأقل من 5 - 10 سنوات من 11 - 15 سنة من 15 من 15 من 16 سنة فأكثر
7- المجال الوظيفي: 🔲 اداري 🔲 تكنولوجيا المعلومات 🔲 اتصالات
🗖 خدمات جمهور 🗖 أخرى حدد
8 - الفئة الوظيفية: درجة عليا درجة أولى درجة ثانية
9-مقدم الخدمة: 🔲 وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 🔲 وزارة المالية
ديوان الموظفين العام

#### القسم الثاني:

فيما يلي مجموعة من المحاور التي تدرس دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية، يرجى التكرم باختيار الإجابة المناسبة بعد قراءة العبارات الآتية

المحور الأول: معرفة مستوى الثقافة التكنولوجية لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة البعد المعرفي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة

تعريف البعد المعرفي/ يشتمل هذا البعد على المعلومات والمعارف التي ينبغي أن يمتلكها الفرد وتتعلق بمجال الحاسوب وتطبيقات التكنولوجيا وطرق التعامل معها وحدود استخدامها.

المستفيدين/ الموظفين في القطاع الحكومي والمستخدمين للخدمات الإلكترونية التي توفرها كل من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ، وزارة المالية وديوان الموظفين.

	درجة الموافقة						
العبارة	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا		
يدرك المستفيد أهمية تطبيق الخدمات الإلكترونية.							
يدرك المستفيد خطوات وإجراءات عملية الدخول إلى							
الخدمات الإلكترونية.							
يعرف المستفيد الأنظمة واللوائح التي تحكم							
المعاملات الإلكترونية ولديه إطلاع على قانون							
المعاملات الإلكترونية لسنة 2013م.							
يقرأ المستفيد التعليمات ودليل الإجراءات الخاص							
بالخدمة.							
يمتلك المستفيد المعرفة الكافية لاستخدام الإنترنت							
للاستفادة من الخدمات الإلكترونية.							
يدرك المستفيد مزايا استخدام الخدمات							
الإلكترونية.							
يتابع المستفيد التحديثات المتعلقة بالخدمات							
الإلكترونية.							
يقرأ المستفيد السياسات المتعلقة بالخصوصية عند							
استخدام الخدمات الإلكترونية.							
يعي المستفيد مفردات التكنولوجيا مثل (الحساب							
الإلكتروني – البريد الإلكتروني).							
	يدرك المستفيد أهمية تطبيق الخدمات الإلكترونية. يدرك المستفيد خطوات وإجراءات عملية الدخول إلى الخدمات الإلكترونية. يعرف المستفيد الأنظمة واللوائح التي تحكم المعاملات الإلكترونية لسنة 2013م. المعاملات الإلكترونية لسنة 2013م. يقرأ المستفيد التعليمات ودليل الإجراءات الخاص بالخدمة. يمتلك المستفيد المعرفة الكافية لاستخدام الإنترنت للاستفادة من الخدمات الإلكترونية. يدرك المستفيد مزايا استخدام الخدمات الإلكترونية. يتابع المستفيد التحديثات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية. يقرأ المستفيد السياسات المتعلقة بالخصوصية عند يقرأ المستفيد مفردات الإلكترونية.	جدا  يدرك المستفيد أهمية تطبيق الخدمات الإلكترونية. يدرك المستفيد خطوات وإجراءات عملية الدخول إلى الخدمات الإلكترونية. المعاملات الإلكترونية ولديه إطلاع على قانون المعاملات الإلكترونية لسنة 2013م. المعاملات الإلكترونية لسنة 2013م. يقرأ المستفيد التعليمات ودليل الإجراءات الخاص بالخدمة. يمتلك المستفيد المعرفة الكافية لاستخدام الإنترنت للاستفادة من الخدمات الإلكترونية. يدرك المستفيد مزايا استخدام الخدمات الإلكترونية. يتابع المستفيد التحديثات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية. يقرأ المستفيد السياسات المتعلقة بالخصوصية عند استخدام الخدمات الإلكترونية. يعي المستفيد مفردات التكنولوجيا مثل (الحساب	العبارة عبيرة المستقيد أهمية تطبيق الخدمات الإلكترونية. يدرك المستقيد خطوات وإجراءات عملية الدخول إلى الخدمات الإلكترونية. يعرف المستقيد الأنظمة واللوائح التي تحكم المعاملات الإلكترونية ولديه إطلاع على قانون المعاملات الإلكترونية لسنة 2013م. يقرأ المستقيد التعليمات ودليل الإجراءات الخاص بالخدمة. يمثلك المستقيد المعرفة الكافية لاستخدام الإنترنت للاستفادة من الخدمات الإلكترونية. يتابع المستقيد مزايا استخدام الخدمات الإلكترونية. يتابع المستقيد السياسات المتعلقة بالخصوصية عند السياسات المتعلقة بالخصوصية عند الستخدام الإكترونية. يعي المستقيد مفردات التكنولوجيا مثل (الحساب	العبارة كبيرة المستقيد أهمية تطبيق الخدمات الإلكترونية.  يدرك المستقيد خطوات وإجراءات عملية الدخول إلى الخدمات الإلكترونية. الخدمات الإلكترونية والديه إطلاع على قانون المعاملات الإلكترونية ولديه إطلاع على قانون المعاملات الإلكترونية لمننة 2013م. المعاملات الإلكترونية لمننة 2013م. يقرأ المستقيد التعليمات ودليل الإجراءات الخاص الخدمة. يمثلك المستقيد المعرفة الكافية لاستخدام الإنترنت ليدرك المستقيد مزايا استخدام الخدمات الإلكترونية. يتابع المستقيد التحديثات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية. يقرأ المستقيد السياسات المتعلقة بالخصوصية عند استخدام الإكترونية.	العبارة المستقيد أهمية تطبيق الخدمات الإلكترونية.  يدرك المستقيد خطوات وإجراءات عملية الدخول إلى الخدمات الإلكترونية.  يعرف المستقيد الأنظمة واللوائح التي تحكم المعاملات الإلكترونية لسنة واللوائح التي تحكم المعاملات الإلكترونية ولديه إطلاع على قانون يؤراً المستقيد التعليمات ودليل الإجراءات الخاص بالخدمة.  يمتلك المستقيد المعرفة الكافية لاستخدام الإنترنت للاستقادة من الخدمات الإلكترونية.  يتابع المستقيد التحديثات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية.  يقارا المستقيد السياسات المتعلقة بالخصوصية عند استخدام الإكترونية.  يعي المستقيد السياسات المتعلقة بالخصوصية عند استخدام الإكترونية.		

#### البعد المهاري لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة

تعريف البعد المهاري/ ويشتمل هذا البعد جميع أنواع المهارات التي ينبغي أن يمتلكها الفرد في مجال تكنولوجيا المعلومات، حيث يضم هذا البعد: المهارات العقلية كمهارات التفكير العلمي، ومهارة حل المشكلات، والمهارات العملية كمهارات التعامل مع جهاز الحاسوب وملحقاته واستخدام تطبيقاته.

يستطيع المستفيد التعامل مع المشكلات التي تحدث					
أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية.					
يتمتع المستفيد بمهارات استخدام الحاسب الآلي					
اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية.					
يمتلك المستفيد المهارات التي تؤهله لتطبيق					
الخدمات بدون الحاجة إلى توضيح أو استفسار.					
يمتلك المستفيد مهارة استخدام البريد الإلكتروني.					
يمتلك المستفيد مهارة التصفح عبر الإنترنت.					
يمتلك المستفيد المهارات اللازمة لتعبئة الطلبات					
إلكترونيا.					
يمتلك المستفيد مهارة استخدام برامج الدعم الفني.					
يمتلك المستفيد مهارة استخدام نظام الدفع					
الإِلكتروني.					
يستطيع المستفيد انشاء حساب إلكتروني خاص به					
لاستخدامه في الخدمات الإلكترونية.					
يمتلك المستفيد المهارة لإعادة كلمة المرور الخاصة					
به عند الحاجة أو عند فقدها.					
. الأخلاقي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر ه	مقدم الخدمة	لة			
<b>ف البعد الأخلاقي/</b> يشمل البعد الأخلاقي ترسيم الحدود ا	لأخلاقية للت	لتعامل مع	التكنولوجيا و	تطبيقاتها و	إلالنزام
وعدم تجاوزها ويركز على السلوك الأخلاقي ومعابيره عند ا	التعامل مع	م تطبيقات	تكنولوجيا الم	علومات	
تخدامها.					
يتمتع المستفيد بخلق الأمانة عند تطبيق الخدمات					
الإلكترونية.					
يبلغ المستفيد عن أي نشاط غير قانوني عند					
تطبيقه للمعاملات الإلكترونية.					
يمتنع المستفيد عن القيام بانتحال شخصيات					
أخرى.					
يثق المستفيد بنتائج العمليات التي توفرها الخدمات					
الإلكترونية.					
يلتزم المستفيد بالإجراءات القانونية في تطبيق					
المعاملات الإلكترونية.					
باترد المستفيد بالمصداقية عند تعبئة البيانات في					
يرم المسي بالمساب المساب المساب					
	يتمتع المستقيد بمهارات استخدام الحاسب الآلي اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية. وينتلك المستقيد المهارات التي تؤهله لتطبيق الخدمات بدون الحاجة إلى توضيح أو استفسار. يمتلك المستقيد مهارة استخدام البريد الإلكتروني. يمتلك المستقيد مهارة التصفح عبر الإنترنت. ويمتلك المستقيد المهارات اللازمة لتعبئة الطلبات الكترونيا. ويمتلك المستقيد مهارة استخدام برامج الدعم الفني. ويمتلك المستقيد مهارة استخدام برامج الدعم الفني. الإلكترونيا. ويمتلك المستقيد المهارة استخدام نظام الدفع ويمتلك المستقيد المهارة لإعادة كلمة المرور الخاصة ويمتلك المستقيد المهارة لإعادة كلمة المرور الخاصة بمعاد الحاجة أو عند فقدها. وعدم تجاوزها ويركز على الملوك الأخلاقي ترسيم الحدود الإلكترونية. وعدم تجاوزها ويركز على الملوك الأخلاقي توسيم الحدود الإلكترونية. ويتمتع المستقيد عن أي نشاط غير قانوني عند الطبيقه المعاملات الإلكترونية. ويمتع المستقيد عن القيام بانتحال شخصيات المخرى. ويثق المستقيد عن القيام بانتحال شخصيات الإلكترونية. ويتق المستقيد بنتائج العمليات التي توفرها الخدمات الإلكترونية. ويتق المستقيد بنتائج العمليات التي توفرها الخدمات الإلكترونية. ويتق المستقيد بنتائج العمليات التي توفرها الخدمات الإلكترونية. ويتق المستقيد بالإجراءات القانونية في تطبيق المعاملات الإلكترونية.	أثثاء استخدام الخدمات الإلكترونية. يتمتع المستقيد بمهارات استخدام الحاسب الآلي اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية. يمتلك المستقيد المهارات التي تؤهله لتطبيق الخدمات بدون الحاجة إلى توضيح أو استفسار. يمتلك المستقيد مهارة استخدام البريد الإلكتروني. يمتلك المستقيد المهارات اللازمة لتعبئة الطلبات الكترونيا. يمتلك المستقيد مهارة استخدام برامج الدعم الفني. يمتلك المستقيد مهارة استخدام برامج الدعم الفني. يمتلك المستقيد المهارة استخدام نظام الدفع الإلكتروني. يمتلك المستقيد المهارة الإعادة كلمة المرور الخاصة يمتلك المستقيد المهارة لإعادة كلمة المرور الخاصة به عند الحاجة أو عند فقدها. الأخلاقي لدى المستقيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدم يف البعد الأخلاقي أريشم الحدود الأخلاقية للينسبة المستقيد بخلق الأمانة عند تطبيق الخدمات الإلكترونية. الإلكترونية. يمتنع المستقيد عن أي نشاط غير قانوني عند مطبيقه للمعاملات الإلكترونية. يثق المستقيد بنتائج العمليات التي توفرها الخدمات المعاملات الإلكترونية. المعتملات الإلكترونية. المعتملات الإلكترونية.	أثثاء استخدام الخدمات الإلكترونية. يتمتع المستقيد بمهارات استخدام الحاسب الآلي يتمتع المستقيد بمهارات التي تؤهله لتطبيق اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية. الخدمات بدون الحاجة إلى توضيح أو استفسار. يمثلك المستقيد مهارة استخدام البريد الإلكتروني. يمثلك المستقيد المهارات اللازمة لتعبئة الطلبات ليمثلك المستقيد المهارات اللازمة لتعبئة الطلبات ليمثلك المستقيد مهارة استخدام برامج الدعم الفني. يمثلك المستقيد المهارة استخدام نظام الدفع الإلكتروني. يمثلك المستقيد المهارة لإعادة كلمة المرور الخاصة ليمثلك المستقيد المهارة لإعادة كلمة المرور الخاصة ليمثلك المستقيد المهارة لإعادة كلمة المرور الخاصة وعدم تجاوزها ويركز على السلوك الأخلاقي ترسيم الحدود الأخلاقية للتعامل مع تطبيقات تخدامها. الإلكترونية. يبتنع المستقيد بخلق الأمانة عند تطبيق الخدمات الإلكترونية. يبتنع المستقيد عن أي نشاط غير قانوني عند المجابية المستقيد عن القيام بانتحال شخصيات المجارية المستقيد بالإجراءات القانونية في تطبيق بلتزم المستقيد بالإجراءات القانونية في تطبيق بلتزم المستقيد بالإجراءات القانونية في تطبيق بلتزم المستقيد بالإجراءات القانونية في تطبيق	أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية. يتمتع المستقيد بمهارات استخدام الحاسب الآلي للزرمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية. للزرمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية. للخدمات بدون الحاجة إلى توضيح أو استفسار. يمثلك المستقيد مهارة استخدام البريد الإلكتروني. يمثلك المستقيد مهارة التصفح عبر الإنترنت. للإلكترونيا. يمثلك المستقيد مهارة استخدام برامج الدعم الفني. لاستخدامه في الخدمات الإلكترونية. لاستخدامه في الخدمات الإلكترونية. لاستخدامه في الخدمات الإلكترونية. لاستخدامه أو عند فقدها. لامتخدامه أو عند فقدها. لامتخدامه أو عند فقدها. لامتخدامه أو عند نقدها. لامتخدامه أو عند نقدها. لامتخدامها للمستقيد بدخلق الأمانة عند تطبيق الخدود الأخلاقية التعامل مع التكنولوجيا الم الإلكترونية. يتمثع المستقيد بخلق الأمانة عند تطبيق الخدمات لينغ المستقيد عن أي نشاط غير قانوني عند ليمتنع المستقيد عن القيام بانتحال شخصيات ليمتنع المستقيد عن القيام بانتحال شخصيات للإلكترونية. ليتترم المستقيد بالإجراءات القانونية في تطبيق للتماملات الإلكترونية.	لتناه استخدام الخدمات الإلكترونية.  يتمتع المستقيد بمهارات استخدام الحاسب الآلي للزمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية.  يمثلك المستقيد المهارات التي تؤهله لتطبيق الخدمات بدون الحاجة إلى توضيح أو استفسار.  يمثلك المستقيد مهارة استخدام البريد الإلكتروني.  يمثلك المستقيد مهارة التصفح عبر الإنترنت.  إلكترونيا.  يمثلك المستقيد مهارة استخدام برامج الدعم الفني.  يمثلك المستقيد مهارة استخدام نظام الدفع للإلكتروني.  يستطيع المستقيد المهارة لإعادة كلمة المرور الخاصة لاستخدامه في الخدمات الإلكترونية.  يمثلك المستقيد المهارة لإعادة كلمة المرور الخاصة له عند الحاجة أو عند فقدها.  الإلكترونيا المعاقيدين من الخدمة من وجهة نظر مقدم الخدمة ليف البعد الأخلافي/ يشمل البعد الأخلاقي ترسيم الحدود الأخلاقية للتعامل مع التكنولوجيا المعلومات لينا المستقيد بخلق الأمانة عند نطبيق الخدمات الإلكترونية.  يبتنع المستقيد عن أي نشاط غير قانوني عند المجارية المعاملات الإلكترونية.  يمتنع المستقيد عن أي نشاط غير قانوني عند المجارة المستقيد بالإجراءات القانونية في تطبيق

					يتجنب المستفيد مخالفة الأنظمة ومحاولة تخطيها.	.7
					يلتزم المستفيد بسياسية الخصوصية وأمن المعلومات	.8
					المرفقة مع المعاملة الإلكترونية.	
			دمة	مقدم الخ	الاجتماعي لدى المستفيدين من الخدمة من وجهة نظر	البعد
ع التي	راد والمجتم	بية على الأفر	بية والإيجا	ماعية السلا	ف البعد الاجتماعي/ يشمل البعد الاجتماعي الآثار الاجت	تعريذ
					عن التكنولوجيا وتطبيقاتها.	تتتج
					يرغب المستفيد بالتحول من النظم التقليدية إلى النظم	.7
					الإلكترونية.	
					يفضل المستفيد إجراء المعاملات يدويا.	.8
					لدى المستفيد تخوف من إجراء المعاملات عبر	.9
					الإنترنت.	
					يتجنب المستفيد الدفع الإلكتروني عند تطبيق	10
					المعاملات.	
					يثق المستفيد بسياسة الخصوصية عند تطبيق الخدمات	11
					الإلكترونية.	
					يرى المستفيد عند تطبيقه للمعاملات الإلكترونية أنها	12
					تقلل الوقت والجهد.	

المحور الثاني : واقع تطبيق الخدمات الإلكترونية في الوزارة مقدمة الخدمة							
	درجة الموافقة						
قليلة	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة	العبارة	م.	
جدا	میں۔	متوسعه	حبيره	جدا			
					توجد خدمات إلكترونية تقدم لكافة الفئات المستفيدة من	.1	
					خدمات الوزارة.		
					تغطي الخدمات الإلكترونية كافة الخدمات التقليدية	.2	
					الخاصة بالوزارة.		
					تلتزم الوزارة بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية	.3	
					الحكومية.		
					تلتزم الوزارة بسياسة أمن المعلومات عند تطوير	.4	
					الخدمات الإلكترونية.		
					يرى المستفيد أن الفترة الزمنية للحصول على الخدمة	.5	

مناسبة.	
	-
يرى المستفيد أن دليل الإجراءات المتبعة لإنجاز	.6
معاملته واضحة وسهلة.	_
يوجد دليل إجراءات واضح ومرفق لكل معاملة	.7
إلكترونية.	
يشعر المستفيد بالثقة والأمان بشأن خصوصيته عند	.8
استخدام الخدمات الإلكترونية.	
يرى المستفيد أن إجراءات تقديم الخدمة تتم في الوقت	.9
المحدد.	
يتم إشعار المستفيد من خلال البريد الإلكتروني	10
والرسائل القصيرة عن حالة الطلب بشكل آلي.	
يتم إعلام المستفيد عند حدوث أي تحديثات على	11
الخدمات الإلكترونية.	
تتابع الوزارة التطور التكنولوجي لخدماتها الإلكترونية	12
بشكل مستمر .	
يتوفر للمستفيد إمكانية أداء ومتابعة الخدمات	13
الإلكترونية عن بعد.	
يتوفر للمستفيد دليل لقواعد الممارسة الصحيحة	14
المعاملات الإلكترونية.	
يوجد نظام خاص بالدفع الإلكتروني لتسهيل الخدمات	15
التي تحتاج إلى رسوم مالية.	
توفر الوزارة خدمة الاستفسار عن الخدمات عبر الهاتف	16
والإنترنت.	
را مرت. تُنجز الخدمات الإلكترونية بشكل صحيح من أول مرَّه.	17
توفر الوزارة أكثر من قناة ومنفذ لتقديم الخدمات	18
الإلكترونية.	
تستجيب الوزارة لشكاوى المستفيدين بسرعة وفعالية.	19
تفرض الوزارة رسوماً معقولة على خدماتها الإلكترونية.	20
توفر الوزارة الخدمات الإلكترونية التي تسهل وصول	21
الأشخاص ذوي الإعاقة.	

		درجة الموافقة				
•	العبارة	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليا جد
	يعتبر موقع الوزارة الإلكتروني وسيلة من وسائل إعلام					
•	المستفيدين بالخدمات الإلكترونية.					
	تستخدم الوزارة مواقع التواصل الاجتماعي كأحد وسائل					
	نشر الخدمات الإلكترونية.					
	يمكن إعلام المستفيدين بالخدمات الإلكترونية عن					
	طريق خدمة الرسائل القصيرة SMS .					
	تستخدم الوزارة البريد الإلكتروني كوسيلة من وسائل					
	إعلام المستفيدين بالخدمات الإلكترونية.					
	يتم الإعلان في الصحف والتلفزيون عن الخدمات					
	الإلكترونية المقدمة من الوزارة.					
	توجد نشرات توضيحية تشرح ألية استخدام الخدمات					
	الإلكترونية المقدمة من الوزارة.					
	يتم عقد ندوات في الجمعيات الأهلية للتعريف					
	بالخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارة .					
	يتم عقد لقاءات صحفية عبر الإذاعة للحديث عن					
	الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارة.					
	يتم تقديم برامج تلفزيونية خاصة للتعريف بالخدمات					
	الإلكترونية المقدمة من الوزارة .					
.1	تحرص الوزارة على تتفيذ ورش عمل توعوية لزيادة					
	المعرفة بالخدمات الإلكترونية.					
	تتوفر منشورات أو لوحات إرشادية أو مطويات للتوعية					
	بالخدمات الإلكترونية.					
	تتوفر شاشة للعرض في مركز الخدمة توضح الية					
_	استخدام الخدمات الإلكترونية.					
	توجد نافذة أو زاوية مخصصة لتقديم الشكاوى					
<u> </u>	والاقتراحات على الموقع الإلكتروني للوزارة.					
	يوجد هاتف/فاكس مخصص للشكاوى والاقتراحات داخل الوزارة.					

.15	يوجد مركز للجمهور يعالج كافة المشاكل التي تواجه المنتفعين من الخدمات الإلكترونية.		
.16	يتوفر دليل يوضح سياسة الاستخدام والخصوصية وسرية المعلومات.		
.17	تسهل البوابة الإلكترونية الوصول للخدمات الإلكترونية المقدمة من الدوائر الحكومية.		
.18	توجد نافذة خاصة لعرض الفيديوهات والصور المتعلقة بالخدمات الإلكترونية.		
.19	تتوفر لدى الوزارة مؤشرات أداء لقياس مدى نجاح تطبيق الخدمات الإلكترونية.		
.20	توفر الوزارة بيئة عمل متكاملة ومترابطة لتقديم الخدمات الإلكترونية.		