



الجامعة الإسلامية
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

تقييم تجربة ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة

إعداد الباحثة
نهال رفيق حمدان أبو العيس

إشراف
الدكتور/ يوسف عبد عطية بحر

قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال
1433هـ - 2012م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم

الحكيم"

صدق الله العظيم .

(سورة البقرة: 22)

الإهداء

إلى أمي وأبي كل الاحترام

إلى إخوتي وأبنائهم الأعزاء

إلى وطني وأبنائه

أهدي بحشي هذا.

شكر وتقدير

قال تعالى ﴿وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ﴾ ﴿لقمان: ١٢﴾

وقال رسوله الكريم: "من لم يشكر الناس ، لم يشكر الله عز وجل"

- أتقدم بالشكر و العرفان لوالدي الحبيبين لمساندتهما لي طوال فترة الدراسة.
- أتقدم بالشكر و العرفان لجامعتي و لكل من ساندني فيها.
- أتقدم بالشكر و العرفان لأستاذي الدكتور / يوسف بحر الذي قدم لي الدعم و المساندة.
- أتقدم بالشكر الجزيل لجميع الأساتذة الذين ساهموا في تحكيم استبانة هذه الرسالة.
- أتقدم بالشكر و العرفان للدكتور/ وسيم الهاييل والدكتور/ وفيق الأغا لتفضلهما بمناقشة هذه الرسالة.

- أتقدم بالشكر لزملائي موظفي وزارة الحكم المحلي الذين ساندوني دائماً.
- أتقدم بالشكر لموظفي ديوان الموظفين العام الذين قدموا لي المعلومة.
- أتقدم بالشكر لزميلات الدراسة اللاتي قدمن لي المشورة.
- أتقدم بالشكر و الامتنان لكل من يتمنى لي الخير والتقدم.

والله اعلم
بما كنا عليه

الباحثة
نهال رفيق أبو العيس

قائمة المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
	الاستهلال	II
	الإهداء	III
	شكر وتقدير	IV
	قائمة المحتويات	V
	قائمة الجداول	X
	قائمة الأشكال	XII
	ملخص الدراسة باللغة العربية	XIII
	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	XIV
الفصل الأول الإطار العام للدراسة		
1.1	المقدمة	2
1.2	مشكلة الدراسة	3
1.3	فرضيات الدراسة	4
1.4	أهمية الدراسة	5
1.5	أهداف الدراسة	5
1.6	متغيرات الدراسة	6
1.7	الدراسات السابقة	7
1.8	التعليق على الدراسات السابقة	21
1.9	ما تضيفه الدراسة الحالية	22
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية		
2.1.1	المقدمة	25

26	مفهوم الإدارة الإلكترونية	2.1.2
29	أهداف الإدارة الإلكترونية	2.1.3
30	خصائص الإدارة الإلكترونية	2.1.4
30	أهمية الإدارة الإلكترونية	2.1.5
المبحث الثاني: مفهوم الحكومة الإلكترونية		
33	مفهوم الحكومة الإلكترونية	2.2.1
33	تطبيقات الحكومة الإلكترونية	2.2.2
34	نموذج الحكومة الإلكترونية	2.2.3
35	الصعوبات التي تواجه بناء حكومة إلكترونية	2.2.4
36	مقومات واستراتيجيات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية	2.2.5
38	فوائد الحكومة الإلكترونية	2.2.6
39	العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية	2.2.7
المبحث الثالث: المتطلبات الفنية و عناصر الإدارة الإلكترونية		
41	المتطلبات الفنية و عناصر الإدارة الإلكترونية	2.3.1
42	السلبيات المحتملة للإدارة الإلكترونية	2.3.2
43	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية	2.3.3
المبحث الرابع: أمن الإدارة الإلكترونية		
46	عناصر أمن المعلومات	2.4.1
47	العوامل المهددة لأمن المعلومات	2.4.2
48	المتطلبات الأمنية الواجب توافرها للتعامل الإلكتروني	2.4.3
المبحث الخامس: وظائف الإدارة الإلكترونية		
50	التخطيط الإلكتروني	2.5.1
51	التنظيم الإلكتروني	2.5.2
51	القيادة الإلكترونية	2.5.3

52	الرقابة الإلكترونية	2.5.4
الفصل الثالث تجربة ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة		
54	المقدمة	3.1
55	لمحة عن ديوان الموظفين العام بغزة	3.2
56	رسالة ديوان الموظفين العام بغزة	3.3
56	رؤية ديوان الموظفين العام بغزة	3.4
57	أهداف ديوان الموظفين العام بغزة	3.5
57	مهام ديوان الموظفين العام بغزة	3.6
60	الهيكل التنظيمي لديوان الموظفين العام بغزة	3.7
63	أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان الموظفين العام	3.8
64	أسباب تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان الموظفين العام	3.9
64	مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان الموظفين العام	3.10
64	الصعوبات التي تواجه ديوان الموظفين العام في عملية التحول الإلكتروني	3.11
64	تطبيقات ديوان الموظفين العام الإلكترونية	3.12
الفصل الرابع المبحث الأول: المنهجية والإجراءات		
70	المقدمة	4.1.1
70	منهجية الدراسة	4.1.2
71	طرق جمع البيانات	4.1.3
72	مجتمع الدراسة	4.1.4
72	عينة الدراسة	4.1.5
74	أداة الدراسة	4.1.6

74	الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث	4. 1.7
76	إجراءات تطبيق الدراسة	4. 1.8
المبحث الثاني: فحص صدق وثبات أداة الدراسة		
78	المقدمة	4. 2.1
78	صدق الاستبانة	4.2.2
78	4.2.2.1 صدق أداة الدراسة (المحكمين)	
79	4.2.2.2 صدق المقياس	
87	ثبات الاستبانة	4.2.3
87	4.2.3.1 طريقة التجزئة النصفية	
88	4.2.3.2 طريقة ألفا كرو نباخ	
المبحث الثالث: تحليل البيانات		
90	المقدمة	4.3.1
90	تحليل خصائص العينة	4.3.2
94	اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة	4.3.3
95	تحليل فقرات الدراسة	4.3.4
المبحث الرابع: اختبار الفرضيات		
112	4.4.1 اختبار الفرضية الأولى	
112	4.4.2 اختبار الفرضية الثانية	
113	4.4.3 اختبار الفرضية الثالثة	
114	4.4.4 اختبار الفرضية الرابعة	
115	4.4.5 اختبار الفرضية الخامسة	
116	4.4.6 اختبار الفرضية السادسة	

116	4.4.7 اختبار الفرضية السابعة	
الفصل الخامس النتائج والتوصيات		
122	مقدمة	5.1
122	نتائج الدراسة	5.2
124	توصيات الدراسة	5.3
125	الدراسات المقترحة	5.4
المراجع		
128	المراجع العربية	
129	الرسائل الجامعية	
130	النشرات وأوراق العمل والتقارير	
131	المواقع الإلكترونية	
132	ورش العمل	
133	مؤتمرات	
133	المقابلات الميدانية	
134	المراجع الأجنبية	
الملاحق		
137	خطاب الجامعة	
138	قائمة بأسماء المحكمين	
139	الاستبانة	
147	المقابلة	
153	نموذج شرح لتطبيق إلكتروني "برنامج الامتحانات المحوسب"	

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.	مجتمع و عينة الدراسة	73
2.	مقياس الإجابات	74
3.	أطوال الفترات	75
4.	الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: سهولة العمل اليومي	79
5.	الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني (الدقة في انجاز المهمات)	81
6	الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث (وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام)	82
7	الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع (السرعة في الإنجاز)	83
8	الصدق الداخلي لفقرات المحور الخامس (مهارات العاملين في ديوان الموظفين)	84
9	الصدق الداخلي لفقرات المحور السادس (سهولة التواصل مع المجتمع المحلي وموظفي الحكومة)	85
10	معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة	86
11	معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)	87
12	معامل الثبات (طريقة ألفا كرو نباخ)	88
13	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	90
14	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية (بالسنوات)	91
15	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	92
16	توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	93
17	اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)	94
18	تحليل الفقرات المحور الأول (سهولة العمل اليومي)	97
19	تحليل فقرات المحور الثاني (الدقة في انجاز المهمات)	100
20	تحليل الفقرات المحور الثالث (وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام)	103

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
21	تحليل الفقرات المحور الرابع (السرعة في الإنجاز)	105
22	تحليل الفقرات المحور الخامس (مهارات العاملين في ديوان الموظفين)	108
23	تحليل الفقرات المحور السادس (سهولة التواصل مع المجتمع المحلي و موظفي الحكومة)	110
24	تحليل محاور الدراسة مجتمعة	111
25	اختبار الفرضية الأولى (سهولة العمل اليومي)	112
26	اختبار الفرضية الثانية (الدقة في إنجاز المهمات)	113
27	اختبار الفرضية الثالثة (وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام)	114
28	اختبار الفرضية الرابعة (السرعة في الإنجاز)	115
29	اختبار الفرضية الخامسة (مهارات العاملين في ديوان الموظفين)	115
30	اختبار الفرضية السادسة (سهولة التواصل مع المجتمع المحلي و موظفي الحكومة)	116
31	نتائج اختبار t للفروق بين إجابات المبحوثين حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة تعزى إلى الجنس	117
32	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة تعزى إلى الفئة العمرية	118
33	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة تعزى إلى المؤهل العلمي	119
34	اختبار شففيه للفروق المتعددة بين المتوسطات حسب متغير المؤهل العلمي	119
35	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة تعزى إلى سنوات الخبرة	120

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1.	متغيرات الدراسة	7
2.	هيكل الادارة الالكترونية	27
3.	نظم قواعد البيانات	27
4.	خطوات الأعمال الالكترونية	28
5.	صفقات التجارة الالكترونية	29
6.	مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية	34
7.	الهيكل التنظيمي لديوان الموظفين العام	60
8.	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	91
9.	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية (بالسنوات)	92
10.	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	93
11.	توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	94

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تجربة ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة وذلك من خلال دراسة محاور الدراسة (سهولة العمل اليومي ، الدقة في إنجاز المهمات، وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام، السرعة في الإنجاز، مهارات العاملين في ديوان الموظفين، سهولة التواصل مع المجتمع المحلي و موظفي الحكومة) وعلاقتها بنجاح تطبيق التجربة الإلكترونية لديوان الموظفين العام بغزة.

واعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على جمع البيانات عن الظاهرة وتفسيرها، وتم استخدام برنامج SPSS الإحصائي لتحليل البيانات، وتم استخدام الاستبانة لاستطلاع عينة الدراسة، والمكونة من موظفي دوائر الشؤون الإدارية لجميع المؤسسات الحكومية من عام 2008 حتى عام 2011، والتي بلغ عددها 176 وهم مجتمع الدراسة ، وتم استرداد 164 استبانة حيث تم استخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من سهولة العمل اليومي ، الدقة في إنجاز المهمات ، وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام ، السرعة في الإنجاز ، مهارات العاملين في ديوان الموظفين ، سهولة التواصل مع المجتمع المحلي و موظفي الحكومة وقد تبين أن محاور تقييم تجربة ديوان الموظفين العام في قطاع غزة التي اعتمدت عليها الدراسة كانت جميعها لها أثر إيجابي على نجاح تجربة ديوان الموظفين الإلكترونية بنسبة جيدة.

وتوصلت الدراسة إلى بعض التوصيات والتي من شأنها الارتقاء بمستوى خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة، وذلك من خلال دراسة تحسين العلاقة مع مندوبي الوزارات المختلفة و الاهتمام بالتواصل و الدعم الفني و الجانب الإعلامي لخدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية. وكذلك توثيق كافة نشاطات ديوان الموظفين العام الإلكترونية، والتركيز على الكفاءات الموجودة بديوان الموظفين العام بغزة، وإعادة هيكلة الوظائف في ديوان الموظفين العام بغزة، كذلك ضرورة توفير الدعم المالي و المادي وذلك لإنجاح التطبيقات الإلكترونية المقدمة من ديوان الموظفين العام بغزة ، وأيضاً التركيز على الدورات التدريبية المختلفة وخصوصاً التركيز على تأهيل الموظف الحكومي بجانب تكنولوجيا المعلومات واستخدام الحاسوب والإنترنت.

Abstract

The study aimed to assess the Electronic Experience of the General Personnel Council in Gaza Strip by studying the main axes (ease of daily work, accuracy in completing tasks, the clarity of vision and message of the General Personnel Council, speed in delivery, the skills of workers in the office staff, ease of communication with the local community and government employees) and its relation with the successful electronic experience in the General Personnel Council.

The researcher adopted the descriptive analytical method, by which data was collected and interpreted. SPSS was used for the statistical analysis and a questionnaire to explore the sample of the study which consists of the staff of Administration departments of all governmental institutions from 2008 to 2011 which were 176 represents the population of the study, 164 were collected and the Census method was used to identify the population of the study.

The results showed that there is a significant relationship between ease of daily work, accuracy in completing tasks, clarity of vision and message of the General Personnel Council, speed in delivery, the skills of workers in the office staff, ease of communication with the local community and with the government employees. It was shown that the evaluative axes of the General Personnel Councils' experience in Gaza Strip, which was adopted by this study had a positive impact on their successful electronic experience.

Based on those findings, the study recommended the necessity of improving the relationship with the representatives of various ministries and paying attention of being in contact, offering technical support and services and to the E-Media in General Personnel Council. And documenting all the activities of the General Personnel Council, focusing on the competencies, re-structuring of posts, as well as the necessity of providing financial and material to support the electronic applications which was presented by the General Personnel Council in Gaza, and to focus on the different training courses especially on the rehabilitation of the official employees to use the information technology, computers and Internet.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة

1.2 مشكلة الدراسة

1.3 فرضيات الدراسة

1.4 أهمية الدراسة

1.5 أهداف الدراسة

1.6 متغيرات الدراسة

1.7 الدراسات السابقة

1.8 التعليق على الدراسات السابقة

1.9 ما تضيفه الدراسة الحالية

1.1 مقدمة

يشهد العالم اليوم ثورة هائلة في مجال التكنولوجيا غزت جميع المجالات واتجهت نحو تطبيقها في شتى الصور سواء أكان في المدارس أو المعاهد أو الجامعات أو في تنفيذ المشاريع وأصبحت الدول المتقدمة والدول اللاحقة في درب التقدم تطبق التكنولوجيا في العمل الحكومي وتجعله في مقدمة السلم، أي أنها تضع سياسة التطوير التكنولوجي في مقدمة برامجها وسياساتها تأكيداً منها أن تطبيق التكنولوجيا الحديثة في التعليم سوف يكون له مردوده القوي على المجتمع بأسره.

ويذكر إبراهيم (2004) أن من أبرز سمات هذه الثورة أنها عابرة لحدود الدول حيث يصعب على أية دولة حالياً أن تمنع التدفق الإعلامي و المعلوماتي القادم إليها من خارج حدودها من خلال شبكة الإنترنت، والأقمار الصناعية، والقنوات الفضائية وغيرها. ومن هذا المنطلق، تعد ثورة المعلومات والاتصالات من أهم تجليات ظاهرة العولمة التي تنامت بشكل كبير خلال العقدين الأخيرين.

لذا وجب علينا أن ندرك أهمية الثورة المعلوماتية المتدفقة الآن، وأن ندرك أثرها على موظفينا وعمالنا وأن ننشرها في مؤسساتنا الحكومية كانت أو الخاصة لأن من يتخلف عنها سوف يفقد الكثير الكثير من مقومات المواكبة والقدرة على المسيرة بل والأهم من ذلك أنه يفقد مكانته في مصاف الدول المتقدمة والمتحضرة.

ولا يمكن لنا أن نصل لهذه الدرجة إلا بالاهتمام الكبير بوسائل التكنولوجيا الحديثة داخل مؤسساتنا وأن تعمل الحكومات على الاهتمام بمثل هذه البرامج، ووضعها في مقدمة برامجها العليا.

إن المؤسسات لا تتغير من أجل التغيير نفسه بل تتغير لأنها جزء من عملية تطوير واسعة، ولأنها يجب عليها أن تتفاعل مع التغييرات والمتطلبات والضرورات و الفرص في البيئة التي تعمل بها (الحلو، 2011).

"ويلاحظ أن الإدارة الحديثة تأثرت بالتقدم في تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات. وأخذ التحول من الأساليب التقليدية في الإدارة الى الأساليب الإلكترونية سمة أساسية في العمل الإداري الحديث ولا يكاد اليوم مؤسسة حكومية أو تجارية أو تعليمية تستطيع انجاز أعمالها بدون استخدام شكل أو آخر من هذه التكنولوجيا" (الغوطي، 2006، ص14).

و"لقد فطر الله الكائن البشري على حب التغيير والانتقال من حال إلى حال وقد شهد التاريخ البشري تحولات كثيرة من أهمها: الثورة الزراعية والثورة الصناعية ثم الثورة المعلوماتية ولا شك أن التقدم العلمي الهائل في هذا الوقت له أثر كبير في حياة الناس ولقد أصبح الكون كله بفضل هذا العلم وكأنه قرية صغيرة فما يحدث على أي رقعة من سطح الأرض بل وعلى الكون كله يستطيع جميع سكان الكرة الأرضية معرفته ساعة وقوعه كل هذا بفضل تقدم العلم و المعرفة ووسائل الاتصالات الحديثة" (الفر،2008،ص2).

ومن هنا لا بد لنا أن نتوجه نحو العالمية في هذا المجال، ونتعرف على ما وقفت عليه هذه الدول ونستفيد من تجاربهم في تطبيق النافع لنا في مؤسساتنا.

وفي هذا البحث فإننا ندرس تجربة ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة ومدى نجاحها و تطويعها لخدمة الموظفين الحكوميين و ذوو العلاقة ؛ وستكون الدراسة مستفيضة لتقييم الخدمات الإلكترونية من العام 2008 وحتى تلك اللحظة ؛ ليكون ذلك لنا عوناً لنستفيد و نستفيد ذوو العلاقة بتطوير العمل و تصحيح المسار و المداومة على الرقي.

ويخلص البحث لمجموعة من النتائج و التوصيات والتي كان الهدف منها أن تكون موضوعية وهادفة لكل ما يخص جوانب تقديم الخدمات الإلكترونية.

1.2 مشكلة الدراسة

تزايدت حدة المنافسة في قطاع تقديم الخدمة الإلكترونية وتطويع التكنولوجيا لصالح الموظف الحكومي خلال السنوات القليلة الماضية مما استدعى ضرورة الاهتمام بالجوانب الإبداعية التي يكون في العادة مصدرها الأساسي وضوح الرؤية و الرسالة للمؤسسة واستغلال التكنولوجيا لتسهيل وإنجاز الأعمال.

ومؤسسات القطاع الحكومي مجبرة أن تتكيف وتتأقلم مع البيئة التي تتواجد فيها، ولا يتم التكيف والتأقلم إلا باستخدام التقنيات الحديثة والمعاصرة في إدارة الجودة و إدارة التغيير (الحو،2011).

لذا فإن التحول من النظم التقليدية في الخدمة إلى استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات ساهم في تطوير بيئة العمل وخلق ميزة تنافسية. ومن الملاحظ أن هناك استقطاباً للأطر البشرية المدربة تكنولوجياً من خلال القطاع الجامعي ومن داخله أيضاً. لذا فإن ديوان الموظفين العام بغزة يطبق التكنولوجيا في العديد من نشاطاته و التي تشمل التوظيف، تقييم الأداء ، الأرشيف الإلكترونية، المراسلات الإلكترونية، التدريب الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، معاملات الموظفين اليومية، امتحانات التوظيف الإلكترونية واستغل الموارد البشرية المدربة استغلالاً جيداً.

وعليه فإنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما مدى نجاح تجربة ديوان الموظفين العام الإلكترونية؟

وينبثق من السؤال الرئيسي عددا من الأسئلة الفرعية:

❖ **السؤال الأول:** ما هي الخدمات الإلكترونية التي يطبقها ديوان الموظفين العام ؟

❖ **السؤال الثاني:** ما مدى سهولة أو صعوبة التحول من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني في الخدمة؟

❖ **السؤال الثالث:** ما مدى وجود تصور واضح لتطبيق التكنولوجيا على آليات عمل ديوان الموظفين العام ؟

❖ **السؤال الرابع:** ما هي متطلبات النجاح للتحول للعمل الإلكتروني في ديوان الموظفين العام بغزة؟

❖ **السؤال الخامس:** ما مدى تطوير البنية التحتية في مركز تكنولوجيا المعلومات بديوان الموظفين العام لتطبيق الخدمات الإلكترونية؟

❖ **السؤال السادس:** هل التطبيقات الإلكترونية هي التطبيقات الرسمية المعتمدة في ديوان الموظفين العام بغزة؟

1.3 فرضيات الدراسة

❖ تؤثر سهولة إجراءات العمل تأثيراً ذو دلالة إحصائية على استخدام التطبيقات الإلكترونية عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

❖ تؤثر دقة إجراءات العمل تأثيراً ذو دلالة إحصائية على استخدام التطبيقات الإلكترونية عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

❖ يؤثر وضوح رؤية ديوان الموظفين العام ورسالته تأثيراً ذو دلالة إحصائية على استخدام التطبيقات الإلكترونية عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

❖ تؤثر سرعة إنجاز المهمات تأثيراً ذو دلالة إحصائية على استخدام التطبيقات الإلكترونية عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

❖ تؤثر مهارات العاملين التقنية تأثيراً ذو دلالة إحصائية على استخدام التطبيقات الإلكترونية عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

❖ تؤثر سهولة التواصل مع المجتمع المحلي وموظفي الحكومة تأثيراً ذو دلالة إحصائية على استخدام التطبيقات الإلكترونية عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

❖ توجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات المبحوثين حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة تعزى الى المتغيرات الشخصية التالية (الجنس، الفئة العمرية ، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

1.4 أهمية الدراسة

تتبلور أهمية الدراسة من خلال أربعة محاور وهى:

أهمية الدراسة بالنسبة للباحثة

هذه الدراسة طريق للباحثة لنيل درجة الماجستير وكذلك تعتبر صقل لخبرات الباحثة سواء الأكاديمية أو العملية. وهى طريق لربط المجال العملي بالجانب العلمي و تطبيقه على أرض الواقع من خلال دراسة التجربة الإلكترونية لديوان الموظفين العام ومن ثم تقديم المقترحات و التوصيات.

أهمية الدراسة بالنسبة لديوان الموظفين العام

تشكل هذه الدراسة مثلاً حياً لتطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع لديوان الموظفين العام، وتبرز أهميتها من حيث السرعة و الدقة و الإتقان وكذلك تواصل ديوان الموظفين العام مع المجتمع المحلي ودوره في ربط أواصر الاتصال بين المؤسسات الحكومية المختلفة. أهمية الدراسة بالنسبة للمكتبات

إن هذه الدراسة تضاف إلى مسيرة البحث العلمي و العمل الأكاديمي وتضاف الى إنجازات الجامعة الإسلامية و مكتبتها العلمية.

أهمية الدراسة بالنسبة للمجتمع المحلي

تتبع أهمية هذه الدراسة بالنسبة للمجتمع المحلي في أنها تناقش محوراً جديداً من محاور الربط بين المجتمع الفلسطيني و الخدمات الحكومية والتي تتمثل بديوان الموظفين العام. ولذا فإن هذه الدراسة يمكن تطبيق مقترحاتها و نتائجها في مناح أخرى من المجتمع مما يعود بالنفع على المجتمع الفلسطيني ككل.

1.5 أهداف الدراسة

- ❖ إبراز دور ديوان الموظفين العام في التحول من النظم التقليدية في سير العمل إلى النظم الإلكترونية.
- ❖ تقديم مجموعة من التوصيات و الاقتراحات التي سوف تساهم في رفع كفاءة الأنظمة وكذلك آلية استخدامها.

- ❖ المقارنة بين النظم التقليدية في العمل وسليبياتها و النظم الإلكترونية الحديثة.
- ❖ بيان أثر الإدارة الإلكترونية في أداء موظفي ديوان الموظفين العام بصفة عامة.

1.6 متغيرات الدراسة

• المتغير التابع

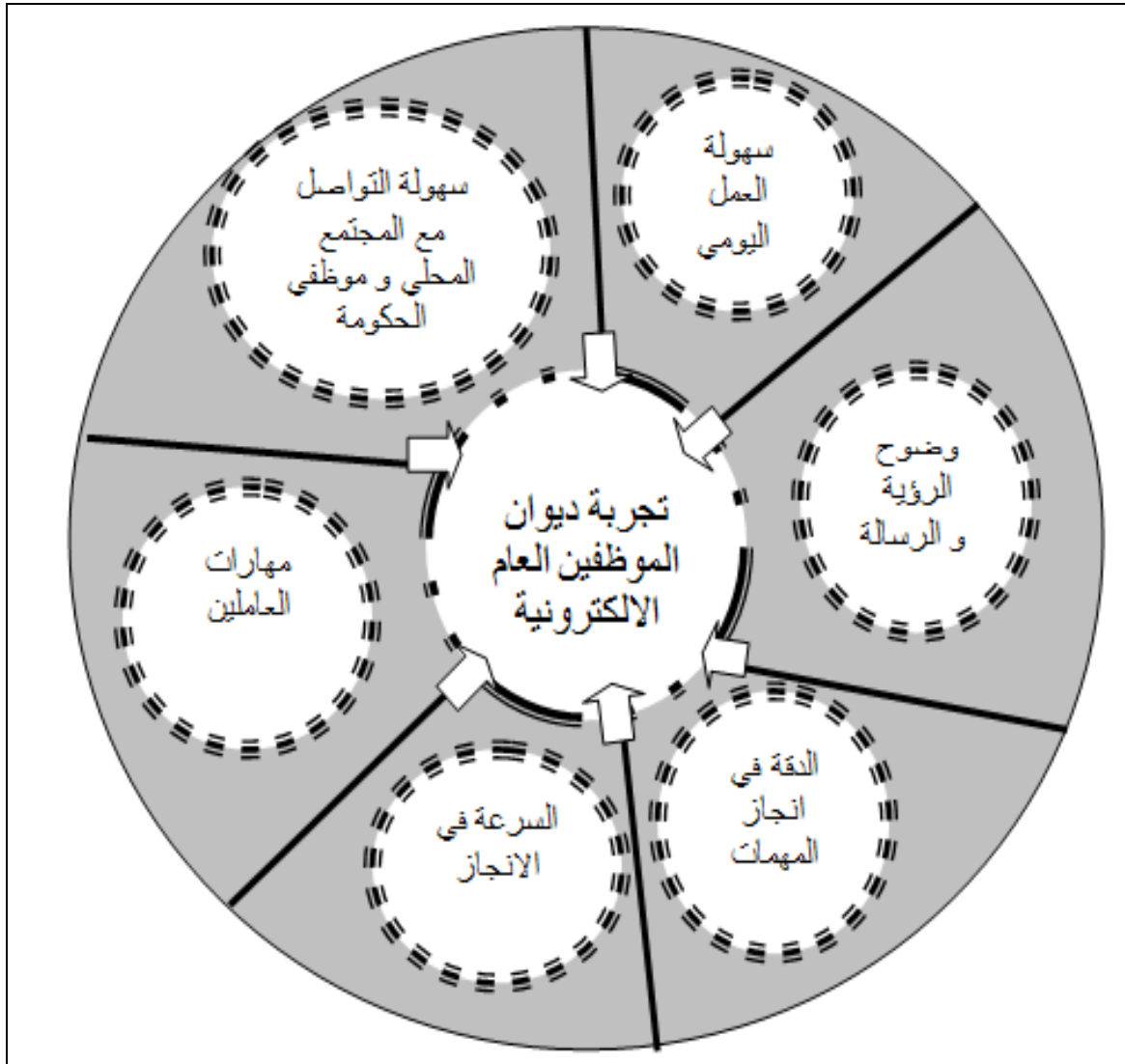
تجربة ديوان الموظفين العام الإلكترونية واستخدام التطبيقات الإلكترونية.

• المتغيرات المستقلة

تشتمل الدراسة على المتغيرات المستقلة المتمثلة بأبعاد التقييم لنجاح التجربة الإلكترونية لديوان الموظفين العام من جميع الجوانب للجهات المستفيدة من الخدمات بما يتضمن:

- ❖ سهولة العمل اليومي.
- ❖ الدقة في إنجاز المهمات.
- ❖ وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام.
- ❖ السرعة في الإنجاز.
- ❖ مهارات العاملين في ديوان الموظفين.
- ❖ سهولة التواصل مع المجتمع المحلي وموظفي الحكومة.
- وحيث أن الجهات المستفيدة من التطبيقات الإلكترونية يمكن حصرها في:
- ❖ الموظفين العاملين بديوان الموظفين العام .
- ❖ طالبي الوظائف.
- ❖ الموظفين المتقاعدين.
- ❖ المؤسسات ذات العلاقة.

شكل رقم (1.1): متغيرات الدراسة



المصدر: صممت بمعرفة الباحثة، 2011

1.7 الدراسات السابقة

❖ أولاً : الدراسات المحلية

1. دراسة أبو سبت (2005) بعنوان : "تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات لدى متخذي القرارات في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"

هدفت الدراسة إلى تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات لدى متخذي القرارات في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

توصلت الدراسة إلى وجود فروق في مكونات نظم المعلومات الإدارية لصالح الجامعة الإسلامية، ووجود تقنيات حديثة بشكل عام في مكونات نظم المعلومات في الجامعات الفلسطينية جعلت

المستخدمين يعتمدون عليها اعتماداً كلياً في صنع القرارات. كما أظهرت الدراسة أن نظم المعلومات الحالية لا ترتقي إلى مستوى الأنظمة الخبيرة حيث أنها لا تعطي حلولاً للمشكلات وغير متصلة مع بعضها ولا ترتبط بمراكز إحصاء داخل أو خارج الوطن. أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير ورفع كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، وذلك تبعاً للمستحدثات التكنولوجية الحديثة والاستمرار في تطوير المستوى التنظيمي لدوائر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.

كما أوصت الدراسة بزيادة جودة المعلومات، وتحديث بيانات نظم المعلومات وربطها بمراكز إحصائية والعمل على رفع كفاءة العاملين في تلك الأنظمة.

2. دراسة أبو رحمة (2005) بعنوان : " نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شئون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة في إدارات شئون الموظفين بوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة ، وتقييم مجالات استخدامها وتحليلها بغرض الكشف عن الصعوبات التي تواجه تلك النظم وتحد من كفاءتها وفعاليتها.

توصلت الدراسة إلى أهمية الدور الذي تلعبه نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة في تحقق الأهداف المرجوة في إدارات شئون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.

أوصت الدراسة بضرورة اهتمام كافة إدارات شئون الموظفين بالاستفادة من التقنيات الحديثة لحفظ الملفات وضمانة التنسيق والتعاون بينها وبين ديوان الموظفين لتوجيه استخدام نظم معلومات الموارد البشرية نحو مجالات أوسع كالتخطيط والتطوير بما يضمن حسن استخدام العنصر البشري كاختيار الأفراد ذوي الكفاءة لشغل الوظائف وتحفيزهم ومكافأتهم على جهودهم.

كما أوصت الدراسة بضرورة اهتمام الإدارة العليا بتوفير الدعم المالي المطلوب لتزويد إدارات شئون الموظفين بالأجهزة والمعدات اللازمة لإنشاء وتشغيل نظم معلومات الموارد البشرية باستخدام الحاسب الآلي .

3. دراسة الغوطي (2006) بعنوان : "متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توفر متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في فلسطين. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود غموض وقصور في مفهوم الحكومة الإلكترونية ، وعدم توفر الكفاءات البشرية بالشكل المطلوب.

أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالكفاءات البشرية وتنميتها و الاهتمام بالبنية التحتية ووضع الخطط في جميع المؤسسات الحكومية وإعطائها الدعم القانوني والتشريعي اللازم لذلك ، لتحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

4. دراسة الدهدار (2006) بعنوان : "العلاقة بين التوجه الاستراتيجي لدى الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية وميزتها التنافسية"

هدفت هذه الدراسة التي أجريت على الجامعات الفلسطينية في غزة إلى تحليل العلاقة بين بعض متغيرات التوجه الاستراتيجي و التزام الإدارة العليا بالتخطيط الاستراتيجي ،و معدلات الابتكار والتغير التكنولوجي في مجال التعليم الإلكتروني وتقديم الخدمة الالكترونية للموظفين.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع متغيرات التوجه الاستراتيجي والميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي في قطاع غزة.

أوصت الدراسة بضرورة أن تعتمد الجامعات أساليب وأدوات علمية لتحسين الخدمات المقدمة للموظفين بشكل مستمر .

5. دراسة المصري (2007) بعنوان: "متطلبات استخدام التوقيع الإلكتروني في إدارة مراكز تكنولوجيا المعلومات في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات استخدام التوقيع الإلكتروني في إدارة مراكز تكنولوجيا المعلومات في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ، وإلى توضيح أهمية الحفاظ على أمن المعلومات واستخدام التقنية المتطورة في حماية الخصوصية خلال المراسلات الإلكترونية.

توصلت الدراسة إلى أن تقنية التوقيع الإلكتروني لا تستخدم في مراكز تكنولوجيا المعلومات في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ، وأن المعدات والبرمجيات الأمنية المستخدمة في مراكز تكنولوجيا المعلومات بحاجة إلى تحديث لتكون قادرة على حماية المعلومات الإلكترونية بكفاءة.

أوصت الدراسة بضرورة اعتماد المراسلات الإلكترونية الرسمية باستخدام التوقيع الإلكتروني و تحديث المعدات الأمنية وتطوير البرمجيات المستخدمة في مراكز تكنولوجيا المعلومات ، تخصيص موازنة سنوية خاصة بأمن المعلومات ،و تدريب وتطوير موظفي مراكز تكنولوجيا المعلومات في مجال أمن المعلومات واستخدام التوقيع الإلكتروني في مراكز تكنولوجيا المعلومات .

6. دراسة زعرب (2008) بعنوان : "الأتمته ودورها في تحسين أداء إدارات شئون الموظفين في الوزارات الحكومية بقطاع غزة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأتمته ودورها في تحسين أداء إدارات شئون الموظفين في

الوزارات الحكومية بقطاع غزة البالغ عددها (22) وزارة من واقع (23) وزارة، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي عن طريق عينة الحصر الشامل لكل من المدراء، ونوابهم ورؤساء الأقسام (البالغ عددهم 110) .

توصلت الدراسة إلى:

- أن درجة تطبيق أو استخدام عناصر الأتمته مقبولة بشكل عام في الوزارات الحكومية.
- أن الأتمته تسهم في تخطيط واستقطاب واختيار وتقييم وتحديد الاحتياجات التدريبية للموارد البشرية في الوزارات الحكومية بشكل جيد.
- أوصت الدراسة بضرورة:
- أن يتم الاعتماد على الأتمته في عملية التخطيط ، استقطاب واختيار وتقييم الموارد البشرية في الوزارات الحكومية.
- أن يتم الاعتماد على الأتمته في تحديد الاحتياجات التدريبية للموارد البشرية في الوزارات الحكومية لكي تستوعب التطورات الحديثة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات.
- الاهتمام بإزالة المعوقات التي تحد من استخدام الأتمته من خلال الاهتمام بالتدريب التقني ووضع الخطط المناسبة لتطبيقها.

7. دراسة عمار (2009) بعنوان : "مدى امكانية تطبيق الادارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الاقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين "

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين بمكتب غزة الاقليمي وذلك من خلال التعرف على مدى توفر متطلبات نجاحها من الامكانيات المالية و المادية و التقنية.

توصلت الدراسة إلى أن استخدام الإدارة الإلكترونية يحسن أداء العاملين، وأن هناك التزام ودعم من قبل الادارة دائماً في مواكبة المستجدات التقنية وحرصها على تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً لاستخدام الإدارة الإلكترونية.

أوصت الدراسة بضرورة زيادة الدعم المالي لتدريب الموظفين على المعدات التكنولوجية و ضرورة توافر الدورات التدريبية لمواكبة التقدم التكنولوجي وكذلك ضرورة تشجيع القيادات و الكفاءات التكنولوجية.

8. دراسة أبو عمر (2009) بعنوان : "فاعلية نظم المعلومات الادارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين"

هدفت هذه الدراسة الى قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الادارية المحوسبة وأثرها في قدرة المصارف العاملة في فلسطين على ادارة أزماتها.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية ذات دلالة احصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية وبين قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة الأزمات يفسره فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والباقي يعود لعوامل أخرى.

أوصت الدراسة بضرورة تطوير نظم إدارة أمن المعلومات وتخزينها مباشرة في أماكن آمنة ، وضرورة توفير أجهزة احتياطية جاهزة للاستخدام تدخل على الخدمة مباشرة في حالة عطل الأجهزة لأي سبب من الأسباب، وإنشاء نظم معالجة كوارث فعالة وضرورة إنشاء فرق عمل مهمتها رصد مواطن الضعف.

9. دراسة أبو أمونه (2009) بعنوان : "واقع ادارة الموارد البشرية إلكترونياً E-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية- قطاع غزة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامية في قطاع غزة ، والتعرف على وضوح أهمية إدارة الموارد البشرية إلكترونياً لدى المستويات الإدارية المختلفة.

توصلت الدراسة إلى أن البنية التحتية لمراكز تكنولوجيا المعلومات تعتبر كافية عملياً لهذا التحول ، على الرغم من وجود عجز مالي لدى كافة الجامعات ، واختلاف أولويات المراكز تبعاً لسياسة الإدارة العليا وأولوياتها وظهر من النتائج تميز الجامعة الإسلامية في هذا المجال.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز وظائف وأنشطة E-HRM الفلسطينية ومن أهمها ضرورة التنسيق والتعاون بين الجامعات فيما يخص التحول إلى الإدارة الإلكترونية وإعطاء الأولوية لعملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية وأيضاً توفير الدعم المالي لمراكز تكنولوجيا المعلومات للحصول على اعتماد قانوني للتوقيع الإلكتروني.

❖ ثانياً: الدراسات العربية

10. دراسة الكساسبة (2004) بعنوان : "دور تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة عمليات الأعمال دراسة ميدانية على شركة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن"

جاءت هذه الدراسة للتعرف على درجة تأثير تقنيات المعلومات المستخدمة في الشركات (شركة الاتصالات الأردنية)، وقدرات تكنولوجيا المعلومات في إعادة الهندسة.

وقد توصلت الدراسة إلى أن:

- 63% من الشركات المبحوثة قد نفذت برامج إعادة الهندسة لعملياتها أو بدأت بتنفيذها.
- 28.3% من الشركات المبحوثة تخطط لإعادة هندسة جميع عملياتها أو بعضها.
- العمليات التي تتم إعادة هندستها ترتبط بقواعد البيانات المشتركة وبرمجيات العمل الجماعي والنظم والخبرة وقدرات التكامل والقدرات الجغرافية.
- أوصت الدراسة بضرورة تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات ودورها في إعادة الهندسة في شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن.

11. دراسة الرشيد (2007) بعنوان: "تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية"

هدفت هذه الدراسة الى تحديد مفهوم متكامل لتنمية الموارد البشرية وخصائصها وأهدافها في إدارة شئون الأفراد و العاملين في الأمن العام بالسعودية ، إضافة الى بيان معايير نجاح تنمية الموارد البشرية وخصائصها وأهدافها في إدارة شئون الأفراد والعاملين في الأمن العام.

توصلت الدراسة إلى أن ادارة شئون الضباط بالأمن العام ساهم في تنمية الموارد البشرية وأن هناك مبررات تدعو للتحويل للعمل بالإدارة الالكترونية بالأمن العام وأن الإدارة الإلكترونية تزيد من إنتاجية العاملين بإدارات العاملين في تنمية الموارد البشرية.

أوصت الدراسة بضرورة سن اللوائح و النظم التي تدعو الى تطبيق الإدارة الإلكترونية وترسيخ الأساليب الحديثة في تنمية الموارد البشرية.

12. دراسة الجديّة (2008) بعنوان: "مستوي استخدام أدوات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وأثره على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة"

هدفت الدراسة الى استكشاف مدى استخدام أدوات الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات وأثر استخدامها على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية الأردنية.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين مستوى استخدام أدوات والأداء الكلي للأعمال وبين مستوى استخدام الإنترنت والعمل بروح الفريق الواحد.

أوصت الدراسة بضرورة:

- تفعيل استخدام أدوات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بين الوحدات التنظيمية لما له من أثر على تسهيل و تسريع العمليات.

- الاستغلال الأمثل لشبكات الانترنت بالتعامل مع الموردين و الزبائن باعتبارها من أهم الموارد الاستراتيجية المنخفضة التكاليف كمصدر أساسي لتحقيق ميزة تنافسية .

- المواءمة بين امتلاك أجهزة الحاسوب المتطورة وبين الاستفادة من طاقات وامكانات هذه الأجهزة باستغلال طاقتها القصوى في أداء الأعمال لتحقيق الهدف الرئيسي من امتلاكها على أنه استثمار للموارد وليس امتلاكاً للأثاث الفاخر.

13. دراسة الذيابي (2008) بعنوان: "تقنية المعلومات ودورها في تطوير إجراءات العمل الإداري في الأجهزة الأمنية"

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على تقنية المعلومات المستخدمة في أعمال حرس الحدود بجدة، والتعرف على مدى التوظيف والاستفادة من هذه التقنيات في تطوير إجراءات العمل الإداري و التعرف على معوقات استخدام تقنية المعلومات في تطوير اجراءات العمل الإداري.

توصلت الدراسة إلى أن هناك توظيف لتقنيات المعلومات في تطوير إجراءات العمل الإداري. كذلك يوجد هناك خمس تقنيات تستخدم في أعمال حرس الحدود تتمثل في : الحاسب الالى، الاتصال الهاتفي و الفاكس الهاتف المحمول، شبكات الاتصال المحلية. واستنتجت الدراسة الى أن هناك ضعفاً في نظام الحماية والمعلومات.

أوصت الدراسة بضرورة وجود نظام حماية فعال للبيانات و المعلومات ولا بد من دعم وتشجيع القيادات لتطبيق تقنية المعلومات والاهتمام بالخطط المستقبلية لتفعيل تطبيق تقنية المعلومات وتوفير دورات تدريبية تخصصية للعاملين.

14. دراسة المغيرة (2010) بعنوان: "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية "

هدفت الدراسة إلى التعرف على المعوقات المتعددة التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري في وزارة الداخلية. توصلت الدراسة إلى أن:

- قلة دعم الإدارة العليا لنشاطات الإبداع والابتكار لدى الموظفين.
- قلة الحوافز المالية المقدمة للموظفين تعتبر من المعوقات للإبداع.
- الاعتماد على الخبرات الشخصية في إدارة العمل، وتعتبر من أهم المعوقات التنظيمية.

أوصت الدراسة بضرورة:

- تعديل الأنظمة الإدارية وجعلها أكثر مرونة بما يتواءم مع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومحاولة القضاء على المركزية وإتاحة الفرصة للمرؤوسين للمشاركة في اتخاذ القرار مع بيان اختصاص كل إدارة فيما يتعلق بإجراءات العمل.

- إيجاد بنية تحتية متكاملة ومتطورة، مع تكثيف الدورات التدريبية في مجال التقنية والعمل على إيجاد وسائل أمن وحماية المعلومات.
- العمل على توفير الحوافز المالية للموظفين، وتوفير الدعم المالي المناسب لتوفير الأجهزة والتقنيات الحديثة.
- دعم نشاطات الإبداع والابتكار لدى الموظفين والعمل على زيادة الوعي والمعرفة التقنية، ومساعدة الموظف على الشعور بالأمان الوظيفي وعدم الخوف من التغيير.

15. دراسة القحطاني (2010) بعنوان: "مجالات تطبيق التعاملات الإلكترونية و معوقاتهما في إمارة الرياض"

- هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مجالات تطبيق التعاملات الإلكترونية ومعوقاتهما في إمارة منطقة الرياض، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي المسحي عن طريق استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات.
- توصلت الدراسة إلى أن أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على أهمية وعي العاملين بالتعاملات الإلكترونية في إمارة الرياض و أن هناك مجالات لتوظيف التعاملات الإلكترونية في إمارة الرياض.
- أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتوعية القيادات الإدارية في إمارة الرياض بجدوى التعاملات الإلكترونية وضرورة توفير دورات تدريبية واستقطاب أصحاب الكفاءة.

❖ ثالثاً : الدراسات الأجنبية

16.Baloh & Trkman (2003) : "Influence of Internet and Information technology on Work and Human Resource Management"

- هدفت هذه الدراسة التي أجريت في سلوفينيا إلى بيان أثر الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات في حياتنا وكيفية الاتصال والتعلم والعمل و كيفية تغيير الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات لنمط حياة الإنسان الاجتماعية وطريقة تفكيره وأثر ذلك التغيير على العمل وإدارة الموارد البشرية.
- توصلت الدراسة إلى أن الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات يستخدمان بشكل كبير في المجالات التالية:

- أنماط عمل جديدة نشأت بفعل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمشاريع الموجهة.
- استخدام أنظمة الاتصالات تكنولوجيا المعلومات لتدريب وتطوير الموظفين وتحفيزهم.
- تغيير بيئة عمل المنظمات وتوجيهها نحو العولمة.

- تغيير نمط القيادة في المنظمات زيادة التفويض.
 - تغيير هيكلية المنظمات نتيجة التوجه نحو تخفيض حجم القوي العاملة والتسطح الهيكلي.
 - استخدام واسع لعمليات الاستقطاب والاختيار للموظفين.
 - تغيير وظائف الأفراد وإجراءات العمل.
 - تغيير طرق إدارة المعلومات واستغلال المعرفة.
- أوصت الدراسة بما يلي:
- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول هذا الموضوع ، خاصة أن الدراسة تشمل كل جوانب التغيير الناشئة نتيجة تطور مجال الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات.
 - عدم اهمال التغيير الناتج بسبب استخدام تكنولوجيا الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات واستغلاله بشكل واسع لزيادة كفاءة المنظمة باعتباره توجه جديد في المنظمات وبيئة العمل.
 - استغلال التغيير الناتج من ثورة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات لتحقيق بيئة تنافسية للمنظمة و خلق فرص عمل جديدة ضمن بيئة سريعة التغيير.

17. Gilbert and Balestrini (2004) : "Barriers and Benefits in the Adoption of E-Government"

هدفت هذه الدراسة التي أجريت في بريطانيا إلى مناقشة الأسباب المختلفة التي تجعل اختيار الخدمة الالكترونية لأداء الخدمات الحكومية أكثر قبولاً من الطرق التقليدية لتقديم هذه الخدمات ، حيث تقوم الدراسة بدراسة العوامل المتعلقة باتخاذ القرار عندما يفكر الناس و يقيمون استخدام الخدمات الحكومية مباشرة ، أي بطريقة إلكترونية.

توصلت الدراسة إلى أن:

- جميع العوامل ما عدا (التفاعل) ذات علاقة مع الرغبة والاستعداد لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية.
 - وأن هناك علاقة قوية بين الرغبة في استخدام خدمات الحكومة مباشرة وعوامل الوقت والسرية والثقة.
- أوصت الدراسة بضرورة إجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول هذا الموضوع .

18. Ruel & others (2004) : "E-HRM : Innovation or Irritation"

هدفت هذه الدراسة التي أجريت في هولندا إلى إجراء دراسة استكشافية تجريبية أجريت على خمس شركات ضخمة مثل

واقع استخدامها لوظائف E-HRM باستخدام تكنولوجيا الويب. وقام الباحث من خلال هذه الدراسة بالتعرف على مفاهيم E-HRM من خلال هذه الشركات و مدى استخدامها عالمياً ومدى استفادة المنظمة من تطبيقاته.

توصلت الدراسة إلى أن :

- التوجه نحو E-HRM مرتبط بشكل وثيق بعمليات المنظمة وتوجهاتها نحو العولمة.
- هناك فجوة بين E-HRM كمفهوم تقني من جهة ، وبين استعمال وتبني الإدارة والمديرين لها وهذا يؤدي إلى تعطيل الاستفادة من مميزات E-HRM.
- من المفترض أن تساعد E-HRM في تخفيض التكاليف كأحد فوائدها الرئيسية، لكن من خلال الدراسة اتضح أن هذا التخفيض لم يكن سوى في تخفيض عدد الأفراد العاملين في إدارة الموارد البشرية في الغالب قابله زيادة في وظائف جديدة نتيجة استخدام التكنولوجيا.
- تمكين الموظفين من ممارسة بعض وظائف الموارد البشرية بأنفسهم.
- تستخدم الشركات E-HRM لتحقيق التوحيد والتكامل للمعلومات مما يساعدها بلعب دور عالمي ومحلي مميز.
- تحقق E-HRM التكامل الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية مع استراتيجية المنظمة.

أوصت الدراسة بما يلي :

- ضرورة تغيير عقلية المدراء والموظفين ، لتفهم فائدة وأهمية E-HRM.
- ضرورة وضوح الأهداف والاستراتيجيات لدى المنظمة لضمان عدم حصول تعارض مع التغيير.
- أن E-HRM هي ابتكار يجب عدم اغفال أهميته ، سواء للإدارة أو للأفراد ، مع الأخذ بعين الاعتبار طبيعة عمل المنظمات المختلفة تجعل من الصعب وضع أنظمة محددة يتم تطبيقها على الكل.
- إجراء المزيد من الدراسات حول E-HRM التي تهدف إلى التعرف على كونها عملية نمو أو تخطيط و كيفية تنفيذها ، و ما هي العوامل المؤثرة على المدى البعيد وكيفية تأثيرها على دور إدارة الموارد البشرية.

19. Stone & others (2006) : "Factors Affecting the Acceptance and Effectiveness of Electronic Human Resource Systems"

هدفت هذه الدراسة والتي أجريت في أمريكا إلى تحديد العوامل المؤثرة في قبول وكفاءة أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية، ومدى تأثيرها على وظائف الموارد البشرية. وقام الباحث بتقديم نموذج يضم أربع عوامل اعتبرها الأكثر تأثيراً وهي:

■ تدفق المعلومات.

■ التدخل الاجتماعي.

■ التحكم الواعي.

■ مدى تقبل النظام.

توصلت الدراسة إلى أنه بالرغم من أن أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية قد تكون فعالة لدى كل من المنظمة والأفراد إلا أنها قد تكون السبب في تعطيل بعض وظائف المنظمات والأفراد، مثل العلاقات الإنسانية والخصوصية. أوصت الدراسة بما يلي:

■ التصميم الجيد والمناسب للنظام للمساعدة على زيادة الكفاءة.

■ استخدام مزيج من الأنظمة التقليدية والإلكترونية.

■ تخفيض وسائل الرقابة والإشراف الإلكترونية التي تحد من حرية الأفراد.

■ توسيع محددات الأداء واحتوائها كل سلوكيات الموظف والتي يمكن قياسها.

■ التحكم الواعي من خلال سياسة معلومات عادلة.

20. Ruel & others (2007): "The Contribution of E-HRM to HRM Effectiveness: Results from a Quantitative Study in Dutch Ministry"

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى مساهمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية E-HRM في كفاءة إدارة الموارد البشرية ، من خلال دراسة كمية أجريت على وزارة الداخلية في هولندا وهل كانت عملية التحول مفيدة للوزارة أم لا.

توصلت الدراسة إلى أن:

■ التطبيق الفعلي لإدارة الموارد البشرية E-HRM مرتبط بكفاءة إدارة الموارد البشرية.

■ ومن خلال تحليل الانحدار توصل الباحث إلى أن جودة تطبيقات الموارد البشرية الإلكترونية من حيث المحتوى والمضمون هي العامل التفسيري الأكثر أهمية في كفاءة تكنولوجيا واستراتيجية الموارد البشرية.

أوصت الدراسة بضرورة إجراء المزيد من البحوث الكمية المتعلقة بقياس كفاءة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وبإدخال المزيد من المتغيرات للنموذج الذي توصل إليه الباحث.

21. Olivas-Lujan & others (2007) : "E-HRM in Mexico :Adapting Innovations for Global Competitiveness"

هدفت هذه الدراسة التي أجريت في المكسيك الى دراسة دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحقيق ميزة تنافسية عالمية للشركات المكسيكية ضمن قطاع الخدمات الصناعية. توصلت الدراسة إلى أن هذه الشركات حققت ميزة تنافسية عالمية من خلال تطبيقها للاستقطاب والتوظيف والتدريب الإلكتروني.

كما أضافت الدراسة أنه من أهم أسباب تحقيق تلك الميزة التنافسية هو دمج المفهوم المحلي لتكنولوجيا المعلومات مع تبني استراتيجيات إدارة الموارد البشرية إلكترونياً.

كما أن سياسات العمل الديناميكية في المكسيك ساعدت على تطبيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، وذلك بسبب تبنيها سياسة الباب المفتوح، مما شجع الكثير من الشركات الدولية وخاصة الأمريكية والكندية على فتح أفرع لها في المكسيك، وبالتالي إجبار ملاك الشركات على التحول إلى إدارة الموارد البشرية الإلكترونية كتوجه عالمي يحقق ميزة تنافسية.

أوصت الدراسة بضرورة إجراء المزيد من الدراسات عن أثر العوامل المحلية والثقافية في تبني إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وبإجراء دراسات تقيس أداء إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في المكسيك والدول الأخرى.

22.Parry & others (2007) : "HR and Technology : Impact and Advantages"

هدفت هذه الدراسة و التي أجريت تحت إشراف المركز القانوني للمستخدمين والتطوير في بريطانيا CIPD الى دراسة موضوع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً .

وركزت الدراسة على أثر التكنولوجيا على وظائف الموارد البشرية وإدارة الأفراد ، وحللت (10) حالات دراسية لمنظمات مختلفة في قطاع الصناعة وقطاع الخدمات .

وكانت المحاور المركزية لهذه الدراسة حول أثر التكنولوجيا على الموارد البشرية من خلال:

- كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية وعملياتها.
 - تغيير الأدوار والمهارات للموارد البشرية والمدراء.
 - مشاركة الموظفين والاتصال.
- توصلت الدراسة إلى أن:
- استخدام التكنولوجيا ضمن الموارد البشرية له أثر واضح على كفاءة تنفيذ وظائف إدارة الموارد البشرية.
 - تحتاج عملية التحول إلى إدارة الموارد البشرية إلكترونياً إلى تغيير في المهارات المطلوبة من موظفي الموارد البشرية وتغيير في الإدارة والمدراء.
 - يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات للاستفادة من وظائف إدارة الموارد البشرية بشكل يتناسب مع متطلبات المنظمات المختلفة فمنها من يركز على خدمات الموظفين الذاتي ومنها من يركز على نظام الحوافز وأخري على تقييم الأداء.
 - حصلت عملية الحضور والانصراف على نسبة استخدام 85% في المؤسسات الخاضعة للدراسة باعتمادها على التكنولوجيا.
 - تساوت أنشطة التدريب والتطوير والحوافز بنسبة 75%.
 - حصلت وظيفة إدارة التنوع على 57% .
 - حصلت وظيفة الاختيار والتعيين على 51% .
 - حصلت أنشطة الرواتب والأجور على 50%.
 - عملية تقييم الأداء حصلت على نسبة 47% .
 - أنشطة تخطيط الموارد البشرية حصلت على نسبة 29%.
 - بينما حصلت أنشطة إدارة المعرفة على 25%.
 - حصلت وظيفة التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية وعمليات الاتصال على أقل نسبة وهي 18%.
- أوصت الدراسة بضرورة:
- أهمية تطوير أنظمة معلومات الموارد البشرية.

- تطبيق استخدام التكنولوجيا ضمن الموارد البشرية يجب أن يكون محور رئيسي في المنظمة لما للتكنولوجيا من أثر بالغ على كفاءة عمليات الموارد البشرية وسرعتها.
- أهمية مشاركة الموظفين الجدية في تطوير الأنظمة وتدريبهم على استخدام الأنظمة الجديدة حتى يتكون لديهم وعي يساعد على تقبلها.

23. Strohmeier (2007) : "Research in E-HRM: Review and Implications"

هدفت هذه الدراسة والتي أجريت في ألمانيا إلى مراجعة مجموعة من الدراسات التجريبية حول موضوع إدارة الموارد بالإضافة إلى وضع تصورات لبحوث مستقبلية E-HRM البشرية إلكترونياً.

وتناولت الدراسة فحص وتحليل نتائج الدراسات السابقة من حيث:

- التعريفات وإطار العمل.
 - المفهوم النظري.
 - المنهجيات المستخدمة في الدراسات السابقة.
 - مستوى التحليل والنتائج.
- توصلت الدراسة إلى أن المعرفة في هذا الموضوع متوفرة بشكل كافٍ لإدراكه كإبداع وابتكار وتجديد في مجال إدارة الموارد البشرية لمواجهة تغيرات البيئة الداخلية والخارجية. وأيضاً توصلت الدراسة إلى ما يلي:
- استخدمت ثلث الدراسات منهجية المسح البحثي.
 - عدم تحديد مستويات التحليل بشكل واضح.
 - التركيز على مواضيع معينة بدلاً من مواضيع عامة.
 - تركيز المحتوى للبحوث على المستوى العام في المنظمات.
- أوصت الدراسة بضرورة:
- تشجيع الدراسات التي تغطي بشكل أساسي المحتوى ، الهيكلية والنتائج.
 - تعزيز الدراسات النظرية والمعرفة بما يخص هذا المجال المهم ، لأنها مفتاح أساسي لأي تطور في هذا المجال .

1.9 التعليق على الدراسات السابقة

◀ اتفقت كل الدراسات السابقة على أهمية التداخل بين الإدارة و التكنولوجيا حيث أن المزج بينهما يعني كفاءة ودقة و جودة مخرجات العمليات الإدارية.

◀ واتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في أن توظيف العمل الإلكتروني يساهم في تطوير إجراءات العمل الإداري كدراسة (الذبابي، 2008) وكذلك دراسة (عمار، 2009) ودراسة (المصري، 2007).

◀ كذلك اتفقت الدراسة الحالية مع كل الدراسات السابقة على ضرورة وجود نظام حماية فعال للبيانات و المعلومات و الاهتمام بالخطط المستقبلية لتفعيل تطبيق تقنية المعلومات وتوفير دورات تدريبية تخصصية للعاملين.

◀ و اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة كدراسة (الجديّة ، 2008) على أهمية امتلاك أجهزة حاسوب متطورة و الاستفادة من طاقات و إمكانيات هذه الأجهزة واستغلالها الاستغلال الأمثل لتحقيق الهدف الرئيسي من امتلاكها.

◀ أيضاً اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة كدراسة (أبورحمة ، 2005) على ضرورة اهتمام إدارات شئون الموظفين بالاستفادة من التقنيات الحديثة لحفظ الملفات وضرورة التنسيق و التعاون بينها وبين ديوان الموظفين العام لتوجيه استخدام نظم معلومات الموارد البشرية نحو مجالات أوسع كالتخطيط و التطوير بما يضمن حسن استخدام العنصر البشري كاختيار الأفراد ذوي الكفاءة لشغل الوظائف وتحفيزهم و مكافأتهم على جهودهم.

◀ وكذلك استفادت الدراسة الحالية مع الدراسات الأجنبية في أن كافة الدراسات الأجنبية أوصت بضرورة دراسة مجال الإدارة الإلكترونية وأبعاده وتطبيقه على أرض الواقع.

◀ استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في:

- معرفة العوامل التي تؤثر في نجاح التجارب الإلكترونية المختلفة.
- الاطلاع على تجارب عربية وأجنبية في التجارب الإلكترونية.
- جمع الإطار النظري وبناء أداة الدراسة.
- اختيار منهج الدراسة، والأساليب الإحصائية المناسبة.
- تفسير النتائج وتقديم التوصيات والاقتراحات.

◀ وتميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أن مجتمع الدراسة مركز فقط على موظفي دوائر الشؤون الإدارية في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، وتركزت الفترة الزمنية للدراسة من الفترة 2008 حتى 2011.

لذا لابد من هذه الدراسة التي تعمل على تقييم الأداء الإلكتروني في ديوان الموظفين العام بقطاع غزة وذلك لتسليط الضوء على المزايا و نقاط القوة والتركيز عليها وكذلك معرفة نقاط الضعف ومحاولة وضع الحلول لها.

وسوف يتم التركيز على نتائج الدراسة وتوصياتها عسى أن تكون إضافة نوعية لتقييم العملية الإدارية الإلكترونية وتأكيد على أهمية التواصل التكنولوجي ودمجه بالحياة العملية في مختلف المجالات.

1.10 ما تضيفه الدراسة الحالية

إن الدراسة الحالية تحاول تقييم تجربة ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة ومن ثم تقديم النتائج و التوصيات ليتم الاستفادة منها، الأمر الذي سيظهر مزايا استخدام النظم الإلكترونية الحديثة في الإدارة وفوائدها ومنها : مركزية عمل إلكترونية ، شبكة عمل إلكترونية بصلاحيات واضحة وعدم تداخل وتكرار للمهام وقدرة عالية على إدارة الوثائق والملفات وسهولة البحث والتعامل مع الوثائق الإلكترونية وضمان عدم تلف الملفات ووضع استراتيجيات واضحة للنسخ والتعامل مع الوثائق الإلكترونية وكذلك النسخ الإلكتروني والمحافظة على الوثائق في حالة حدوث كوارث وإنشاء فهرسة وترميز وتصنيف الكترونية موحدة لجميع الوثائق الإلكترونية وعدم ضياع الملفات بين الدوائر .

وكذلك فإن الدراسة الحالية تعتبر مرشداً للأداء الحكومي بشكل عام من حيث التركيز على نقاط الضعف ليتم تجنبها وإصلاحها في العمل الحكومي الإلكتروني و أيضاً توضيح نقاط القوة ومحاولة تطويرها والاستفادة منها بفعالية.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول

مفهوم الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني

مفهوم الحكومة الإلكترونية

المبحث الثالث

المتطلبات الفنية وعناصر الإدارة الإلكترونية

المبحث الرابع

أمن الإدارة الإلكترونية

المبحث الخامس

وظائف الإدارة الإلكترونية

المبحث الأول

مفهوم الإدارة الإلكترونية

2.1.1 مقدمة

2.1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية

2.1.3 أهداف الإدارة الإلكترونية

2.1.4 خصائص الإدارة الإلكترونية

2.1.5 أهمية الإدارة الإلكترونية

2.1.1 مقدمة

"إن التطور و التغير سنة كونية تسري على جميع موجودات الحياة على ظهر كوكب الأرض الذي كانت كلمة (التاريخ) فيه معادلاً موضوعياً لتراكم كثير من التطورات والتغيرات التي اعترت تفاصيل الحياة السياسية والاجتماعية والاقتصادية والجغرافية والجيولوجية. ولا يمكن - بحال من الأحوال - تصور أن الإدارة استثناء من هذا التغيير " (الحسن، 2009، ص3).

إن الثورة الحقيقية لتطوير الإدارة ارتبطت بقوة ببداية ظهور الحاسوب الذي كان نقلة كبرى في مجال الاعتماد على الآلة، فعرفت الإدارة أنماطاً جديدة في تدبير شؤونها عبر الرقابة الرقمية بالحاسوب، والتصميم والتصنيع بمساعدة الحاسوب، ثم التصنيع المتكامل بالحاسوب، وتطبيقات الذكاء الصناعي في الإنتاج والخدمات وغيرها كثير من الأنماط التي لم يكن الحاسوب بديلاً للعنصر البشري في إدارتها.

فالحياة البشرية عرفت مفهوم الإدارة في أبسط صورها عبر محاولات الإنسان الجماعية للتكيف مع الطبيعة وإدارة حياته بين مخاطرها وكنائنها العملاقة التي كانت تتفوق عليه حجماً وقوة، لكن عقل الإنسان الذي كان دائماً يمثل نقطة الارتكاز الرئيسة في تعاملاته كلها، حسم الأمر لصالحه أخيراً، وأصبحت له السيطرة الكاملة على مخلوقات الكوكب.

ويتميز الوطن العربي بوفرة الموارد البشرية وبوجه خاص النسبة العالية من الشباب. وإذا ما تم تحويل هذه الأعداد من عبء ضاغط على الموارد الأخرى إلى طاقة منتجة. وذلك من خلال تنمية القدرات والكفاءات الإنتاجية للأفراد، وتزويدهم بالمهارات والخبرات والمعارف المتجددة، فسيكون ذلك له بالغ الأثر في لحاق الوطن العربي بركب الأمم المتقدمة (علي، 2009).

وهكذا شيئاً فشيئاً فرضت التقنية نفسها و أصبح التقدم التكنولوجي مرتبطاً ارتباطاً وثيقاً بالإدارة الإلكترونية الفعالة والمتطورة.

وهكذا يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة تماماً في مجال العلوم العصرية والتي أشار إلى بعض موضوعاتها القليل جداً من البحوث والدراسات و الكتابات العلمية السابقة (الفرأ، 2008).

تتناول الباحثة في هذا الفصل أدبيات الدراسة و التي تشتمل على:
مفهوم وبيان ماهية الإدارة الإلكترونية، وتحديد أهدافها وخصائصها وأيضاً تتناول مفهوم الحكومة الإلكترونية و المتطلبات الفنية و عناصر الإدارة الإلكترونية.

2.1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي تستخدم فيها التقنيات الحديثة مثل الكمبيوتر وشبكة الاتصالات بين الإدارة في مستوياتها الإشرافية والتنفيذية (الفرا، 2008، ص 64).

وذكر عامر (2007) أن الإدارة الإلكترونية: تشمل تحديث آليات اتخاذ القرار وإنجاز المعاملات بشكل سريع وإلكتروني بحيث لا تحتاج المعاملة إلى مستندات أو أوراق و بالتالي تسير إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني وهي منظومة إلكترونية تعتمد على تقنيات الاتصالات و المعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة.

ويرى تيشوري (2004) أن الإدارة الإلكترونية هي وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة وليست بديلاً عنها و لا تهدف إلى إنهاء دورها وهي إدارة بلا ورق لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة و المفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية وهي إدارة بلا مكان وتعتمد أساساً على الهاتف المحمول وهي إدارة بلا زمان حيث تعمل (7/ 24/ 365) أي أن العالم يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة.

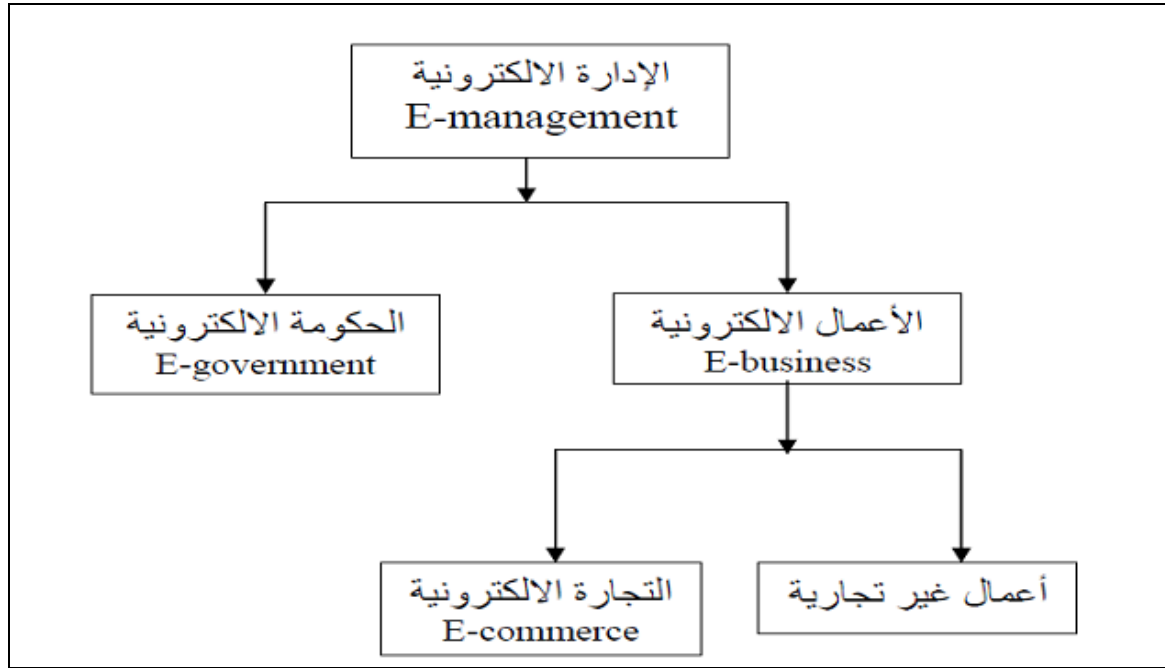
وهي إدارة بلا تنظيمات جامدة فالمؤسسات الحكومية الذكية تعتمد على عمال المعرفة وصناعات المعرفة وأصبحت اليوم صناعات اللامعرفة تقذف إلى الجنوب وإلى العالم النامي (المنشأوي، 2011).

وقد عرفها الحسن (2009) أنها الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة.

ويبقى القاسم المشترك بين التعريفات التي تناولت مفهوم الإدارة الإلكترونية قائماً في الحرص على أهمية المعلومات، والاعتماد على تقنيات الاتصال الإلكترونية ؛ وليست الورقية، وأيضاً عنصر السرعة في الإنجاز والدقة في الأداء و سهولة التواصل الاجتماعي بين المعنيين.

إن الإدارة الإلكترونية تتكون من بعدين رئيسيين هما الأعمال الإلكترونية والإدارة العامة الحكومية أو الحكومة الإلكترونية حيث تختص بالوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الأعمال أو بين مؤسسات الدولة ووكالاتها و أجهزتها عبر استخدام منظومات تكنولوجيا المعلومات والشبكات كما هو موضح في الشكل رقم (2.1) التالي: (ياسين والعلاق ، 2004).

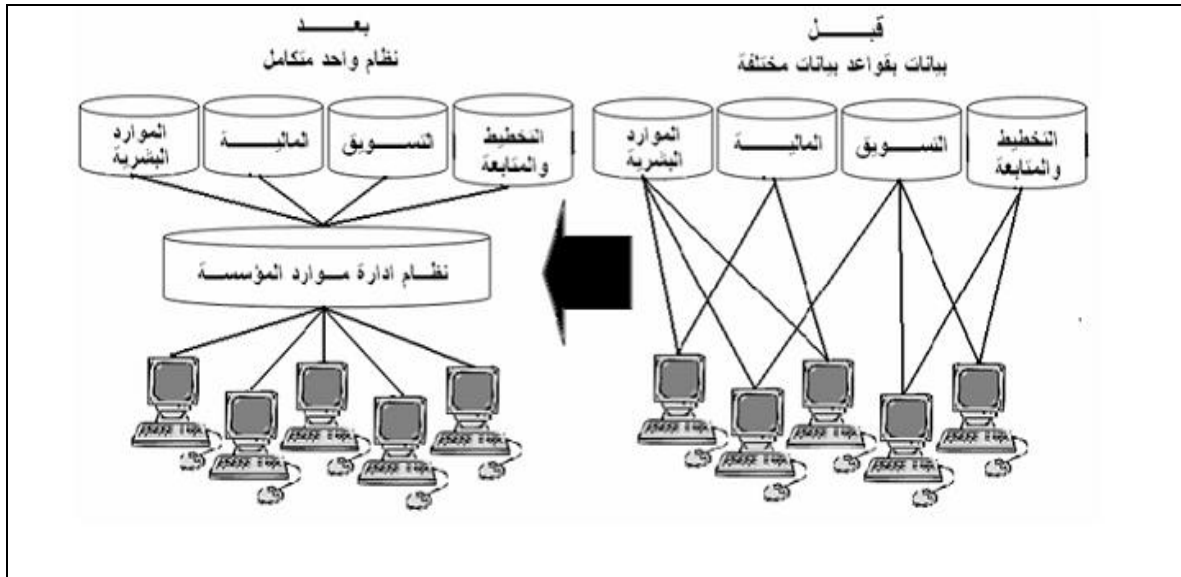
الشكل رقم (2.1): هيكل الإدارة الإلكترونية



المصدر : (ياسين و العلاق ، 2004 ، ص 18)

ويمكن توضيح نظام إدارة قواعد البيانات ما قبل وما بعد الإدارة الإلكترونية من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (2.2): نظم قواعد البيانات



المصدر : (رضوان، رأفت. الإدارة الإلكترونية. القاهرة :مركز المعلومات ودعم القرار بمجلس الوزراء ،2004م، ص 3)

وبناءً على ما ذكر يمكن الاستنتاج بأن الإدارة الإلكترونية هي عملية عصرية تقوم من خلالها الإدارة بتوظيف منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتحسين العمليات الإدارية

المختلفة داخل المنظمة عبر تحويلها من العمل اليدوي إلى أعمال تدار بواسطة التقنيات الرقمية مما يوفر من الجهد والإنفاق وتحقيق الاستفادة القصوى من المعلومات المتاحة (العاجز، 2011، ص 55).

وتعرف الإدارة الإلكترونية على "أنها هي الإطار الشامل الذي يصف طريقة القيام بالأعمال باستخدام الصلات الإلكترونية القائمة على الإنترنت مع الأطراف الأخرى (كالعاملين، المديرين، الزبائن، الموردين) والشراء بكفاءة وفاعلية من أجل تحقيق أهدافها" (نجم، 2009 ، ص 59).

وهناك ثلاث خطوات للإدارة الإلكترونية: الخطوة الأولى وهي إنشاء موقع الويب ومن ثم استخدام الموقع لنشر المعلومات إلكترونياً ثم الإعلان عن موقع الويب من أجل الخدمة ويليها الإعلان اللاحق عن موقع الويب الذي يسمح بالصفقات بضمنها البيع و الشراء للتجارة وإدارة توريد الموارد.

وتوضح خدمات الأعمال الإلكترونية كما حددتها شركة IBM كالتالي:

الشكل رقم (2.3): خطوات الأعمال الإلكترونية

الأعمال الإلكترونية	=	التجارة الإلكترونية	+	إدارة العلاقات الزبون	+	إدارة سلسلة التوريد	+	تخطيط موارد المشروع
EB		EC		CRM		SCM		ERP

المصدر: (نجم، نجم عبود. الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات. الرياض: دار المريخ للنشر، 2004، ص 49)

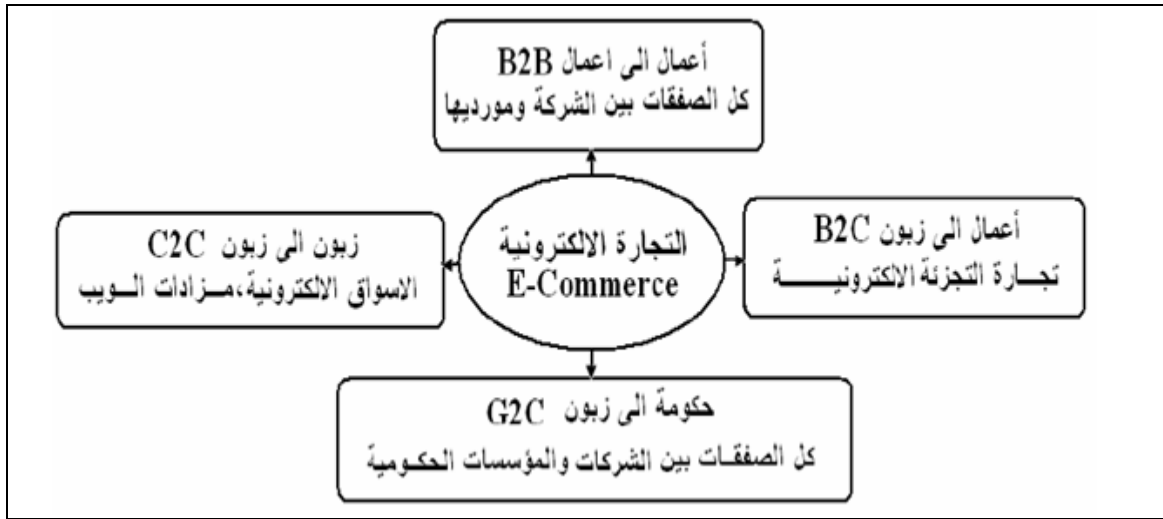
وتعرف التجارة الإلكترونية على أنها وسيلة توصيل المعلومات والخدمات وتسويق المنتجات للمستفيدين في المبادلات التجارية في القطاع الخاص (السالمي و السليطي، 2008، ص 78).

وهناك تعريف آخر للتجارة الإلكترونية وهو القدرة على شراء أي شيء من أي مكان في أي وقت وهي تعني استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية في إجراء المعاملات التجارية (حلس وجربوع، 2001).

كما عرفها المجمع العربي للمحاسبين القانونيين (2001) بأنها الإمكانيات المتاحة للشركات لتبادل المعلومات والخدمات إلكترونياً عندما تكون هذه المعلومات والخدمات مهمة لأعمالها فالتجارة الإلكترونية تعني أساساً خلق سوق مفتوح.

ويمكن توضيح أنماط صفقات التجارة الإلكترونية بالشكل الموضح كالتالي:

الشكل رقم (2.4): صفقات التجارة الالكترونية



المصدر : (نجم، نجم عبود. الادارة الالكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات. الرياض: دار المريخ للنشر، ٢٠٠٤م ، ص 42)

2.1.3 أهداف الإدارة الإلكترونية

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات، و المواطن و الشركات كزبائن، أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل ومنها كما ذكرها عامر (2007):

- تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري ، وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات.
- محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات .
- إدارة ومتابعة المقار المختلفة بالمؤسسة وكأنها وحدة مركزية .
- وأيضاً فإن من أهداف الإدارة الإلكترونية ما ذكره الهوش (2006)
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد .
- التعلم المستمر وبناء المعرفة .

وترى الباحثة أن من أهم أهداف الإدارة الإلكترونية تقديم الخدمة للمواطنين على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع بكفاءة ودقة ، وكذلك تحقيق السرعة المطلوبة مع تقليل التكلفة المطلوبة لإنجاز الأعمال.

وقد شهدت العقود الأخيرة من القرن الماضي تقدماً هائلاً في العلوم والتكنولوجيا ووسائل الاتصال مما أثر بشكل واضح في حياة المجتمعات، حيث جعلت ثورة المعلومات والاتصال مفهوم الحدود الجغرافية شفافة نافذة، بها تداخلت المجتمعات وشهدت البشرية تحولات اجتماعية وثقافية واقتصادية وتكنولوجية، مما يتطلب من الأنظمة التربوية العمل على مواجهة تلك التحديات باعتبار التربية أداة التغيير في المجتمع، وأداة لإعداد أجيال اليوم لعالم الغد. (سليمان، ومحفوظ، 2001، ص 13).

2.1.4 خصائص الإدارة الإلكترونية

ذكر عمار (2009) أن من أهم خصائص الإدارة الإلكترونية التالي:

- إدارة بلا ورق ، فهي تشمل مجموعة من الأساسيات ، حيث يوجد الورق ولكن لا نستخدمه بكثافة.
- إدارة بلا مكان ، وتعتمد بالأساس علي الهاتف المحمول.
- إدارة بلا زمان ، فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة فهي تعتمد علي عمال المعرفة.

2.1.5 أهمية الإدارة الإلكترونية

تمثل الإدارة الإلكترونية نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين الذي تختصر العولمة و الفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته (ياسين، 2005، ص 27).

كما وتتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي و الكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات و نظم المعلومات. وهى تمثل استجابة قوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين التي تشمل العولمة ، الفضاء الرقمي ، والمعرفة وثورة الإنترنت (ياسين، 2005).

وأهمية الإدارة الإلكترونية كما ذكرها السالمي (2008) أنها تعمل على تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك المؤسسات الأخرى داخل و خارج البلد، وكذلك تعمل على

تبسيط الإجراءات داخل المؤسسة وذلك ينعكس ايجاباً على مستوى الخدمة المقدمة للمواطن، كما أنها ستقلل من استخدام الورق بشكل ملحوظ مما سيؤثر إيجاباً على أداء المؤسسة.

وترى الباحثة أن التطبيق السليم للإدارة الإلكترونية سوف يؤدي إلى تحويل الأيدي العاملة الغير منتجة إلى كفاءات يستفاد منها وذلك من خلال التدريب الإلكتروني وفتح آفاق جديدة بمهارات جديدة في مجال العمل المؤسسي.

المبحث الثاني

مفهوم الحكومة الالكترونية

- 2.2.1 مفهوم الحكومة الإلكترونية
- 2.2.2 تطبيقات الحكومة الإلكترونية
- 2.2.3 نموذج الحكومة الإلكترونية
- 2.2.4 الصعوبات التي تواجه بناء حكومة إلكترونية
- 2.2.5 مقومات واستراتيجيات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية
- 2.2.6 فوائد مشروع الحكومة الإلكترونية
- 2.2.7 العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية

2.2.1 مفهوم الحكومة الإلكترونية

ولدت الحكومة الإلكترونية لتصنع اتجاهاً جديداً للإدارة الحديثة وذلك لاستثمار التكنولوجيا في تطوير جميع الأعمال ؛ وذلك عن طريق استخدام الإنترنت وشبكات الحاسوب والتقنيات المتطورة لإنجاز جميع المعاملات و من ثم توفير الوقت و الجهد البشري.

وقد ذكر عامر (2007) أن الحكومة الإلكترونية هي عملية إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها وإمكانية الوصول إليها عن طريق صفحات الويب أو مواقع إلكترونية لتسهيل وتسريع أداء الخدمة.

وتحدث عدوان (2007) أن الحكومة الإلكترونية هي الجهة المسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ولمنشآت الأعمال القادرة على الاتصال إلكترونياً عن بعد بمواقع الحكومة الإلكترونية المخصصة لذلك بحيث يتم تقديم الخدمات بسرعة ودقة كبيرتين مع المحافظة على أمن وسرية المعلومات.

ويعرف درويش (2005) الحكومة الإلكترونية بأنها قدرة القطاعات والأجهزة الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات للمستفيدين منها إلكترونياً، وبشفافية، ومساواة، وبسرعة متناهية ودقة عالية في أي وقت وأي مكان باستخدام التقنيات الحديثة المتطورة مع ضمان سرية وأمن المعلومات.

وتدعم الباحثة القول بأن فلسفة الحكومة الإلكترونية الأساسية تقوم على نظرتها الى الحكومة على أنها مصدر للخدمات والمواطن و الشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من خدماتها.

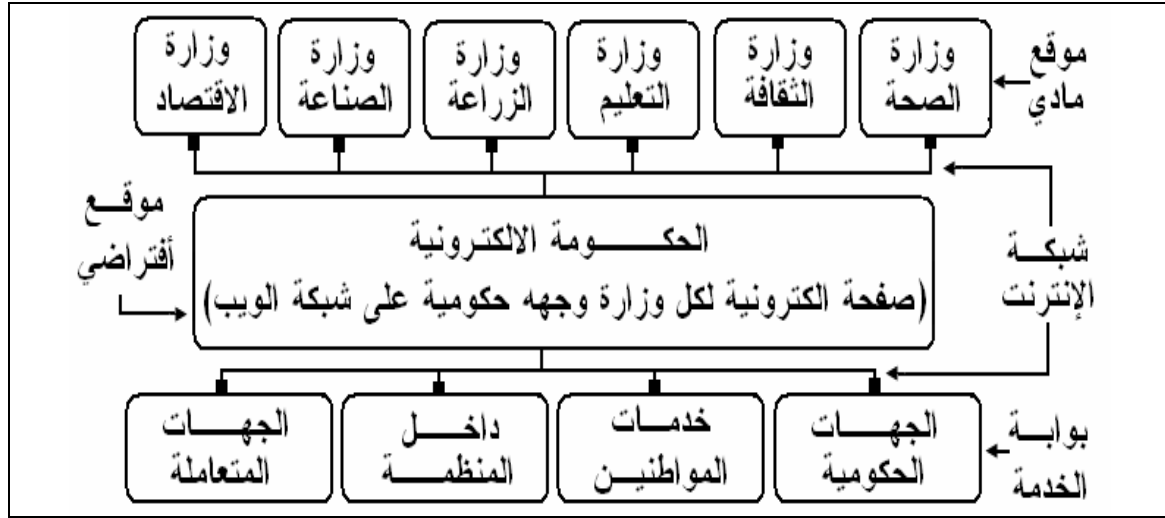
2.2.2 تطبيقات الحكومة الإلكترونية

وتنقسم تطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية إلى ثلاثة أقسام رئيسية هي (عامر، 2007):

- تطبيقات منتشرة في جميع الجهات الحكومية (التطبيقات النمطية)، مثل: أنظمة شؤون الموظفين، والأنظمة المالية، وأنظمة حفظ الملفات، وغيرها.
- تطبيقات مشتركة بين عدد من الجهات الحكومية.
- تطبيقات خاصة بالجهة الحكومية.

وتستخدم الشبكة الدولية للمعلومات لإنجاز العديد من المناشط إلكترونياً وعلى مدار الساعة ويوضح الشكل أدناه مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال الصفحات الإلكترونية.

شكل رقم (2.4) ، مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية



المصدر: (عامر، طارق عبد الرؤوف. الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007م)

وتبدأ أغلب الحكومات بتقديم المعلومات عبر الخط الإلكتروني المباشر online ولكن حاجة الجمهور سرعان ما تتطلب خدمات أكثر ويأخذ هذا شكلاً تدريجياً ففي بعض الأحيان تكون حاجة الناس هي القوة الدافعة للتطوير وفي أحيان أخرى تكون تكلفة تقديم الخدمة هي الدافع الأقوى.

2.2.3 نموذج الحكومة الإلكترونية

يمكن تمييز ثلاثة مجموعات في مفهوم الحكومة بشكل عام وكذلك الحكومة الإلكترونية: المواطنون ، والمؤسسات التجارية والخدمية، والدوائر العامة للدولة.

ويمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات وذلك لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية (حكومة- حكومة "G-G") وبينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد (حكومة-فرد "G-C") وقطاعات الأعمال (حكومة - أعمال "G-B") (موقع الحاسوب الحكومي، 2011).

G2G التعاملات التي تتم في المصلحة الحكومية الواحدة، أو بين المصالح والدوائر الحكومية المختلفة.

G2C الخدمات الحكومية التي يحصل عليها المواطن من الحكومة.

G2B الخدمات الحكومية التي تحصل عليها مؤسسات الأعمال الخاصة من الحكومة.

2.2.4 الصعوبات التي تواجه بناء حكومة إلكترونية

للحكومة الإلكترونية والعالم الإلكتروني بشكل عام عدة أبعاد أساسية ، ويجلب كل بعد مجموعة من القيود ومواطن الضعف التي تحد من تحقيق الحكومة.

وعلى قدر أهمية وحجم أي مشروع ونشاط التغيير فيه وأبعاد الخدمات التي يقدمها وتعدد الأطراف المستفيدة تكون المعوقات التي تواجهه فالمشروع الصغير تكون معوقاته صغيرة والمشروع الكبير معوقاته كبيرة (عامر، 2007) .

وقد ذكر Chesi (2005) أن من أهم الصعوبات التي تواجه الحكومة الإلكترونية هي الصعوبات على مستوى التمويل المطلوب توفيره لدعم مختلف جوانب المشروع والمتعلق بدعم البنية التحتية المطلوبة للمشروع على مستوى الأجهزة والبرامج وشبكات الاتصال.

ويرى عدوان (2007) أن المعوقات المالية تعتبر من أهم المعوقات التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية، حيث أن الانتقال من الحكومة التقليدية التي تعتمد على العمل بشكله النمطي إلى الحكومة الإلكترونية التي تعتمد على العمل في البيئة الظاهرية يتطلب دعم مالي كبير لإجراء التغييرات المطلوبة للعمل متضمناً توفير أجهزة حاسوب متطورة وشبكة اتصالات تربط كافة المرافق الحكومية ببعضها البعض، إضافة للبرامج اللازمة لتشغيل مرافق الحكومة الإلكترونية المختلفة، كذلك التمويل اللازم (Software) لتدريب وتأهيل الكادر البشري المناط به مهام تشغيل وإدارة مرافق الحكومة الإلكترونية.

وهناك المعوقات الإدارية في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية الناتجة عن النقص في الوعي بمفهومها وأهميتها عند القيادات الإدارية والموظفين إضافة إلى خوفهم من فقدان مراكزهم ووظائفهم عند تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية (عدوان ، 2007).

وقد أجمال (الطائي، 2007) المعوقات الإدارية في التالي:

■ غموض المفهوم

ما زال الكثير من القيادات الإدارية تجهل موضوع الحكومة الإلكترونية وبعضهم لا يعرف حتى المصطلح لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له في المنظمات.

■ مقاومة التغيير

إن إقامة مثل هذا المشروع يحمل في طياته الكثير من التغييرات على صعيد المنظمات والشعب وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغيير في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية والاختصاصات الجديدة الذي يحتاجها، لذلك يتضح أنه ستكون هناك مقاومة للتغيير الذي سيطل جميع أركان التنظيم، ويمكن التغلب عليها بصورة متدرجة من خلال التغيير التدريجي للنسيج الثقافي

للمنظمة وإدخال التغييرات الجزئية شيئاً فشيئاً دون أن يؤدي إلى الإضرار بشكل كبير بمصالح العاملين كذلك العمل على إعادة تأهيلهم للإيفاء بمتطلبات الحكومة الإلكترونية.

قد تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها معوقات قانونية أو قد تتعارض مع السياسات العامة القائمة، لذلك يجب تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية، من خلال مراعاة آراء المسؤولين في المصالح والدوائر الحكومية والتشاور معهم لتقييم مدي الأضرار التي قد تلحق بمشروعات الحكومة الإلكترونية في حالة عدم إصلاح أو تعديل النظام القانوني المستخدم، كما يجب منح الصفة والحجية القانونية لكل ما تنتشره الحكومة الإلكترونية من معلومات علي الخط، وتوضيح القوانين والتشريعات والتوجيهات وتوحيدها بما يتلاءم مع بيئة العمل الحكومي وإصلاح العمليات والإجراءات الإدارية من خلال تبسيط الإجراءات وتدفق مهام العمل (الهادي، 2006).

ويرى عدوان (2007) أن الجانب الأمني يمثل عائقاً كبيراً كفيل بالإطاحة بمشروع الحكومة الإلكترونية فمن أهم الأسس التي يقوم عليها مشروع الحكومة الإلكترونية الاستمرارية والسرية والأمان، فماذا سيحدث لو حدث أي خلل بالجانب الأمني، إن الأثر المباشر هو انعدام السرية والأمان، وماذا لو تم اختراق موقع من مواقع الحكومة الإلكترونية بشكل كلي أو جزئي بهدف التخريب الأمر الذي سيؤدي إلى توقف الموقع عن تقديم الخدمات للمواطنين وبالتالي إجهاض أهم أهداف إنشاء مشروع الحكومة الإلكترونية المتمثل في تقديم الخدمة على مدار الساعة. وترى الباحثة أنه يجب الأخذ بالاعتبار العوامل التالية عند التفكير في مخاطر تنفيذ الحكومة الإلكترونية وحلولها:

- مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها.
- أهمية الشكل الرسمي للحكومة (مركزية أو لا مركزية).
- البنية الاقتصادية (التعليم، الزراعة، الصناعة، الخدمات).

2.2.5 مقومات واستراتيجيات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية

أجمل عبد الهادي (2006) أن عملية التحول لنظام الحكومة الإلكترونية الناجح تكون من خلال عدة خطوات على النحو التالي:

- إصلاح العملية الإدارية

إن إصلاح العمليات الإدارية يمثل الخطوة الأولى في إطار عملية التحول الناجح نحو إقامة الحكومة الإلكترونية، وعلي الرغم من أن إصلاح العمليات يعتبر أساساً مرغوباً ومتطلباً إلا أنه من

المهم تكوين أو خلق عمليات وإجراءات جديدة تؤدي إلى إحداث تغييرات جذرية في أساليب وطرق العمل الإداري وخاصة في علاقاتها بالمواطنين ومنشآت الأعمال.

■ القيادة الإدارية

حتى يمكن تحقيق عملية التحول للحكومة الإلكترونية بنجاح، يصبح من الضروري توفير عددًا من القوى العاملة القادرة على التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتقدمة، وبدون هذه الكفاءات المؤهلة للتعامل مع متطلبات الحكومة الإلكترونية التكنولوجية يصعب بل ويستحيل تحقيق أهداف إقامة مشروعات الحكومة الإلكترونية حتى لو توافرت الإمكانيات والموارد المادية والمعنوية.

■ فلسفة واضحة

تتبنى "الإدارة الإلكترونية" مفاهيم وأسس "الإدارة الاستراتيجية" من حيث وضوح الرؤية والرسالة الأساسية للمنظمة والتعامل الإيجابي مع المناخ المحيط الداخلي والخارجي ، وتحديد الأهداف الاستراتيجية لاستثمار الفرص المتاحة والتعامل مع المهددات والمخاطر في المناخ الخارجي ، وتفعيل الموارد والإمكانيات وتحديد القيود والمعوقات في المناخ الداخلي. وتعتبر "الحركية" و"الديناميكية" و"الفورية" من أسس فلسفة الإدارة الإلكترونية حيث تقبل التغيير وتتعامل مع المتغيرات فور حدوثها من جانب، كما تعمل على التنبؤ بالتغيير وتعد له ، وفوق ذلك فإن الإدارة الإلكترونية تقوم على صنع التغيير والسبق في التأثير على الأحداث . وتقوم الإدارة الإلكترونية على أساس الارتباط الإيجابي والمستمر بالسوق واتخاذ متغيرات السوق نقطة الارتكاز ومعيار التقييم لكل ما تقوم به الإدارة من فعاليات وما تتخذه من قرارات.

كذلك تقوم فلسفة الإدارة الإلكترونية على تأكيد السعي إلى التميز باعتباره المستوى الوحيد المقبول للأداء والإنجاز والمفهوم المتكامل الذي يجمع العناصر الأساسية لبناء إداري متميز يحقق إنجازات ونتائج متميزة ويسمح للمنظمة بالتفوق على المنافسين والوصول إلى مراكز تنافسية متقدمة. ويأتي في قمة فلسفة الإدارة الإلكترونية الإيمان الراسخ بالإنسان وقدراته وأهمية استثمار طاقاته الفكرية والذهنية ، ومن ثم يكون الإبداع البشري والقدرة على الابتكار والتطوير من أسس تفعيل الإدارة الإلكترونية والاقتراب بها من حدها الأقصى وهو الإدارة في الزمن الحقيقي أو الإدارة الآنية.

■ وضوح الاستراتيجية

التحول نحو حكومة إلكترونية فعالة وكفاء وناجحة يتطلب وجود رؤية ورسالة واضحة المعالم وأوليات محددة ودقيقة في ضوء معايير ومواصفات واضحة المعالم تتماشى وتتطابق مع التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ويتطلب الاستثمار الاستراتيجي توافر خطط استثمار واضحة وأهداف محددة ترتبط بالموارد البشرية والمادية المتاحة في الوقت المحدد لها.

■ التعاون مع المجتمع

كما يجب أن تتعاون منشآت القطاع الخاص مع الحكومة الإلكترونية بحيث لا يقتصر هذا التعاون علي المعاملات الإلكترونية فحسب بل يجب أن يتضمن أيضاً تبادل الرؤى والأفكار والاستثمارات.

■ المشاركة المدنية

يجب التعاون مع كافة فئات المجتمع ذات العلاقة ومشاركتها في بناء وإرساء علاقات متبادلة وتحالفات تعود بالنفع علي المجتمع ككل. ولا يقتصر التعاون علي العلاقة مع المواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع فحسب، وإنما يشمل أيضاً علاقة المصلحة الحكومية بإداراتها ووحداتها وتنظيماتها المتعددة وعلاقة كل ذلك بمصالح الأجهزة الحكومية الأخرى علي كافة المستويات المركزية والمحلية. كما يجب أن تتعاون منشآت القطاع الخاص مع الحكومة الإلكترونية بحيث لا يقتصر هذا التعاون علي المعاملات الإلكترونية فحسب بل يجب أن يتضمن أيضاً تبادل الرؤى والأفكار والاستثمارات.

2.2.6 فوائد مشروع الحكومة الإلكترونية

يمكن إجمال فوائد الحكومة الإلكترونية كالتالي:

- توفير الوقت والمال على الدولة والمواطن.
- تخفيف الهدر في أجهزة الحكومة إلى أدنى حد ممكن.
- رفع الأداء في عمل أجهزة الدولة والحكومة.
- تقليل عدد الموظفين العاملين على إنجاز المعاملات .
- رفع أداء عمل مؤسسات الدولة في التعامل فيما بينها.
- نشر الثقافة المعلوماتية في المجتمع بشكل أوسع.
- تحول البلد إلى متفاعل ومنتج وليس إلى مستهلك فقط.
- القضاء على الروتين والبيروقراطية والفساد.
- الشفافية والثقة واندحار الوساطة وتجاوز القوانين.

وتؤكد الباحثة أنه عندما تطبق الحكومة الإلكترونية فإن ذلك يفسح المجال واسعاً أمام صناعة سياحية وثقافية وفنية وكذلك يفتح المجال واسعاً أمام عمليات التعليم الإلكتروني وربطه بواقع البلد والمجتمع بحيث يحقق فوائد عملية لم يكن بالإمكان تحقيقها بالحالة العادية. وكذلك سيكون هناك إدارة أفضل للموارد و مساحات تخزينية أقل للمواد المعلوماتية المؤرشفة وكذلك تقديم خدمات أفضل للموظفين والمواطنين على حد سواء، و تعيين الشخص المناسب في المكان المناسب و تقليص وقت الإجراءات وبالتالي فعالية أكبر.

2.2.7 العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و الحكومة الالكترونية

يرى بعض خبراء تكنولوجيا المعلومات أن الإدارة الإلكترونية هي باختصار الأعمال الإلكترونية و أن الإدارة الإلكترونية لاتعني شيئاً آخر غير إدارة وتوجيه وتنفيذ الأعمال الإلكترونية. وهذا الرأي يضع الإدارة الإلكترونية في قالب الأعمال الإلكترونية ويفصلها بصورة غير مباشرة عن مجال الحكومة الإلكترونية و"لهذا السبب جاء مصطلح الحكومة للدلالة على عمل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات أو المنظمات العامة وبغض النظر عن طبيعة ونوع النشاط أو الخدمة العامة المقدمة سواء كانت سياسية، اقتصادية، ثقافية أو اجتماعية"(التكريتي و العلاق، 2002، ص18).

أما وجه الاتفاق بين الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية في "أن كل منهما يستخدم التقنيات الحديثة في التطبيق، فالحكومة الإلكترونية تستخدم التقنيات الحديثة في الدوائر الحكومية وتعامل الحكومة مع المواطنين، أما الإدارة الإلكترونية فتستخدم التقنيات الحديثة في المؤسسات الخاصة والهيئات والمدارس والجامعات وعلى مستوى المشروعات والمنظمات الخاصة" (الفر، 2008، ص33).

ويمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية هي مفهوم و منظومة وبنية وظائف و أنشطة تجب كل الأنشطة والعمليات في مستوى الأعمال الالكترونية من جهة و الأعمال الحكومية الإلكترونية من جهة أخرى.

المبحث الثالث

المتطلبات الفنية و عناصر الإدارة الإلكترونية

2.3.1 المتطلبات الفنية وعناصر الإدارة الإلكترونية

2.3.2 السلبات المحتملة لإدارة الإلكترونية

2.3.3 معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

2.3.1 المتطلبات الفنية و عناصر الإدارة الإلكترونية

إن مشروع الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع ،أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه و بالتالي يحقق النجاح و التفوق و إلا سيكون مصيره الفشل و سبب ذلك خسارة في الوقت و المال و الجهد. لذلك فان مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدّة متطلبات منها:

أولاً: المتطلبات الإدارية

المشروعات مهما كان حجمها ونوعها تحتاج لوجود استراتيجية واضحة بما يتلاءم مع طبيعة المشروع وطبيعة البيئة المحيطة به (الغوطي ، 2006).

وترى الباحثة أن من المتطلبات الإدارية المطلوبة كالتالي:

- القيادة و الدعم الإداري.
- الهيكل التنظيمي.
- التعليم و التوعية و التثقيف.
- تهيئة المنظمة للانتقال من نموذج الأعمال التقليدية إلى نموذج الأعمال الإلكترونية.
- وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقاً للمستجدات.
- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس.

ثانياً: المتطلبات البشرية

يعتبر العنصر البشري أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي منظمة، فذلك يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الإلكترونية فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه (المير ، 2007).

ثالثاً: المتطلبات التقنية

إن توفير البنية التحتية من أجهزة و معدات وبرمجيات و عناصر الأمن و السرية من أهم متطلبات نجاح الإدارة الإلكترونية، وقد ذكر نجم (2004) أن البنية التحتية التقنية تنقسم إلى قسمين هما:

- البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية :وتتمثل في الأسلاك و المعدات والأجهزة الإلكترونية.
- البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية :وتتمثل في البرمجيات و المعلومات والخبرات في الأمن و السرية.

رابعاً : المتطلبات الأمنية

وقد ذكرت الشريف (2006) عدة متطلبات أمنية لحماية وأمن المعلومات منها:

- وضع سياسة حماية عامة لأمن نظم المعلومات المحاسبية تتحدد حسب طبيعة عمل المنشأة.
- يجب على الإدارة العليا في المنشأة دعم أمن نظم المعلومات لديها.
- يجب أن توكل أمن نظم المعلومات لأشخاص محددين.
- تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل و التطبيقات المختلفة.
- تحديد آليات المراقبة و التفتيش لنظم المعلومات و الشبكات الحاسوبية.
- الاحتفاظ بنسخ احتياطية للمعلومات.

بالإضافة إلى هذه العناصر يجب توفير بعض العناصر الفنية و التقنية التي تساعد على تبسيط و تسهيل استخدام الإدارة الالكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها: توحيد أشكال المواقع الحكومية و الإدارية و توحيد طرق استخدامها و إنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد.

2.3.2 السبلات المحتملة للإدارة الإلكترونية

ذكر باكير (2006) أن البعض يعتقد أنه عند تطبيق استراتيجية الحكومة الإلكترونية سوف تزول كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية، لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف، بمعنى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد آخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر الحكومة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو لسببية من السبلات المحتملة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وهي بشكل عام ثلاث سبلات رئيسية هي:

أولاً: التجسس الإلكتروني

بعد ثورة المعلومات و التقنيات التي اجتاحت العالم، قلّصت دول العالم خاصة المتطورة منها اعتمادها على العنصر البشري على الرغم من أهميته وألوياته في كثير من المجالات لصالح التقنية، و التجسس إحدى هذه المجالات، و من الطبيعي أنه عندما تعتمد إحدى الدول على نظام "الإدارة الإلكترونية" فإنها ستحوّل أرشيفها إلى أرشيف الكتروني كما سبق و ذكرنا و هو ما يعرضه لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق و كشفها و نقلها و حتى إتلافها لذلك فهناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات و وثائق و أرشيف الإدارة سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات أو حتى الدول.

و مصدر خطر التجسس الإلكتروني يأتي غالباً من ثلاث فئات:

- الفئة الأولى هي الأفراد العاديون.
- الفئة الثانية هي الهاكرز (القراصنة).
- الفئة الثالثة هي أجهزة الاستخبارات العالمية للدول.

ثانياً: زيادة التبعية للخارج

من المعلوم ان الدول العربية ليست دولاً رائدة في مجال التكنولوجيا و المعلومات و هي دول مستهلكة و مستعملة لهذه التكنولوجيا على الرغم من أن هناك أعداد كبيرة من العلماء العرب و الاختصاصيين في مجال التكنولوجيا في العالم أو من أصل عربي. وعلى العموم بما أن "الإدارة الإلكترونية" تعتمد بمعظمها إن لم نقل بأكملها على التكنولوجيا الغربية فان ذلك يعني أنه سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الكبرى الصناعية.

ثالثاً: شلل الإدارة

إنّ التطبيق غير السوي و الدقيق لمفهوم و استراتيجية "الإدارة الإلكترونية" و الانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل و التدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة لأنه عندها نكون قد تخليينا عن النمط التقليدي للإدارة و لم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل فنكون قد خسرنا الأولى و لم نربح الثانية ممّا من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة أو إيقافها ريثما يتم الإنجاز الشامل و الكامل للنظام الإداري الإلكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء و هذا ما لا يجوز أن يحصل في أي تطبيق لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية.

2.3.3 معوقات تطبيق الادارة الإلكترونية

يذكر عامر (2007، ص 54) مجموعة من المعوقات التي قد تفشل تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية و منها:

- قلة الاعتمادات المالية للتطبيقات الحديثة.
- تدخل مسؤوليات اتخاذ القرار وضعف التنسيق للإقدام على التغيير أو الانتقال .
- قلة الكفاءات البشرية لاستخدام التقنيات .
- عدم الاطلاع على نماذج ناجحة في البيئة المجاورة.
- غياب التشريعات المناسبة.

- غياب الشفافية ونفوذ مجموعات المصالح الخاصة.
- عائق اللغة في بعض الأحيان والمصطلحات.
- قلة الوعي بالميزات المرجوة.
- النماذج الحالية القائمة على الحاسوب لم تغير من الإجراءات الإدارية التقليدية في التعامل وبالتالي لم تقنع الآخرين بالانتقال الى النظام الإلكتروني الكامل.

المبحث الرابع أمن الإدارة الإلكترونية

2.4.1 عناصر أمن المعلومات

2.4.2 العوامل المهددة لأمن المعلومات

2.4.3 المتطلبات الأمنية الواجب توافرها للتعامل الإلكتروني

2.4.1 أمن الإدارة الإلكترونية

"الأمنية هي مجموعة الإجراءات والتدابير والوقاية التي تستخدم سواء في المجال الفني أو الوقائي لصيانة المعلومات الخاصة بالإدارة الإلكترونية. والإجراءات القانونية التي تتخذ تحمي من حدوث أي تدخلات غير مشروعة سواء عن طريق الصدفة أو بشكل متعمد" (السالمي، 2006، ص 281).

وترى الباحثة أن الأمنية تشمل عدة مجالات منها:

- الأخطاء العفوية الغير متعمدة والتي تحدث أثناء تجهيز البيانات أو أثناء إدخالها للحاسوب.
- الأخطاء المتعمدة وتكون بسبب إجراءات خاطئة أو غير وافية.
- تتأثر سلامة البيانات بحدوث بعض الحوادث الطبيعية أو السرقة.
- تغيير البيانات قد يؤدي لتدمير كل أو جزء من البيانات.
- وجود خلل في بعض البرامج.
- سرية البيانات ومجموعة الإجراءات التي توضع لمواجهة الاعتداء أو الانتهاك للمعلومات الشخصية.

وينوه عمار (2009) على أنه على الرغم من تنوع التعريفات، إلا أنها جميعاً تدور حول ضرورة توفير حماية وسلامة الحاسوب وشبكاته و لوازمه و تقنيات المعلومات من أي اعتداء أو تهديد يخل بهذه السلامة و الحماية، وذلك من خلال الالتزام و التقيد بإجراءات الحماية ووسائلها التي تسعى لتحقيق سلامة المعلومات.

2.4.1 عناصر أمن المعلومات

لابد من توافر مجموعة من العناصر التي يجب اتخاذها لتوفير الحماية الكاملة للمعلومات

وهي:

- التحقق من الشخصية (Authentication)

وهو يعني التأكد من هوية الشخص الذي يحاول الدخول لاستخدام المعلومات الموجودة ومعرفة ما إذا كان هو المستخدم الصحيح للمعلومات أو لا (الشريف، 2006).

- خصوصية وسرية المعلومات (Privacy and Confidentiality)

"يمكن حماية خصوصية المعلومات من الكشف غير المخول باستخدام التشفير مثلاً" (الحمامي و العاني ، 2007 ، ص 37).

- صحة و سلامة المعلومات (Data Integrity)

عبارة عن خدمة موجهة لأغراض احتواء التغييرات غير المسموح فيها للبيانات من قبل الأطراف غير المخولة (أحمد وحسن، 2005).

- استمرارية توفر المعلومات أو الخدمة (Availability)

وهي تعني التأكد من استمرارية عمل النظام بكل مكوناته واستمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات وتقديم الخدمة (الشريف، 2006).

- عدم الإنكار (No Repudiation)

"عبارة عن خدمة أو وظيفة والتي تمنع أي كينونة من أن ينكر أي تعهد أو عمل سابق تم إجرائه. لذلك عند حصول أي نزاع بين الأطراف المشتركة في إنكار ما تم اتخاذه من أعمال فيجب توفير وسيلة معينة لحل هذا النزاع" (أحمد و حسين ، 2005 ، ص37).

2.4.2 العوامل المهددة لأمن المعلومات

ذكرت الأسفل (2009) أن العوامل المهددة لأمن المعلومات نوعان:

- الأفعال غير المقصودة

الأفعال غير المقصودة هي التي تؤدي إلى تسرب المعلومات إلى جهات غير ذات صلاحية أو فقد ومسح معلومات هامة أو تغيير في معلومات، أو غير ذلك من مشاكل أمن المعلومات التي تكون في الغالب نتيجة إلى ضغط شديد في العمل أو ضعف في القدرات الذاتية في الانضباط و الاهتمام لدى المشغلين و المستخدمين. فالتسرب غير المقصود للمعلومات يتم عن طريق ارسال تقارير بالخطأ غير المقصود أو نسيان إغلاق الشاشات فتبقى مفتوحة وهي عارضة لبيانات غير مسموح بعرضها أو استخدام أوراق الحاسب الآلي الثالفة والتي تحتوي على بعض المعلومات الهامة في ملف الحاجيات أو وضع كلمة سر في مكان يسهل معرفتها فيه.

- الأفعال المقصودة

"هي الأفعال التي تتم لأغراض الخيانة فيها، وهي التي تكون مهددة لأمن المعلومات التي تعمل على تدمير الجهاز وتلف البرامج ، و القصد منها هو خيانة المتعاملين مع النظام وتندرج تحتها خيانة الدولة، ومحاربتها بدافع اعتقادي سياسي ، أو مادي ،أو بغرض الانتقام من الآخرين" (أحمد وحسين ، 2005، ص20-21).

2.4.3 المتطلبات الأمنية الواجب توافرها للتعامل الإلكتروني

لخص بن محيا (2008) أهم المتطلبات الفنية الواجب توافرها في التعامل الإلكتروني و تتضمن:

- ❖ ضرورة توفير ضمانات كافية و أدلة وافية بأن التعاملات الإلكترونية عبر الإنترنت تعتبر تعاملات آمنة ، ولن تتعرض لانتهاكات أمنية.
- ❖ القدرة على التعامل مع الحجم المتوقع من الزبائن و العملاء إذ أن زيادة الحجم و عدم القدرة على تلبية رغباته يؤدي إلى حدوث إرباك ومشكلات تكنولوجية.
- ❖ ضرورة توافر الثقة بين جميع أطراف التعاملات الإلكترونية.

المبحث الخامس

وظائف الإدارة الإلكترونية

2.5.1 التخطيط الإلكتروني

2.5.2 التنظيم الإلكتروني

2.5.3 القيادة الإلكترونية

2.5.3 الرقابة الإلكترونية

2.5.1 التخطيط الإلكتروني

قد يختلف التخطيط الإلكتروني (E-Planning) من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي وحيث أن كلاهما ينصب علي وضع الأهداف، وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف. إلا أنه توجد عدة اختلافات أساسية بينهما تتمثل في ثلاثة عناصر هي: (مجلة التعليم الإلكتروني، 2010)

• الأهداف

إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة طويلة وقصيرة الأمد، وقابلة للتجديد والتطوير المستمر، علي خلاف التخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة، وعادة ما يكون يؤثر تغيير الأهداف سلباً علي كفاءة التخطيط.

• تدفق المعلومات

إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيي استمرارية علي كل شيء في الشركة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المنقطع (وضع التقارير والخطط التفصيلية) كما هو الحال في التخطيط التقليدي إلي التخطيط المستمر كما هو في التخطيط الإلكتروني.

• تقسيم العمل

إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدية تتمثل في قيام الإدارة العليا بعملية التخطيط، وقيام الإدارة الدنيا والمتمثلة في العامل بعملية التنفيذ، بينما في ظل الإدارة الإلكترونية يقوم جميع العاملين بالمساهمة في عملية التخطيط الإلكتروني.

لذا فإن التخطيط التقليدي يعتمد علي التخطيط من أعلي إلي أسفل، في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي ومتداخل بشكل كبير بين الإدارة والعاملين.

وكل هذا ينعكس علي أن يكون أساس التخطيط ليس الخطة، وإنما تفاعل هؤلاء العاملين مع الأسواق وخصائصها المتطيرة هناك. وفي كل مكان علي الشبكة العالمية والعلماء وحاجاتهم دائمة التغير في البيئات المختلفة. فما دام العاملون المرتبطون شبكياً من خلال الشبكة الداخلية (الإنترنت) ويتقاسمون قاعدة بيانات الشركة وخبراتها، فإن التخطيط لا يعود كما كان الحال في السابق وظيفة المديرين فقط، بل وظيفة جميع العاملين الذين عليهم أن يبادروا بالأعمال الجديدة حسب ظروف السوق وحاجات العملاء، بما يجعل التخطيط مدخل الجميع وفي كل الاتجاهات

التي تنتجها شبكة الأعمال والإنترنت. لذلك فإن التخطيط الإلكتروني لابد من أن يتحول من الخطط والقواعد القديمة إلى الخطط والقواعد الجديدة.

2.5.2 التنظيم الإلكتروني

يعرف النجار (2007، ص 9) التنظيم التقليدي بأنه "العملية الفنية التي يتم من خلالها ترجمة الخطط إلى نظم تعمل علي تحقيق أهداف المؤسسة".

أما التنظيم الإلكتروني هو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية - الأفقية التي تحقق التنسيق الآني وفي كل مكان من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم.

2.5.3 القيادة الإلكترونية

كثيرون هم الذين تطرقوا إلى تعريف القيادة سواء أكانوا علماء أم قادة ظهوروا في التاريخ، لكن القيادة لم تكن في كل هذه التعاريف موضوعاً قابلاً للجدل بقدر ما كانت موضوعاً يستدعي الرصد المستمر والدراسة والمناقشة.

وتعرف القيادة الإدارية بأنها النشاط الذي يمارسه القائد الإداري في مجال اتخاذ وإصدار القرار و إصدار الأوامر و الإشراف الإداري على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية وعن طريق التأثير والاستمالة بقصد تحقيق هدف معين، فالقيادة الإدارية تجمع في هذا المفهوم بين استخدام السلطة الرسمية وبين التأثير على سلوك الآخرين و استمالتهم للتعاون لتحقيق الهدف (ديوان الموظفين العام، 2011).

إن القيادة الإلكترونية القائمة على البعد البشري تتسم بالتالي (نجم، 2004، ص 264):

أولاً : القائد الزبوني

الزبون الذي أصبح يستخدم تسهيلات الإنترنت من أجل البحث عن السعر الأقل ، المعلومات الأكثر ، الجودة الأفضل ، الخصوصية ، الأكثر أماناً والاستجابة الأسرع مما جعل من الزبون هو الرقم الأصعب في الأعمال الإلكترونية في ظل المنافسة الفائقة.

ثانياً : قائد عمال ومهني المعرفة

هو الذي يوجد علاقة متميزة مع العاملين سواء كانوا يعملون للشركة عن قرب أو عن بعد فهؤلاء العاملون أصبحوا شأنهم شأن الزبائن يمكن أن ينتقلوا بسهولة بقدراتهم ومعارفهم إلى خارج الشركة.

ثالثاً : القائد التنافسي

إن بيئة الأعمال اليوم هي بيئة المنافسة الفائقة، وذلك بسبب زيادة عدد المتنافسين ولأن العمل على الإنترنت وخدماته الإلكترونية المتاحة للجميع وأعماله لا تتطلب استثمارات كبيرة فقد تساوت قوة المنافسة بين الشركات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة.

رابعاً : القائد الإلكتروني ذو الخصائص الأكثر ملائمة

إن الذين يقودون الشركات الجديدة أصبحوا يظهرون خصائص ملائمة تنسجم مع بيئة أعمالهم الإلكترونية.

خامساً : القيادة الذاتية

هي الأكثر أهمية في إدارة الأعمال عبر الإنترنت ، لأن القائد الإلكتروني مطلوب منه أن يتخذ قرارات سريعة وفورية لما هو مطلوب الآن وفي كل مكان ، ومثل هذه الفورية لا يخضع لها القائد التقليدي الذي اعتاد أن يجد فسحة زمنية كافية لتهيئة وجمع المعلومات.

2.5.4 الرقابة الإلكترونية

الرقابة الإلكترونية هي الأكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وبالوقت الحقيقي ، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير في نفس الوقت مما يمكنه من معرفة التغيرات قبل أو عند التنفيذ والاطلاع على اتجاهات النشاط خارج السيطرة، لاتخاذ ما يلزم من إجراءات التصحيح التي تصل في نفس الوقت إلى المسؤولين عن التنفيذ ، وبالتالي إلغاء الفجوة الزمنية وتحقيق الرقابة المستمرة (نجم،2004).

الفصل الثالث

تجربة ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة

- 3.1 مقدمة
- 3.2 لمحة عن ديوان الموظفين العام بغزة
- 3.3 رسالة ديوان الموظفين العام بغزة
- 3.4 رؤية ديوان الموظفين العام بغزة
- 3.5 أهداف ديوان الموظفين العام بغزة
- 3.6 الهيكل التنظيمي لديوان الموظفين العام بغزة
- 3.7 مهام ديوان الموظفين العام
- 3.8 أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان الموظفين العام
- 3.9 أسباب تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان الموظفين العام
- 3.10 مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان الموظفين العام
- 3.11 الصعوبات التي تواجه ديوان الموظفين العام في عملية التحول الإلكتروني
- 3.12 تطبيقات ديوان الموظفين العام الإلكترونية

3.1 مقدمة

لقد شهد العالم خلال العقد الأخير من القرن العشرين تحولات وتطورات هامة في نظم المعلومات والتطورات التكنولوجية، الأمر الذي انعكس بدوره على جميع نواحي الحياة المختلفة.

لقد تغير مفهوم الإدارة في هذا العصر الذي تسيطر عليه ثقافة مجتمع المعرفة وآثار الثورة التكنولوجية والمعلوماتية، حيث أصبحت الإدارة من أهم عوامل نجاح المشاريع وتحتاج إلى تعليم مستمر مدى الحياة يسمح بحق الاختيار وحرية الاختلاف وإبداء الرأي وأصبحت التكنولوجيا هي المحرك الأساس لمنظومة التنمية الشاملة.

كما أن ثورة المعلومات تسببت في تضاعف المعرفة الإنسانية وفي مقدمتها المعرفة العلمية والتكنولوجية وبذلك تحول الاقتصاد العالمي إلى اقتصاد يعتمد على المعرفة العلمية وإن قدرة أي دولة يحددها رصيدها العلمي المعرفي لكي يحقق المجتمع أهدافه، كذلك التوجه نحو العولمة وتزايد أعداد الدول التي تستعين بالتكنولوجيا في أمور حياتها جعل الاستراتيجيات والأهداف مرتبطة ارتباطاً كلياً بتقدم التكنولوجيا واستخدامها في شتى مجالات الخدمة سواء الحكومية أو الخاصة.

"ومما لا شك فيه أنه كلما زادت وتيرة التطور التكنولوجي والعلمي ازدادت أهمية التدريب المهني والتحديات التي تواجه مخططيته ومنفذه لجعله أسرع وأكثراً في تلبية الاحتياجات التدريبية المتسارعة" (جابر، 2001، ص 15).

ومن المعروف أن التغيير هو الحقيقة الثابتة والوحيدة في عالم الإدارة، وهذا القول تزداد وجاهته عندما يطبق على مجال التطوير المؤسسي (التقرير السنوي لديوان الموظفين العام، 2009).

إننا في هذا الفصل نناقش بيئة ديوان الموظفين و ظروف عمله وخطته و استراتيجياته المختلفة لتحقيق الجودة الشاملة في جميع نواحي الخدمة للموظفين و طالبي الوظائف و كذلك خدماته للمجتمع بأكمله.

يتضمن هذا الفصل مقدمة عامة ثم لمحة عن ديوان الموظفين العام بغزة ورسالته ورؤيته وكذلك الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها بالإضافة إلى الهيكل التنظيمي .

ثم ينتقل الفصل لشرح مفصل للخدمات الإلكترونية التي يقدمها ديوان الموظفين العام بغزة وذلك للمنتفعين من تلك الخدمات.

وينتهي الفصل بملخص موجز لما تم تناوله في هذا الفصل.

3.2 لمحة عن ديوان الموظفين العام بغزة

لعل البذور الأولى لنشأة هذا الجهاز الإداري تعود إلى الانتداب البريطاني على فلسطين، إلى أن تصل إلى قيام السلطة الوطنية الفلسطينية، ويمكن إيجاز مراحل هذا التطور فيما يلي:

في العاشر من آب 1922م، صدر مرسوم ملكي من ملك بريطانيا باسم دستور فلسطين، والذي كان يتضمن تعيين مندوب سامي في فلسطين، حيث ينص تعيينه على أن على المندوب السامي أن يعين أو يجيز تعيين من سيتم تعيينهم من الموظفين لحكومة فلسطين، بالألقاب التي يراها مناسبة، وله أن يقرر حدود وظائفهم، كما له أن يعزل أو يوقف أي شخص يدان بسبب كاف يبرر عزله أو إيقافه. (ديوان الموظفين العام، 2011)

❖ بالنسبة للصفة الغربية

أقر الأردن دستور المملكة عام 1952 والذي نص فيه على أن يتولى مجلس الوزراء جميع شئون الدولة الداخلية والخارجية حيث نصت المادة 120 على أن التقسيمات الإدارية في المملكة، وتشكيلات الحكومة، ودرجاتها وأسماءها ومناهج إدارتها وكيفية تعيين الموظفين وعزلهم والإشراف عليهم وحدود صلاحيتهم واختصاصهم، تتم بموجب أنظمة يصدرها مجلس الوزراء وبموافقة الملك.

وفي سنة 1966م صدر نظام الخدمة المدنية لعام 1966م وسرى مفعوله من 1/4/1966م وتم إنشاء ديوان الموظفين لتأدية هذا الغرض، وتطبيقاً للمادة 60 بإنشاء الديوان كجهاز مستقل يتولى إدارته رئيس الديوان ويكون تابعاً لرئيس الوزراء أو من ينوب عنه، وقد طبق هذا النظام الإداري في الضفة الغربية حتى عام 1967م (أرشيف الديوان، 2011).

❖ أما في قطاع غزة

فقد صدر قرار وزاري من وزير الحربية رقم 153 لعام 1948م بتعيين اللواء أحمد سالم باشا حاكماً إدارياً للمناطق الخاضعة لرقابة القوات المصرية في فلسطين.

بتاريخ 1/1/1955م صدر القرار الإداري رقم 102 ، وعدل بالأمر رقم 8 بتشكيل لجنة شؤون الموظفين ، وحيث تختص اللجنة بالنظر بالوظائف الخاصة بالميزانية من مواضيع التعيينات بتاريخ 11/5/1955م صدر قرار رقم 255 لسنة 1955 م نصت المادة 12 منه على أن يعين الحاكم الإداري العام بقرار من مجلس الوزراء المصري ، ويكون تابعاً لوزارة الحربية، والمادة 18 نصت على تشكيل المجلس التنفيذي ويكون الحاكم الإداري العام رئيساً له.

والترقيات والعلاوات الدورية وإنهاء الخدمة بالتقاعد والمسائل المتعلقة بالموظفين.

في عام 1964م تم تعيين الأستاذ إبراهيم حسين أبو ستة مديراً لمديرية الشؤون المدنية التابعة للحاكم الإداري العام وهو أول فلسطيني يتولى هذا المنصب.

بعد حرب 1967 صدرت عدة أوامر عسكرية بخصوص الإدارة في قطاع غزة وفي الضفة الغربية، وأهمها الأمر العسكري رقم 67/53 ، والذي نص على أن تؤول جميع صلاحيات الحاكم العام والمجلس التنفيذي إلى قائد قوات الجيش الإسرائيلي أو من يخوله. وقد أطلق مصطلح "الجهاز الحكومي" على كل نص أو نظام يتناول جهاز إدارة الدوائر والمؤسسات الحكومية في قطاع غزة، من تعيين وإقالة، تحديد صلاحيات، ومهام، وحقوق وواجبات وشروط عمل الأمر العسكري رقم 67/37، الذي نص على أن تؤول جميع صلاحيات الحكومة الأردنية وأي سلطة لها بخصوص الجهاز الحكومي إلى مسؤول يعين من قبل الحاكم العسكري العام للضفة.

بعد توقيع وثيقة إعلان المبادئ 1993 م والتي نتج عنها قيام السلطة الوطنية الفلسطينية، حيث قام الرئيس ياسر عرفات بإعادة إقرار القوانين التي كانت سارية المفعول في فلسطين في الفترة السابقة ولقد تم تشكيل ديوان الموظفين العام ليكون مسئولاً عن شؤون موظفي الخدمة المدنية بادئاً بذلك مرحلة تنمية وتطوير طويلة الأمد تشمل الأفراد والمؤسسات.

ولقد كان لديوان الموظفين العام ومنذ البداية دوراً هاماً وأساسياً في تحويل أجهزة مبعثرة إلى مؤسسات لها كيان، وذلك لملء الفراغ الإداري الذي خلفه الاحتلال الإسرائيلي (أرشيف الديوان، 2011).

3.3 رسالة ديوان الموظفين العام بغزة

ديوان الموظفين العام مؤسسة عامة تسعى إلى رفد ودعم الحكومة الفلسطينية بشكل شامل في مجال إدارة قطاع الخدمة المدنية من خلال تبني مفاهيم الكفاءة و الفعالية في تخطيط وعرض و تنفيذ ومراقبة السياسات المتعلقة بالمصادر البشرية للسلطة الوطنية الفلسطينية بالإضافة إلى الإشراف العام على التنفيذ و التطبيق الدقيق لقانون الخدمة المدنية وتطويره (التقرير السنوي للديوان، 2009).

3.4 رؤية ديوان الموظفين العام بغزة

يسعى ديوان الموظفين العام إلى تطوير نظام الخدمة المدنية الفلسطيني من خلال رفع كفاءة الموارد البشرية والأنظمة الإدارية مع تأمين تطبيقه على موظفي الدولة بتجانس وشفافية ومساواة.

كما يلعب الديوان دوراً فاعلاً في تعيين كوادر مؤهلة ، وإعداد الملف المالي والإداري لكل موظف ، إلى جانب الإشراف على أداء الموظفين في جميع المؤسسات الحكومية للدولة، ويحرص ديوان

الموظفين العام على ضمان حقوق الموظف واحترامها لضمان تقديم الخدمة (التقرير السنوي للديوان، 2010).

3.5 أهداف ديوان الموظفين العام بغزة

تتمثل أهداف الديوان الاستراتيجية والعملية من أجل تحقيق غاياته فيما يلي (ديوان الموظفين العام، 2011)

- ❖ أن يكون جسماً حكومياً مميزاً.
- ❖ إجراء مسح تمثيلي (عينة) على موظفي الخدمة المدنية لمعرفة إدراكهم لمفهوم الخدمة المدنية ومعرفة آرائهم وطموحاتهم وتطلعاتهم.
- ❖ تطبيق التغيير الإداري لقيادة التغيير التنظيمي الداخلي.
- ❖ إنشاء فريق إدارة عليا بحيث تقود بنود المرجعية هذا الفريق إلى تنفيذ وتطبيق والإشراف على الخطة التطويرية، وتحضير وتطبيق خطة التطوير المؤسسي.
- ❖ أن يتأكد من توفر جميع التشريعات اللازمة لقطاع الخدمة المدنية، وأن تكون هذه التشريعات محدثة ومنسجمة مع أفضل المعايير الدولية.
- ❖ ضمان استخدام مصادر الديوان المالية والبشرية والمادية والمعلوماتية بأحسن صورة ممكنة لدعم إنجازات وأهداف وفعالية الديوان.
- ❖ وضع وتطوير سياسة فعالة ومنسقة للموارد البشرية وذات صلاحيات تشتمل على تقديم المشورة لمجلس الوزراء فيما يتعلق باستراتيجيات سياسة الموارد البشرية وإدارة ملف الخدمة المدنية.
- ❖ إعادة هيكلة الإدارة العامة للموارد البشرية بحيث تتحمل مسئولية وضع سياسات وإجراءات حديثة في إدارة الموارد البشرية، ومسئولة كذلك عن تزويد وحدات شؤون الموظفين في المؤسسات الحكومية بأفضل إجراءات العمل، ومسئولة عن تحضير دليل إجراءات المصادر البشرية في قطاع الخدمة المدنية.
- ❖ أن تكون إجراءات التوظيف والاختيار والتعيين في قطاع الخدمة المدنية عادلة وشفافة وفعالة وتتمتع بالكفاءة .
- ❖ وضع وتطوير استراتيجية للتواصل تعمل على زيادة الشفافية وتدفع المعلومات.

3.6 مهام ديوان الموظفين العام بغزة

تلخص مهام ديوان الموظفين العام كما ذكرت في (التقرير السنوي لديوان الموظفين العام، 2008، ص 6) كالتالي:

- الالتزام بإجراءات قانون الخدمة المدنية في التعيين والاختيار والترقية.

- الإشراف على مهام التعيين (التوظيف) والعمل مع مؤسسات الخدمة المدنية والدوائر الحكومية لضمان أن التوظيف يتم دون تحيز أو محاباة وأنه قائم على أساس الجدارة والاستحقاق.
- إدارة تعيين موظفي الفئة العليا و الفئة الأولى والعمل على أن يكون التعيين في هاتان الفئتان قائم على أساس الجدارة و الاستحقاق وتقديم التوصيات اللازمة لذلك إلى مجلس الوزراء.
- الإشراف على الوزارات والمؤسسات العامة في التقيد التام بالقوانين والمواد لإعداد مشروع جدول تشكيلات الوظائف العامة في الخدمة المدنية.
- التنسيق مع الدوائر الحكومية في إعداد الإعلان والامتحانات التنافسية للمتقدمين للشواغر وفق مبدأ النزاهة و الحيادية والمهنية لأغراض اختيار موظفي الخدمة المدنية.
- إدارة العمليات اليومية المتعلقة بالترقيات و بالتقاعد وتحويل الموظفين والندب و الحضور وإدارة الأداء وإنهاء الخدمات.
- الإشراف على تطبيق أحكام القانون و التحقق من تطبيق الدوائر الحكومية لسائر تشريعات الخدمة المدنية بصورة سليمة.
- مراجعة القرارات الإدارية الصادرة من الدائرة الحكومية بالتعيين و الترقية التي تلتزم بتبليغها للديوان خلال خمسة عشر يوماً من صدورها، وللديوان أن يعترض على ما يراه مخالفاً منها لأحكام القانون واللوائح السارية بشأن الخدمة المدنية و يبلغ أسباب اعتراضه إلى الدائرة الحكومية خلال ثلاثين يوماً من تاريخ تبليغه بها ، وفي حالة عدم الاتفاق بين الديوان و الدائرة الحكومية المعنية يرفع الديوان الأمر إلى مجلس الوزراء لاتخاذ ما يراه مناسباً وفقاً لأحكام هذا القانون.
- إعداد دليل للخدمة المدنية في فلسطين توضح فيه واجبات الموظف و حقوقه التي يتضمنها هذا القانون وسائر التشريعات المعمول بها في فلسطين و التي يجب على الموظف الإلمام بها.
- إحالة ملفات الموظفين التي تنتهي خدماتهم واستمارة حصر مدة خدمتهم إلى الجهة المختصة بصرف المستحقات التقاعدية وفقاً لنظام التقاعد.
- دعم الموارد البشرية ودعم احتياجات الديوان المالية و الإدارية في الضفة الغربية و قطاع غزة مما يساعد على إيجاد بيئة تدعم توسع نشاطات الديوان.
- تطوير برنامج إداري للديوان يباشر بمهام إدارة الموارد البشرية و الإدارة المكتبية و الأعمال المتعلقة بالخدمات التعاقدية و المشتريات و الإدارة العامة بالإضافة إلى إيجاد و تطوير سياسات محاسبية ومالية وسياسات وضع الموازنات و الإجراءات التي تكفل سلامة الإدارة المالية وضبط العمل و النفقات الرأسمالية وحفظ السجلات و القيام بالتحليلات المالية الملائمة من خلال نظام معلومات إداري محوسب.

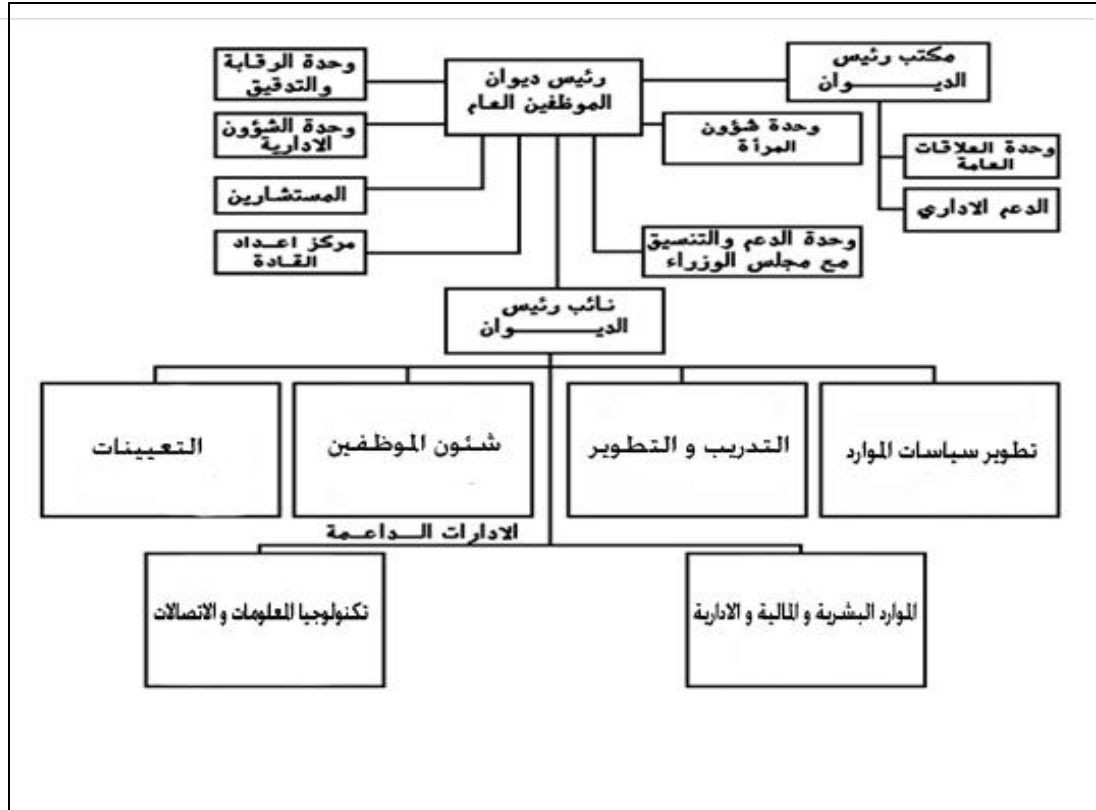
- وضع الخطط اللازمة للارتقاء بالأداء الخاص بالديوان عن طريق وضع آليات عمل محوسبة لجميع الدوائر و المديريات في الديوان.
- التصميم و الإشراف و التطوير على قواعد البيانات في الديوان من حيث البرمجة و الصيانة والقيام بكافة الإجراءات الإدارية و الإشرافية و الفنية المتعلقة بعملها.
- ربط ديوان الموظفين العام في كل من غزة و الضفة وكافة الوزارات و الجمهور بشبكة حاسوب قوية وحديثة و الإشراف عليها و تطويرها و القيام بالصيانة اللازمة لها.
- القيام بالصيانة اللازمة لأجهزة الحاسوب و الطابعات وأي أجهزة أخرى أو معدات أو حواسيب وكل ما يتعلق بها عند شرائها من أي جهة كانت و التأكد من مطابقة المواصفات مع ما يتم توريده للديوان.
- عقد دورات تدريبية لموظفي الدولة في الإدارة و الحاسوب لتطوير قدراتهم ورفع كفاءتهم بالعمل.
- إنشاء صفحة إلكترونية لديوان الموظفين العام لتكون هي البوابة على العالم الخارجي.
- العمل على إيجاد قاعدة بيانات موحدة ومؤمنة لموظفي السلطة الفلسطينية لتكون بنك المعلومات عن موظفي الخدمة المدنية في فلسطين.
- الإشراف على البيانات الموجودة لدى موظفي السلطة الوطنية الفلسطينية و حمايتها من العبث.
- إعداد سجل مركزي تفصيلي يشمل كافة بيانات موظفي الخدمة المدنية.
- إعداد الإحصاءات الدورية(الشهرية و السنوية) عن موظفي الخدمة المدنية وإصدار النشرات الخاصة بها.
- المشاركة في لجان المقابلات التي تعقد برعاية وإشراف ديوان الموظفين العام لتعيين موظفين في مجال الحوسبة و الشبكات في الوزارات و المؤسسات الحكومية.
- تقديم الاستشارة إلى مجلس الوزراء فيما يتعلق بالقضايا الاستراتيجية للمصادر البشرية و القوى العاملة و التخطيط المتعلق بالخدمة المدنية.
- كتابة مسودة دليل الوزارات في تحضير خطط المصادر البشرية.
- كتابة مسودة تشريعات خدمة مدنية جديدة و لوائح توظيف شاملة.
- وضع دليل في كيفية تحقيق الكفاءة الإدارية و المصادقة على الهياكل التنظيمية للوزارات و المؤسسات.
- تقديم الاستشارة إلى مجلس الوزراء ووزارة المالية حول قضايا الرواتب و العلاوات و المكافآت في قطاع الخدمة المدنية.
- تقديم الاستشارة إلى الوزارات و المؤسسات حول درجات الوظائف و المسمى الوظيفي و التقييم.
- إدارة بيانات الخدمة المدنية وإصدار كتاب الإحصاء السنوي لقطاع الخدمة المدنية.

- ضمان تطبيق قانون الخدمة المدنية بشكل صحيح وعادل في الوزارات و المؤسسات الحكومية من خلال القيام بمهام تدقيق مركزة خاصة في المجالات ذات الأولوية بالنسبة للديوان وذلك بعد مناقشتها مع مجلس الوزراء.
- التحقيق في القضايا المالية و الإدارية التي قد تعرض مهمة ورسالة الديوان للخطر.
- فحص التقارير المتعلقة بالتحقيقات الخاصة و تقديم النصح والإرشاد إلى رئيس الديوان حول كل تقرير.
- مراعاة ملائمة أي عمل تنفيذي يأتي نتيجة للقيام بتدقيق معين وتقديم النصح و الإرشاد إلى رئيس الديوان فيما يتعلق باتخاذ أي خطوات إضافية أو بديلة.
- ضمان وجود تنسيق و علاقات عمل جيدة بين دائرة التدقيق التابعة للديوان وأي جهة تدقيق أخرى.

3.7 الهيكل التنظيمي لديوان الموظفين العام

يوضح الشكل التالي الهيكل التنظيمي و المعمول به في ديوان الموظفين العام بغزة وكذلك الإدارات العامة التي تتبع نائب رئيس الديوان مباشرة.

شكل رقم (3.1) الهيكل التنظيمي للديوان



المصدر: التقرير السنوي لديوان الموظفين، 2009

حيث الإدارات العامة بديوان الموظفين العام بالإضافة إلى الوحدات العاملة هي كالتالي (التقرير السنوي لديوان الموظفين العام، 2008، ص4):

- الإدارة العامة لتطوير سياسات الموارد البشرية.

- الإدارة العامة للتدريب و التطوير.

- الإدارة العامة للحاسوب و تكنولوجيا المعلومات.

- الإدارة العامة للتعيينات.

- الإدارة العامة لشئون الموظفين.

- وحدة الشئون القانونية.

- الإدارة العامة للشئون المالية و الإدارية.

- وحدة الرقابة و التدقيق.

- وحدة العلاقات العامة.

3.7.1 الإدارة العامة لتطوير سياسات الموارد البشرية

"تعنى الإدارة العامة لتطوير سياسات الموارد البشرية بتطوير مقترحات لسياسات الموارد البشرية، تكون مبنية على حقائق نابعة من برنامج بحثي فعال خاصة في قضايا سلم الرواتب و الدرجات، الأجور و الرواتب و تشكيلات الوظائف، العلاوات و التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية وتخطيط القوى العاملة بالتشاور مع الوزارات والدوائر الحكومية المختلفة و الشركاء الآخرين وبالتنسيق مع كافة الإدارات الأخرى داخل الحكومة. بحيث تعكس هذه الاقتراحات مدى حجم المسؤولية المرتبطة بسياسة الديوان الاستراتيجية فيما يتعلق بتطوير سياسات الاستراتيجية للخدمة المدنية والإدارة العامة" (التقرير السنوي لديوان الموظفين العام، 2008، ص8).

وتتكون الإدارة العامة لتطوير سياسات الموارد البشرية من الدوائر التالية (موقع ديوان الموظفين العام، 2011):

- دائرة الكفاءة و التقييم المؤسسي.

- دائرة الإعلانات و الامتحانات الداخلية.

3.7.2 الإدارة العامة للتدريب و التطوير

تقوم هذه الدائرة بمهمة التدريب و التطوير للموظف الحكومي، وكذلك الارتقاء بالمستوى المعرفي و المستوى الفني بموظفي السلطة الوطنية الفلسطينية. هذا بالإضافة إلى دورات خاصة يعقدها ديوان الموظفين العام بناءً على حاجة وزارة بعينها. وكذلك يقوم ديوان الموظفين العام ممثلاً بالإدارة العامة للتدريب و التطوير بتنفيذ الإجراءات اللازمة لقيام الموظفين بإجازات دراسية ترفع من كفاءتهم الإدارية والعلمية (التقرير السنوي لديوان الموظفين العام، 2009).

3.7.3 الإدارة للحاسوب و تكنولوجيا المعلومات

تنقسم الإدارة العامة للحاسوب و تكنولوجيا المعلومات إلى ثلاث دوائر رئيسية وهي دائرة الشبكات و الدعم الفني و دائرة البرمجة و تطوير قواعد البيانات ودائرة برمجة الويب وتطبيقات الإنترنت بالإضافة إلى مدخلي البيانات حيث تم توزيع المهام على جميع الموظفين من بداية استلامهم للعمل (التقرير السنوي لديوان الموظفين العام، 2008، ص12).

3.7.4 الإدارة العامة لشئون الموظفين

تمثل اختصاص الإدارة العامة لعمليات شئون الموظفين في وضع النظم الخاصة بالإشراف الإداري و بمتابعة أعمال الدوائر الحكومية، بهدف الكشف عن المخالفات و المعوقات التي قد تظهر عند تنفيذ قوانين و أنظمة الخدمة المدنية واقتراح الوسائل اللازمة لتنفيذها وتقديم المعونة الفنية إلى الدوائر الحكومية بما يكفل رفع كفاءة الأداء و الارتقاء بمستوى الخدمة المدنية (التقرير السنوي لديوان الموظفين العام، 2010).

3.7.5 الإدارة العامة للتعيينات

تتلخص صلاحية هذه الإدارة العامة بالإشراف على تعيين الموظفين العموميين سواء الفئات العليا أو الفئات العادية وفقاً للقانون الأساسي و الالتزام بقانون الخدمة المدنية في الاختيار والتعيين والتوظيف و الترقية (التقرير السنوي لديوان الموظفين العام، 2008).

3.7.6 وحدة الشئون القانونية

"تسعى وحدة الشئون القانونية للإشراف على تطبيق قانون الخدمة المدنية رقم 4 لسنة 1988 المعدل، وذلك من خلال التحقيق في جميع المخالفات الانضباطية التي قد تحدث في ديوان الموظفين العام والوزارات والمؤسسات الحكومية ومتابعة هذه الانحرافات والمحاكمات في المحاكم حسب طلب النائب العام، وفي الوزارات المعنية ومتابعة شئون الموظفين كلما اقتضت المصلحة ذلك في الهيئة العامة للتأمين و المعاشات وإعداد الدراسات القانونية فيما يتعلق باللوائح والقوانين المتعلقة بشئون الخدمة المدنية" (التقرير السنوي لديوان الموظفين العام، 2008، ص21).

3.7.7 الإدارة العامة للشئون المالية والإدارية

تقوم الإدارة العامة للشئون المالية و الإدارية باستصدار التقارير المالية وكذلك استصدار التقارير الإدارية الخاصة بمتابعة موظفي ديوان الموظفين العام، وكذلك تقوم باستلام البريد الصادر و الوارد ومتابعة أعمال الصيانة في الديوان وكذلك اعتماد صرف الساعات الإضافية لموظفي الوزارات المختلفة (التقرير السنوي لديوان الموظفين العام، 2010).

3.7.8 الإدارة العامة للرقابة و التدقيق

تقوم الإدارة العامة للرقابة و التدقيق بعمل زيارات ميدانية للوزارات للتأكد من انضباط الموظفين وتطبيق سائر تشريعات قانون الخدمة المدنية بصورة سليمة (التقرير السنوي لديوان الموظفين العام، 2010).

3.7.9 وحدة العلاقات العامة والإعلام

- تقوم وحدة العلاقات العامة و الإعلام بالتالي (التقرير السنوي لديوان الموظفين العام، 2008):
- إصدار نشرات إعلامية شهرية لتغطية نشاطات الديوان وتوزيعها على الوزارات و المؤسسات الحكومية.
 - التغطية الإعلامية وتزويد وسائل الإعلام بالمعلومات بخصوص الامتحانات التي تم عقدها بواسطة ديوان الموظفين العام لاختيار الموظفين.
 - التنسيق مع وسائل الإعلام بخصوص زيارة رئيس الوزراء للجان الامتحانات التي يعقدها الديوان.
 - تغطية جميع نشاطات ديوان الموظفين العام من دورات تدريبية وورش عمل و حفلات تكريمية.

3.8 أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان الموظفين العام

في مقابلة أجريت مع (الدهشان، 2011) ذكر أن من أهم أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان الموظفين العام بغزة التالي:

- ◀ تحسن أداء العمل الحكومي وسير العمليات و العمل على تسهيلها.
- ◀ تقليل التعقيدات الإدارية في الإجراءات و المعاملات.
- ◀ دقة البيانات و التقليل من الأخطاء الناجمة عن الإدارة التقليدية الورقية.
- ◀ التخلص من مشكلات تلف المعاملات الورقية نتيجة التقادم .
- ◀ التكاليف الباهظة للمعاملات الورقية وصيانتها.
- ◀ تسهيل الخدمات للموظفين بطريقة إلكترونية بحتة.

3.9 أسباب تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان الموظفين العام

- من أسباب تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان الموظفين العام (الدهشان، 2011، ص1):
 - ◀ الإجراءات و العمليات المعقدة التي تتم على جميع الموظفين وحسب القانون المطبق.
 - ◀ ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة وربطها و تغذيتها مع بيانات وزارات أخرى كوزارة المالية ووزارة الداخلية ومركز الحاسوب الحكومي التابع لوزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات.
 - ◀ صعوبة الوقوف على معدلات تقييم الأداء الحكومي للموظفين وتقييم فترات التجربة للموظفين الجدد.
 - ◀ العمل على توفير جمع البيانات اللازمة لسير العملية الإدارية داخل الديوان.
 - ◀ التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي و الاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات على جميع المستويات.
 - ◀ صعوبة توزيع الصلاحيات الإدارية بشكل تقليدي.
 - ◀ العمل على أرشفة جميع الملفات و المعاملات بشكل إلكتروني كامل.
- التحكم بجميع المعاملات الصادرة و الواردة من وإلى ديوان الموظفين العام ضمن إطار برنامج الصادر والوارد الإلكتروني.

3.10 مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان الموظفين العام

- مر ديوان الموظفين العام في تطبيقه للإدارة الإلكترونية بالمراحل التالية (الدهشان، 2011):
 - ◀ بدأ هذا التوظيف متمثلاً في شكل تقارير تعبر عن ما حدث فعلاً داخل المؤسسة.
 - ◀ تحليل التقارير لمعرفة الأسباب وراء حدوثها.
 - ◀ مرحلة التنبؤ بحيث تشمل جميع المراحل الممكنة والمعاملات للموظف.
 - ◀ وحالياً يقع ديوان الموظفين العام في المرحلة الأكثر تقدماً وهى توظيف المعلومات من أجل تحقيق الأهداف وفقاً لقانون الخدمة المدنية.

3.11 الصعوبات التي تواجه ديوان الموظفين العام في عملية التحول الإلكتروني

- ◀ قلة الكادر الذي كان يفهم طبيعة سير العمل بسبب عملية الاستكشاف (يونس، 2011).
- ◀ عدم توافر معدات حديثة تساعد في عملية التحول الإلكتروني (الدهشان، 2011).
- ◀ قلة الكادر الذي يقوم بعملية التحويل الورقية إلى ملفات إلكترونية (مرتجى، 2011).
- ◀ قلة الإمكانيات المالية (مرتجى، 2011).

3.12 تطبيقات ديوان الموظفين العام الإلكترونية

- مع إطلالة القرن الحادي و العشرين تتسارع خطوات التنمية في شتى مجالات الحياة ، وإيماناً بدور ديوان الموظفين العام في نشر المعرفة ورفع الكفاءة واستقطاب الخبرات والكفاءات و

الاعتناء بها وتطوير العمل المؤسسي تمهيداً لحياة إدارية أفضل فقد تم إعداد مجموعة من البرامج و المشاريع الإلكترونية سيتم استعراضها و التطرق لها.

3.12.1 برنامج تقييم أداء الموظفين الإلكتروني

انطلاقاً من دور ديوان الموظفين العام في مواكبة التطور التكنولوجي لم يكتف ديوان الموظفين العام بتطوير نموذج تقييم الأداء ورقياً بل صمم برنامجاً بحيث يتم تقييم أداء الموظفين إلكترونياً وهذا بدوره يهدف إلى (التقرير السنوي لديوان الموظفين العام، 2008، ص34):

- تقليل نفقات استهلاك الورق.
- السرعة في العمل و تقليل الوقت و الجهد.
- وضع الخطة التدريبية من خلال هذا البرنامج.
- معرفة نقاط القوة والضعف في الوزارات و المؤسسات الحكومية.
- مقارنة أداء الوزارات ببعضها البعض.
- ربط هذا التقييم بجائزة الإمام الياسين للموظف المثالي وجائزة الإمام الياسين للتقييم المؤسسي.
- إعداد الدراسات التطويرية بناءً على تحليل النتائج.

3.12.2 برنامج حصر الحضور و الانصراف لموظفي الحكومة

لقد ساهمت منظومة الحضور والانصراف في ضبط حركة الموظفين (ديوان الموظفين العام، 2011).

فمن خلال حصر حضور وانصراف الموظفين الشهري يتم التواصل المستمر مع موظفي المؤسسات الحكومية المختلفة وضبط تحركاتهم.

3.12.3 خدمة تقديم طلب التوظيف الإلكتروني

تهدف خدمة تقديم طلب التوظيف الإلكتروني على موقع الديوان إلى مساعدة العاملين في المؤسسات الحكومية المختلفة و طالبي الوظائف على تقديم طلبات الترقية و التوظيف وتسجيل أسمائهم ضمن لائحة التوظيف و الترقيات المختلفة.

3.12.4 خدمة الصادر والوارد للوزارة

تهدف خدمة الصادر و الوارد على موقع الديوان إلى مساعدة العاملين في المؤسسات الحكومية المختلفة لتتبع الصادر و الوارد من معاملات بسرعة ودقة متناهية.

3.12.5 الخدمات الحكومية على موقع الديوان

تشتمل الخدمات الحكومية على موقع الديوان على الرد على كافة استفسارات الموظفين الفنية والتقنية، إضافة إلى مساعدة العاملين في الديوان لإنجاز مهامهم المتعلقة بأنظمة الحاسوب المختلفة.

3.12.6 خدمة التغذية الراجعة

تهدف خدمة التغذية الراجعة على موقع الديوان إلى مساعدة العاملين في المؤسسات الحكومية المختلفة لتقديم الاعتراضات أو تغييرات قد تطرأ على السيرة الذاتية أو بياناتهم الوظيفية وذلك لكي يتسنى لديوان الموظفين العام تعديلها و تحديث بيانات الموظف بسرعة.

3.12.7 برنامج الامتحانات المحوسب

إن برنامج الامتحانات المحوسب يهدف إلى الوصول إلى مرحلة متميزة من العمل بعد نجاح تجربة عقد الاختبارات الوظيفية بصورة إلكترونية ولضمان نجاح الاختبارات بصورة نزيهة وشفافة.

هذا البرنامج تم عرضه لجميع المواطنين على موقع الديوان الرسمي لكي يصبح مألوفاً لكل المتقدمين للوظائف.

والجدير ذكره، أن ديوان الموظفين العام يعقد كافة الاختبارات الوظيفية بصورة إلكترونية دون استثناء (ديوان الموظفين العام، 2011).

3.12.8 الموقع الإلكتروني

يعتبر الموقع الإلكتروني لديوان الموظفين العام البوابة الحقيقية التي يستطيع من خلالها المواطن وطالب الوظيفة العمومية والموظف الحصول على المعلومات و الخدمات المدنية لدى السلطة الفلسطينية، وهو جهد كبير ومضني تقوم به الإدارات و الوحدات التنظيمية المختلفة في مؤسسة الديوان تواكب به العصر و تسابق به التطور وتعكس توجهات الحكومة الفلسطينية وتوجهاتها الرائدة في مجال الحوسبة والمعلوماتية بشكل عام و استخدام التقنيات الحديثة وبما يحقق الجاهزية المعلوماتية و الدقة والسرعة و الشفافية (ديوان الموظفين العام، 2011).

3.12.9 مشروع المعهد الوطني للإدارة العامة ومركز إعداد القادة

"تقوم رؤية المركز على الارتقاء بالموظف الفلسطيني لخدمة وطنه"(التقرير السنوي لديوان الموظفين العام، 2008، ص34).

وليحقق ديوان الموظفين أهدافه في رفع كفاءة الموارد البشرية وخاصة الفئة العليا التي من خلالها يتم التأثير على المستويات الإدارية الوسطى و الدنيا قام ديوان الموظفين العام بتجهيز مشروع لتطوير القيادات الإدارية ومن أهداف المعهد (التقرير السنوي لديوان الموظفين العام، 2008، ص35):

- الارتقاء بالتدريب بحيث يواكب التطورات التكنولوجية و العلمية.
- وضع رؤية شاملة نحو الاستفادة من الموارد البشرية في فلسطين.

- دمج جميع مراكز التدريب في الوزارات الحكومية تحت مظلة واحدة.
- تطوير الموارد البشرية في شتى المجالات وخاصة تشجيع الجانب التقني و الفني.

3.12.10 مشروع الأرشفة الإلكترونية لبيانات موظفي الحكومة

يهدف مشروع الأرشفة الإلكترونية لبيانات موظفي الحكومة إلى أرشفة بيانات جميع العاملين في المؤسسات الحكومية المختلفة وذلك لكي يتسنى لديوان الموظفين العام أو المؤسسة الحكومية المختصة الرجوع إليها وقت الضرورة وحفاظاً عليها من الضياع.

3.12.11 مشروع خلو الطرف الإلكتروني للموظف المتقاعد

يهدف مشروع خلو الطرف الإلكتروني للموظف المتقاعد إلى تسليم كافة العهد التي كانت بحوزة الموظف أثناء تأدية مهامه في وظيفته الحكومية إلى جهات الاختصاص وذلك تمهيداً للتقاعد (مرتجى، 2011).

3.12.12 مشروع الإجازة الخارجية للموظف الحكومي

يهدف مشروع الإجازة الخارجية للموظف الحكومي إلى تسجيل الفترة المحددة للإجازة الخارجية للموظف الحكومي إلكترونياً وخصمها من رصيد إجازاته.

الفصل الرابع الإطار العملي للبحث

المبحث الأول المنهجية والإجراءات

المبحث الثاني مجتمع وعينة الدراسة

المبحث الثالث تحليل البيانات

المبحث الرابع اختبار الفرضيات

المبحث الأول

المنهجية والإجراءات

4.1.1 مقدمة

4.1.2 منهجية الدراسة

4.1.3 طرق جمع البيانات

4.1.4 مجتمع الدراسة

4.1.5 عينة الدراسة

4.1.6 أداة الدراسة

4.1.7 الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث

4.1.8 إجراءات تطبيق الدراسة

المبحث الأول

المنهجية والإجراءات

4.1.1 مقدمة

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، وأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي قامت بها الباحثة في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيراً المعالجات الإحصائية التي اعتمدت الباحثة عليها في تحليل الدراسة.

4.1.2 منهجية الدراسة

يمكن اعتبار منهج البحث 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 يعنى بكيفية إجراء البحوث العلمية.

و هناك عدة مناهج تستخدم في البحث العلمي كالتالي: (1) المنهج الاستطلاعي الذي ينطلق من الواقع وليس من فروض مسبقة، (2) المنهج الوصفي الذي يقوم على وصف خصائص ظاهرة معينة وجمع معلومات عنها دون تحيز أثناء الوصف ويتم من خلال دراسة حالة معينة أو المسح الشامل أو مسح العينة، (3) المنهج التاريخي الذي يهتم بدراسة الماضي ويتطلب إجراء مسح ومراجعة شاملة للحقائق المتجمعة حول المشكلة، (4) المنهج الظاهري الذي يعتمد على الخبرة الحياتية اليومية بهدف فهم الظواهر وتفسيرها بدون التدخل فيها أو محاولة تنظيمها وضبطها، (5) المنهج التجريبي الذي يلجأ إلى إحداث تغير متعمد ومضبوط في الظاهرة المراد دراستها وقد يحتاج ذلك إلى بناء نماذج رياضية للظاهرة، (6) منهج تحليل المضمون الذي يقوم على الملاحظة بشكل غير مباشر من خلال تحليل المعاني الواضحة للوثائق السابقة المتعلقة بموضوع البحث، و (7) المنهج الاستنباطي الذي يقوم على الجهد العقلي والنفسي عند دراسة النصوص بهدف استخراج مبادئ مدعمة بالأدلة الواضحة مع اشتراط ربط النتائج بالمقدمات التي تبنى عليها، ويستخدم كل منهج من هذه المناهج حسب الظاهرة التي يتم دراستها وقد يتم استخدام أكثر من منهج لدراسة نفس الظاهرة (جامعة القدس المفتوحة، 2003).

وحيث أن الباحثة تعرف جوانب وأبعاد الظاهرة موضع الدراسة من خلال اطلاعها على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، وتسعى للوصول إلى تقييم خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة وهذا يتوافق مع المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، وحيث أن المنهج

الوصفي التحليلي يتم من خلال الرجوع للوثائق المختلفة كالكتب والصحف والمجلات وغيرها من المواد التي يثبت صدقها بهدف تحليلها للوصول إلى أهداف البحث، فإن الباحثة ستعتمد على هذا المنهج للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة البحث، ولتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضع الدراسة اعتمدت و "لكونه من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية و الإنسانية" (مقداد والفرا، 2007، ص 112). كما أن عينة الدراسة ستركز على موظفي الشؤون الإدارية العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، وستستخدم الاستبانة في جمع البيانات الأولية.

4.1.3 طرق جمع البيانات

اعتمدت الباحثة على نوعين من البيانات

• البيانات الأولية

وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات البحث وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS (Statistical Package for Social Science) الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

• البيانات الثانوية

تمت مراجعة الكتب و الدوريات و المنشورات الخاصة أو المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي تتعلق بتقييم خدمات ديوان الموظفين العام الالكترونية في قطاع غزة، وأية مراجع رأت الباحثة أنها تسهم في إثراء الدراسة بشكل علمي، وتتوي الباحثة من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في الدراسة، التعرف على الأسس و الطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت و تحدث في مجال الدراسة.

• المقابلات الشخصية

بغرض التعرف عن قرب على واقع الموظفين القائمين على التطوير و الدعم الفني للتطبيقات الإلكترونية الخاضعة للدراسة ، قامت الباحثة بإجراء مقابلات ميدانية الموظفين الذين لهم علاقة مباشرة بموضوع الدراسة ، وخاصة موظفي تكنولوجيا المعلومات،

حيث تكونت لدي الباحثة صورة عن واقع الخدمات الإلكترونية ساهمت في توجيه الباحثة بشكل فعال لتحقيق نتائج الدراسة.

• ورش العمل و مؤتمرات الإصلاح

قامت الباحثة بتجميع مواضيع كافة ورش العمل ومؤتمرات الإصلاح و التي لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة حيث كونت لدى الباحثة فكرة حول آلية الخطط الموضوعية لتطوير الخدمات الإلكترونية و المشكلات و الحلول المقترحة و ساهمت في إثراء الدراسة وتوجيه الباحثة بشكل فعال لتحقيق النتائج المرجوة من الدراسة.

• الملاحظة في مكان العمل

حيث تكونت لدي الباحثة صورة متكاملة عن واقع الخدمات الإلكترونية وذلك من خلال عمل الباحثة في وزارة من الوزارات الخاضعة للدراسة وكذلك المقابلات الميدانية و الزيارات لأماكن عمل الموظفين ساهمت في إثراء الدراسة وتوجيه الباحثة بشكل فعال لتحقيق النتائج المرجوة من الدراسة.

4.1.4 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي المؤسسات الحكومية والذين يعملون في دوائر الشؤون الإدارية وتم التركيز بصفة خاصة على الوزارات العاملة بقطاع غزة تحديداً وعددهم 176 موظف.

4.1.5 عينة الدراسة

وقامت الباحثة بتوزيع الاستبانة على موظفي المؤسسات الحكومية ذوي العلاقة بالخدمات الإلكترونية وينتمون إلى دوائر الشؤون الإدارية في كافة الوزارات، وعددهم من 176 موظف وبذلك فقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل لكافة موظفي مجتمع الدراسة، وكذلك عمل مقابلات مع مجموعة من ذوي الاختصاص الإلكتروني وذو علاقة بتصميم أو اخراج التطبيقات الإلكترونية. وقد تم توزيع أداة الدراسة على جميع أفراد عينة الدراسة وتم استرداد 165 استبانة وبعد تفحص الاستبانات تم استبعاد استبانة واحدة نظراً لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة، وبذلك يبلغ عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة 164 استبانة.

والجدول التالي يبين مجتمع وعينة الدراسة كما يلي:

جدول رقم (4.1)
مجتمع وعينة الدراسة

عدد الاستبيانات المستلمة	عدد موظفي دائرة الشؤون الإدارية	الوزارة	م س ل
العدد	العدد		
7	7	وزارة العدل	1
6	7	وزارة الصحة	2
15	16	وزارة العمل	3
6	6	وزارة الإعلام	4
6	6	وزارة التخطيط	5
2	2	وزارة الزراعة	6
15	17	وزارة المالية	7
3	5	وزارة الخارجية	8
18	18	وزارة الداخلية	9
2	2	وزارة شؤون المرأة	10
13	13	وزارة الحكم المحلي	11
13	15	وزارة شؤون الاسرى	12
3	3	وزارة الاقتصاد الوطني	13
2	2	وزارة السياحة والآثار	14
2	2	وزارة الشباب والرياضة	15
5	5	وزارة الثقافة	16
4	4	وزارة الأشغال و الإسكان	17
3	4	وزارة الأوقاف	18
6	6	وزارة النقل والمواصلات	19
15	15	وزارة الشؤون الاجتماعية	20
8	10	وزارة التربية والتعليم العالي	21
20	20	وزارة الاتصالات	22
165	176	الإجمالي	

المصدر: زيارات ميدانية وإحصائيات ديوان الموظفين العام، 2011

4.1.6 أداة الدراسة

وقد تم إعداد الاستبانة على النحو التالي:

□ إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.

ولقد تم تقسيم الاستبانة إلى جزأين كما يلي:

◀ الجزء الأول : يتكون من البيانات الشخصية لعينة الدراسة ويتكون من 6 فقرات.

◀ الجزء الثاني: يتناول تقييم خدمات ديوان الموظفين العام الالكترونية في قطاع غزة وتم تقسيمه إلى ستة محاور كما يلي:

□ المحور الأول : يتناول سهولة العمل اليومي ويتكون من 15 فقرة.

□ المحور الثاني : يتناول الدقة في انجاز المهمات ويتكون من 11 فقرة.

□ المحور الثالث : يتناول وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام ويتكون من 12 فقرة.

□ المحور الرابع : يتناول السرعة في الإنجاز ويتكون من 8 فقرات.

□ المحور الخامس : مهارات العاملين في ديوان الموظفين ويتكون من 12 فقرة.

□ المحور السادس : سهولة التواصل مع المجتمع المحلي و موظفي الحكومة ويتكون من 9 فقرات.

وقد كانت الإجابات على كل فقرة مكونة من 5 إجابات حيث الدرجة " 5 " تعني موافق بشدة والدرجة "1" تعني غير موافق بشدة كما هو موضح بجدول رقم (2).

جدول رقم (4.2)

مقياس الإجابات

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

4.1.7 الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث

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

1. تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، حسب مقياس ليكرت الخماسي (1 غير موافق بشدة ، 2 غير موافق ، 3 غير متأكد ، 4 موافق ، 5 موافق بشدة).

ولتحديد طول فترة مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (4=1-5)، ثم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول الفقرة أي (0.8=5/4) ، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهكذا وجدول رقم (3) يوضح أطوال الفترات كما يلي:

جدول رقم (4.3)

أطوال الفترات

الفترة	1.80-1	2.60-1.80	3.40-2.60	4.20-3.40	5.0-4.20
التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5

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

3. المتوسط الحسابي Mean وذلك "لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي" (كشك ، 1996 ، 89).

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

5. اختبار ألفا كرو نباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.

6. معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات.

7. معادلة سبيرمان براون للثبات.

8. اختبار كولومجروف - سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا (1-Sample K-S).

10. اختبار t للفرق بين عينتين مستقلتين.

11. اختبار تحليل التباين الاحادي للفرق بين ثلاث عينات مستقلة فاكثر.

12. اختبار t لمتوسط عينة واحدة One sample T test لمعرفة الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط الحيادي "3".

13. اختبار شفیه للفرق المتعددة بين المتوسطات.

4.1.8 إجراءات تطبيق الدراسة

1. قامت الباحثة بإعداد استبانة تقييم تجربة ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة.
2. تم عرض الاستبانة على المشرف لمعرفة مدى ملاءمتها لجمع البيانات.
3. تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب رؤية المشرف.
4. تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد لتعديل وحذف ما يلزم من فقرات الاستبانة.
5. بعد تعديل الاستبانة تم توزيعها على العينة الاستطلاعية والمكونة من (30) فرد من مجتمع الدراسة وذلك لفحص صدق وثبات الاستبانة وذلك بعد استلام كتاب من الجامعة لتسهيل مهمة الباحثة في الوزارات التي سوف يتم توزيع الاستبانة فيها.
6. تم التأكد من صدق وثبات الاستبانة من خلال العينة الاستطلاعية، ونظراً لعدم حذف أو تعديل أي عبارة، تم احتساب العينة الاستطلاعية من مجتمع الدراسة، ومن ثم وزعت الاستبانة على من تبقى من أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (176) موظف، وتم استرداد (165) استبانة، وبعد تفحص الاستبانات تم استبعاد (1) استبانات لعدم استيفاء الإجابات فيها، وبذلك يكون عدد الاستبانات الصالحة للدراسة (164) استبانة.

المبحث الثاني

فحص صدق وثبات أداة الدراسة

4.2.1 مقدمة

4.2.2 صدق الاستبانة

4.2.3 ثبات فقرات الاستبانة

المبحث الثاني

فحص صدق وثبات أداة الدراسة

4.2.1 مقدمة

يتناول هذا المبحث فحص صدق وثبات الأداة، فصدق الاستبانة يعني "التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه" (العساف، 1995، ص429).

ويقصد بالصدق "شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون، 2001، ص179).

4.2.2 صدق الاستبانة

وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق أداة الدراسة كما يلي:

❖ صدق فقرات الاستبانة : تم التأكد من صدق فقرات الاستبانة بطريقتين.

4.2.2.1 الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين)

قامت الباحثة بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من (10) محكمين من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر متخصصين في المحاسبة والإدارة والإحصاء. ويوضح الملحق رقم (1) أسماء المحكمين الذين قاموا مشكورين بتحكيم أداة الدراسة.

وقد طلبت الباحثة من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية.

هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء آرائهم فيما يتعلق بالبيانات الأولية (الخصائص الشخصية المطلوبة من المبحوثين، إلى جانب مقياس ليكارت المستخدم في الاستبانة.

وتركزت توجيهات المحكمين على انتقاد طول الاستبانة حيث كانت تحتوي على بعض العبارات المتكررة، كما أن بعض المحكمين نصحوا بضرورة تقليص بعض العبارات من بعض المحاور وإضافة بعض العبارات إلى محاور أخرى.

واستناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداهها المحكمون قامت الباحثة بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين، حيث تم تعديل صياغة العبارات وحذف أو إضافة البعض الآخر منها.

4.2.2.2 صدق المقياس

◀ صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 30 مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له كما يلي:

❖ الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: سهولة العمل اليومي

جدول رقم (4) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول (سهولة العمل اليومي) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة 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 0.361، وبذلك تعتبر فقرات المحور الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (4.4)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: سهولة العمل اليومي

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	التواصل مع ديوان الموظفين العام من خلال البريد الإلكتروني أسهل من استخدام النظم التقليدية في التواصل.	0.383	0.037
2	يتم استخدام أي تطبيق إلكتروني يوفره ديوان الموظفين العام في أي وقت أثناء أوقات الدوام بسهولة.	0.645	0.000
3	ينشر ديوان الموظفين العام تعميماته و أخباره عبر الموقع الإلكتروني.	0.398	0.030
4	مندوبي الوزارة لدى الديوان يقومون بكافة المهام المطلوبة منهم دون الحاجة إلى ذهابهم للديوان شخصياً.	0.427	0.019
5	أشعر برضا عن أداء ديوان الموظفين العام إلكترونياً.	0.448	0.013
6	أتواصل مع ديوان الموظفين العام بشكل دوري من خلال تصفح موقعه الإلكتروني.	0.395	0.031

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
7	أشعر بالفرق الواضح في انجاز المهمات المطلوبة مني عند استخدام تطبيقات ديوان الموظفين(موقع إلكتروني، تقييم الأداء تقديم طلب توظيف،.....).	0.557	0.001
8	أرغب في المزيد من التطوير الإلكتروني للخدمات الحكومية المقدمة من قبل ديوان الموظفين العام.	0.479	0.007
9	أستطيع تبادل المعلومات إلكترونياً بين الوزارة وديوان الموظفين العام.	0.439	0.015
10	أستخدم تطبيقات ديوان الموظفين العام الإلكترونية بسهولة.	0.516	0.004
11	الأعمال الإلكترونية المقدمة من ديوان الموظفين العام تقلل الجهد.	0.662	0.000
12	يوجد دليل مساعدة لكل تطبيق إلكتروني يمكنني من استخدامه عند الضرورة.	0.494	0.006
13	أستطيع الإبلاغ عن أي خلل في أي تطبيق أستخدمه بسهولة.	0.586	0.001
14	بياناتي الشخصية ومعلوماتي الوظيفية موجودة بحسابي في ديوان الموظفين العام.	0.744	0.000
15	التحول لنظام العمل الإلكتروني يتطلب المزيد من العمل.	0.555	0.002

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

❖ الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: الدقة في انجاز المهمات

جدول رقم (5) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني (الدقة في إنجاز المهمات) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361، وبذلك تعتبر فقرات المحور الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (4.5)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني (الدقة في إنجاز المهمات)

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	أثق في المعلومات التي أحصل عليها من خلال موقع ديوان الموظفين العام.	0.425	0.019
2	أستطيع أن أتواصل مع مسؤولي الدعم الفني في ديوان الموظفين العام وحل مشاكلي الإلكترونية بشكل سريع و ملائم.	0.424	0.020
3	البيانات التي أحصل عليها من التطبيقات الإلكترونية في ديوان الموظفين العام دقيقة و كافية.	0.661	0.000
4	رسائل البريد الإلكتروني يتم الرد عليها و لا يتم تجاهلها.	0.614	0.000
5	المنشورات و القوانين المنشورة على موقع ديوان الموظفين العام دقيقة وصادقة.	0.494	0.006
6	يتبع ديوان الموظفين كافة الإجراءات الإدارية السليمة في تسلسل عمل التطبيق الإلكتروني.	0.723	0.000
7	كافة نشاطات ديوان الموظفين العام موثقة إلكترونياً.	0.509	0.005
8	يتم الإعلان عن نتائج المسابقات الوظيفية إلكترونياً.	0.545	0.002
9	وقوع الأخطاء نادر أثناء عملي الإلكتروني مع تطبيقات ديوان الموظفين العام.	0.578	0.001
10	التطبيق الإلكتروني سلس أثناء تعاملتي معه و تراعى فيه كافة الأمور الإدارية و القانونية.	0.386	0.035
11	عند حدوث خطأ أثناء التعامل مع تطبيق إلكتروني يسمح التطبيق بالتعديل و إعادة الحفظ.	0.545	0.002

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

❖ الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث (وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام)

جدول رقم (6) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث (وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام) والمعدل الكلي لفقراته ، والذي يبين أن معاملات الارتباط

المبينة 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 0.361، وبذلك تعتبر فقرات المحور الثالث صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (4.6)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث (وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام)

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	يوجد موقع إلكتروني لديوان الموظفين العام يوثق آليات عمله و خطته المستقبلية.	0.624	0.000
2	تتسلم الوزارة نشرات تثقيفية خاصة بديوان الموظفين العام.	0.674	0.000
3	يشارك مندوبون من الوزارة في وضع خطط لتنظيم آلية العمل في ديوان الموظفين العام.	0.663	0.000
4	هيكلية ديوان الموظفين العام منشورة على موقعه و تساعد في تنفيذ خطته.	0.384	0.036
5	قوانين الخدمة المدنية تدعم وجود التطبيقات الإلكترونية و أتمته الخدمات المقدمة للموظف.	0.466	0.009
6	الكادر العامل في ديوان الموظفين العام مؤهل إلكترونياً.	0.528	0.003
7	أعتقد بأنه يمكن أتمته جميع الخدمات المقدمة للموظفين وذلك يخدم مصلحة الموظف.	0.490	0.006
8	الدورات التدريبية التي يقيمها ديوان الموظفين العام تساعد في نشر الثقافة الإلكترونية بين الموظفين.	0.593	0.001
9	الخدمات الإلكترونية المقدمة من ديوان الموظفين العام تلقى الدعم من قبل الحكومة.	0.734	0.000
10	يتم عقد ورشات عمل لتدريب الموظف المستفيد من الخدمة الإلكترونية قبل نشرها للتعامل.	0.664	0.000
11	أنا أؤمن بأن ديوان الموظفين العام يطور خدماته بما يتناسب و مصلحة الموظف.	0.534	0.003

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
12	ينظم ديوان الموظفين مؤتمرات يتناول فيها مشاريعه و خططه المستقبلية.	0.539	0.003

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

❖ الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع (السرعة في الإنجاز)

جدول رقم (7) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع (السرعة في الإنجاز) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361، وبذلك تعتبر فقرات المحور الرابع صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (4.7)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع (السرعة في الإنجاز)

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	يتمكن المسؤولون من الاطلاع على مشاكل الموظفين دون وساطة.	0.476	0.009
2	تقلل التطبيقات الإلكترونية من الوقت اللازم لإنجاز المهمات.	0.617	0.000
3	تصل نتائج الخدمة الإلكترونية بسرعة للموظف طالب الخدمة.	0.582	0.001
4	يمكن الوصول لأصحاب القرار من خلال مواقع الانترنت أو البريد الإلكتروني.	0.662	0.000
5	أنا راضٍ عن دمج التكنولوجيا في العمل لخدمة الموظف.	0.429	0.023
6	يتم أرشفة كافة الطلبات إلكترونياً والرجوع إليها في الوقت المطلوب بسرعة.	0.543	0.002
7	يتم الربط بين المؤسسات الحكومية المختلفة من خلال ديوان الموظفين العام للرجوع لأي بيانات مهمة.	0.766	0.000
8	من المهم تطوير التطبيقات الإلكترونية لتقلل من الإجراءات الروتينية في الأداء.	0.770	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

❖ الصدق الداخلي لفقرات المحور الخامس (مهارات العاملين في ديوان الموظفين)

جدول رقم (8) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الخامس (مهارات العاملين في ديوان الموظفين) والمعدل الكلي لفقراته ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة 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 0.361، وبذلك تعتبر فقرات المحور الخامس صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (4.8)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الخامس (مهارات العاملين في ديوان الموظفين)

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	يوجد متخصصين في تكنولوجيا المعلومات ذوي خبرة في ديوان الموظفين العام.	0.625	0.000
2	يمتلك الموظف في ديوان الموظفين العام الخبرة الإدارية و التكنولوجيا للتعامل مع الخدمات الإلكترونية.	0.560	0.001
3	الجوانب القانونية للتعامل الإلكتروني واضحة لدى موظفي الحكومة بشكل عام.	0.645	0.000
4	يوجد دعم إعلامي واتصال متين لموظفي الديوان مع المجتمع الخارجي.	0.511	0.004
5	توجد لجان دورية لمواصلة التطوير على التطبيقات الحكومية مشكلة من كافة الوزارات.	0.432	0.017
6	من متطلبات شغل الوظائف في الحكومة مهارات استخدام الحاسب الآلي.	0.621	0.000
7	يدرك الموظف في ديوان الموظفين العام أهمية التحول من النظم التقليدية إلى النظم الحديثة في تقديم الخدمات للموظفين.	0.540	0.002
8	أشعر بوعي موظف ديوان الموظفين العام بدوره في انجاح منظومة الخدمات الإلكترونية.	0.464	0.010
9	يهتم ديوان الموظفين العام ببعثات موظفيه الخارجية و يستفيد من التجارب الأخرى في نفس المجال.	0.504	0.005
10	يهتم ديوان الموظفين العام بتوعية الموظفين العاملين بنشاطاته ومشاريعه.	0.479	0.009

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
11	يوجد في الهيكل التنظيمي للديوان قسم يهتم بجودة الأداء بصفة عامة و الإلكتروني بصفة خاصة.	0.474	0.008
12	توجد خطط تدريب سنوية لتنمية مهارات العاملين.	0.572	0.001

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361،

❖ الصدق الداخلي لفقرات المحور السادس (سهولة التواصل مع المجتمع المحلي وموظفي الحكومة)

جدول رقم (9) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور السادس (سهولة التواصل مع المجتمع المحلي و موظفي الحكومة) والمعدل الكلي لفقراته ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05) ، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361، وبذلك تعتبر فقرات المحور السادس صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (4.9)

الصدق الداخلي لفقرات المحور السادس (سهولة التواصل مع المجتمع المحلي وموظفي الحكومة)

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	يستطيع أي شخص يطلب وظيفة أن يقدم لها من خلال موقع ديوان الموظفين العام.	0.421	0.021
2	أستطيع أن أستفيد من خدمات الديوان حتى خارج وقت الدوام الحكومي.	0.605	0.000
3	أستطيع أن أشارك برأيي بخدمة معينة من خلال البريد الإلكتروني.	0.513	0.004
4	يتم التواصل معي من خلال الجوال أو التليفون أو البريد الإلكتروني عندما أقدم لوظيفة أو لترقية.	0.430	0.018
5	خطط ديوان الموظفين العام في التطوير الإلكتروني مهمة في ظل جميع الظروف الحالية.	0.640	0.000
6	موقع ديوان الموظفين العام يحتوي على معلومات عن مؤسسات أخرى تفيد الموظف.	0.717	0.000

مستسل	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
7	يؤثق ديوان الموظفين العام مشاركاته في المؤتمرات وكافة نشاطاته إلكترونياً.	0.674	0.000
8	أعتقد أن ديوان الموظفين العام من المؤسسات التي تتابع التطور التكنولوجي ويطور خدماته الإلكترونية بجودة عالية.	0.591	0.001
9	العلاقات العامة بديوان الموظفين العام مؤهلة تكنولوجياً للتواصل مع المجتمع.	0.633	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361.

◀ صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة

جدول رقم (10) يبين 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 فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361.

جدول رقم (4.10)

معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

المحور	عنوان المحور	عدد الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
الأول	سهولة العمل اليومي	15	0.761	0.000
الثاني	الدقة في انجاز المهمات	11	0.782	0.000
الثالث	وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام	12	0.810	0.000
الرابع	السرعة في الإنجاز	8	0.743	0.000
الخامس	مهارات العاملين في ديوان الموظفين	12	0.842	0.000
السادس	سهولة التواصل مع المجتمع المحلي و موظفي الحكومة	9	0.790	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361.

4.2.3 ثبات فقرات الاستبانة Reliability

أما ثبات أداة الدراسة فيعني "التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات متفاوتة" (العساف، 1995، ص 430).

وقد أجرت الباحثة خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما طريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرو نباخ.

4.2.3.1 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 (Spearman-Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

معامل الثبات = $\frac{r^2}{r^2 + 1}$ حيث r معامل الارتباط وقد بين جدول رقم (11) يبين أن هناك معامل ثبات كبير نسبياً لفقرات الاستبيان مما يطمئن الباحثة على استخدام الاستبانة بكل طمأنينة.

جدول رقم (4.11)

معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

المحور	عنوان المحور	عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح	القيمة الاحتمالية
الأول	سهولة العمل اليومي	15	0.7296	0.8436	0.000
الثاني	الدقة في انجاز المهمات	11	0.7525	0.8588	0.000
الثالث	وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام	12	0.6924	0.8182	0.000
الرابع	السرعة في الإنجاز	8	0.7395	0.8502	0.000
الخامس	مهارات العاملين في ديوان الموظفين	12	0.7620	0.8649	0.000

0.000	0.9064	0.8288	9	سهولة التواصل مع المجتمع المحلي و موظفي الحكومة	السادس
0.000	0.8980	0.8148	67	جميع الفقرات	

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361.

4.2.3.2 طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha

استخدمت الباحثة طريقة كرونباخ ألفا لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات وقد يبين جدول رقم (12) أن معاملات الثبات مرتفعة مما يطمئن الباحثة على استخدام الاستبانة بكل طمأنينة.

جدول رقم (4.12)

معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)

المحور	عنوان المحور	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
الأول	سهولة العمل اليومي	15	0.8678
الثاني	الدقة في انجاز المهمات	11	0.8896
الثالث	وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام	12	0.8391
الرابع	السرعة في الإنجاز	8	0.8847
الخامس	مهارات العاملين في ديوان الموظفين	12	0.8435
السادس	سهولة التواصل مع المجتمع المحلي و موظفي الحكومة	9	0.9315
	جميع الفقرات	54	0.9124

المبحث الثالث

تحليل البيانات

4.3.1 مقدمة

4.3.2 تحليل خصائص العينة

4.3.3 اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة

4.3.4 تحليل فقرات الدراسة

المبحث الثالث

تحليل البيانات

4.3.1 مقدمة:

يتضمن هذا المبحث تحليلاً تفصيلياً للبيانات وعرضاً للنتائج من خلال المعالجات الإحصائية التي أجريت على عينة الدراسة، ومن ثم تحليل ومناقشة النتائج وتحديد مدى الدلالة الإحصائية.

4.3.2 تحليل خصائص العينة

شمل تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين، والتي تتعلق بالجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي.

والجداول التالية تبين خصائص وسمات عينة الدراسة كما يلي:

❖ الجزء الأول : المعلومات الشخصية

◀ الجنس

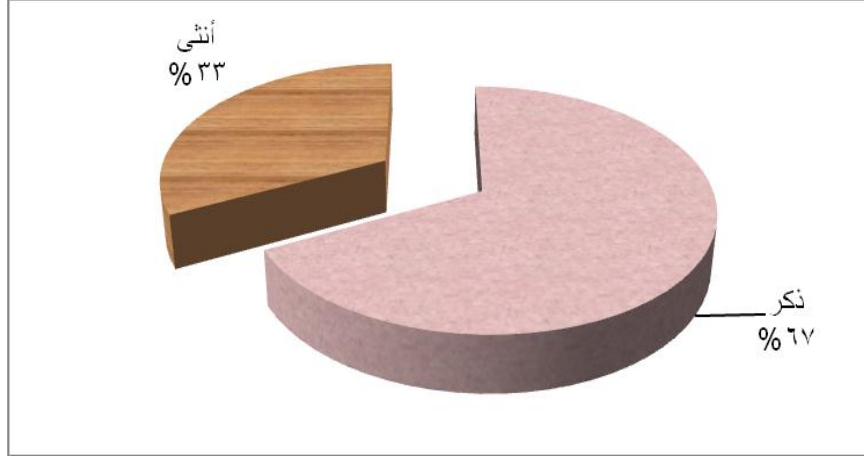
يبين جدول رقم (13) أن 67.5% من عينة الدراسة من الذكور ، و 32.5% من الإناث

جدول رقم (4.13)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	110	67.5
أنثى	53	32.5
المجموع	163	100.0

شكل رقم (4.1)
يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



و تعزو الباحثة تلك النسبة إلى تغير ثقافة المجتمع حيث ازداد التحاق الإناث بالجامعات و التخصصات المختلفة وخصوصاً الإدارية مما تطلب دمجهم في سوق العمل و خصوصاً القطاع الحكومي وبمرور الزمن ازدادت نسبة العاملات في الوظائف المختلفة. وفي مقابلة مع (أحمد، 2011) أكدت أن نسبة مشاركة المرأة في الحياة العملية قد ازدادت وعملية توظيف الإناث قد ازداد خصوصاً في دوائر الشؤون الإدارية. وبالتالي قد أثرت مشاركة المرأة في العملية الإدارية كذلك على العمل الإلكتروني .

◀ الفئة العمرية (بالسنوات)

يبين جدول رقم (14) أن 47.9% من عينة الدراسة بلغت أعمارهم " أقل من 30 سنة " ، و 30.1% من عينة الدراسة بلغت أعمارهم " من 30 - أقل من 40 سنة " ، و 17.8% من عينة الدراسة بلغت أعمارهم " من 40 - أقل من 50 سنة " ، و 4.3% من عينة الدراسة بلغت أعمارهم " من 50 سنة فأكثر " .

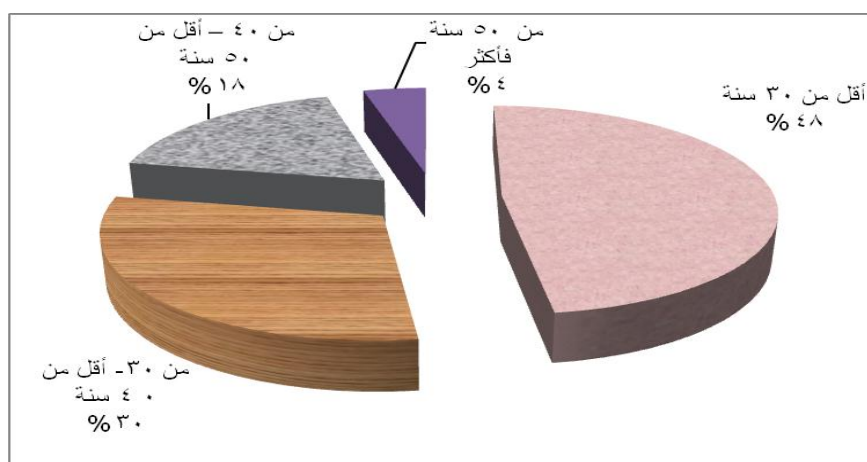
جدول رقم (4.14)
توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية (بالسنوات)

الفئة العمرية (بالسنوات)	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	78	47.9
من 30 - أقل من 40 سنة	49	30.1
من 40 - أقل من 50 سنة	29	17.8
من 50 سنة فأكثر	7	4.3
المجموع	163	100.0

وتعزو الباحثة تلك النسبة من الشباب بين العاملين في الوزارات المختلفة إلى الأوضاع السياسية وتغير ظروف العمل في الفترة الزمنية التي تم وضعها لعملية الدراسة الحالية. حيث كانت هناك نسبة كبيرة من الموظفين القدامى المستكفين و كان لابد من سد تلك الثغرة بموظفين جدد منافسين. وخلال عملية المقابلات مع نسبة من موظفي الدعم الفني و العمل الإلكتروني كانت الأعمار للموظفين تتراوح بين 25 إلى 32 عام.

شكل رقم (4.2)

يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية (بالسنوات)



المؤهل العلمي

يبين جدول رقم (15) أن 24.5% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي " دبلوم "، و 66.3% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي " بكالوريوس "، و 9.2% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي " ماجستير ".

جدول رقم (4.15)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

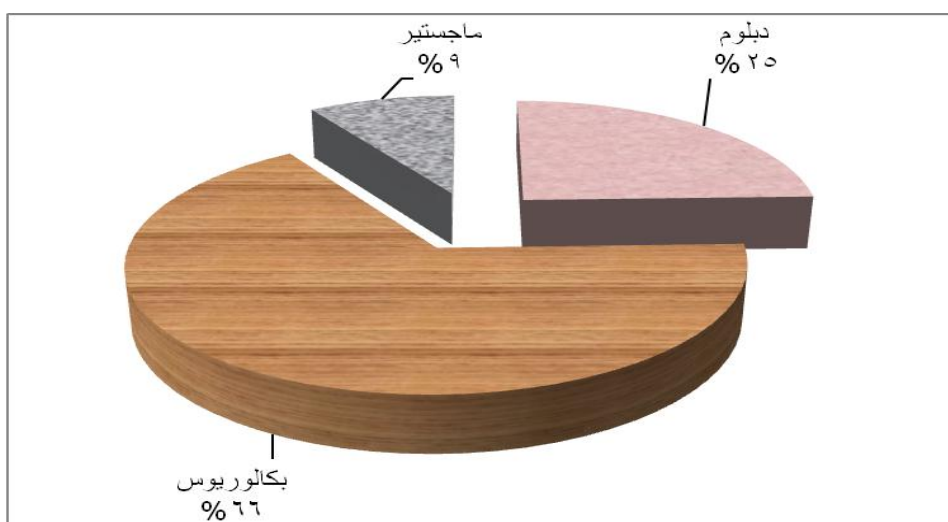
المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم	40	24.5
بكالوريوس	108	66.3
ماجستير	15	9.2
دكتوراه	0	0.0
المجموع	163	100.0

وتعزو الباحثة تلك النسبة من حملة المؤهلات العلمية من البكالوريوس و الماجستير إلى تغير ثقافة المجتمع و ميل المجتمع إلى التعليم و الحصول على المزيد من الشهادات العلمية.

كذلك يرجع ذلك إلى ربط الحوافز و الوظائف العليا بالشهادات العلمية.

شكل رقم (4.3)

يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



عدد سنوات الخبرة

يبين جدول رقم (16) أن 52.1% من عينة الدراسة تراوحت سنوات الخبرة لديهم " أقل من 5 سنوات " ، و 23.3% من عينة الدراسة تراوحت سنوات الخبرة لديهم " من 5 - أقل من 10 سنة " ، و 24.5% من عينة الدراسة تراوحت سنوات الخبرة لديهم " من 10 سنوات فأكثر " .

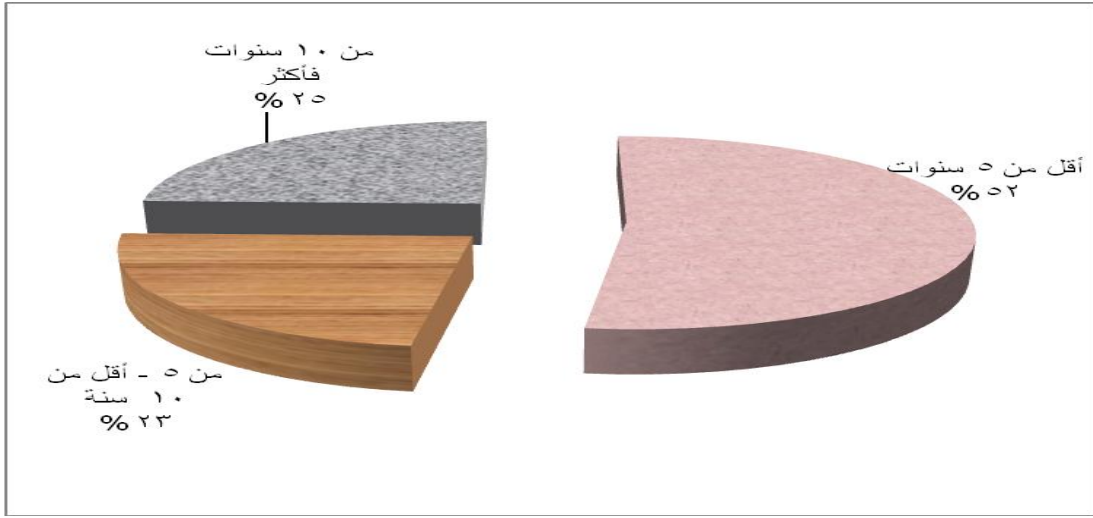
وترى الباحثة أن تلك النسبة العالية من سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات) ترجع إلى التغيرات السياسية وظروف استبدال الموظفين القدامى بالموظفين الجدد.

جدول رقم (4.16)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	85	52.1
من 5 - أقل من 10 سنة	38	23.3
من 10 سنوات فأكثر	40	24.5
المجموع	163	100.0

شكل رقم (4.4)
يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة



4.3.3 اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة

قامت الباحثة باختبار التوزيع الطبيعي (كولمجروف- سمرنوف (1-Sample K-S)) لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. ويوضح الجدول رقم (17) نتائج الاختبار حيث أن القيمة الاحتمالية لكل محور أكبر من 0.05 ، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

جدول رقم (4.17)

اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)

المحور	عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	القيمة الاحتمالية
الأول	سهولة العمل اليومي	15	1.335	0.057
الثاني	الدقة في انجاز المهمات	11	0.797	0.548
الثالث	وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام	12	0.782	0.574
الرابع	السرعة في الإنجاز	8	1.118	0.164
الخامس	مهارات العاملين في ديوان الموظفين	12	0.889	0.408
السادس	سهولة التواصل مع المجتمع المحلي و موظفي الحكومة	9	0.914	0.373
	جميع الفقرات	54	0.817	0.517

4.3.4 تحليل فقرات الدراسة

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة ، وتكون الفقرة إيجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 (أو القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60 %)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 (أو القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والوزن النسبي أقل من 60 %)، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى الدلالة لها أكبر من 0.05.

3.4.1 تحليل المحور الأول : سهولة إجراءات العمل

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (18) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الأول (سهولة العمل اليومي) وتبين النتائج أن أعلى ثلاث فقرات حسب الوزن النسبي هي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "8" بلغ الوزن النسبي "87.61%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنني "أرغب في المزيد من التطوير الإلكتروني للخدمات الحكومية المقدمة من قبل ديوان الموظفين العام".

2. في الفقرة رقم "3" بلغ الوزن النسبي "82.36%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "ديوان الموظفين العام ينشر تعميماته و أخباره عبر الموقع الإلكتروني".

3. في الفقرة رقم "14" بلغ الوزن النسبي "81.96%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "بياناتي الشخصية و معلوماتي الوظيفية موجودة بحسابي في ديوان الموظفين العام".

كما تبين النتائج أن أقل ثلاث فقرات حسب الوزن النسبي هي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "12" بلغ الوزن النسبي "63.93%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.008" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه "يوجد دليل مساعدة لكل تطبيق إلكتروني يمكنني من استخدامه عند الضرورة".

2. في الفقرة رقم "13" بلغ الوزن النسبي "61.60%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.351" وهي أكبر من 0.05 مما يدل على أنني "أستطيع الإبلاغ عن أي خلل في أي تطبيق أستخدمه بصورة متوسطة".

3. في الفقرة رقم "4" بلغ الوزن النسبي "52.52%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "مندوبي الوزارة لدى الديوان لا يقومون بكافة المهام المطلوبة منهم دون الحاجة إلى ذهابهم للديوان شخصياً".

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول (سهولة العمل اليومي) تساوي 3.67، و الوزن النسبي يساوي 73.35% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة تساوي 17.701 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على سهولة إجراءات العمل تؤثر ايجابيا على استخدام التطبيقات الإلكترونية لدى العاملين في ديوان الموظفين العام عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

من خلال الاطلاع على نتائج المحور يلاحظ أن آراء أفراد عينة الدراسة موافقة على ضرورة وجود المزيد من التطور الإلكتروني للمزيد من الخدمات الإلكترونية المقدمة للموظف الحكومي ولطالبي الخدمة من ديوان الموظفين العام، وأن هناك تواصل بصورة ملحوظة بين الموظفين الحكوميين و موقع ديوان الموظفين العام الإلكتروني، كذلك هناك تواصل بين الموظف وحسابه الإلكتروني في ديوان الموظفين العام فهو على اطلاع على بياناته و تواصل مع آخر تحديثات للحساب.

ويلاحظ أيضاً أن هناك صعوبة في التواصل الشخصي مع الديوان أو من خلال مندوبين مما يعني أن هناك مزيداً من التطوير مطالب به ديوان الموظفين العام لتتال خدماته الإلكترونية رضى المواطن.

وتعزو الباحثة تلك النتائج إلى رغبة الموظف المستمرة في تسهيل إجراءات عمله والخدمة المقدمة من الديوان وذلك من خلال تقليل تدخل العنصر البشري و زيادة التواصل تكنولوجياً.

وتتفق نتائج هذا المحور مع دراسة Baloh&Trkman (2003) والتي أشارت إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإنترنت في بيئة العمل يؤثر على تغيير وظائف الأفراد و إجراءات العمل وذلك من خلال تسهيلها وكذلك في إيجاد أنماط عمل جديدة واتصالات ومشاريع موجهة .

كما اتفقت مع دراسة Gilbert & Balestrini (2004) والتي أشارت إلى وجود علاقة بين قوبة بين الرغبة في استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية وعامل الوقت و الثقة.

واتفقت مع دراسة Ruel & Others (2004) والتي أوضحت أن استخدام التكنولوجيا يزيد كفاءة المنظمة و سهولة العمل اليومي يعتبر جانب من جوانب كفاءة المنظمة.

وكذلك اتفقت مع دراسة أبو رحمة (2005) والتي أشارت إلى أن استخدام التكنولوجيا يحقق الأهداف المرجوة في إدارات شئون الموظفين.

أيضاً اتفقت مع دراسة الرشيد (2007) والتي نوهت إلى أن استخدام التكنولوجيا يزيد كفاءة المنظمة و تزيد إنتاجية العاملين حيث أن سهولة العمل اليومي يعتبر جانب من جوانب كفاءة المنظمة و الإنتاجية للعاملين.

اتفقت الدراسة أيضاً مع الحوار الذي تم في مقابلة مع (الدهشان ، 2011) حيث أكد أن دمج التطبيقات الإلكترونية في العمل الحكومي قد أثر تأثيراً كبيراً في سهولة العمل اليومي للموظف وبالتالي شعر الموظف بالفرق بين الأداء التقليدي و الأداء الإلكتروني.

كذلك اتفقت الدراسة مع نتائج ورشة العمل بعنوان (الخدمات الإلكترونية، 2010) والتي أكدت على تسهيل الإجراءات الروتينية و التقليدية من خلال العمل الإلكتروني.

واختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة الذيابي (2008) في الجانب الذي يشير إلى وجود ضعف في نظام المعلومات عند تطبيق العمل الإلكتروني حيث أن سهولة العمل اليومي يدل على مدى توافر المعلومات للموظف بدون الرجوع لمصدر آخر.

جدول رقم (4.18)

تحليل الفقرات المحور الأول (سهولة العمل اليومي)

القيمة الاحتمالية	قيمة t	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	مسل
0.000	12.378	78.40	0.949	3.92	التواصل مع ديوان الموظفين العام من خلال البريد الإلكتروني أسهل من استخدام النظم التقليدية في التواصل.	1
0.000	10.168	74.60	0.917	3.73	يتم استخدام أي تطبيق إلكتروني يوفره ديوان الموظفين العام في أي وقت أثناء أوقات الدوام بسهولة.	2
0.000	19.047	82.36	0.745	4.12	ينشر ديوان الموظفين العام تعميماته و أخباره عبر الموقع الإلكتروني.	3

4	مندوبي الوزارة لدى الديوان يقومون بكافة المهام المطلوبة منهم دون الحاجة إلى ذهابهم للديوان شخصياً.	2.63	1.171	52.52	-4.080	0.000
5	أشعر برضا عن أداء ديوان الموظفين العام إلكترونياً.	3.67	0.878	73.33	9.669	0.000
6	أتواصل مع ديوان الموظفين العام بشكل دوري من خلال تصفح موقعه الإلكتروني.	3.78	0.846	75.58	11.753	0.000
7	أشعر بالفرق الواضح في انجاز المهام المطلوبة مني عند استخدام تطبيقات ديوان الموظفين (موقع إلكتروني، تقييم الأداء تقديم طلب توظيف،).	3.74	0.815	74.72	11.530	0.000
8	أرغب في المزيد من التطوير الإلكتروني للخدمات الحكومية المقدمة من قبل ديوان الموظفين العام.	4.38	0.696	87.61	25.330	0.000
9	أستطيع تبادل المعلومات إلكترونياً بين الوزارة وديوان الموظفين العام.	3.29	1.093	65.77	3.369	0.001
10	أستخدم تطبيقات ديوان الموظفين العام الإلكترونية بسهولة.	3.70	0.917	73.99	9.736	0.000
11	الأعمال الإلكترونية المقدمة من ديوان الموظفين العام تقلل الجهد.	3.88	0.781	77.67	14.444	0.000
12	يوجد دليل مساعدة لكل تطبيق إلكتروني يمكنني من استخدامه عند الضرورة.	3.20	0.935	63.93	2.680	0.008
13	أستطيع الإبلاغ عن أي خلل في أي تطبيق أستخدمه بسهولة.	3.08	1.089	61.60	0.935	0.351
14	بياناتي الشخصية و معلوماتي الوظيفية موجودة بحسابي في ديوان الموظفين العام.	4.10	0.890	81.96	15.747	0.000
15	التحول لنظام العمل الإلكتروني يتطلب المزيد من العمل.	3.82	1.018	76.44	10.311	0.000
	جميع الفقرات	3.67	0.481	73.35	17.701	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية "162" تساوي 1.97

3.4.2 تحليل فقرات المحور الثاني: الدقة في إنجاز المهام

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (19) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الثاني (الدقة في إنجاز المهام) وتبين النتائج أن أعلى ثلاث فقرات حسب الوزن النسبي هي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "8" بلغ الوزن النسبي "79.38%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه "يتم الإعلان عن نتائج المسابقات الوظيفية إلكترونياً".

2. في الفقرة رقم "1" بلغ الوزن النسبي "75.95%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنني "أثق في المعلومات التي أحصل عليها من خلال موقع ديوان الموظفين العام".

3. في الفقرة رقم "5" بلغ الوزن النسبي "73.01%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن المنشورات و القوانين المنشورة على موقع ديوان الموظفين العام دقيقة وصادقة .

كما تبين النتائج أن أقل ثلاث فقرات حسب الوزن النسبي هي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "7" بلغ الوزن النسبي "68.02%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "كافة نشاطات ديوان الموظفين العام موثقة إلكترونياً" .

2. في الفقرة رقم "2" بلغ الوزن النسبي "61.60%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.368" وهي أكبر من 0.05 مما يدل على أنني "أستطيع أن أتواصل مع مسئول الدعم الفني في ديوان الموظفين العام وحل مشاكلي الإلكترونية بشكل سريع و ملائم بصورة متوسطة" .

3. في الفقرة رقم "4" بلغ الوزن النسبي "58.52%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.370" وهي أكبر من 0.05 مما يدل على أن "رسائل البريد الإلكتروني يتم الرد عليها و لا يتم تجاهلها ولكن بصورة متوسطة".

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني (الدقة في إنجاز المهمات) تساوي 3.46، و الوزن النسبي يساوي 69.21% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة تساوي 10.380 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن دقة إجراءات العمل تؤثر إيجابياً على استخدام التطبيقات الإلكترونية لدى العاملين في ديوان الموظفين العام عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

من خلال الاطلاع على نتائج المحور يلاحظ أن آراء أفراد عينة الدراسة موافقة على أنه يتم الإعلان عن نتائج المسابقات الوظيفية إلكترونياً ، وأن هناك ثقة في المعلومات التي يحصل عليها الموظف من خلال موقع ديوان الموظفين العام ، كذلك المنشورات و القوانين المنشورة على موقع ديوان الموظفين العام دقيقة وصادقة.

ويلاحظ أيضاً أن هناك عدم اتفاق على مدى توثيق كافة نشاطات الديوان إلكترونياً وكذلك التواصل إلكترونياً و من خلال البريد الإلكتروني لحل مشاكل الموظفين الإلكترونية.

وتعزو الباحثة تلك النتائج إلى أنه كلما زادت دقة المعلومة الصادرة من ديوان الموظفين العام فإن ذلك يؤثر إيجاباً على تفاعل الموظفين مع الأحداث التالية لتلك المعلومة الدقيقة و بالتالي نجاح التجربة الإلكترونية للديوان.

وتتفق نتائج هذا المحور مع دراسة Baloh&Trkman (2003) والتي أشارت إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإنترنت في بيئة العمل يؤدي إلى كفاءة في طرق إدارة المعلومات و استغلال المعرفة وكذلك التغير في إجراءات العمل.

كما اتفقت مع دراسة Gilbert & Balestrini (2004) والتي أشارت إلى وجود علاقة بين قوية بين الرغبة في استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية وعامل الثقة في المعلومة.

أيضاً اتفقت مع دراسة أبو سبت (2005) والتي نوهت إلى زيادة جودة المعلومات، وتحديث بيانات نظم المعلومات وربطها بمراكز إحصائية.

و اتفق هذا المحور مع دراسة أبو عمر (2009) والتي أشارت إلى ضرورة توفر أجهزة احتياطية جاهزة للاستخدام و ضرورة توفر الجانب الأمني لحماية المعلومة وبالتالي دقتها.

كذلك اتفقت الدراسة مع نتائج ورشة العمل بعنوان الخدمات الإلكترونية الجديدة (2010) والتي كان من أهم نتائجها أن الغاية من العمل الإلكتروني هو الوصول للدقة في الإنجاز.

كذلك اتفقت الدراسة مع نتائج ورشة العمل بعنوان الجديد في الخدمات الإلكترونية (2011) والتي أكدت على دقة إنجاز المهمات من خلال العمل الإلكتروني.

جدول رقم (4.19)

تحليل فقرات المحور الثاني (الدقة في إنجاز المهمات)

مستسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	أثق في المعلومات التي أحصل عليها من خلال موقع ديوان الموظفين العام.	3.80	0.847	75.95	12.017	0.000
2	أستطيع أن أتواصل مع مسؤولي الدعم الفني في ديوان الموظفين العام وحل مشاكلي الإلكترونية بشكل سريع و ملائم.	3.08	1.128	61.60	0.903	0.368
3	البيانات التي أحصل عليها من التطبيقات الإلكترونية في ديوان الموظفين العام دقيقة و كافية.	3.43	0.994	68.59	5.518	0.000
4	رسائل البريد الإلكتروني يتم الرد عليها و لا يتم تجاهلها.	2.93	1.049	58.52	-0.899	0.370
5	المنشورات و القوانين المنشورة على موقع ديوان الموظفين العام دقيقة وصادقة.	3.65	0.879	73.01	9.449	0.000
6	يتبع ديوان الموظفين كافة الإجراءات الإدارية السليمة في تسلسل عمل التطبيق الإلكتروني.	3.47	0.918	69.45	6.567	0.000
7	كافة نشاطات ديوان الموظفين العام موثقة إلكترونياً.	3.40	0.895	68.02	5.707	0.000

مستسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
8	يتم الإعلان عن نتائج المسابقات الوظيفية إلكترونياً.	3.97	0.830	79.38	14.866	0.000
9	وقوع الأخطاء نادر أثناء عملي الإلكتروني مع تطبيقات ديوان الموظفين العام.	3.44	0.916	68.71	6.068	0.000
10	التطبيق الإلكتروني سلس أثناء تعامله معه وتراعى فيه كافة الأمور الإدارية و القانونية.	3.46	0.931	69.20	6.308	0.000
11	عند حدوث خطأ أثناء التعامل مع تطبيق إلكتروني يسمح التطبيق بالتعديل وإعادة الحفظ.	3.44	0.854	68.83	6.602	0.000
	جميع الفقرات	3.46	0.567	69.21	10.380	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية "162" تساوي 1.97

3.4.3 تحليل فقرات المحور الثالث: وضوح رؤية ديوان الموظفين العام ورسائله

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (20) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الثالث (وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام) وتبين النتائج أن أعلى ثلاث فقرات حسب الوزن النسبي هي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "7" بلغ الوزن النسبي "76.81%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "أعتقد بأنه يمكن أتمته جميع الخدمات المقدمة للموظفين وذلك يخدم مصلحة الموظف".

2. في الفقرة رقم "8" بلغ الوزن النسبي "75.83%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "الدورات التدريبية التي يقيمها ديوان الموظفين العام تساعد في نشر الثقافة الإلكترونية بين الموظفين".

3. في الفقرة رقم "11" بلغ الوزن النسبي "75.34%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أني "أؤمن بأن ديوان الموظفين العام يطور خدماته بما يتناسب و مصلحة الموظف".

كما تبين النتائج أن أقل ثلاث فقرات حسب الوزن النسبي هي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "4" بلغ الوزن النسبي "67.73%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "هيكلية ديوان الموظفين العام منشورة على موقعه و تساعد في تنفيذ خطته".

2. في الفقرة رقم "2" بلغ الوزن النسبي "62.70%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.111" وهي أكبر من 0.05 مما يدل على أن "تتسلم الوزارة نشرات تثقيفية خاصة بديوان الموظفين العام بصورة متوسطة".

3. في الفقرة رقم "3" بلغ الوزن النسبي "62.09%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.225" وهي أكبر من 0.05 مما يدل على أن "يشارك مندوبون من الوزارة في وضع خطط لتنظيم آلية العمل في ديوان الموظفين العام بصورة متوسطة".

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث (وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام) تساوي 3.55 ، و الوزن النسبي يساوي 70.98 % وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 12.503 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن وضوح رؤية ديوان الموظفين العام ورسالته يؤثر إيجابياً على استخدام التطبيقات الإلكترونية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

من خلال الاطلاع على نتائج المحور يلاحظ أن آراء أفراد عينة الدراسة موافقة على ضرورة أتمته جميع الخدمات المقدمة للموظفين وذلك يخدم مصلحة الموظف ، وأن الدورات التدريبية التي يقيمها ديوان الموظفين العام تساعد في نشر الثقافة الإلكترونية بين الموظفين ، كذلك بأن ديوان الموظفين العام يطور خدماته بما يتناسب و مصلحة الموظف.

ويلحظ أيضاً أن هناك عدم اتفاق على وضوح الهيكلية للديوان ومنشوراته التي يقوم بتعميمها على الديوان و كذلك الدور المطلوب من مندوبي الدعم الفني.

وتعزو الباحثة تلك النتائج إلى قلة التواصل سواء إعلامياً أو من خلال مندوبي الديوان مع المؤسسات الحكومية المختلفة بغرض نشر رؤية الديوان ورسالته وأهدافه وخطته وضرورة إصلاح هذا الجانب.

وتتفق نتائج هذا المحور مع دراسة Baloh&Trkman (2003) والتي أشارت إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإنترنت في بيئة العمل يؤثر على تغيير وظائف الأفراد و إجراءات العمل وذلك من خلال تسهيلها وكذلك في إيجاد أنماط عمل جديدة واتصالات ومشاريع موجهة .

كما اتفقت مع دراسة Gilbert & Balestrini (2004) والتي أشارت إلى وجود علاقة بين قوة بين الرغبة في استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية وعامل الوقت و الثقة.

وانتقلت مع دراسة Ruel & Others (2004) والتي أوضحت أن استخدام التكنولوجيا يزيد كفاءة المنظمة و سهولة العمل اليومي يعتبر جانب من جوانب كفاءة المنظمة.

وكذلك انتقلت مع دراسة أبو رحمة (2005) والتي أشارت إلى أن استخدام التكنولوجيا يحقق الأهداف المرجوة في إدارات شئون الموظفين.

أيضاً انتقلت مع دراسة الرشيد (2007) والتي نوهت إلى أن استخدام التكنولوجيا يزيد كفاءة المنظمة و تزيد إنتاجية العاملين حيث أن سهولة العمل اليومي يعتبر جانب من جوانب كفاءة المنظمة و الإنتاجية للعاملين.

واختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة الذيابي (2008) في الجانب الذي يشير إلى وجود ضعف في نظام المعلومات عند تطبيق العمل الإلكتروني حيث أن سهولة العمل اليومي يدل على مدى توافر المعلومات للموظف بدون الرجوع لمصدر آخر.

جدول رقم (4.20)

تحليل الفقرات المحور الثالث (وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام)

مستسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	يوجد موقع إلكتروني لديوان الموظفين العام يوثق آليات عمله و خططه المستقبلية.	3.74	0.843	74.85	11.240	0.000
2	تتسلم الوزارة نشرات تثقيفية خاصة بديوان الموظفين العام.	3.13	1.074	62.70	1.604	0.111
3	يشارك مندوبون من الوزارة في وضع خطط لتنظيم آلية العمل في ديوان الموظفين العام.	3.10	1.092	62.09	1.219	0.225
4	هيكلية ديوان الموظفين العام منشورة على موقعه و تساعد في تنفيذ خططه.	3.39	0.932	67.73	5.296	0.000
5	قوانين الخدمة المدنية تدعم وجود التطبيقات الإلكترونية و أتمته الخدمات المقدمة للموظف.	3.54	0.833	70.80	8.272	0.000
6	الكادر العامل في ديوان الموظفين العام مؤهل إلكترونياً.	3.53	0.898	70.67	7.591	0.000
7	أعتقد بأنه يمكن أتمته جميع الخدمات المقدمة للموظفين وذلك يخدم مصلحة الموظف.	3.84	0.793	76.81	13.533	0.000
8	الدورات التدريبية التي يقيمها ديوان الموظفين العام تساعد في نشر الثقافة الإلكترونية بين الموظفين.	3.79	0.871	75.83	11.600	0.000
9	الخدمات الإلكترونية المقدمة من ديوان الموظفين العام تلقى الدعم من قبل الحكومة.	3.66	0.796	73.13	10.523	0.000
10	يتم عقد ورشات عمل لتدريب الموظف المستفيد من الخدمة الإلكترونية قبل نشرها للتعامل.	3.45	0.970	68.96	5.897	0.000

القيمة الاحتمالية	قيمة t	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	مسلسل
0.000	11.928	75.34	0.821	3.77	أنا أؤمن بأن ديوان الموظفين العام يطور خدماته بما يتناسب و مصلحة الموظف.	11
0.000	8.850	72.84	0.923	3.64	ينظم ديوان الموظفين مؤتمرات يتناول فيها مشاريعه و خططه المستقبلية.	12
0.000	12.503	70.98	0.560	3.55	جميع الفقرات	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية "162" تساوي 1.97

3.4.4 تحليل فقرات المحور الرابع: سرعة إنجاز المهمات

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (21) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الرابع (السرعة في الإنجاز) وتبين النتائج أن أعلى ثلاث فقرات حسب الوزن النسبي هي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "8" بلغ الوزن النسبي "82.94%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه "من المهم تطوير التطبيقات الإلكترونية لتقلل من الإجراءات الروتينية في الأداء".

2. في الفقرة رقم "5" بلغ الوزن النسبي "82.58%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه "راضٍ عن دمج التكنولوجيا في العمل لخدمة الموظف".

3. في الفقرة رقم "2" بلغ الوزن النسبي "75.58%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "التطبيقات الإلكترونية تقلل من الوقت اللازم لإنجاز المهمات".

كما تبين النتائج أن اقل ثلاث فقرات حسب الوزن النسبي هي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "7" بلغ الوزن النسبي "67.36%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه "يتم الربط بين المؤسسات الحكومية المختلفة من خلال ديوان الموظفين العام للرجوع لأي بيانات مهمة".

2. في الفقرة رقم "1" بلغ الوزن النسبي "60.74%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.647" وهي أكبر من 0.05 مما يدل على أنه "يتمكن المسؤولون من الاطلاع على مشاكل الموظفين دون وساطة بصورة متوسطة".

3. في الفقرة رقم "4" بلغ الوزن النسبي "57.06%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.107" وهي أكبر من 0.05 مما يدل على أنه "يمكن الوصول لأصحاب القرار من خلال مواقع الإنترنت أو البريد الإلكتروني بصورة متوسطة".

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الرابع (السرعة في الإنجاز) تساوي 3.55، و الوزن النسبي يساوي 70.95% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة تساوي 11.689 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن سرعة إنجاز المهمات تؤثر إيجابياً على استخدام التطبيقات الإلكترونية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

من خلال الاطلاع على نتائج المحور يلاحظ أن آراء أفراد عينة الدراسة موافقة على أنه من المهم تطوير التطبيقات الإلكترونية لتقلل من الإجراءات الروتينية في الأداء ، وأن الموظف راضٍ عن دمج التكنولوجيا في العمل لخدمته، وكذلك التطبيقات الإلكترونية تقلل من الوقت اللازم لإنجاز المهمات، إلا أن آراء أفراد العينة تباينت حول سرعة حل مشكلات الموظف العالقة بدون وساطة وسهولة الإنجاز من خلال الموقع الإلكتروني، وتعزو الباحثة هذه النتائج إلى ضرورة تكامل خدمات الموقع الإلكتروني و كذلك التطبيقات المقدمة للموظف من خلال وجود الدعم الفني الفعال و المناسب لإعطاء الحلول للمشكلات بفاعلية ونجاح.

وتتفق نتائج هذا المحور مع دراسة الجديّة (2008) والتي أكدت أن ضرورة تفعيل استخدام أدوات الاتصال و تكنولوجيا المعلومات بين الوحدات التنظيمية لما له من أثر على تسهيل و تسريع العمليات.

جدول رقم (4.21)
تحليل الفقرات المحور الرابع (السرعة في الإنجاز)

مسلّ	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	يتمكن المسؤولون من الاطلاع على مشاكل الموظفين دون وساطة.	3.04	1.024	60.74	0.459	0.647
2	تقلل التطبيقات الإلكترونية من الوقت اللازم لإنجاز المهمات.	3.78	0.854	75.58	11.653	0.000
3	تصل نتائج الخدمة الإلكترونية بسرعة للموظف طالب الخدمة.	3.48	1.002	69.57	6.097	0.000
4	يمكن الوصول لأصحاب القرار من خلال مواقع الانترنت أو البريد الإلكتروني.	2.85	1.161	57.06	-1.619	0.107

مستسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
5	أنا راضٍ عن دمج التكنولوجيا في العمل لخدمة الموظف.	4.13	0.755	82.58	19.094	0.000
6	يتم أرشفة كافة الطلبات إلكترونياً والرجوع إليها في الوقت المطلوب بسرعة.	3.59	0.921	71.78	8.163	0.000
7	يتم الربط بين المؤسسات الحكومية المختلفة من خلال ديوان الموظفين العام للرجوع لأي بيانات مهمة.	3.37	1.018	67.36	4.616	0.000
8	من المهم تطوير التطبيقات الإلكترونية لنقل من الإجراءات الروتينية في الأداء.	4.15	0.755	82.94	19.387	0.000
	جميع الفقرات	3.55	0.598	70.95	11.689	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية "162" تساوي 1.97

3.4.5 تحليل فقرات المحور الخامس: مهارات العاملين التقنية

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (22) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الخامس (مهارات العاملين في ديوان الموظفين) وتبين النتائج أن أعلى ثلاث فقرات حسب الوزن النسبي هي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "6" بلغ الوزن النسبي "79.75%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "من متطلبات شغل الوظائف في الحكومة مهارات استخدام الحاسب الآلي".

2. في الفقرة رقم "1" بلغ الوزن النسبي "74.85%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "يوجد متخصصين في تكنولوجيا المعلومات ذوي خبرة في ديوان الموظفين العام".

3. في الفقرة رقم "7" بلغ الوزن النسبي "74.36%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "يدرك الموظف في ديوان الموظفين العام أهمية التحول من النظم التقليدية إلى النظم الحديثة في تقديم الخدمات للموظفين".

كما تبين النتائج أن أقل ثلاث فقرات حسب الوزن النسبي هي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "4" بلغ الوزن النسبي "65.77%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "يوجد دعم إعلامي و اتصال متين لموظفي الديوان مع المجتمع الخارجي".

2. في الفقرة رقم "9" بلغ الوزن النسبي "65.52%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " يهتم ديوان الموظفين العام ببعثات موظفيه الخارجية و يستفيد من التجارب الأخرى في نفس المجال " .

3. في الفقرة رقم "3" بلغ الوزن النسبي "65.40%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.001" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " الجوانب القانونية للتعامل الإلكتروني واضحة لدى موظفي الحكومة بشكل عام".

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الخامس (مهارات العاملين في ديوان الموظفين) تساوي 3.54، و الوزن النسبي يساوي 70.71 % وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة تساوي 12.054 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن مهارات العاملين التقنية تؤثر إيجابياً على استخدام التطبيقات الإلكترونية في ديوان الموظفين العام عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

من خلال الاطلاع على نتائج المحور يلاحظ أن آراء أفراد عينة الدراسة موافقة على أنه من متطلبات شغل الوظائف في الحكومة مهارات استخدام الحاسب الآلي و أنه يوجد متخصصين في تكنولوجيا المعلومات ذوي خبرة في ديوان الموظفين العام و أن الموظف في ديوان الموظفين العام يدرك أهمية التحول من النظم التقليدية إلى النظم الحديثة في تقديم الخدمات للموظفين ، وكذلك وضوح الجوانب القانونية للأداء الإلكتروني.

وتعزو الباحثة هذه النتائج إلى وجود فريق عمل مختار من ديوان الموظفين العام يساهم في التطور الإلكتروني بجميع متطلباته و جوانبه ويحرص على اتباع جميع الجوانب القانونية في أداء أعماله.

وتتفق نتائج هذا المحور مع دراسة Baloh & Trkman (2003) والتي أكدت أن استخدام الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات يساعد في استخدام واسع لعمليات الاستقطاب والاختيار للموظفين، وكذلك اتفقت مع دراسة الغوطي (2006) والتي أوصت بضرورة الاهتمام بالكفاءات البشرية و تتميتها.

كذلك اتفقت الدراسة مع دراسة عمار (2009) و التي أكدت بأن استخدام الإدارة الإلكترونية يحسن من أداء العاملين على التطوير.

جدول رقم (4.22)
تحليل الفقرات المحور الخامس (مهارات العاملين في ديوان الموظفين)

القيمة الاحتمالية	قيمة t	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	مسلسل
0.000	13.388	74.85	0.708	3.74	يوجد متخصصين في تكنولوجيا المعلومات ذوي خبرة في ديوان الموظفين العام.	١
0.000	9.111	71.53	0.808	3.58	يمتلك الموظف في ديوان الموظفين العام الخبرة الإدارية و التكنولوجيا للتعامل مع الخدمات الإلكترونية.	٢
0.001	3.488	65.40	0.988	3.27	الجوانب القانونية للتعامل الإلكتروني واضحة لدى موظفي الحكومة بشكل عام.	٣
0.000	3.885	65.77	0.948	3.29	يوجد دعم إعلامي واتصال متين لموظفي الديوان مع المجتمع الخارجي.	٤
0.000	3.783	65.80	0.976	3.29	توجد لجان دورية لمواصلة التطوير على التطبيقات الحكومية مشكلة من كافة الوزارات.	٥
0.000	15.894	79.75	0.793	3.99	من متطلبات شغل الوظائف في الحكومة مهارات استخدام الحاسب الآلي.	٦
0.000	10.783	74.36	0.850	3.72	يدرك الموظف في ديوان الموظفين العام أهمية التحول من النظم التقليدية إلى النظم الحديثة في تقديم الخدمات للموظفين.	٧
0.000	9.251	71.90	0.821	3.60	أشعر بوعي موظف ديوان الموظفين العام بدوره في انجاح منظومة الخدمات الإلكترونية.	٨
0.000	3.839	65.52	0.918	3.28	يهتم ديوان الموظفين العام ببعثات موظفيه الخارجية و يستفيد من التجارب الأخرى في نفس المجال.	٩
0.000	7.848	70.12	0.821	3.51	يهتم ديوان الموظفين العام بتوعية الموظفين العاملين بنشاطاته ومشاريعه.	١٠
0.000	9.664	71.29	0.746	3.56	يوجد في الهيكل التنظيمي للديوان قسم يهتم بجودة الأداء بصفة عامة و الإلكتروني بصفة خاصة.	١١
0.000	8.656	72.27	0.905	3.61	توجد خطط تدريب سنوية لتنمية مهارات العاملين.	١٢
0.000	12.054	70.71	0.567	3.54	جميع الفقرات	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية " 162 " تساوي 1.97

3.4.6 تحليل فقرات المحور السادس: سهولة التواصل مع المجتمع المحلي وموظفي الحكومة

تم استخدام اختبار t للعينات الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (23) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور السادس (سهولة التواصل مع المجتمع المحلي و موظفي الحكومة) وتبين النتائج أن أعلى ثلاث فقرات حسب الوزن النسبي هي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "1" بلغ الوزن النسبي "81.10%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " يستطيع أي شخص يطلب وظيفة أن يقدم لها من خلال موقع ديوان الموظفين العام " .

2. في الفقرة رقم "2" بلغ الوزن النسبي "79.51%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " أستطيع أن أستفيد من خدمات الديوان حتى خارج وقت الدوام الحكومي " .

3. في الفقرة رقم "5" بلغ الوزن النسبي "77.06%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " خطط ديوان الموظفين العام في التطوير الإلكتروني مهمة في ظل جميع الظروف الحالية " .

كما تبين النتائج أن أقل ثلاث فقرات حسب الوزن النسبي هي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "3" بلغ الوزن النسبي "69.69%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " أستطيع أن أشارك برأيي بخدمة معينة من خلال البريد الإلكتروني " .

2. في الفقرة رقم "4" بلغ الوزن النسبي "67.98%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " يتم التواصل معي من خلال الجوال أو التليفون أو البريد الإلكتروني عندما أقدم لوظيفة أو لترقية " .

3. في الفقرة رقم "6" بلغ الوزن النسبي "66.50%" والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " موقع ديوان الموظفين العام يحتوي على معلومات عن مؤسسات أخرى تفيد الموظف " .

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور السادس (سهولة التواصل مع المجتمع المحلي و موظفي الحكومة) تساوي 3.69، و الوزن النسبي يساوي 73.85 % وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 16.196 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن سهولة التواصل مع المجتمع المحلي وموظفي الحكومة تؤثر إيجابياً على استخدام التطبيقات الإلكترونية في ديوان الموظفين العام عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

من خلال الاطلاع على نتائج المحور يلاحظ أن آراء أفراد عينة الدراسة موافقة على أنه يستطيع أي شخص يطلب وظيفة أن يقدم لها من خلال موقع ديوان الموظفين العام و أن الموظف يستطيع أن يستفيد من خدمات الديوان حتى خارج وقت الدوام الحكومي وكذلك خطط ديوان

الموظفين العام في التطوير الإلكتروني مهمة في ظل جميع الظروف الحالية وكذلك أن التواصل سهل و مستمر مع ديوان الموظفين العام.

وتتفق نتائج هذا المحور مع دراسة Baloh & Trkman (2003) والتي أكدت أن استخدام الانترنت و تكنولوجيا المعلومات يزيد التوجه نحو العولمة . كذلك اتفقت مع دراسة Parry & Others (2007) والتي ركزت على ضرورة مشاركة الموظفين و الاتصال.

اتفقت الدراسة أيضاً مع الحوار الذي تم في مقابلة مع (يونس ، 2011) حيث أكد أن دمج التطبيقات الإلكترونية في العمل الحكومي قد أثر تأثيراً كبيراً في سهولة التواصل مع المجتمع المحلي من خلال صفحة الإنترنت أو من خلال الرسائل الإلكترونية.

جدول رقم (4.23)

تحليل الفقرات المحور السادس (سهولة التواصل مع المجتمع المحلي و موظفي الحكومة)

القيمة الاحتمالية	قيمة t	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	مسلسل
0.000	17.104	81.10	0.788	4.06	يستطيع أي شخص يطلب وظيفة أن يقدم لها من خلال موقع ديوان الموظفين العام.	1
0.000	16.431	79.51	0.756	3.98	أستطيع أن أستفيد من خدمات الديوان حتى خارج وقت الدوام الحكومي.	2
0.000	6.458	69.69	0.958	3.48	أستطيع أن أشارك برأيي بخدمة معينة من خلال البريد الإلكتروني.	3
0.000	4.954	67.98	1.028	3.40	يتم التواصل معي من خلال الجوال أو التليفون أو البريد الإلكتروني عندما أقدم لوظيفة أو لترقية.	4
0.000	12.625	77.06	0.862	3.85	خطط ديوان الموظفين العام في التطوير الإلكتروني مهمة في ظل جميع الظروف الحالية.	5
0.000	4.289	66.50	0.968	3.33	موقع ديوان الموظفين العام يحتوي على معلومات عن مؤسسات أخرى تفيد الموظف.	6
0.000	12.912	75.34	0.758	3.77	يوثق ديوان الموظفين العام مشاركاته في المؤتمرات وكافة نشاطاته إلكترونياً.	7
0.000	15.109	76.69	0.705	3.83	أعتقد أن ديوان الموظفين العام من المؤسسات التي تتابع التطور التكنولوجي و يطور خدماته الإلكترونية بجودة عالية.	8
0.000	7.739	70.80	0.891	3.54	العلاقات العامة بديوان الموظفين العام مؤهلة تكنولوجياً للتواصل مع المجتمع.	9
0.000	16.196	73.85	0.546	3.69	جميع الفقرات	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية " 162" تساوي 1.97

تحليل محاور الدراسة مجتمعة (تقييم خدمات ديوان الموظفين العام الالكترونية في قطاع غزة)

تم استخدام اختبار t للعينات الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (24) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في جميع محاور الاستبانة وبلغ المتوسط الحسابي لجميع محاور الاستبانة 3.58، و الوزن النسبي يساوي 71.56% وهي اقل من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة المطلقة تساوي 16.388 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن "خدمات ديوان الموظفين العام الالكترونية في قطاع غزة تعتبر جيدة".

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن المجتمع الفلسطيني بشكل عام و مؤسسات المجتمع المدني تتحول بشكل تدريجي و متسارع إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في كافة نشاطاتها و متطلبات عملها اليومي و ذلك مما له من أهمية و قيمة في السرعة و الدقة و السهولة في العمل.

جدول رقم (4.24)

تحليل محاور الدراسة مجتمعة

المحور	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
الأول	سهولة العمل اليومي	3.67	0.481	73.35	17.701	0.000
الثاني	الدقة في انجاز المهمات	3.46	0.567	69.21	10.380	0.000
الثالث	وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام	3.55	0.560	70.98	12.503	0.000
الرابع	السرعة في الإنجاز	3.55	0.598	70.95	11.689	0.000
الخامس	مهارات العاملين في ديوان الموظفين	3.54	0.567	70.71	12.054	0.000
السادس	سهولة التواصل مع المجتمع المحلي و موظفي الحكومة	3.69	0.546	73.85	16.196	0.000
	جميع الفقرات	3.58	0.450	71.56	16.388	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية "162" تساوي 1.97

المبحث الرابع اختبار الفرضيات

4.1 الفرضية الأولى:

تؤثر سهولة إجراءات العمل تأثيراً ذو دلالة إحصائية على استخدام التطبيقات الإلكترونية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

بصفة عامة يتبين من خلال الجدول رقم 25 أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول (سهولة العمل اليومي) تساوي 3.67، و الوزن النسبي يساوي 73.35% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة تساوي 17.701 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على سهولة إجراءات العمل تؤثر إيجابياً على استخدام التطبيقات الإلكترونية لدى العاملين في ديوان الموظفين العام عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

جدول رقم (4.25)

اختبار الفرضية الأولى (سهولة العمل اليومي)

القيمة الاحتمالية	قيمة t	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	مسلسل
					فقرات المحور الأول	
0.000	17.701	73.35	0.481	3.67	جميع الفقرات	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية "162" تساوي 1.97

وبلاحظ أن تلك النتيجة منطقية و تتفق مع معظم الدراسات السابقة و كذلك ورش العمل و المقابلات التي أجرتها الباحثة مع الفئة المستهدفة.

4.2 الفرضية الثانية:

تؤثر دقة إجراءات العمل تأثيراً ذو دلالة إحصائية على استخدام التطبيقات الإلكترونية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

« بصفة عامة يتبين من خلال الجدول رقم 26 أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني (الدقة في إنجاز المهمات) تساوي 3.46، و الوزن النسبي يساوي 69.21% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 10.380 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن دقة إجراءات العمل تؤثر إيجابياً على استخدام التطبيقات الإلكترونية لدى العاملين في ديوان الموظفين العام عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

« وترى الباحثة أن الأداء الإلكتروني، و كذلك إدخال الآلة في العمل الحكومي يؤثر بطريقة إيجابية على دقة إنجاز المهمة و كذلك التقليل من الأخطاء التي تكون في العمل التقليدي.

جدول رقم (4.26)

اختبار الفرضية الثانية (الدقة في إنجاز المهمات)

القيمة الاحتمالية	قيمة t	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	مسلسل
					فقرات المحور الثاني	
0.000	10.380	69.21	0.567	3.46	جميع الفقرات	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية " 162 " تساوي 1.97

4.3 الفرضية الثالثة:

يؤثر وضوح رؤية ديوان الموظفين العام ورسائله تأثيراً ذو دلالة إحصائية على استخدام التطبيقات الإلكترونية عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$

« بصفة عامة يتبين من خلال الجدول رقم 27 أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث (وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام) تساوي 3.55، و الوزن النسبي يساوي 70.98% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 12.503 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن

وضوح رؤية ديوان الموظفين العام ورسالته يؤثر إيجابياً على استخدام التطبيقات الإلكترونية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

◀ ويلاحظ هنا أهمية القيادة و التخطيط الاستراتيجي في إنجاح العمل الإلكتروني فوضوح الرؤية و الرسالة تؤدي إلى وضوح الأهداف و الخطط و بالتالي الوصول للمطلوب من العملية الإدارية الإلكترونية.

جدول رقم (4.27)

اختبار الفرضية الثالثة (وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام)

القيمة الاحتمالية	قيمة t	الوزن النسبي	التحرف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	مسلسل
					فقرات المحور الثالث	
0.000	12.503	70.98	0.560	3.55	جميع الفقرات	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية "162" تساوي 1.97

4.4 الفرضية الرابعة:

تؤثر سرعة إنجاز المهمات تأثيراً ذو دلالة إحصائية على استخدام التطبيقات الإلكترونية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

◀ بصفة عامة يتبين من خلال الجدول رقم 28 أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الرابع (السرعة في الإنجاز) تساوي 3.55، و الوزن النسبي يساوي 70.95% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 11.689 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن سرعة إنجاز المهمات تؤثر إيجابياً على استخدام التطبيقات الإلكترونية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

◀ وترى الباحثة أن السرعة عامل مهم في إنجاح العملية الإلكترونية وهي محصلة جيدة ومؤشر لعملية نجاح التطبيقات الإلكترونية.

جدول رقم (4.28)

اختبار الفرضية الرابعة (السرعة في الإنجاز)

مسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
	فقرات المحور الرابع					
	جميع الفقرات	3.55	0.598	70.95	11.689	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية "162" تساوي 1.97

4.5 الفرضية الخامسة:

تؤثر مهارات العاملين التقنية تأثيراً ذو دلالة إحصائية على استخدام التطبيقات الإلكترونية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

بصفة عامة يتبين من خلال الجدول رقم 29 أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الخامس (مهارات العاملين في ديوان الموظفين) تساوي 3.54، و الوزن النسبي يساوي 70.71% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 12.054 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن مهارات العاملين التقنية تؤثر إيجابياً على استخدام التطبيقات الإلكترونية في ديوان الموظفين العام عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

وترى الباحثة أن نجاح أي مشروع و خصوصاً المشروعات الإلكترونية يتطلب وجود أيدي عاملة مدربة و تمتلك المهارات الإلكترونية اللازمة لنجاح ذلك المشروع.

جدول رقم (4.29)

اختبار الفرضية الخامسة (مهارات العاملين في ديوان الموظفين)

مسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
	فقرات المحور الخامس					
	جميع الفقرات	3.54	0.567	70.71	12.054	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية "162" تساوي 1.97

4.6 الفرضية السادسة:

تؤثر سهولة التواصل مع المجتمع المحلي وموظفي الحكومة تأثيراً ذو دلالة إحصائية على استخدام التطبيقات الإلكترونية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

« بصفة عامة يتبين من خلال الجدول رقم 30 أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور السادس (سهولة التواصل مع المجتمع المحلي و موظفي الحكومة) تساوي 3.69، و الوزن النسبي يساوي 73.85% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 16.196 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن سهولة التواصل مع المجتمع المحلي وموظفي الحكومة تؤثر ايجابياً على استخدام التطبيقات الإلكترونية في ديوان الموظفين العام عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

« ويلاحظ أن استخدام الصفحة الإلكترونية وكذلك برامج التغذية الراجعة وكذلك الرسائل الإلكترونية مؤشر قوي على سهولة التواصل مع المجتمع المحلي و الموظفين الحكوميين.

جدول رقم (4.30)

اختبار الفرضية السادسة (سهولة التواصل مع المجتمع المحلي و موظفي الحكومة)

مسلل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
	فقرات المحور السادس					
	جميع الفقرات	3.69	0.546	73.85	16.196	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية " 162 " تساوي 1.97

4.7 الفرضية السابعة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة تعزى إلى المتغيرات الشخصية التالية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكتروني في قطاع غزة تعزى إلى الجنس عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين في تقييم تجربة ديوان الموظفين العام في قطاع غزة تعزى إلى الجنس، والنتائج مبينة في جدول رقم (31) و يتبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي وهي 0.759 وهي أكبر من 0.05 وقيمة t المحسوبة المطلقة تساوي 0.308 وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكتروني في قطاع غزة تعزى إلى الجنس عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن المجتمع الفلسطيني بشكل عام سواء أكانوا ذكراً أم إناثاً يستشعرون أهمية الأداء الإلكتروني في العمل وأن كلا الطرفين ذكراً كانوا أو إناثاً قد تخرجوا من نفس البيئة وتلقوا نفس المهارات التدريبية والتحقوا بنفس التخصصات.

جدول رقم (4.31)

نتائج اختبار t للفروق بين إجابات المبحوثين حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكتروني

في قطاع غزة تعزى إلى الجنس

العنوان	الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	القيمة الاحتمالية
خدمات ديوان الموظفين العام الإلكتروني في قطاع غزة	ذكر	110	3.585	0.479	0.308	0.759
	أنثى	53	3.562	0.387		

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية "161" تساوي 1.97

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكتروني في قطاع غزة تعزى إلى الفئة العمرية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكتروني في قطاع غزة تعزى إلى الفئة العمرية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. والنتائج مبينة في جدول رقم (32) و يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 1.175 وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.65، كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.321 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق ذات

دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة تعزى إلى الفئة العمرية.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن كل المجتمع الفلسطيني ممن يعملون في المجال الحكومي يستشعرون أهمية العمل الإلكتروني وضرورة وجوده في بيئة العمل.

جدول رقم (4.32)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة تعزى إلى الفئة العمرية

العنوان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية
خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة	بين المجموعات	0.712	3	0.237	1.175	0.321
	داخل المجموعات	32.122	159	0.202		
	المجموع	32.834	162			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "3، 159" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.65

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة تعزى إلى المؤهل العلمي عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة تعزى إلى المؤهل العلمي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. والنتائج مبينة في جدول رقم (33) و يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 3.702 وهي أكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.05، كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.027 وهي أقل من 0.05 مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة تعزى إلى المؤهل العلمي، ويبين جدول رقم (34) اختبار شفيه للفروق بين طبقتي "بكالوريوس"، و "الدبلوم" والفروق لصالح "الدبلوم".

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الموظفين في الغالب من حملة مؤهلات علمية كالبكالوريوس أعلى من غيرهم في الوعي والفهم وهم أكثر من غيرهم دراية بأهمية الخدمات الإلكترونية، وهم أكثر فئة التحقت بمراكز التوظيف بناءً على رغبتها، وتلقت الدورات والمهارات الإلكترونية بكافة أشكالها.

جدول رقم (4.33)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة تعزى إلى المؤهل العلمي

العنوان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية
خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة	بين المجموعات	1.452	2	0.726	3.702	0.027
	داخل المجموعات	31.382	160	0.196		
	المجموع	32.834	162			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 160" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.05

جدول رقم (4.34)

اختبار شففيه للفروق المتعددة بين المتوسطات حسب متغير المؤهل العلمي

الفرق بين المتوسطات	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير
دبلوم		0.215*	0.069
بكالوريوس	-0.215*		-0.146
ماجستير	-0.069	0.146	

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة تعزى إلى سنوات الخبرة عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة تعزى إلى سنوات الخبرة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. والنتائج مبينة في جدول رقم (35) و يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 0.970 وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.05، كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.381 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة تعزى إلى سنوات الخبرة

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن تجربة ديوان الموظفين العام الإلكترونية في غزة تعتبر تجربة جديدة وبالتالي فقد شعر الجميع بأهمية التحول الإلكتروني وفوائده .

جدول رقم (4.35)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) حول خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة تعزى إلى سنوات الخبرة

العنوان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية
خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة	بين المجموعات	0.393	2	0.197	0.970	0.381
	داخل المجموعات	32.441	160	0.203		
	المجموع	32.834	162			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 160" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.05

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

1. مقدمة
2. نتائج الدراسة
3. توصيات الدراسة
4. الدراسات المقترحة

النتائج والتوصيات

1. مقدمة

يتضمن هذا الفصل ملخصاً لأهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة، وكذلك التوصيات المقترحة على ضوء النتائج والتي ستساهم في تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف من أجل تحقيق الأهداف المرجوة لتحسين وتطوير عملية البناء الإلكتروني للخدمات التي يقدمها ديوان الموظفين العام بغزة وذلك لكي تخدم المستفيدين من تلك الخدمات بكل يسر وسهولة ودقة.

"لقد قدم ديوان الموظفين العام نموذجاً في تحويل العمل الورقي إلى عمل إلكتروني على قاعدة "ديوان بلا ورق" وكجزء من مشروع الحكومة الإلكترونية فكان التمويل الكبير لصالح الإدارة الإلكترونية" (التقرير السنوي لديوان الموظفين العام، 2008، ص 37).

2. نتائج الدراسة

لقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، وقد تم عرض وتفسير النتائج وربطها بالدراسات السابقة ذات العلاقة ، أما هذا الفصل سيتضمن استخلاص أهمها:

2.1 سهولة إجراءات العمل تؤثر إيجابياً على استخدام التطبيقات الإلكترونية وذلك من خلال التالي:

- يتم استخدام أي تطبيق إلكتروني يوفره ديوان الموظفين العام في أي وقت أثناء أوقات الدوام بسهولة.
- مندوبي الوزارة لدى الديوان يقومون بكافة المهام المطلوبة منهم دون الحاجة إلى ذهابهم للديوان شخصياً يتطلب العمل عليها المزيد من الجهد.
- نشر ديوان الموظفين العام تميماته و أخباره عبر الموقع الإلكتروني.
- الشعور برضا عن أداء ديوان الموظفين العام إلكترونياً.
- التواصل مع ديوان الموظفين العام بشكل دوري من خلال تصفح موقعه الإلكتروني.

وتلك النتيجة إيجابية و هي الهدف المنشود من التطبيقات الإلكترونية ، فكلما ازدادت سهولة تسلسل إجراءات العمل أدى ذلك إلى تقبل التطبيق الإلكتروني لدى الموظف العامل عليه وبالتالي نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.

2.2 دقة إجراءات العمل تؤثر إيجابياً على استخدام التطبيقات الإلكترونية وذلك من خلال التالي:

➤ الوثوق في المعلومات التي يحصل عليها الموظف من خلال موقع ديوان الموظفين العام .

➤ البيانات التي يحصل عليها الموظف من التطبيقات الإلكترونية في ديوان الموظفين العام دقيقة و كافية.

➤ يتبع ديوان الموظفين كافة الإجراءات الإدارية السليمة في تسلسل عمل التطبيق الإلكتروني.

ويلاحظ أن الموظف الحكومي يدقق على أهمية الحصول على معلومة صحيحة و ذلك لكي يبني عليها قراراته وكذلك تعاملاته مع الموظفين الآخرين و المجتمع المحلي ، فكلما ازدادت جودة المعلومة في التطبيق الإلكتروني ، انتشر العمل عليه أكثر.

2.3 وضوح رؤية ديوان الموظفين العام ورسالته يؤثر إيجابياً على استخدام التطبيقات الإلكترونية وذلك من خلال التالي:

➤ وجود موقع إلكتروني لديوان الموظفين العام يوثق آليات عمله و خطته المستقبلية.

➤ يمكن أتمته جميع الخدمات المقدمة للموظفين وذلك يخدم مصلحة الموظف.

➤ قوانين الخدمة المدنية تدعم وجود التطبيقات الإلكترونية و أتمته الخدمات المقدمة للموظف.

➤ الكادر العامل في ديوان الموظفين العام مؤهل إلكترونياً.

وبالتالي فإن وضوح الرؤية و الرسالة وكذلك التخطيط المسبق ، واضح تماماً في ديوان الموظفين العام و بالتالي فهو مؤثر نجاح للمشروع الإلكتروني ككل.

2.4 سرعة إنجاز المهمات تؤثر إيجابياً على استخدام التطبيقات الإلكترونية وذلك من خلال التالي:

➤ ثقة الموظف أنه من المهم تطوير التطبيقات الإلكترونية لتقلل من الإجراءات الروتينية في الأداء.

➤ يقين الموظف بأن التطبيقات الإلكترونية تقلل من الوقت اللازم لإنجاز المهمات.

➤ ورضا الموظف عن دمج التكنولوجيا في العمل لخدمته.

ويلاحظ أن أهم ما يبحث عنه الموظف الحكومي هو سرعة الإنجاز وحيث أن سرعة الإنجاز متوفرة في التطبيق الحكومي فإن المشروع الإلكتروني ناجح.

2.5 مهارات العاملين التقنية تؤثر إيجابياً على استخدام التطبيقات وذلك من خلال التالي:

◀ اقتناع الموظف بأن الجوانب القانونية للتعامل الإلكتروني واضحة لدى موظفي الحكومة بشكل عام.

◀ امتلاك الموظف في ديوان الموظفين العام الخبرة الإدارية و التكنولوجيا للتعامل مع الخدمات الإلكترونية.

◀ وجود متخصصين في تكنولوجيا المعلومات ذوي خبرة في ديوان الموظفين العام. إن وجود كادر مؤهل و موظفين محترفين للقيام بالمشاريع الإلكترونية ، يعتبر دليل و مؤشر قوي على الإصرار على مواصلة العمل الإلكتروني و بالتالي الوصول للهدف المنشود.

2.6 سهولة التواصل مع المجتمع المحلي وموظفي الحكومة تؤثر إيجابياً على استخدام التطبيقات الإلكترونية وذلك من خلال التالي:

◀ يستطيع الموظف أن أشارك برأيي بخدمة معينة من خلال البريد الإلكتروني.

◀ يتم التواصل مع الموظف من خلال الجوال أو التليفون أو البريد الإلكتروني عندما يتقدم لوظيفة أو لترقية.

◀ يقين الموظف بأن خطط ديوان الموظفين العام في التطوير الإلكتروني مهمة في ظل جميع الظروف الحالية.

و بالتالي فإن استخدام البريد الإلكتروني ، الزيارات المتعددة للصفحة الإلكترونية لديوان الموظفين العام لمعرفة كل جديد، ومتابعة الوظائف الجديدة يعتبر إنجاز لديوان الموظفين العام و لآلية التواصل مع المجتمع المحلي.

3. توصيات الدراسة

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

1. تخصيص برامج تدريب دورية في مجال تكنولوجيا المعلومات للموظفين بما يتناسب مع التطورات التكنولوجية في السوق.

2. ضرورة مراعاة العناصر الحاسمة التي تسهم في نجاح عمليات الأتمتة لكافة معاملات ديوان الموظفين العام وتعاملاته مع الفئة المستفيدة.

3. ضرورة خلق جانب الاستعداد للتغيير والعمل على تعميق الوعي بضرورة حدوث التغيير الإلكتروني والعمل على عقد المزيد من الدورات وورش العمل التي تؤدي إلى تغيير الثقافة التنظيمية لموظفي كافة المؤسسات الحكومية.
4. لم تكن التقنية هي المشكلة في الواقع، بل كيف يتم استخدام التقنية بفاعلية وكفاءة.
5. ضرورة توزيع الكوادر المختصة في المؤسسات الحكومية المختلفة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ليتسنى التمكن من الاستفادة القصوى من تلك الموارد.
6. تدريب القضاة على كيفية التعامل مع المعاملات الإلكترونية وتطوير الجاهزية لديهم في التعامل مع أعمال الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المقترحة من التوقيع الإلكتروني وأمن المعلومات.
7. نشر الثقافة الإلكترونية للمواطنين وتأهيل الطاقم الحكومي على استخدام التكنولوجيا بشكل فاعل.
8. ضرورة تطوير قاعدة بيانات موظفي الحكومة لإمكانية إعداد دراسات يتم من خلالها إعادة توزيع الموارد البشرية في الهياكل التنظيمية المختلفة.
9. ضرورة ربط الترقية للموظف بإمكاناته التكنولوجية والفنية.
10. السعي لدى الدول العربية المتقدمة تكنولوجياً و الدول الصديقة لعمل روابط للتدريب لديهم والدعم و توفير فرص للمنح في مجال التدريب التكنولوجي.
11. ضرورة تزويد الديوان بالكادر المؤهل والمناسب وذلك لتمكينه من تحقيق أهدافه و مهامه.
12. ضرورة وضع خطة مفصلة لعملية التوعية بأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية على جميع المستويات بحيث تشارك فيها جميع المؤسسات الحكومية و الخاصة.

4. الدراسات المقترحة

يتضح من النتائج و التوصيات السابقة أن نجاح تطبيقات ديوان الموظفين العام الإلكترونية وانتشارها في المؤسسات الحكومية يعتمد على توافر العديد من العناصر الحاسمة وتظافر الجهود في المنشأة و المنظمة مما يحقق الغايات والأهداف المنشودة وبالتالي الجودة الشاملة والتطوير المستمر.

على ضوء ما سبق من نتائج وتوصيات تقترح الباحثة الدراسات التالية:

1. دراسة حول دور العلاقات العامة وأثرها في قبول التغيرات التكنولوجية التي تحدث في المؤسسة.
2. دراسة حول القيادة وأثرها في مشروع الحكومة الإلكترونية.
3. دراسة حول الرقابة الإلكترونية وأثرها في جودة الأداء.
4. دراسة حول مدى فاعلية أنظمة التقييم الإلكترونية.

قائمة المراجع

1. المراجع العربية
2. الرسائل الجامعية
3. المنشرات وأوراق العمل والتقارير
4. المواقع الإلكترونية
5. ورش العمل
6. المؤتمرات
7. المقابلات الميدانية
8. المراجع الأجنبية

أولاً: المراجع العربية

- أحمد، عوض، وحسين، عبد الأمير(2005)، "أمنية المعلومات وتقنيات التشفير"، الطبعة الاولى ، دار حامد للنشر و التوزيع ،عمان.
- البكري، سونيا، (2004)،"نظم المعلومات الادارية، المفاهيم الأساسية"،الدار الجامعية، الإسكندرية.
- السالمي، علاء (2006)،"الإدارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، عمان، دار وائل للنشر.
- السالمي، علاء (2008)، "أتمته المكاتب المتقدمة"، الطبعة الأولى، عمان، دار وائل للنشر.
- العساف صالح حمد.(1995)، "المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية في العلوم السلوكية"، الرياض، السعودية.
- النجار ، فايز جمعه (2007)، "نظم المعلومات الإدارية"، عمان ، الأردن ، الطبعة الثانية.
- داوود ، حسن طاهر(2004) ، "أمن شبكات المعلومات" ، الإدارة العامة للطباعة و النشر ، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- سليمان، أديب ومحفوظ، نبيل (2001)، "الأدوار المهنية والتطور المهني"، معهد تدريب المدربين، رام الله: فلسطين.
- عامر، طارق عبد الرؤف (2007) ، " الإدارة الإلكترونية – نماذج معاصرة"، دار السحاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- عبد المتعال، جودة (2003)، " إدارة الموارد البشرية"، الرياض :دار المريخ.
- عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الخالق، كايد(2001) ،"البحث العلمي، مفهومه، أدواته، وأساليبه" ، عمان، الأردن.
- عليان، ربحي(2008)، "إدارة المعرفة"، الطبعة الأولى، عمان، دار صفاء للنشر و التوزيع.
- كشك، محمد بهجت (1996)، "مبادئ الإحصاء واستخداماتها في مجالات الخدمة الاجتماعية"، دار الطباعة الحرة، الإسكندرية، مصر.
- مقداد ،عصام والفرا، ماجد (2007)، "مناهج البحث العلمي والتحليل الإحصائي في العلوم الإدارية والاقتصادية"، الطبعة الثانية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- نجم ، نجم عبود(2004) ، "الإدارة الإلكترونية"، دار المريخ للنشر ، الرياض ، السعودية.

ثانياً: الرسائل الجامعية

- أبو أمونه ، يوسف (2009)، "واقع ادارة الموارد البشرية الكترونيا e-hrm في الجامعات الفلسطينية النظامية - قطاع غزة"، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية ، غزة.
- أبو رحمة ، أمل (2005)، "نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين.
- أبو سبت، صبري (2005)، "تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، غزة ، فلسطين.
- أبو عمر، هاني (2009)، "فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات"، رسالة ماجستير ،الجامعة الاسلامية ، غزة، فلسطين.
- الدهدار ، مروان (2006)، "العلاقة بين التوجه الاستراتيجي لدى الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية وميزتها التنافسية "دراسة ميدانية على جامعات قطاع غزة" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين.
- الأسطل، رند(2009)، "واقع استخدام التوقيع الإلكتروني لدى البنوك العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية ،غزة، فلسطين.
- الشريف، حرية(2006)، "مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية : دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير منشورة ،الجامعة الاسلامية ، غزة، فلسطين.
- العاجز، إيهاب(2011)، "دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية : دراسة تطبيقية على وزارة التربية و التعليم - محافظات غزة"، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية ، غزة.
- الغوطي ، إبراهيم(2006) ، " متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ،غزة ، فلسطين.
- الكسابسة ، محمد (2004)، "دور تكنولوجيا المعلومات في اعادة هندسة عمليات الأعمال"، رسالة دكتوراه ، جامعة عمان العربية ، الأردن.
- الفراء، نعيم حسن (2008)، "تطوير الاتصال الاداري لمديري المدارس الثانوية بمحافظات قطاع غزة في ضوء الادارة الالكترونية"، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- المصري، صلاح(2007)، "متطلبات استخدام التوقيع الالكتروني في ادارة مراكز تكنولوجيا المعلومات في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير منشورة ،الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

- المغيرة، عبد العزيز فهد (2010)، "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية"، رسالة ماجستير، غير منشورة، نسخة إلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- بسيسو، محمد (2010)، "اثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين وكالة الغوث الدولية - غزة"، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية ، غزة.
- حمادة، عامر (2010)، "التدريب و أثره في تطوير رأس المال الفكري لدى السلطة الوطنية الفلسطينية"، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية ، غزة، فلسطين.
- زعرب ، فاطمة (2008)، "الأتمتة ودورها في تحسين أداء إدارات شئون الموظفين في الوزارات الحكومية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية ، غزة، فلسطين.
- عدوان ، عماد (2006)، "واقع تقييم أداء العاملين في مراكز التدريب المهني في محافظات غزة من وجهة نظر العاملين"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية ، غزة.
- عدوان، إباد خالد (2007) ، "مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية - دراسة حالة قطاع غزة" رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية ، غزة، فلسطين.
- عمار، محمد جمال (2009)، "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بـمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العامل"، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- كساب، محمد خير (2008)، "متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين و المعاشات"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

ثالثاً: النشرات وأوراق العمل والتقارير

- إبراهيم ، حسنين توفيق (2004) ، "ثورة المعلومات و التطور الديمقراطي في العالم الوطن العربي"، كراسات استراتيجية ، مركز الدراسات السياسية و الاستراتيجية - الأهرام ، السنة الرابعة عشرة - العدد 139، مايو 2004.

<http://www.ahram.org.eg/acpss/ahram/2001/1/1/SB2K23.HTM>

- التقرير السنوي لديوان الموظفين العام ، 2008.
- التقرير السنوي لديوان الموظفين العام ، 2009.
- التقرير السنوي لديوان الموظفين العام ، 2010.

- الحسن ، حسين بن محمد ،"الإدارة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق " ، ورقة عمل قدمت الى المؤتمر الدولي للتنمية الادارية ، الرياض ، السعودية ، 2009م.
- الحلو، سلسبيل محمد وفائي ،"أهمية توثيق العمليات الإدارية وإعادة هندستها في تطوير المؤسسات الحكومية " ، ورقة عمل قدمت إلى مؤتمر الإصلاح الإداري الثالث لديوان الموظفين العام ، غزة ، فلسطين ، 2011م.
- الدهشان، نائل، "الخدمات الإلكترونية بين تجارب الواقع وطموحات المستقبل، نحو ديوان بلا ورق "" ، ورقة عمل قدمت إلى مؤتمر الإصلاح الإداري الثالث لديوان الموظفين العام ، غزة ، فلسطين ، 2011م.
- الطائي، علي حسون(2007) ، " الحكومة الإلكترونية وإمكانيات تطبيقها في العراق مع إلقاء الضوء على تجارب بعد الدول "، دراسة مقدمة في الندوة الثامنة عشرة من سلسلة الندوات التي يقيمها مكتب الاستشارات، كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة بغداد، متوفر من خلال الرابط التالي:

<http://forums.iraqcst.com/showthread.php?t=383>

- الهادي، محمد محمد (2006) ، "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية و الإصلاح الإداري" ، العدد الحادي عشر من الدورية من خلال الرابط التالي:

<http://www.cybrarians.info/journal/no11/e-gov.htm>

- بن محيا ، فهد (2008) ، " رؤية لأمن المعلومات "، مقال مقدم لصحيفة الجزيرة الالكترونية ، الرياض ، السعودية.

<http://www.al-jazirah.com.sa/2008jaz/nov/9/ec19.htm>

- علي، علي (2009) ، " سياسات عامة لربط مخرجات التدريب التقني والمهني واحتياجات سوق العمل "، ورقة عمل مقدمة من منظمة العمل العربية، القاهرة ، مصر .
- تيتشوري ، عبد الرحمن (2009) : "الإدارة الالكترونية"

<http://www.minshaw.com>

رابعاً: المواقع الإلكترونية

- مجلة التعليم الإلكتروني

<http://emag.mans.edu.eg/index.php>

- موقع الحاسوب الحكومي، غزة، 2011

<http://www.gcc.gov.ps>

- موقع جامعة أم القرى الإلكتروني

<http://uqu.edu.sa>

- موقع جامعة القدس المفتوحة

<http://www.qou.edu/indexPage.do>

- موقع ديوان الموظفين العام، غزة، 2011

<http://www.diwan.ps>

- موقع ديوان الموظفين العام، الضفة، 2011

<http://www.gpc.pna.ps>

- موقع وزارة المالية - غزة

<http://www.mof.gov.ps>

خامساً: ورش العمل

- ورشة عمل بعنوان "مناقشة توصيات مؤتمر الإصلاح والتطوير الإداري الثالث" بتاريخ 23/2/2011 ، ديوان الموظفين العام ، غزة.
- ورشة عمل بعنوان "الجديد في الخدمات الإلكترونية" بتاريخ 13/3/2011 ، ديوان الموظفين العام ، غزة.
- ورشة عمل بعنوان "صفحة ديوان الموظفين العام الإلكترونية" بتاريخ 13/4/2011 ، ديوان الموظفين العام ، غزة.
- ورشة عمل بعنوان "الخدمات الإلكترونية" بتاريخ 26/4/2011 ، ديوان الموظفين العام ، غزة.
- ورشة عمل بعنوان "برنامج الاختبارات المحوسب" بتاريخ 16/11/2011 ، ديوان الموظفين العام ، غزة.
- ورشة عمل بعنوان "الخدمات الإلكترونية الجديدة" بتاريخ 29/11/2010 ، ديوان الموظفين العام ، غزة.
- ورشة عمل بعنوان "منظومة الدعم الفني" بتاريخ 12/12/2010 ، ديوان الموظفين العام ، غزة.

سادساً: مؤتمرات

- مؤتمر الإصلاح الإداري الأول ، ديوان الموظفين العام ، 2009.
- مؤتمر الإصلاح الإداري الثاني ، ديوان الموظفين العام ، 2010.
- مؤتمر الإصلاح الإداري الثالث ، ديوان الموظفين العام ، 2011.

سابعاً: المقابلات الميدانية

- مقابلة مع السيد / م. نائل الدهشان ، مدير عام الحاسوب الحكومي بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ، بتاريخ 21/12/2011، غزة.
- مقابلة مع السيد / م. أسامة يونس ، مدير عام الحاسوب المكلف بديوان الموظفين العام ، بتاريخ 21/12/2012، غزة.
- مقابلة مع السيد / م. محمد سعيد بركة ، مبرمج بديوان الموظفين العام ، بتاريخ 22/12/2011، غزة.
- مقابلة مع السيد / م. منير عيد عياد ، مهندس حاسوب بديوان الموظفين العام ، بتاريخ 22/12/2011، غزة.
- مقابلة مع السيد / أ. بلال حنيف ، فني تصميم وتطوير مواقع الإنترنت بديوان الموظفين العام ، بتاريخ 22/12/2011، غزة.
- مقابلة مع السيد / أ. وفاء أحمد ، مبرمجة قواعد بيانات بوزارة الحكم المحلي، بتاريخ 25/12/2011، غزة.
- مقابلة مع السيد / أ. خليل الددح ، فني صيانة بوزارة الحكم المحلي، بتاريخ 25/12/2011، غزة.
- مقابلة مع السيد / م. محمد محمود مرتجى ، رئيس قسم إدارة قواعد البيانات بديوان الموظفين العام ، بتاريخ 25/12/2011، غزة.
- مقابلة مع السيد / م. أحمد عماد ، رئيس قسم الموقع الإلكتروني و الخدمات التفاعلية بديوان الموظفين العام، بتاريخ 25/12/2011، غزة.

- Davis, Charles E. (1997). **"An Assessment of Accounting Information Security"**, The CPA Journal, New York (Vol. 67, Iss. 3), pp. 28 - 34.
- Dianna L.Stone, Eugene F.Stone Romero , Kimberly Lukaszewski(2006).**"Factors Affecting the Acceptance and Effectiveness of Electronic Human Resource Systems , Human Resource Management Review"**,Vol.(16), Issue(2), pp 229-244 ,www.sciencedirect.com .
- Emma Parry , Shaun Tyson , Doone Selbie , Ray Leighton(2007) .**" HR and Technology: Impact and Advantages"** , www.cipd.co.uk .
- Gilbert, David and Balestrini ,Pierre(2004).**"Parries and Benefits in the adoption of e-government"**, International Journal of public sector management ,Emerald Group Publishing Limited,Volume:17,Number:4,PP.286-301
<http://www.emeraldinsight.com/0951-3558.htm>.
- Huub Ruel , Tanya Bondarouk , Jan kees Looise(2004) . **"e-HR :Innovation or Irritation"** , www.bnet.com.
- Huub Ruel , Tanya Bondarouk, Mandy Van Der Velde (2007).**" The Contribution of e-HRM to HRM Effectiveness : Results from Quantitative Study in a Dutch Ministry , employee relation"** ,Vol.(29) , Issue(3) , pp 280-291.
- Laudon, Kenneth & Laudon, Jane(2006).**"Management Information Systems: Managing the Digital Firm"**, 9th edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Miguel R.Olivas-Lujan , Jacobo Ramirez , Laura Zapata-Cantu,(2007).**"e-HRM in Mexico: Adapting Innovations for Global Competitiveness"** , International Journal of Manpower , Vol.(28) , issue(5) , pp418-434 , Emerald Group Publishing Limited .
- Peter Baloh , Peter Trkman (2003). **"Influence of Internet and Information Technology on Work and Human Resource Management"**,
www.informingscience.org .
- Signore, oreste and Chesi, Franco and Pallotti, Mourizio (2005).**"E-government: Challenges and Opportunities"** from link: www.w3c.it/papers/cmg2005Italy.pdf
- Stefan Strohmeier(2007) . **"Research in e-HRM: Review and implications,**

Human Resource Management Review" ,Vol.(17) , Issue(1) , pp 19-37 , www.sciencedirect.com .

•Truban, Efraim and others(1996). **"Information Technology for Management"** , John Wiley & Sons, Canada.

•Volonino ,Linda and Stephen R. Robinson(2004). **"principles and practices of information security"** Upper Sadde River , N.J: practice HALL.

•Whitaker, David, (2007). **"E-Signatures in the Higher Education Environment"**,www.abanet.net.

الملاحق

ملحق رقم (1)

- رسالة من الجامعة

ملحق رقم (2)

- قائمة بأسماء المحكمين

ملحق رقم (3)

- الاستبانة

ملحق رقم (4)

- المقابلة

ملحق رقم (5)

- نموذج شرح لتطبيق إلكتروني "برنامج الامتحانات المحوسب"

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



Faculty of Commerce

الجامعة الإسلامية - غزة
The Islamic University - Gaza

كلية التجارة

ج س ع/62

الرقم... 23 ذو الحجة، 1432 Ref

2011/11/19

Date التاريخ

لمن يهمه الأمر

الموضوع: تسهيل مهمة الباحثة/ نهال رفيق أبو العيس.

تهديكم كلية التجارة بالجامعة الإسلامية تحياتها، وترجو التكرم بمساعدة الباحثة/ نهال رفيق أبو العيس، وتحمل رقم جامعي (220090295)، والملتحة في برنامج ماجستير إدارة الأعمال في تسهيل مهمتها في الحصول على المعلومات وتوزيع الاستبيانات التي تساعد في عمل رسالة الماجستير بعنوان:

(تقييم خدمات ديوان الموظفين العام إلكترونياً في قطاع غزة).

وفي ذلك خدمة للبحث العلمي.

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير،،،

عميد كلية التجارة

أ.د. ماجد محمد الفراء



صورة إلى:
*الملف.

ملحق رقم (2)

قائمة بأسماء المحكمين

رقم	الاسم	مكان العمل
١	أ.د. ماجد الفرا	الجامعة الإسلامية
٢	أ.د. يوسف عاشور	الجامعة الإسلامية
٣	د. ماهر درغام	الجامعة الإسلامية
٤	د. أكرم سمور	الجامعة الإسلامية
٥	د. سمير صافي	الجامعة الإسلامية
٦	د. نافذ بركات	الجامعة الإسلامية
٧	د. نهاية التلباني	جامعة الأزهر
٨	د. وسيم الهابيل	الجامعة الإسلامية
٩	د. عصام البحيصي	الجامعة الإسلامية
١٠	د. سامي أبو الروس	الجامعة الإسلامية

ملحق رقم (3)

الجامعة الإسلامية - غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال



حضرة الأخ/الأخت

تحية طيبة وبعد،،،،

تقوم الباحثة بدراسة ميدانية لبحث بعنوان "تقييم خدمات ديوان الموظفين العام الالكتروني في قطاع غزة". وذلك لتقديمه كإجراء تكميلي للحصول على درجة الماجستير في تخصص ماجستير إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية بغزة.

لذا يرجى منك الإجابة على فقرات الاستبانة المرفقة شاكرة لك تعاونك، ومؤكدة لك بأن المعلومات التي ستقدمها لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

الباحثة
نهال رفيق أبو العيس

ملاحظة: تتكون الاستبانة من قسمين:

- القسم الأول: يتكون من معلومات شخصية عنك يرجى منك وضع الإشارة (x) أمام ما يناسب حالتك.
- القسم الثاني: يتكون من (67) فقرة لجمع المعلومات حول موضوع الدراسة، يرجى منك وضع الإشارة (x) في المستوى الذي يناسبك أمام كل فقرة .

شاكرين حسن تعاونكم

القسم الأول: المعلومات الشخصية

1. الجنس

☐

أنثى

☐

ذكر

2. الفئة العمرية (بالسنوات)

☐

من 50 فأكثر

☐

من 40 – أقل من 50

☐

من 30 - أقل من 40

☐

أقل من 30

3. المؤهل العلمي

☐

دكتوراه

☐

ماجستير

☐

بكالوريوس

☐

دبلوم

4. المسمى الوظيفي

5. عدد سنوات الخبرة

☐

من 10 فأكثر

☐

من 5 - أقل من 10

☐

أقل من 5

ضع علامة x مكان الإجابة المناسبة:

أولاً : سهولة العمل اليومي

م.°	البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة
1	التواصل مع ديوان الموظفين العام من خلال البريد الالكتروني أسهل من استخدام النظم التقليدية في التواصل.					
2	يتم استخدام أي تطبيق الكتروني يوفره ديوان الموظفين العام في أي وقت أثناء أوقات الدوام بسهولة.					
3	ينشر ديوان الموظفين العام تميماته و أخباره عبر الموقع الالكتروني.					
4	مندوبي الوزارة لدى الديوان يقومون بكافة المهام المطلوبة منهم دون الحاجة إلى ذهابهم للديوان شخصياً.					
5	أشعر برضا عن أداء ديوان الموظفين العام الكترونياً.					
6	أتواصل مع ديوان الموظفين العام بشكل دوري من خلال تصفح موقعه الالكتروني.					
7	أشعر بالفرق الواضح في انجاز المهمات المطلوبة مني عند استخدام تطبيقات ديوان الموظفين(موقع الكتروني، تقييم الأداء تقديم طلب					
8	أرغب في المزيد من التطوير الالكتروني للخدمات الحكومية المقدمة من قبل ديوان الموظفين العام.					
9	أستطيع تبادل المعلومات الكترونياً بين الوزارة وديوان الموظفين العام.					
10	أستخدم تطبيقات ديوان الموظفين العام الإلكترونية بسهولة.					
11	الأعمال الإلكترونية المقدمة من ديوان الموظفين العام تقلل الجهد.					
12	يوجد دليل مساعدة لكل تطبيق الكتروني يمكنني من استخدامه عند الضرورة.					

م.م	البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة
13	أستطيع الإبلاغ عن أي خلل في أي تطبيق استخدمه بسهولة.					
14	بياناتي الشخصية و معلوماتي الوظيفية موجودة بحسابي في ديوان الموظفين العام.					
15	التحول لنظام العمل الإلكتروني يتطلب المزيد من العمل.					

ثانياً : الدقة في إنجاز المهمات

م.م	البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة
1	أثق في المعلومات التي أحصل عليها من خلال موقع الديوان الموظفين العام .					
2	أستطيع أن أتواصل مع مسؤولي الدعم الفني في ديوان الموظفين العام وحل مشاكلي الالكترونية بشكل سريع و ملائم.					
3	البيانات التي أحصل عليها من التطبيقات الالكترونية في ديوان الموظفين العام دقيقة و كافية.					
4	رسائل البريد الالكتروني يتم الرد عليها و لا يتم تجاهلها.					
5	المنشورات و القوانين المنشورة على موقع ديوان الموظفين العام دقيقة وصادقة.					
6	يتبع ديوان الموظفين كافة الاجراءات الإدارية السليمة في تسلسل عمل التطبيق الإلكتروني.					
7	كافة نشاطات ديوان الموظفين العام موثقة الكترونياً.					
8	يتم الإعلان عن نتائج المسابقات الوظيفية الكترونياً.					

م.م	البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة
9	وقوع الأخطاء نادر أثناء عملي الإلكتروني مع تطبيقات ديوان الموظفين العام.					
10	التطبيق الإلكتروني سلس أثناء تعاملتي معه وتراعى فيه كافة الأمور الإدارية و القانونية.					
11	عند حدوث خطأ أثناء التعامل مع تطبيق إلكتروني يسمح التطبيق بالتعديل وإعادة الحفظ.					

ثالثاً: وضوح الرؤية و الرسالة لديوان الموظفين العام

م.م	البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة
1	يوجد موقع الكتروني لديوان الموظفين العام يوثق آليات عمله و خططه المستقبلية.					
2	تتسلم الوزارة نشرات تثقيفية خاصة بديوان الموظفين العام.					
3	يشارك مندوبون من الوزارة في وضع خطط لتنظيم آلية العمل في ديوان الموظفين العام.					
4	هيكلية ديوان الموظفين العام منشورة على موقعه و تساعد في تنفيذ خططه.					
5	قوانين الخدمة المدنية تدعم وجود التطبيقات الالكترونية و أتمته الخدمات المقدمة للموظف.					
6	الدورات التدريبية التي يقيمها ديوان الموظفين العام تساعد في نشر الثقافة الإلكترونية بين الموظفين.					
7	أعتقد بأنه يمكن أتمته جميع الخدمات المقدمة للموظفين وذلك يخدم مصلحة الموظف.					
8	الكادر العامل في ديوان الموظفين العام مؤهل إلكترونياً.					
9	الخدمات الإلكترونية المقدمة من ديوان الموظفين العام تلقى الدعم من قبل الحكومة.					

م.م	البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة
10	يتم عقد ورشات عمل لتدريب الموظف المستفيد من الخدمة الإلكترونية قبل نشرها للتعامل.					
11	أنا أؤمن بأن ديوان الموظفين العام يطور خدماته بما يتناسب و مصلحة الموظف.					
12	ينظم ديوان الموظفين مؤتمرات يتناول فيها مشاريعه و خططه المستقبلية.					

رابعاً: السرعة في الإنجاز

م.م	البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة
1	يتمكن المسؤولون من الاطلاع على مشاكل الموظفين دون وساطة.					
2	تقلل التطبيقات الإلكترونية من الوقت اللازم لإنجاز المهمات.					
3	تصل نتائج الخدمة الإلكترونية بسرعة للموظف طالب الخدمة.					
4	يمكن الوصول لأصحاب القرار من خلال مواقع الانترنت أو البريد الإلكتروني.					
5	أنا راضٍ عن دمج التكنولوجيا في العمل لخدمة الموظف.					
6	يتم أرشفة كافة الطلبات إلكترونياً والرجوع إليها في الوقت المطلوب بسرعة.					
7	يتم الربط بين المؤسسات الحكومية المختلفة من خلال ديوان الموظفين العام للرجوع لأي بيانات مهمة.					
8	من المهم تطوير التطبيقات الإلكترونية لتقلل من الإجراءات الروتينية في الأداء.					

خامساً : مهارات العاملين في ديوان الموظفين

م.	البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة
1	يوجد متخصصين في تكنولوجيا المعلومات ذوي خبرة في ديوان الموظفين العام.					
2	يمتلك الموظف في ديوان الموظفين العام الخبرة الإدارية و التكنولوجيا للتعامل مع الخدمات الإلكترونية.					
3	الجوانب القانونية للتعامل الإلكتروني واضحة لدى موظفي الحكومة بشكل عام.					
4	يوجد دعم إعلامي و شبكة اتصالات قوية لموظفي الديوان مع المجتمع الخارجي.					
5	توجد لجان دورية لمواصلة التطوير على التطبيقات الحكومية مشكلة من كافة الوزارات.					
6	من متطلبات شغل الوظائف في الحكومة مهارات استخدام الحاسب الآلي.					
7	يدرك الموظف في ديوان الموظفين العام أهمية التحول من النظم التقليدية إلى النظم الحديثة في تقديم الخدمات للموظفين.					
8	أشعر بوعي موظف ديوان الموظفين العام بدوره في انجاح منظومة الخدمات الإلكترونية.					
9	يهتم ديوان الموظفين العام ببعثات موظفيه الخارجية و يستفيد من التجارب الأخرى في نفس المجال.					
10	يهتم ديوان الموظفين العام بتوعية الموظفين العاملين بنشاطاته ومشاريعه.					
11	يوجد في الهيكل التنظيمي للديوان قسم يهتم بجودة الأداء بصفة عامة و الإلكتروني بصفة خاصة.					
12	توجد خطط تدريب سنوية لتنمية مهارات العاملين.					

سادساً : سهولة التواصل مع المجتمع المحلي و موظفي الحكومة

م.م	البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة
1	يستطيع أي شخص يطلب وظيفة أن يقدم لها من خلال موقع ديوان الموظفين العام.					
2	أستطيع أن أستفيد من خدمات الديوان حتى خارج وقت الدوام الحكومي.					
3	أستطيع أن أشارك برأيي بخدمة معينة من خلال البريد الإلكتروني.					
4	يتم التواصل معي من خلال الجوال أو التليفون أو البريد الإلكتروني عندما أقدم لوظيفة أو لترقية.					
5	خطط ديوان الموظفين العام في التطوير الإلكتروني مهمة في ظل جميع الظروف الحالية.					
6	موقع ديوان الموظفين العام يحتوي على معلومات عن مؤسسات أخرى تفيد الموظف.					
7	يوثق ديوان الموظفين العام مشاركاته في المؤتمرات وكافة نشاطاته إلكترونياً.					
8	أعتقد أن ديوان الموظفين العام من المؤسسات التي تتابع التطور التكنولوجي و يطور خدماته الإلكترونية بجودة عالية.					
9	العلاقات العامة بديوان الموظفين العام مؤهلة تكنولوجياً للتواصل مع المجتمع.					

ملحق رقم (4)



الجامعة الإسلامية - غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

حضرة الأخ/ الأخت

تحية طيبة وبعد،،،

تقوم الباحثة بدراسة ميدانية لبحث بعنوان "تقييم خدمات ديوان الموظفين العام الإلكترونية في قطاع غزة". وذلك لتقديمه كإجراء تكميلي للحصول على درجة الماجستير في تخصص ماجستير إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية بغزة.

لذا سوف تجرى معك هذه المقابلة بالأسئلة المرفقة شاكرة لك تعاونك، ومؤكدة لك بأن المعلومات التي ستقدمها لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

الباحثة

نهال رفيق أبو العيس

ملاحظة: تتكون المقابلة من قسمين:

- القسم الأول: يتكون من معلومات شخصية عنك.
- القسم الثاني: يتكون من مجموعة من الأسئلة الحوارية سوف تخدم موضوع البحث.

شاكرين حسن تعاونكم

القسم الأول: المعلومات الشخصية

1. الاسم : _____
2. العمر : _____
3. المؤهل العلمي : _____
4. المسمى الوظيفي : _____
5. عدد سنوات الخبرة : _____
6. مكان العمل : _____

القسم الثاني: الأسئلة الحوارية

1	ما هي الخدمات الإلكترونية التي يقدمها ديوان الموظفين العام و تتعامل معها؟
2	برأيك ما هي مزايا الانتقال من النظام التقليدي الى النظام الإلكتروني في التعاملات اليومية لديوان الموظفين العام؟

3	برأيك ما هي الصعوبات التي واجهت ديوان الموظفين العام خلال عملية الانتقال للنظام الإلكتروني في التعامل؟
4	ما هي الخطوات التي تم اتخاذها للانتقال للعمل الإلكتروني؟(ورش عمل-لقاءات تعريفية-دراسة الجانب القانوني - توفير كادر مؤهل - توفير معدات جيدة- التواصل مع المجتمع)
5	هل تناولت مؤتمرات الاصلاح موضوع التعامل الإلكتروني في انجاز المهمات ؟ وهل يتم أخذ النتائج و التوصيات بعين الاعتبار؟

6	هل هناك تعاون بين ديوان الموظفين العام وجهات خاصة (رسائل قصيرة، حملات إعلانية، إنترنت) بخصوص تطبيق الخدمات الإلكترونية؟
7	هل ساهمت رؤية ديوان الموظفين العام ورسالته في نجاح عملية الانتقال للنظام الإلكتروني في التعامل و انجاز المهمات؟

8	ما هو تقييمكم لمراحل الانتقال للخدمات الإلكترونية و تفاعل الجمهور و موظفي الحكومة معها؟
9	ما هي مقترحاتكم لديوان الموظفين العام ؟ و لموظفي الحكومة ؟ و للجمهور بخصوص التطوير و الاستفادة المثلى من الخدمات الإلكترونية؟

دليل استخدام برنامج الامتحانات المحوسب (1)

عن البرنامج

يعد برنامج ديوان الموظفين العام للامتحانات الحوسبة ثمرة جهود مضمينة قامت بها الإدارة العامة للحاسوب والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالتعاون مع الإدارات الأخرى لدى الديوان للوصول إلى أداة ترسخ معالم الشفافية والعدالة في إجراء الاختبارات التنافسية للمتقدمين للوظائف الحكومية وترتيبهم في دور تنازلي حسب نتائج هذه الاختبارات كمرحلة أولى على طريق شغلهم لهذه الوظائف المطروحة للأنغال ، والتي تلبيها مرحلة المقابلات الشخصية

م. محمد الرقب
رئيس ديوان الموظفين العام



السلطة الوطنية الفلسطينية
ديوان الموظفين العام
General Personnel Council

الدخول للنظام

يتم الدخول على الإمتحان من خلال المسار الذي سيتم تزويد المتقدم به من خلال المراقبين.

ستفتح شاشة خاصة بالدخول على النظام كما في الشكل التالي.

اسم المستخدم

البريد الإلكتروني

أبدأ الإمتحان

برنامج الإمتحانات المحوسبة
ديوان الموظفين العام

تعليمات هامة

- احرص على الحضور للإمتحان قبل الوقت بنصف ساعة.
- عند استلامك للبطاقة الخاصة بالإمتحان تأكد من صحة البيانات المدرجة في البطاقة.
- يمنع استخدام الفلاش أو أي مادة تتعلق بالإمتحان.
- تأكد من إغلاق جوالك أثناء الإمتحان.
- اتبع تعليمات المراقب داخل القاعة.
- يمنع دخول القاعة بعد مضي نصف الوقت.
- يمكن للمتقدم الإنتهاء من الإمتحان بعد انقضاء نصف الوقت المحدد للإمتحان

ادخل اسم المستخدم وكلمة المرور كما هو موضح في البطاقة الخاصة بالمتقدم

السلطة الوطنية الفلسطينية	
ديوان الموظفين العام	
بطاقة نظام الامتحان	
اسم المتقدم	
اسم المراقب	
مكان عقد الامتحان	
تاريخ الامتحان	
وقت البدء بالامتحان	

دليل استخدام برنامج الامتحانات المحوسب (2)

ديوان الموظفين العام
برنامج الإمتحانات المحوسبة

اسم المتقدم :
رقم الهوية :

اسم المتقدم :
رقم الهوية :

امتحان وظيفة :
الأسئلة :

عدد الأسئلة الكلي : 50
عدد الأسئلة المجابة : 0
عدد الأسئلة المتبقية : 50

00 : 00 : 36

50 / 50

من إجراءات الرقابة الداخلية :

إثبات العمليات فور حدوثها

توقيع كل موظف على المستندات التي ينفذها

عدم اشتراك موظف في مراجعة عمل ما قام به

جميع ما سبق

الأول « السابق «

الأسئلة :
1. اسم الوظيفة : هنا يتم عرض اسم الوظيفة بالإضافة إلى رقم الإعلان الذي تقدمت له

2. بيانات المتقدم : في هذا الجزء يتم عرض اسم ورقم هوية المتقدم للإعلان.

3. نافذة الأسئلة : تسهل هذه النافذة التنقل بين الأسئلة بكل يسر وسهولة ، وفيها يتم عرض قائمة

ديوان الموظفين العام
برنامج الإمتحانات المحوسبة

اسم المتقدم :
رقم الهوية :

امتحان وظيفة :
الأسئلة :

عدد الأسئلة الكلي : 50
عدد الأسئلة المجابة : 0
عدد الأسئلة المتبقية : 50

00 : 00 : 36

50 / 50

من إجراءات الرقابة الداخلية :

إثبات العمليات فور حدوثها

توقيع كل موظف على المستندات التي ينفذها

عدم اشتراك موظف في مراجعة عمل ما قام به

جميع ما سبق

الأول « السابق «

الأسئلة :
1. اسم الوظيفة : هنا يتم عرض اسم الوظيفة بالإضافة إلى رقم الإعلان الذي تقدمت له

2. بيانات المتقدم : في هذا الجزء يتم عرض اسم ورقم هوية المتقدم للإعلان.

3. نافذة الأسئلة : تسهل هذه النافذة التنقل بين الأسئلة بكل يسر وسهولة ، وفيها يتم عرض قائمة

ديوان الموظفين العام
برنامج الإمتحانات المحوسبة

اسم المتقدم :
رقم الهوية :

امتحان وظيفة :
الأسئلة :

عدد الأسئلة الكلي : 50
عدد الأسئلة المجابة : 0
عدد الأسئلة المتبقية : 50

00 : 00 : 36

50 / 50

من إجراءات الرقابة الداخلية :

إثبات العمليات فور حدوثها

توقيع كل موظف على المستندات التي ينفذها

عدم اشتراك موظف في مراجعة عمل ما قام به

جميع ما سبق

الأول « السابق «

الأسئلة :
1. اسم الوظيفة : هنا يتم عرض اسم الوظيفة بالإضافة إلى رقم الإعلان الذي تقدمت له

2. بيانات المتقدم : في هذا الجزء يتم عرض اسم ورقم هوية المتقدم للإعلان.

3. نافذة الأسئلة : تسهل هذه النافذة التنقل بين الأسئلة بكل يسر وسهولة ، وفيها يتم عرض قائمة

ديوان الموظفين العام
برنامج الإمتحانات المحوسبة

اسم المتقدم :
رقم الهوية :

امتحان وظيفة :
الأسئلة :

عدد الأسئلة الكلي : 50
عدد الأسئلة المجابة : 0
عدد الأسئلة المتبقية : 50

00 : 00 : 36

50 / 50

من إجراءات الرقابة الداخلية :

إثبات العمليات فور حدوثها

توقيع كل موظف على المستندات التي ينفذها

عدم اشتراك موظف في مراجعة عمل ما قام به

جميع ما سبق

الأول « السابق «

الأسئلة :
1. اسم الوظيفة : هنا يتم عرض اسم الوظيفة بالإضافة إلى رقم الإعلان الذي تقدمت له

2. بيانات المتقدم : في هذا الجزء يتم عرض اسم ورقم هوية المتقدم للإعلان.

3. نافذة الأسئلة : تسهل هذه النافذة التنقل بين الأسئلة بكل يسر وسهولة ، وفيها يتم عرض قائمة

دليل استخدام برنامج الامتحانات المحوسب (3)

مع الإشارة إلى أنه بعد مضي نصف الوقت ستظهر رسالة تنبيه للمستخدم
بمضي نصف الوقت، ويفعل زر إنهاء الامتحان كما في الشكل التالي:

رسالة تنبيه

لقد مضى نصف الوقت المخصص للامتحان - يمكنك الآن إنهاء الامتحان إذا أردت ذلك من خلال زر إنهاء الإمتحان في الأسفل.

الشكل يوضح زر نهاية الامتحان

انهاء الامتحان

8. انتهاء الامتحان

عند الضغط على زر إنهاء الامتحان ستظهر شاشة للمستخدم توضح النتيجة النهائية للإمتحان. كما توضح الشاشة ملخص بعدد الأسئلة الصحيحة والخطأ، بالإضافة إلى عدد الأسئلة الجابة والغير مجابة والتي تحسب على أنها اجابة خاطئة. كما ينتهي الامتحان بانتهاء الوقت المحدد للإمتحان.

ملاحظة هامة: عند الضغط على زر إنهاء الامتحان لا يمكنك الرجوع مرة أخرى للامتحان.

الشكل التالي يوضح تفاصيل النتيجة:

النتيجة النهائية

88

أغلق الشاشة

تفاصيل النتيجة

عدد الأسئلة الكلية	50
عدد الأسئلة المجابة	50
عدد الأسئلة الغير مجابة	00
عدد الأسئلة الصحيحة	44
عدد الأسئلة الخاطئة	06

88%

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

أنشكال اختيار الإجابة

الشكل الدائري لإختيار اجابة واحدة فقط

شكل المربع لإختيار أكثر من اجابة

كما تعتمد بعض الأسئلة على مرفقات ارشادية كما في الشكل التالي :

23 Which of the following amounts appears in both the Income Statement debit column and the Balance Sheet credit column of a worksheet?

☐ Net income.

☐ Net loss.

☒ Dividends.

☐ Retained earnings.

مرفقات السؤال:

الأول < السابق > التالي > الأخير

6. أزرار التنقل بين الأسئلة :

لعرض السؤال الأول < الأول

لعرض السؤال الأخير > الأخير

لعرض السؤال التالي > التالي

لعرض السؤال السابق < السابق

هاتف : 00972-8-2829001
فاكس : 00972-8-2839992

بريد إلكتروني : diwan@gov.ps
www.diwan.ps

السلطة الوطنية الفلسطينية
ديوان الموظفين العام
General Personnel Council