إقـــرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي

(دراسة حالة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات – قطاع غزة)

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

كما أقر بحق أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا في حقوق النشر لهذه الرسالة وأنه لا يجوز النشر إلا بموافقة رسمية مكتوبة من الأكاديمية.

والله خير الشاهدين

DECLARATION

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

It also acknowledged the right of the Academy of Management and Policy Studies in Higher copyright to this letter and it may not be publishing aformal written only with the consent of the academy.

Allah and the good of the witnesses

Student's name: Ismael J.Hamadah — اسم الطالب: إسماعيل جمال حمادة

Signature: — التوقيع:

Date: 28/12/2014 — التاريخ: 28/12/2014

برنامج الدراسات العليا المشترك بين

أكاديمية الإدارة والسياسة وجامعة الأقصى

برنامج القيادة والإدارة

دور المعاملات الإلكترونية

في تطوير الأداء الإداري الحكومي

(دراسة حالة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات – قطاع غزة)

إعداد الطالب:

إسماعيل جمال حمادة

إشراف:

د. ربحي بركة

قدمت هذه الدراسة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد

1435هـ -2014م

www.mpa.edu.ps
info@mpa.edu.ps

أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا
Management & Politics Academy for Postgraduate Studies
مســـــار النخـــــبة

نتيجة الحكم على أطروحة الماجستير

بناءً على موافقة المجلس الأكاديمي بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ **إسماعيل جمال حسين حمادة**، لنيل درجة الماجستير في تخصص **إدارة الدولة والحكم الرشيد** وموضوعها:

" دور المعاملات الالكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي"

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الخميس 12 صفر 1436 هـ، الموافق 2014/12/04 م الساعة الحادية عشر صباحاً، إجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

د. ربحي سليمان بركـــة	مشرفاً ورئيســاً	.....
د. توفيق سليمان برهوم	مناقشاً خارجيــاً	.....
د. خالد عبـــــد الدهليز	مناقشاً خارجيــاً	.....

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في تخصص **إدارة الدولة والحكم الرشيد.**

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

والله ولي التوفيق،،،

رئيس الأكاديمية

د. محمد إبراهيم المدهون

أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا
مسار النخبة

+970 8 2821838
+970 8 2844470
+970 8 2861245
فلسطين - غزة - شارع جمال عبد الناصر(الثلاثيني)
دوار الصناعـــة - بنايـــة رقـم 2070/84 ✉ 1421

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى:

﴿وَعَلَمَكَ مَا لَمْ تَكُن تَعْلَمُ

وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيماً﴾

(النساء: 113)

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الحكومي من حيث زيادة الكفاءة والفاعلية، وتعزيز الشفافية، وزيادة جودة الخدمات الحكومية، كما وهدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى توفر متطلبات تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى تحديد أبرز المشاكل التي تواجه وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في عملية التحول نحو المعاملات الإلكترونية.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها، واستخدم طريقة الحصر الشامل نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة وسهولة الوصول إلى الفئة المستهدفة، حيث تم توزيع الاستبيان على كافة أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 111 موظف.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن المتطلبات اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات والمتعلقة بالمتطلبات الإدارية والبنية الفنية والموارد المالية والكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على التطبيقات والأنظمة المحوسبة متوفرة.

كما بينت الدراسة أن معظم خدمات الوزارة تقدم من خلال المعاملات الإلكترونية، بالإضافة إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وتطوير الأداء من خلال زيادة الكفاءة والفاعلية وتعزيز الشفافية وتحسين الخدمة العمومية.

وخرجت الدراسة بعدد من التوصيات منها ضرورة تعزيز مهارات وقدرات الموظفين اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية من خلال خطة للتدريب، ووضع آليات مناسبة للإعلان عن المعاملات الإلكترونية عبر الوسائل التسويقية والاعلانية، وضرورة توفير نظام خاص بالدفع الإلكتروني، وتوفير دليل لقواعد الممارسة الصحيحة لكافة التطبيقات والمعاملات الإلكترونية وذلك لأهميته في إرشاد الموظفين حول كيفية استخدم المعاملات الإلكترونية بطريقة صحيحة وسليمة، كما وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز أمن المعلومات والعمل على استخدم تقنيات مناسبة للتأكد من سلامة المعاملات الإلكترونية من التزوير والتلاعب.

Abstract

The main aim of this study is to find out the role that electronic transactions play in developing the governmental performance in different aspects: efficiency , effectiveness, transparency and service quality. It studies also the availability of the requirements of applying electronic transactions in the Ministry of Communication and Information Technology. The study also focuses on those obstacles and challenges that face the Ministry during applying the electronic transactions system.

The analytical description method is applied so as to characterize the study and to realize its objectives besides analyzing its data and the relationship between its components and various points of views around. Furthermore, It describes the included transactions and their effects. Overall restriction method was used, by the researcher, owing to having a small study community as well as catching the beneficiaries easily. The questionnaire was filled by the 111-employee study community.

The available necessary requirements for applying electronic transactions that are related to administrative requirements and technical framework in the Ministry are a major part of our study. The Ministry not only provides its services electronically, but also there is an active relationship between applied electronic transactions and the performance development due to supporting the transparency, efficiency as well as good quality of public services.

Recommendations:

The study conduces some recommendations that show a big need to:

1. Enhance employees skills and abilities towards applying Electronic Transactions system through a well-set training plan.
2. Use appropriate announcement mechanisms for Electronic Transactions through marketing mediums and advertising media.
3. Provide Electronic Transactions with e-payment service.
4. Provide employees with a manual regarding how to use Electronic Transactions system propery.
5. Support for a high level of security using suitable techniques.

الاهداء

إلى تلك الروح الزكية والحاضرة في كل وجداني .... أبي رحمه الله

إلى لمسة الحنان في هذه الدنيا .... أمي الصابرة

إلى التى تقف دائمًا بجانبي .... تساندي وتعينني .... زوجتي المخلصة

إلى فلذات كبدي , ورياحين قلبي , إلى عطر دنياي ... إلى أبنائي

أميرة , عمرو , راما

أهدى لكم هذا العمل المتواضع , وأسأل الله أن يكون مباركاً وخالصاً لوجهه, وينفع به من قرأ

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات , فهو الذي أعطى فأكرم , وهيأ فيسر , له الشكر أن أتم بنعمته هذا العمل , فله شكراً لا ينقطع , وحمداً مباركاً يليق به عز وجل.

أتقدم بالشكر الجزيل لصاحب الرأي السليم , والقلب الكبير , من نصح فصدق , وبذل الجهد والوقت لأستاذي الدكتور/ ربحي بركة فله من الشكر أجزله ومن الثناء أجمله , فجزاه الله عني خير الجزاء.

كما أتقدم بالشكر و التقدير لكل الإخوة المحكمين الذين ما بخلوا علي بتوجيهاتهم وآرائهم الرشيدة في تحكيم أداة الدراسة (الاستبيان).

وأخيرًا أتقدم بجزيل الشكر والعرفإن لكل من ساهم وساعد على إنجاح وإتمام هذه الدراسة....

جدول المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
آية قرانية	د
ملخص الدراسة باللغة العربية	هـ
ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	و
الإهداء	ز
الشكر والتقدير	ح
جدول المحتويات	ط
قائمة الجداول	ل
قائمة الأشكال	م
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1
أولاً: مقدمة	2
ثانياً: مشكلة الدراسة	3
ثالثاً: فرضيات الدراسة	4
رابعاً: متغيرات الدراسة	5
خامساً: أهداف الدراسة	5
سادساً: أهمية الدراسة	6
سابعاً: حدود الدراسة	6
ثامناً: مصطلحات الدراسة	7
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	9
أولاً: الدراسات الفلسطينية	11
ثانياً: الدراسات العربية	18
ثالثاً: الدراسات الاجنبية	25
رابعاً: التعقيب على الدراسات السابقة	29
الفصل الثالث: الإطار النظري للدراسة	30
المبحث الأول: ماهية المعاملات الإلكترونية	31
أولاً: مفهوم المعاملات الإلكترونية	32
ثانياً: أهداف تطبيق المعاملات الإلكترونية	34
ثالثاً: أهمية تطبيق المعاملات الإلكترونية	35
رابعاً: تحديات تطبيق المعاملات الإلكترونية	36
خامساً: تداعيات التحول نحو التعاملات الإلكترونية	39
سادساً: مراحل التحول من المعاملات التقليدية إلى الإلكترونية	41
سابعاً: أثر تطبيق المعاملات الإلكترونية	43

الموضوع	رقم الصفحة
المبحث الثاني: متطلبات تطبيق المعاملات الإلكترونية	45
أولاً: الدعم الإداري والسياسي	46
ثانياً: البيئة التقنية	46
ثالثاً: التشريعات والبيئة القانونية	49
رابعاً: الموارد البشرية	49
خامساً: الثقافة التكنولوجية	49
سادساً: الأمن والخصوصية	50
المبحث الثالث: التطوير الإداري وأهميته في القطاع الحكومي	53
أولاً: أهمية التطوير الإداري	54
ثانياً: مقومات التطوير الإداري	55
ثالثاً: معوقات التطوير الإداري	57
المبحث الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات في التطوير الإداري	59
أولاً: تكنولوجيا المعلومات والهيكل التنظيمي	60
ثانياً: تكنولوجيا المعلومات واللامركزيه	60
ثالثاً: تكنولوجيا المعلومات ونطاق الإشراف	61
رابعاً: تكنولوجيا المعلومات وسلسلة الأوامر	61
خامساً: أهداف تكنولوجيا المعلومات في التطوير الإداري	62
المبحث الخامس: العلاقة بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وتطوير الأداء	64
أولاً: دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية	65
ثانياً: دور المعاملات الإلكترونية في تعزيز الشفافية	68
ثالثاً: دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية	70
المبحث السادس: نبذة عن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية	74
أولاً: مفهوم القطاع الحكومي	75
ثانياً: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية	75
ثالثاً: مهام وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية	77
رابعاً: واقع الخدمات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية	77
الفصل الرابع: تفسير وتحليل محاور الدراسة واختبار فرضيات الدراسة	84
المبحث الأول: منهجية الدراسة	85
أولاً: مقدمة	86
ثانياً: منهج الدراسة	86
ثالثاً: مجتمع الدراسة	87
رابعاً: عينة الدراسة	87
خامساً: أداة الدراسة	88
سادساً: صدق الاستبيان	89
سابعاً: ثبات الاستبيان	95
ثامناً: المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة	96
المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة	98
أولاً: مقدمة	99

الموضوع	رقم الصفحة
ثانياً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية	99
ثالثاً: تحليل فقرات الاستبيان	105
رابعاً: اختبار فرضيات الدراسة	120
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	128
نتائج الدراسة	129
توصيات الدراسة	133
دراسات مقترحة	135
قائمة المراجع	136
المراجع العربية	137
المراجع الأجنبية	144
قائمة الملاحق	146
ملحق رقم(1): تسهيل مهمة باحث	147
ملحق رقم(2): قائمة أسماء المحكمين	148
ملحق رقم(3): الاستبيان قبل التحكيم	149
ملحق رقم(4): الاستبيان النهائي	153
ملحق رقم(5): مصفوفة الدراسات السابقة	159

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	رقم الصفحة
.1	الدراسات السابقة حسب تصنيفها	10
.2	الأنظمة الإلكترونية المحوسبة في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	80
.3	المعاملات الإلكترونية المقدمة في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	81
.4	إحصائية بعدد موظفي قطاع تكنولوجيا المعلومات في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات موزعة حسب التخصصات الفنية	83
.5	توزيع موظفي وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حسب الإدارات والفئات الوظيفية	87
.6	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات" والدرجة الكلية للمحور	90
.7	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي" والدرجة الكلية للمحور	91
.8	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية الحكومية" والدرجة الكلية للمحور	92
.9	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية" والدرجة الكلية للمحور	93
.10	معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية للإستبيان	94
.11	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان	95
.12	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	96
.13	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	99
.14	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	100
.15	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	101
.16	توزيع عينة الدراسة حسب المجال الوظيفي	102
.17	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	103
.18	توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	104
.19	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات محور "واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"	106
.20	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات محور "دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي"	111
.21	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات محور "دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية الحكومية"	114
.22	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات محور "دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية"	117
.23	معامل الارتباط بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وتطوير الأداء الحكومي	121
.24	معامل الارتباط بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وزيادة الكفاءة والفاعلية	121
.25	معامل الارتباط بين تطبيق المعاملات الإلكترونية والشفافية	121
.26	معامل الارتباط بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وزيادة جودة الخدمات الحكومية	122
.27	نتائج اختبار "T" لعينتين مستقلتين– الجنس	123

رقم الجدول	اسم الجدول	رقم الصفحة
.28	نتائج اختبار"T" لعينتين مستقلتين– الفئة العمرية	123
.29	نتائج اختبار "التباين الأحادي"– المؤهل العلمي	124
.30	نتائج اختبار "التباين الأحادي"– المجال الوظيفي	125
.31	نتائج اختبار "التباين الأحادي"– عدد سنوات الخبرة	126
.32	نتائج اختبار "التباين الأحادي"– المسمى الوظيفي	127

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
.1	متغيرات الدراسة	5
.2	مراحل التحول من المعاملات التقليدية إلى الإلكترونية	43
.3	متطلبات تطبيق المعاملات الإلكترونية	52
.4	مقومات التطوير الإداري	56
.5	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	99
.6	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	100
.7	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	101
.8	توزيع أفراد العينة حسب المجال الوظيفي	102
.9	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	103
.10	توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	104

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

أولاً: مقدمة

ثانياً: مشكلة الدراسة

ثالثاً: فرضيات الدراسة

رابعاً: متغيرات الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: أهمية الدراسة

سابعاً: حدود الدراسة

ثامناً: مصطلحات الدراسة

أولاً: مقدمة

إن التطور السريع في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أدى إلى ظهور العديد من القضايا المعاصرة، ولعل أبرزها وأهمها ظاهرة تقديم الخدمات الحكومية بشكل إلكتروني أو ما يعرف بالمعاملات الإلكترونية أو "الحكومة الإلكترونية".

ولعل الظروف المحيطة بنا والمعطيات والمستجدات على الساحة الوطنية والإقليمية والدولية تشير إلى حتمية مواكبة التقدم التقني في مجال المعلومات والاتصال في القطاع الحكومي وذلك بهدف تحقيق التنمية الشاملة ورفع معدلات النمو الاقتصادي، والاهتمام بتقديم الخدمات التي تلبي احتياجات المواطنين وتحقق رضاهم.

وتهدف الحكومات إلى تطوير الخدمات الحكومية والارتقاء بالأداء الإداري من خلال رسم السياسات ووضع الخطط في سبيل تطوير مستوى أداء الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين والمستثمرين ورجال الأعمال وتحقيق أهداف الإصلاح الإداري في القضاء على التعقيدات المكتبية والتخفيف من حدة البيروقراطية الإدارية مع تحسين مستوى الأداء الإداري بوجه عام من أجل رفع المعاناة عن المواطنين وإزالة العقبات التى تصادفهم وتذليل مشكلاتهم وتحقيق الشفافية والمصداقية الكاملة عند تعامل الجمهور مع الدوائر الحكومية، وهذا ما يدفع صناع القرار في الحكومات إلى البحث عن توجهات جديدة تعمل على تطوير العمل الحكومي.

إن الإيمان بحتمية وجود القطاع الحكومي في حياتنا وتأثيره على كل فرد من أفراد المجتمع، تجعلنا جميعاً نعمل من أجل تشخيص واقعه، والتعرف إلى نقاط القوة والضعف فيه، والعمل على إيجاد كل السبل التي من شأنها رفع وتحسين كفاءة أدائه بما يحقق طموحاتنا وتطلعاتنا، وتساهم في تحقيق التنمية المستدامة للأجيال الحالية والقادمة (منتدى الرياض الاقتصادي الثالث، 2007: 23).

وتعتبر الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية من أهم التوجهات الحديثة في الإصلاح الإداري وتطوير عمليات القطاع العام، من خلال دورها في تحقيق الكفاءة الإدارية وتحسين جودة الخدمة العمومية، وتعزيز الإستجابة لاحتياجات المواطنين وتعمل على خفض التكاليف وسرعة ودقة الإنجاز بالإضافة إلى دعم التشاركية مع المواطنين.

وفي إطار ما تقدم نشير إلى أن دولاً عربية تسير بخطى كبيرة نحو تحقيق نظم حكومات إلكترونية متكاملة، مثل الإمارات العربية المتحدة والأردن وقطر والبحرين والمملكة العربية السعودية، والتي تقدم خدمات إلكترونية باستخدام أعلى المقاييس العالمية، وتسعى الحكومة في فلسطين لتطبيق التحول نحو المعاملات الإلكترونية في تقديم خدماتها للمستفيدين، حيث نجحت في تجهيز البنية الفنية والتشريعية لذلك وقامت بوضع خطة استراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية حيث بدأ العمل بها مع بداية عام 2014 م، ومن المتوقع أن تحتاج إلى ثلاث سنوات لإنجازها حسب ما جاء في الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية (2013) والمنشورة على موقع وزارة الاتصالات الفلسطينية.

وتأتي هذه الدراسة للتعرف على دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الحكومي من خلال زيادة الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمات العمومية وتعزيز الشفافية والنزاهة وتحقيق الجودة في الخدمات العمومية، كما تحاول الدراسة التعرف إلى أبرز التحديات والمعيقات التي تواجه نجاح التحول إلى المعاملات الإلكترونية.

وتعتمد الدراسة على خطوات وإجراءات تحليلية لبيئة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات كحالة تطبيقية حيث تعتبر هي الوزارة المسئولة عن تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتسخير هذا القطاع في تطوير عمل الحكومة والنهوض بالاقتصاد الوطني بالتعاون والتنسيق مع القطاع الخاص والقطاع الأكاديمي.

ثانياً: مشكلة الدراسة

يمثل التحول في تقديم الخدمات الحكومية من الطريقة التلقيدية الى الإلكترونية تحدياً أمام بعض المؤسسات والدوائر الحكومية لأنه يقوم على إجراءات وآليات مختلفة تماماً عن الإجراءات والآليات المتعارف عليها في الطرق التقليدية، لذلك فإن معرفة دور المعاملات الإلكترونية في تحقيق الكفاءة والفاعلية الإدارية وتحسين جودة الخدمة العمومية وتعزيز الشفافية يساعد في توفير القناعة لدى الجهات العليا في المؤسسات والدوائر الحكومية للمضى قدماً نحو تطبيق المعاملات الإلكترونية والعمل على توفير المتطلبات والإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لضمان نجاحها، وتتلخص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي ؟

وينبثق عن السؤال الرئيس الاسئلة الفرعية التالية:

1. ما واقع المعاملات الإلكترونية وتطبيقها في العمل الحكومي؟
2. ما واقع الأداء الحكومي من حيث الكفاءة والفاعلية، والشفافية، وجودة الخدمة؟
3. ما شكل العلاقة بين تطبيق المعاملات الإلكترونية والأداء الإداري الحكومي؟
4. ما أبرز المشاكل التي تواجه وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للتحول نحو المعاملات الإلكترونية؟
5. هل توجد فروق لدى مجتمع الدراسة حول إمكانية تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية؟

ثالثاً: فرضيات الدراسة

عمد الباحث عند صياغة فرضيات الدراسة إلى مراعاة أن تمثل كل فرضية علاقة احتمالية بين متغيرين أو أكثر يعبر عنها في صورة عبارات قابلة للإختبار.

الفرضية الاولى:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وتطوير الأداء الإداري الحكومي ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وزيادة الكفاءة والفاعلية.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق المعاملات الإلكترونية والشفافية.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وزيادة جودة الخدمات الحكومية.

الفرضية الثانية:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة حول دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الحكومي في وزارة الاتصالات وهذه الفروق تعزى إلى المتغيرات التالية: (العمر، والمستوى التعليمي، والمستوى التنظيمي، والمجال الوظيفي، وسنوات الخبرة، واستخدام الحاسوب).

رابعاً: متغيرات الدراسة

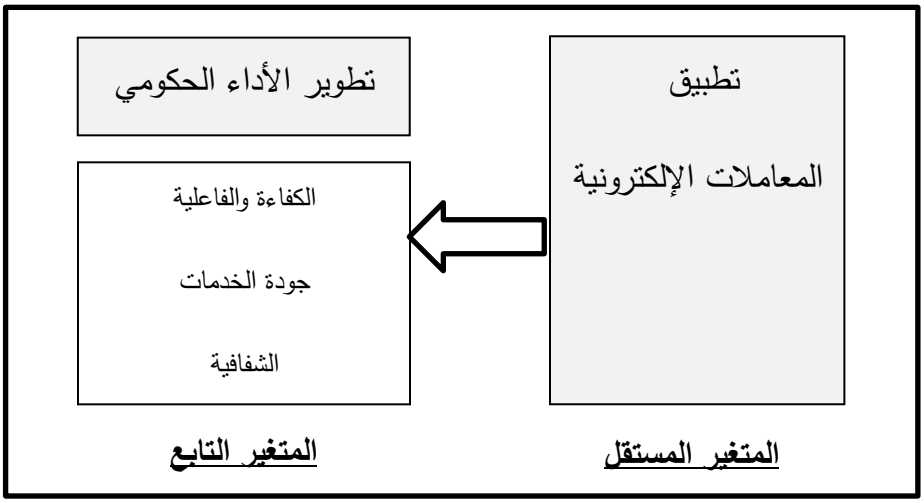
المتغير التابع : تطوير الأداء الحكومي ويرتبط به المتغيرات التابعة التالية:

1. الكفاءة والفاعلية
2. جودة الخدمات
3. الشفافية

المتغير المستقل : تطبيق المعاملات الإلكترونية.

شكل رقم (1) يوضح متغيرات الدراسة

شكل رقم (1): متغيرات الدراسة



خامساً: أهداف الدراسة

1. معرفة واقع المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
2. الوقوف على واقع الأداء الحكومي من حيث الكفاءة والفاعلية، والشفافية، وجودة الخدمة.
3. تحديد دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الحكومي من حيث الكفاءة والفاعلية، والشفافية، وجودة الخدمة.
4. تحديد أبرز المشاكل التي تواجه وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في عملية التحول نحو المعاملات الإلكترونية.
5. التعرف إلى وجهات نظر العاملين حول دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي تبعًا لاختلاف بعض الخصائص مثل العمر، والمستوى التعليمي، والمستوى التنظيمي، والمجال الوظيفي، وسنوات الخبرة، واستخدام الحاسوب.

سادساً: أهمية الدراسة

1. **الأهمية العلمية (النظرية):**

تتمثل أهمية هذه الدراسة من حيث الجوانب النظرية في حداثة الموضوع وقلة البحوث والدراسات التطبيقية خصوصاً في فلسطين (على حد علم الباحث)، والمتعلقة ببحث دور التحول الإلكتروني في المعاملات والخدمات الحكومية في تطوير الأداء الحكومي، كما ويأمل الباحث أن تكون هذه الدراسة إضافة علمية ونوعية جديدة تثري المكتبة الفلسطينية والعربية بالمعلومات والمعرفة، وتكون حافزاً لمزيد من الأبحاث في هذا المجال.

2. **الأهمية العملية(التطبيقية):**

تتمثل الاهمية العلمية للدراسة في ما يلي:

- تمكين وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من التعرف إلى واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية ودورها في تطوير الأداء داخل الوزارة والارتقاء بتقديم الخدمات للجهات المستفيدة.
- أن تكون نتائج الدراسة حافزاً لتطبيق المعاملات الإلكترونية في باقي الوزارت والمؤسسات الفلسطينية.
- أن تساهم التوصيات في مساعدة الوزارة على اتخاذ القرارات الإدارية اللازمة للإرتقاء بالأداء الوظيفي وبما يعزز من الشفافية ويساعد في تجويد الخدمات المقدمة.
- أهمية الدراسة للباحث من حيث الاستفادة منها على مستوى عمله كمسؤول لتكنولوجيا المعلومات في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، إضافةً لمسؤوليته عن ما يخص الحكومة الإلكترونية الفلسطينية.

سابعاً: حدود الدراسة

الحدود الزمانية: 2013م – 2014م

الحدود المكانية: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة.

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على دراسة دور تطبيق المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الحكومي من حيث المجالات التالية: الكفاءة والفاعلية، والشفافية، وجودة الخدمة.

ثامناً: مصطلحات الدراسة

1- **المعاملات الإلكترونية:**

التعريف الإصطلاحي: هي الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات لتنفيذ الأعمال المتعلقة بالحكومة كافةً بهدف تسهيل وتسريع تعاملاتها سواء داخل الجهات الحكومية نفسها، أو بينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد كمراجعين أو قطاعات الأعمال (يسر، 2007: 9).

التعريف الإجرائي: يعرف الباحث المعاملات الإلكترونية بأنها "المعاملات الحكومية التي يتم تنفيذها بشكل كلي أو جزئي عن طريق وسائل أو سجلات إلكترونية بهدف تسهيل وتسريع الخدمات العامة سواء داخل الدوائر الحكومية نفسها، أو الخدمات المقدمة للمواطنين أو القطاع الخاص".

2- **الأداء:**

التعريف اللغوي: (أدى) الشيء: قام به، و(تأدى) الأمر:أنجز، و(الأداء) التأدية (المعجم الوجيز، 1994: 10).

التعريف الاصطلاحي: هو استجابات سلوكية تعكس ما تم تعلمه أو التدريب عليه وهو حصيلة ما تنتجه القدرات العقلية والنفسية والحركية ويتم قياسه عادة بمؤشرات كمية أو نوعية (الكبيسي، 2010:15).

التعريف الإجرائي: يعرفه الباحث بأنه "تأدية الاعمال الحكومية وتقديم الخدمات العامة بطريقة تعكس استخدام الدائرة الحكومية للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها".

3- **تطوير الأداء:**

التعريف الاصطلاحي: استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات (السعدون، 2013: 48).

التعريف الإجرائي: يعرفه الباحث بأنه "عملية منظمة وشاملة لمعالجة القصور أو الإنحراف في الأداء الفعلي للدائرة الحكومية عن الأداء المرغوب سواءً على مستوى الأداء الفردي أو المؤسسي".

4- **القطاع الحكومي:**

التعريف الإصطلاحي: القطاع الحكومي هو ذلك القطاع الذي يعمل على تقديم خدمات أساسية مطلوبة لضمان النظام العام، ويصعب تسويقها للأفراد بثمن مثل الدفاع والعدالة والأمن الداخلي. وعادة ما تمولها

الموازنة العامة للدولة، والتي تؤمن إيراداتها بالدرجة الأولى من الضرائب المفروضة على الشعب، للمساهمة في تحمل نفقات الخدمات العامة (رشيد، 2003: 135).

التعريف الإجرائي: يعرفه الباحث بأنه "الجهة المسؤولة عن تقديم خدمات عامة تحقق احتياجات المواطنين والقطاع الخاص دون أن تستهدف من ذلك منفعة مادية وتمول من ميزانية الدولة".

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات الفلسطينية

ثانياً: الدراسات العربية

ثالثاً: الدراسات الاجنبية

رابعاً: التعقيب على الدراسات السابقة

مقدمة:

تشكل الدراسات السابقة أهمية كبيرة، حيث توفر للباحث خلفية واضحة عن موضوع الدراسة محل البحث ويستطيع من خلالها تحديد مشكلة دراسته بحيث تقدم إسهاماً جديداً لم يتم التطرق إليه وذلك بعد التعرف إلى النتائج والتوصيات لتلك الدراسات، وهو الهدف الأساسي من الدراسات السابقة، بالإضافة إلى أنها تساعد في تحديد المراجع والدراسات التي يمكن الاستفادة منها.

وسوف يقارن الباحث نتائج الدراسات السابقة مع ما توصلت اليه هذه الدراسة سواءاً بالتوافق او الأختلاف. وقد تم تقسيم هذه الدراسات إلى ثلاث تصنيفات رئيسة حيث تم ترتيب تلك الدراسات حسب حداثتها وهي:

1. الدراسات الفلسطينية: ويرجع ذلك لأن هذه الدراسة فلسطينية وتتناول وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية كحالة تطبيقية.
2. الدراسات العربية: وذلك لأن الدراسة أجريت في بيئة عربية.
3. الدراسات الأجنبية

جدول رقم يوضح الدراسات السابقة موزعة حسب التصنيف السابق:

جدول (1): الدراسات السابقة حسب تصنيفها

م.	تصنيف الرسائل السابقة	العدد
1.	الدراسات الفلسطينية	9
2.	الدراسات العربية	11
3.	الدراسات الأجنبية	6
	المجموع	26

أولاً: الدراسات الفلسطينية

1. دراسة الرزي (2012)

"**الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها: دراسة تطبيقية على المؤسسات الفلسطينية في قطاع غزة**"

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، وكذلك معرفة الأسباب والمعيقات التي تحد من تطبيق المشروع وطرق علاجها، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن سؤال الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود بعض المتطلبات لتطبيق الحكومة الإلكترونية مع عدم وجود بعضها بنسب مختلفة، ولبناء حكومة إلكترونية قوية تحتاج إلى توفر متطلباتها ومقوماتها، لكي يكتب لها النجاح.

وكانت من أهم التوصيات ضرورة العمل على توفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة إلكترونية قوية الأركان، من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات من وإلى المؤسسات الحكومية والأفراد والمجتمع بأكمله، وهنا تقع المسئولية على عاتق مؤسسة الاتصالات في توفير وصيانة شبكات المؤسسات الحكومية باستمرار، لأن تلك الخدمات لا تتم إلا عن طريق الشبكات.

وقد تناولت الباحثة في دراستها متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية والوقوف على مدى توفرها في المؤسسات الحكومية دون التطرق إلى نتائج ودور الحكومة الإلكترونية في تطوير الأداء الحكومي وهو ما سيتم التركيز عليه في هذه الدراسة.

2. دراسة الاغا (2012)

"**درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة**"

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات قطاع غزة (كليات التربية) وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة من خلال قياس الابعاد التى حددها الباحث للجودة (الجوانب المادية الملموسة، والاعتمادية، والإستجابة، والسلامة والآمان، والتعاطف).

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لموضوع الدراسة وفي نهاية الدراسة خلص الباحث إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجة جودة الخدمة المقدمة لطلبة كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة.

وفي نهاية الدراسة أوصى الباحث بما يلي:

- ضرورة سعي الجامعات الفلسطينية إلى التوجه نحو التوظيف الكامل للإدارة الإلكترونية.
- العمل على توفير الميزانيات المالية لتوظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية.
- أن تستعين الجامعات الفلسطينية بالجهات الإستشارية والخبراء المختصين بتوظيف للإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال دعوتهم للمشاركة في إلقاء بعض المحاضرات، والندوات، والمؤتمرات، أو تنظيم بعض الدورات.
- ضرورة سعى الجامعات الفلسطينية لتحقيق مستويات جودة الخدمات بدرجة عالية من خلال الاهتمام بكافة أبعاد جودة الخدمة دون استثناء.
- أن تحرص الجامعات الفمسطينية على الإستجابة الفورية لحل مشكلات الطلبة المختلفة، والاستعداد الدائم للتعاون، والتعاطف مع الطلبة.
- التركيز على تقديم الخدمات باستخدام أحدث التقنيات الإلكترونية وبجودة عالية.

ويلاحظ في التوصية الأولى للدراسة أن الباحث أوصى بالتوجه الكامل نحو تطبيق وتوظيف الإدارة الإلكترونية وهنا يمكن القول أنه ومن الأفضل أن يكون التطبيق والتوظيف للإدارة الإلكترونية بشكل تدريجي وضمن خطة استراتيجية للجامعات الفلسطينية.

3. دراسة أبو جابر (2011)

"Strategic Analysis and Development of Electronic Government Strategies for the Palestinian Municipalities"

تناولت الباحثة في دراستها والتى كانت بعنوان "التحليل الإستراتيجي وتطوير استراتيجيات الحكومة الالكترونية في البلديات الفلسطينية" أهمية تبني الحكومة الإلكترونية، وذلك لجعل أداء الحكومات أفضل وأسرع وأكثر راحة وشفافية وبكفاءة عالية، بالإضافة إلى ضمان إمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية للمستفيدين من خدماتها وهم المواطنون وأصحاب الأعمال. وأكدت الدراسة على ضرورة توفير مجموعة من المتطلبات التي تشكل القاعدة الأساسية لنجاح تطوير وتطبيق مشروع للحكومة الإلكترونية.

وقد تم تقسيم هذه المتطلبات إلى :تنظيمية، وإنسانية ونفسية، وتقنية، وقانونية وسياسية، ومالية واقتصادية، وأخيراً متطلبات ترويجية لمبادرات الحكومة الإلكترونية، وبذلك شملت كل المتطلبات اللازمة لذلك بالإضافة إلى التركيز على أهمية التخطيط والإدارة الاستراتيجية والتى يتم التقليل من أهميتها حيث أوصت الباحثة في نهاية الدراسة بضرورة صياغة مجموعة من الاستراتيجيات التي تحتاج البلديات إلى

تطبيقها بطريقة صحيحة وفعالة للوصول إلى الأهداف الاستراتيجية المرجوة للحكومة الإلكترونية في البلديات الفلسطينية.

4. دراسة العالول (2011)

"مدى توافر متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات الخيرية الكبرى في قطاع غزة وأثرها على الاستعداد المؤسسي ضد الفساد"

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى توافر متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في أكبر مائة جمعية خيرية في قطاع غزة وأثرها على الاستعداد المؤسسي ضد الفساد، وذلك بسبب حاجة هذه الجمعيات إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية وخوفها من فشل التطبيق، بالإضافة إلى ارتفاع إدراك الفساد في هذه الجمعيات لدى المواطنين والعاملين والمدراء التنفيذيين فيها، خاصة مع كبر مصروفاتها.

وتوصل الباحث إلى النتائج التالية:

- توفر متطلبات نجاح نطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات الخيرية الكبري في قطاع غزة.
- توجد علاقة طردية بين توافر متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات الخيرية الكبرى في قطاع غزة والاستعداد المؤسسي ضد الفساد.

وخلصت الدراسة في النهاية إلى عدة توصيات لمختلف الأطراف ذات العلاقة، كان من أهمها:

- ضرورة قيام الجمعيات الخيرية بإدراج تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل كاف في الخطط الاستراتيجية والتشغيلية.
- ضرورة تحفيز العاملين وتدريبهم بما يحقق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ضرورة تخصيص الجهات المانحة لجزء من منحها لدعم الجمعيات الخيرية بالتكاليف التأسيسية والتطويرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ضرورة تطوير البنية التحتية التقنية وتحصينها ببرامج مرخصة ومتكاملة لأمن المعلومات.
- ضرورة تطوير المواقع الإلكترونية للجمعيات تدريجياً للتفاعل مع الجمهور وتقديم الخدمات الإلكترونية ونشر التقارير والاحصائيات.
- تفعيل دور الحكومة في مراجعة واعتماد قوانين شاملة لتنظيم البيئة الإلكترونية، وإطلاق المنافسة في قطاع الاتصالات لتخفيض رسوم الإنترنت.
- ضرورة توعية الجمهور باستخدام الوسائل التقنية.

5. دراسة سرور (2011)

"العوامل المؤثرة على رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية لبنك فلسطين في قطاع غزة"

تهدفت الدراسة إلى التعرف إلى العوامل المؤثرة على رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية لبنك فلسطين في قطاع غزة، ومعرفة مدى توفر سياسات المحافظة على رضا العملاء والإستجابة لمتطلباتهم الإلكترونية والتعرف إلى واقع الرضا لدى الزبائن عن الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة لهم من قبل بنك فلسطين وكذلك الوقوف على مدى توفر عناصر الثقة والسرية والخصوصية لدى بنك فلسطين أثناء تقديم خدماته الإلكترونية.

وقد توصل الباحث إلى أن بنك فلسطين يقدم خدمة إلكترونية جيدة مقارنة مع تكلفتها، والتي تمتاز بتكلفة منخفضة مقارنةً مع البنوك المنافسة له في قطاع غزة. وأوصى الباحث بالتوصيات التالية:

- العمل على خطة لتقليل أوقات إنجاز المعاملات الإلكترونية للعملاء، وتفعيل أكبر لدور البريد الإلكتروني في خدمة العملاء المعلوماتية.
- السعي نحو تحقيق التميز بخفض تكلفة الخدمة الإلكترونية في البنك عن باقي البنوك المنافسة العاملة في قطاع غزة.
- زيادة الاهتمام بصيانة أجهزة الصراف الآلى، وإصلاحها فور تعرضها لأي خلل ودون تأخير.

6. دراسة عمار (2009)

"مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي والوقوف على مدى توفر متطلبات نجاحها من حيث الإمكانات المالية والتقنية والبشرية ومدى التزام ودعم الإدارة العليا، وهدفت الدراسة أيضاً إلى معرفة دور استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العاملين في الوكالة.

وقد توصلت الدراسة إلى توفر المتطلبات والمستلزمات المالية والتقنية والبشرية والإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، كما وأظهرت الدراسة وجود التزام ودعم من قبل الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية.

وتبين من خلال الدراسة أن الاعتماد على الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة وذلك من خلال سرعة إنجاز العمل، ورفع الإنتاجية، وسرعة ودقة إيصال التعليمات، وتوفير وقت وجهد الموظفين، إلا أن الدراسة أظهرت وجود ضعف في نظام الحوافز الموجود في الوكالة للمتميزين في العمل الإلكتروني، كما أنه يوجد قصور لدى الإدارة العليا في مشاركة المستويات الإدارية في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها:

- زيادة الدعم المالي اللازم لتدريب الموظفين وتأهيلهم على تطبيق الإدارة الإلكترونية، ووضع نظام حوافز فعال للمتميزين في العمل الإلكتروني.
- متابعة تطوير وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لضمان صلاحيتها لتطبيق الإدارة الإلكترونية باستمرار.
- ضرورة أن تعمل الإدارة العليا على نشر ثقافة العمل الإلكتروني، والاطلاع على تجارب مؤسسات ناجحة في هذا المجال.
- ضرورة مشاركة المستويات الإدارية في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بتطبيق واستخدام الإدارة الإلكترونية.

ومن خلال ما تقدم فإن الباحث استطاع أن يحدد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتوصل من خلال النتائج إلى مدى توفرها في وكالة غوث وتشغيل الاجئيين بالإضافة إلى أن الدراسة بحثت أيضاً تأثير التطبيق على كفاءة وفاعلية أداء الموظفين بالإضافة إلى سرعة ودقة الإنجاز، لكن الدراسة لم تتطرق إلى بحث تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على جوانب أخرى تتعلق بتطوير الأداء مثل الشفافية وجودة الخدمات وتعزيز التفاعلية والمشاركة.

7. دراسة كساب (2008)

"**متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات – فلسطين**"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، بالإضافة إلى معرفة واقع نظام إدارة الوثائق الحالي في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات. وقد توصلت الدراسة إلى وجود معرفة بمتطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية من قبل الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، ووجود قناعة لدى الموظفين بأن النظام الإلكتروني يمتاز بالسرعة والدقة والشفافية وسيقلل نسبة تلف وإهلاك الملفات وسيقلل من ضياع الوثائق بين الدوائر ويوضح مسار

تدفقها، ووجود وضوح لدى الموظفين في الهيئة لمفهوم إدارة الوثائق الإلكترونية وثقة بالنظام الإلكتروني، وتوفر البنية التحتية التكنولوجية، وارتفاع في نسبة التعليم لدى الموظفين وحب التطور والعمل على الحاسوب، ومعرفة السياسات والآليات والإجراءات اللازمة لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، كما توصلت الدراسة إلى وجود عدم وضوح في اليات نظام إدارة الوثائق الحإلى وخطط التطوير المستقبيلة في الهيئة، ووجود بعض المخاوف من تطبيق النظام الإلكتروني، بالإضافة إلى ضعف سياسات التدريب للموظفين. وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها:

- زيادة الاهتمام والوعي بضرورة تطبيق السياسات والآليات والإجراءات لضمان نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
- ضرورة تحديد الهيئة لأهدافها الاستراتيجية والمرحلية لتحقيقها بشكل دقيق ومدروس.
- البدء بتشغيل مركز التدريب في الهيئة ووضع خطط التدريب المناسبة لتأهيل الموظفين.
- وضع الخطط والسياسات الاستراتيجية لتتناسب مع مشروع الحكومة الإلكترونية في مجال إدارة الوثائق الإلكترونية.

8. دراسة عدوان (2007)

"مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية"

تهدف هذه الدراسة للتعرف على مدى تقبل المواطنين في قطاع غزة للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات للوصول إلى النتائج، وقد أظهرت الدراسة وجود تقبل شديد لدى المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، وقد خلصت لمجموعة من النتائج من أهمها:

- وجود قصور في استخدام آليات التوعية للتعريف بالحكومة الإلكترونية.
- وجود وعي ودراية كبيرة لدى المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية.
- توفر البنية التحتية اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.
- تتوفر لدى المواطنين الثقة في الخدمات الإلكترونية.
- توفر النية لدى المواطنين لاستخدام الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية وتوفير ما يلزم لذلك، مع وجود بعض الشك يساور المواطنين حول خرق خصوصيتهم وتخوفهم من الخدمات المقدمة من خلال الإنترنت.

وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها:

- أهمية البدء الجدي في إطلاق الخدمات الإلكترونية من خلال الحكومة الإلكترونية.
- أهمية وضع برامج توعية متكاملة لتوضيح المفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية.
- الاستفادة من المناهج الدراسية لتوعية الطلاب في مختلف المراحل الدراسية بطرق عمل الخدمات الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.
- توفير أماكن تدريب مجانية لتدريب المواطنين على المهارات الأساسية لاستخدام الحاسوب والإنترنت من خلال خطة تدريبية متكاملة.
- اتباع سياسات الشفافية في العمل لتحقيق توقعات المواطنين وطمأنتهم حيال خدمات الحكومة الإلكترونية.
- سن التشريعات والقوانين التي تنظم طرق عمل الخدمات الإلكترونية وعلاقة المواطن بها.
- يجب تأهيل عدد من رجال القانون للتعامل مع القضايا الناجمة عن التعامل مع الخدمات الإلكترونية.

9. دراسة الغوطي (2006)

"**متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية**"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مدى توفر متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في فلسطين من خلال تحليل آراء بعض العاملين في الإدارات العليا للوزارات الفلسطينية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- هناك غموض وقصور في مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى المبحوثين.
- عدم وجود خطط واضحة للتحول إلى الحكومة الإلكترونية.
- لا يوجد مشاركة من المسئولين في الوزارات بالتحضير والتخطيط لمشروع الحكومة الإلكترونية مع وجود اقتناع كبير بأهمية ومزايا الحكومة الإلكترونية.
- ضعف البنية التحتية لدى الوزارات الفلسطينية وعدم توفر الكفاءات البشرية المناسبة.

وخلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات كان أهمها:

- ضرورة مشاركة الإدارات العليا في الوزارات المختلفة في التخطيط والتحضير لمشروع الحكومة الإلكترونية.
- ضرورة تنمية الكفاءات البشرية.

- ضرورة الاهتمام بالبنية التحتية.
- ضرورة وضع خطط للتوعية بأهمية الحكومة الإلكترونية.
- الاهتمام بالنواحي التشريعية والقانونية للتعاملات الإلكترونية.
- التنسيق الكامل بين الوزارات والمؤسسات الحكومية من أجل عدم الازدواجية في العمل ومنعاً للتداخل بين المهام و ذلك قبل التحول للعمل الإلكتروني.

ثانياً: الدراسات العربية

10. دراسة عباسي (2012)

"**أهمية التحول من النظم الإدارية التقليدية إلى النظم الإدارية الرقمية**"

تهدف الدراسة إلى التعرف إلى النظم الإدارية الرقمية وأهميتها كنهج إداري يؤثر بشكل مباشر على عمليات الشركات والوقوف على متطلبات وعوائق تطبيق هذه النظم في شركة الثقة للتأمين في سوريا كعينة للبحث، بالإضافة إلى توضيح أثر إتباع هذه النظم على البنية التنظيمية في الشركة وعملياتها وأبرز الآليات المقترحة للبدء بتطبيق النظم الإدارية الرقمية في أعمال الشركة كافة.

ويعتبر توفر البيئة الإدارية والتنظيمية بالإضافة إلى الدور التسويقي والإعلامي لعملية التحول الإلكتروني من أهم عوامل نجاح عملية التحول ولا يتم ذلك إلا بوجود استراتيجية واضحة وتخطيط سليم، وهو جوهر ما بحثته الدراسة حيث توصلت الباحثة إلى مجموعة من التوصيات كان من أبرزها:

- ضرورة التخطيط الجيد لإعداد العاملين وتهيئتهم نحو التحول إلى النظم الإدارية الرقمية.
- دعم وتفعيل نظم المعلومات التسويقية في الشركة وربطها مع كافة الأقسام لزيادة الحصة السوقية من خلال البحوث التسويقية وطرح أفكار لمنتجات جديدة.
- تطبيق استراتيجية التحول على كافة الفروع وربطها مع المركز الرئيس بعد التحقق من نجاحها فيه والوصول إلى الأهداف المرجوة منها.
- إجراء بحوث لمعرفة الفرق بين العائد من التحول إلى النظم الإدارية الرقمية وبين التكلفة المادية لعملية التحول لهذه النظم على مستوى قطاع التأمين بشكل عام.

11. دراسة مرعلاني (2010)

"اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية"

يتناول هذا البحث بالوصف والتحليل اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في مدينة جدة نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية من خلال التعرف إلى اتجاهات الموظفين في المجالات الآتية: الجوانب الإدارية، وأمن وتقنية المعلومات، ومعالجة وبث المعلومات، ومستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة.

واستطاع الباحث أن يحدد مدى الاستفادة من تطبيق برنامج التعاملات الإلكترونية في المؤسسة بعد جمع وتحليل البيانات والمعلومات من عينة الدراسة والتوصل إلى النسب المئوية والمتوسطات الحسابية التى ساعدت في تحديد النتائج وبناء التوصيات، حيث أوصى الباحث بضرورة التنوع في إستخدام التقنيات الحديثة في نظم المعلومات الإدارية، والعمل على رفع مستوى الأمان والسرية على البيانات والمعلومات التي تتم بين الإدارات والموظفين، وإعادة تأهيل الموظفين عن طريق الابتعاث الداخلي والخارجي للحصول على مؤهلات تعليمية عليا.

ومن الجوانب الإيجابية للدراسة أنها قيمت وبحثت أثر التحول الإلكتروني من خلال تقييم النظام المطبق في المؤسسة.

12. دراسة مكاوي (2010)

"الإدارة الإلكترونية في قطاع الشركات بالتطبيق على مجموعة توشيبا العربي"

تناول الباحث في مقدمته جانباً نظرياً يوضح أسس وقواعد مجتمع المعلومات من حيث (البنية والتكوين) والملامح العامة لمنظومة المعلومات والمعرفة، مشيراً إلى تعريفه وسماته وخصائصه ومتطلباته.

وفي المحور الثاني (التطبيقي) تناول خريطة العمل في المجموعة (شركات العربي) مشيراً إلى معايير الجودة المستفادة من تطبيق الإدارة الإلكترونية في هذا القطاع منها سهولة النفاذ والمصداقية والأمن والسرية والجودة والتفاعل والمتابعة والعدالة والحقوق الفكرية والشمول والتغطية والحياد والشفافية والنزاهة، حيث بينت الدراسة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطور الأداء في الشركة وركز على الأبعاد المتعلقة بالجودة والتفاعل والمساواة في تقديم الخدمة، وتوصل الباحث إلى التوصيات التالية:

- العمل بمبدأ الثواب والعقاب المتبع في الحكومة التقليدية وتطبيقه على أرض الحكومة الافتراضية (التخيلية) مما يساعد على إنجاز الخدمة بشكل تلقائي وكسر حواجز الرشوة والفساد الإداري.
- مد جسر فضائي معلوماتي عربي للتعاون في إجراء الأبحاث والاستقصاءات، وبخاصة الدراسات الاقتصادية ذات الجدوى ودراسات إدارة الوقت وإدارة الأزمات للوقوف عند كل ما يتعلق بالبحوث.
- تعظيم شأن المكتبات ومنافذ الخدمة الإلكترونية باعتبارها حاضنة المعلومات الأولي والممول الأول بالمعلومات، وربط مراكز الخدمة الإلكترونية بشبكة تغذية محلية لا تخضع لشبكة الإنترنت.

13. دراسة الرفاعي (2010)

"الإدارة الإلكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة"

حاوت الباحثة من خلال هذه الدراسة تقديم تأطير فكري نظري لأبعاد ومفهوم الإدارة الإلكترونية في تحقيق كفاءة وفاعلية الأداء لمؤسسات الأعمال ضمن هذا الحقل الجديد في التعاملات الإدارية المختلفة، فضلاً عن تأثير مجالات عمل الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة في الاعمال وخرجت الدراسة بعدد من التوصيات التي تصب في ضرورة تبني الإدارة الإلكترونية باعتماد الجودة الشاملة، وكانت من أهمها:

- الإدارة الإلكترونية تقوم بحمل قيم الجودة ومنها تحمل المسؤولية، والمبادرات المحلية، والقيام بالأعمال التجارية التفاعلية.
- الإدارة الإلكترونية تمكن من تسهيل بعض من مساعي الجودة وطرقها، من خلال التسوية والادماج في الوقت الحقيقي لاحتياجات الزبائن، والشفافية التي تتيحها (بإمكان المواطن الوصول إلى المعلومات التي يحتاجها دون وسطاء)، وسهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بملفه أو بمنتوجه المفضّل من أجل تعديله بنفسه. وتوصلت الدراسة بعض التوصيات منها:
- يجب تشجيع فئات المجتمع كافة على إمكانية الوصول للإدارة الإلكترونية واصدار تشريعات وقوانين تحفز المؤسسات الحكومية والخاصة على تبني التكنولوجيا المتقدمة لمساعدة المواطنين.
- ضرورة اهتمام المؤسسات بإدارة الجودة الشاملة ،من خلال العمل على تكامل إدارة الجودة وتطبيقات الإدارة الإلكترونية.
- التشديد على أمن المعلومات بحماية مواقع الإدارة الإلكترونية.
- ضرورة تبني المؤسسات الاستراتيجيات تكوين وتأهيل وتعزيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية ومحاولة الاستفادة من تطبيقاتها في تحسين أداء المؤسسة بشكل عام وإدارة الجودة بكل خاص.

14. دراسة الرفاعي (2009)

"**الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي**"

حاولت الباحثة في دراستها الإجابة عن السؤال الرئيس وهو "كيف يمكن أن تحرز المؤسسة الحكومية تقدماً من خلال توظيفها لتكنولوجيا المعلومات في أداء إعمالها؟" من خلال تقديم عرض تعريفي لمفهوم الحكومة الإلكترونية في الواقع النظري ثم تحديد متطلبات وإمكانيات تطبيق الحكومة الإلكترونية والمشكلات التي تواجهها على الصعيد المحلي، وأخيراً معرفة الخيارات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية وسياسة تطوير هذه الخيارات في مواجهة التحديات التنظيمية.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

- ضرورة تهيئة البنية الأساسية لنجاح الحكومة في أداء أعمالها، ويتم ذلك من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدفقها من وإلى المؤسسات الحكومية.
- تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية.
- تحقيق المساواة للجميع في الوصول إلى خدماتها العامة وتعزيز المعرفة الإلكترونية.
- ضرورة المحافظة على خصوصية المعلومات والمعاملات الشخصية.
- توسيع قاعدة نشر المعلومات والدراسات المنجزة حول آليات العمل الإلكتروني.

15. دارسة حويل (2009)

"**الإدارة الإلكترونية وجودة أداء الجامعة لوظائفها: دارسة ميدانية**"

هدفت الدارسة إلى التعرف إلى دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة أداء الجامعة لوظائفها المختلفة، وإلى وضع تصور مقترح لتفعيل هذا الدور. واستخدم الباحث المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، وقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج كان من أبرها:

- إدراك أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس وإداريين لأهمية الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة أداء الجامعة لوظائفها المختلفة حيث تسهم في توفير بيئة تعليمية وبحثية أفضل، وفي تحقيق رضا الطلاب والمستفيدين.
- تساهم الإدارة الإلكترونية في التحسين المستمر لأداء الجامعة لوظائفها المالية والإدارية من خلال زيادة فرص المشاركة والاتصال وتدفق المعلومات وتوفير الوقت والجهد والمال وتحقيق الشفافية.
- حاجة الإداريين إلى المزيد من التوعية بثقافة الجودة.

16. دراسة شوقي وابوزيد (2007)

"الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح"

هدفت الدارسة إلى البحث في أثر توافر متطلبات النجاح لتطبيق الحكومة الإلكترونية على أبعادها المستقبلية من خلال إجراء دارسة تحليلية لعدد من مؤسسات القطاع العام الأردنية. وقد توصلت الدراسة إلى توافر عدد من المتطلبات الأساسية والمهمة وكان من أبرزها الجاهزية من جانب الموارد البشرية، وتكنولوجيا المعلومات، ووجود الدعم الإداري والذي يعتبر من أهم متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، في حين لم تظهر الدراسة توافر جاهزية في الثقافة والتوعية وهو أيضاً من المتطلبات الضرورية والتى يجب أن تؤخذ دائما بعين الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ في مبادرات ومشاريع الحكومة الإلكترونية.

وأوصت الدراسة بضرورة نشر خدمة الإنترنت بين الموظفين، وتوسيع قاعدة الخدمات المعروضة على الموقع بناءً على إحتياجات العاملين والمتعاملين مع المؤسسات الحكومية، وإشراك العاملين في ندوات ودوارت تدريبية تثقيفية تمكنهم من الوقوف على محتوى ومضمون الحكومة الإلكترونية وبما يساهم في تعزيز الثقافة والتوعية.

17. دراسة الهادي (2006)

"الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري"

تتناول الباحث في هذه الدراسة أهمية التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الإصلاح الإداري في الدولة، حيث بدأ بتحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها وما تحققه من مزايا، ثم تناول المقومات اللازمة لتفعيل الحكومة الإلكترونية، ثم تطرق الباحث إلى خطط وآليات التحول نحو الحكومة الإلكترونية، وتضع الدراسة خريطة للطريق نحو الحكومة الإلكترونية ومراحل تطويرها، وهو جانب مهم لكن الدراسة لم تتطرق إلى بحث أثر التطبيق على الأداء الإداري وبما ينعكس على تحقيق الإصلاح والتنمية في القطاع الحكومي، إلا أنها أوضحت العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وتعزيز الشفافية في المعلومات وبناء ثقة الجمهور مع الدوائر الحكومية.

وأخيرا قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يجب الأخذ بها في سبيل التحول نحو الحكومات الإلكترونية كان من أهمها:

- ضرورة تهيئة البنية الأساسية لنجاح الحكومة في أداء أعمالها، ويتم ذلك من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدفقها.
- تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية.
- تشجيع فئات المجتمع كافةً علي إمكانية الوصول للحكومة الإلكترونية.
- يجب بناء ثقة جمهور المتعاملين مع المصالح والدوائر الحكومية.
- المحافظة علي خصوصية المعلومات والمعاملات الشخصية.
- تدعيم شفافية المعلومات.
- تطوير نظم وأساليب قادرة علي العمل بشكل متوافق مع بعضها البعض.

18. دراسة عبد الله (2006)

"**الحكومة الإلكترونية وأثرها على كفاءة العمليات**"

تطرقت الدراسة إلى تحديد متطلبات وعناصر ومعوقات الحكومة الإلكترونية والفوائد التي تعود من تطبيقها، وتعرضت الباحثة من خلال الدراسة التحليلية التي قامت بها على عينة البحث: (موظف الدولة من طرف والمستفيد (مواطن) طالب الخدمة أو المعلومة من طرف آخر) لمعرفة أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على كفاءة العمليات في المملكة العربية السعودية وقد توصلت إلى مجموعة من النتائج كان أهمها:

- أن تطبيق الحكومة الإلكترونية سوف يساهم في رفع كفاءة العمليات كما أنه يتوافق مع العادات والتقاليد والقيم الاجتماعية والدينية.
- أن تطبيق الحكومة الإلكترونية سوف يساهم في توحيد الإجراءات.
- تدريب موظفي الدولة لزيادة كفاءة تنفيذ العمليات في ظل الحكومة الإلكترونية.

وفي نهاية الدراسة أوصت الباحثة بالتالي:

- إلحاق العاملين بالدورات التدريبية المتخصصة في مجالات الحاسب الإلى والشبكات والتطبيقات الإلكترونية وتكثيف عقدها سنوياً.
- ضرورة استقطاب الخبرات والكفاءات البشرية من خريجي الجامعات من المتخصصين في علوم وتطبيقات وهندسة الحاسب الآلى، وذلك للإسهام في إنجاح عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية.

- إعادة تأهيل وتدريب الكوادر البشرية الحالية على تقنية المعلومات وتطبيقات الحاسبات الآلية، وذلك لرفع الوعي الحاسوبي لدى تلك الكوادر ورفع جاهزيتها لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

ومن خلال الاطلاع على الدراسة فإن الباحثة ركزت على معرفة أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على كفاءة العمليات في الجهاز الحكومي فقط دون التطرق إلى أبعاد أخرى تتعلق بالشفافية والفاعلية وجودة الخدمات.

19. دراسة القحطاني (2006)

"مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون: دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية"

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مجالات توظيف الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها، والمعوقات التي قد تواجه تطبيقها في السجون السعودية، والتعرف إلى سبل مواجهة المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية.

استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي واعتمد على الاستبيان كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- تساعد الإدارة الإلكترونية في زيادة كفاءة العمل الإداري من خلال توفير الكثير من الوقت للعاملين، الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالعمل في أي وقت وأي مكان.
- من معوقات الإدارة الإلكترونية عدم اقتناع بعض الرؤساء بجدوى الإدارة الإلكترونية، وصعوبة تعديل وتبسيط واختصار الإجراءات الإدارية، ونقص الدورات التدريبية، والندوات في مجال الحاسب الآلي والانترنت وضعف الدعم المالي، ووجود اتجاهات سلبية لدي بعض العاملين بأن سلبيات العمل الإلكتروني أكثر من إيجابياته. وقد توصلت الدراسة التوصيات التالية:
- ضرورة توفير التقنية الجيدة والحديثة
- استقطاب الخبراء والمتخصصين في علوم وهندسة الحاسب الآلي للإسهام في إنجاح مشروعات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- إلحاق العاملين بالدورات والندوات وورش العمل المتخصصة في مجال الإدارة الإلكترونية.
- توفير الميزانية الكافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- دعم الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية.

20. دراسة الطعامنة (2004)

"دور الحكومة الإلكترونية في تحديث منظمات الإدارة العامة في الوطن العربي"

هدفت الدراسة إلى تقديم إطار مفاهيمي متكامل للحكومة الإلكترونية ومكوناتها وأهدافها وعوامل ومتطلبات نجاحها في العالم العربي، كما هدفت إلى إلقاء الضوء على دور الحكومة الإلكترونية في تحديث وتطوير المنظمات العامة في الوطن العربي. وقد توصلت الدراسة إلى أنه بالرغم من حداثة تطبيقات الحكومة الإلكترونية في بعض الأقطار العربية إلا أن ممارستها يمكن أن تعزز من قدرة وكفاءة الأجهزة الحكومية في تحقيق مرامي وأهداف إدارة الجودة الشاملة وتحسين مستوى تقديم الخدمات، وزيادة فاعلية وكفاءة المنظمات العامة. وقد أشارت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الإلكترونية تساهم إيجابياً في تصميم الهياكل التنظيمية وتدعمها بنظم المعلومات التي ترشد عملية اتخاذ القرارات في المنظمات العامة. وتوصلت الدراسة للعديد من التوصيات أهمها:

- أهمية إنشاء بوابة الكترونية لكل منظمة حكومية.
- ضرورة تبادل وتكامل المعاملات والملفات والبيانات بين الدوائر الحكومية بشكل إلكتروني.
- ميكنة إجراءات العمل وتبسيطها لتيسير الحصول على الخدمات.
- توعية الجمهور في تفعيل واستخدام الحكومة الإلكترونية.

ثالثاً: الدراسات الاجنبية

21. دراسة Gordon (2007)

"E-Government: Key Concepts and Applications to Development"

تناول الباحث في دراسته اهمية استغلال التقدم الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة كفاءة وفاعلية الحكومة وقدرتها على الإستجابة لإحتياجات المواطنين وتعزز مبدأ الشراكة مع المواطنين وخفض التكاليف وسرعة الإنجاز في الخدمات الحكومية، ونوه الباحث إلى أهمية استخدام الإدارة الإلكترونية في تطور ونهضة الشعوب وتعزيز مبادئ الحكم الرشيد في إدارة الدولة.

وخلصت الدراسة إلى أن زيادة الكفاءة والفاعلية للحكومات تعتبر من العمليات الضرورية وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تستطيع أن تغير من النمط التقليدي للأداء الحكومي لتصبح أكثر تفاعلية مع المواطنين وتعزز التشاركية، بالإضافة إلى ضرورة توفير متطلبات نجاح تطبيق الحكومية الإلكترونية وإعداد السياسات والاستراتيجيات، وأشارت الدراسة إلى العوامل التي تؤثر في نجاح الحكومة الإلكترونية

وحددها الباحث بوجود الهياكل التنظيمية السليمة والتشريعات والسياسات، بالإضافة إلى توفر الإمكانيات المالية والبشرية ثم ثقافة المجتمع الرقمية.

22. دراسة Yang and Rho (2007)

"E-Government for Better Performance: Promises, Realities, and Challenges"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الحكومة الإلكترونية على الوصول إلى الخدمة الحكومية وإتاحتها وكفاءتها وفاعليتها وتكلفتها ومقدار الشفافية المتوفرة فيها.

وتوصلت الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية لا تستطيع تحقيق كل الوعود والأهداف وبينت أيضاً أنه بالرغم من الكفاءة التي حققتها الحكومة الإلكترونية إلا أنه توجد صعوبة في تحقيق المكاسب الاقتصادية وصعوبة أكثر بإنجاز النتائج النهائية مثل الفعالية ورضا المواطنين وإشراكهم والشفافية الحكومية. ولقد أظهرت الدراسة أن الحقوق السياسية والاجتماعية تعتبر مهمة للترويج للحكومة الإلكترونية كما أن الموارد المختلفة ودعم القيادة العليا والتخطيط الاستراتيجي والتعاون مع الآخرين كلها متطلبات لنجاح الحكومة الإلكترونية. كما أظهرت الدراسة وجود معوقات وتحديات تمنع إتمام تطبيق الحكومة الإلكترونية منها قلة التمويل والثغرات الأمنية وأحيانًا انعدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. ويمكننا إضافة معوق مهم الى المعوقات التي توصل إليها الباحث وهو المعوق السياسي ودعم الإدارة العليا لمشاريع الحكومة الإلكترونية، وذلك لأهمية توفر الإرادة السياسية لإتمام وتجاح تطبيق التحول الإلكتروني في تقديم القطاع العام لخدماته للجهات المستفيدة.

23. دراسة Ebrahim and Irani (2005)

"E-government Adoption: Architecture and Barriers"

هدفت هذه الدراسة إلى وضع تصور لإطار هيكلي متكامل للحكومة الالكترونية بحيث يدمج بين استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وإدارة الأعمال في مؤسسات القطاع العام، كما وهدفت إلى توضيح وتحديد المعوقات والتحديات التي يمكن أن تحول دون تطبيق هذا الإطار بنجاح، بالإضافة إلى مساعدة متخصصي تكنولوجيا المعلومات في القطاع العام على كيفية استخدام وإدارة تكنولوجيا المعلومات لتحسين العمليات الإدارية ولتحسين عملية صنع القرار ولبناء ميزة تنافسية من خلال التوجه نحو العمل بالحكومة الالكترونية.

ولقد اقترح الباحثان تقسيم الإطار الهيكلي لعملية تطبيق الحكومة الالكترونية إلى أربع مراحل هي:

1. الوصول Access layer
2. الحكومة الالكترونية E-government layer
3. الأعمال الالكترونية E-business layer
4. البنية التحتية Infrastructure layer

ولقد بينت الدراسة من أهم المعوقات التي تواجهها عملية تطبيق الحكومة الالكترونية عدم وجود بنية تحتية، والسرية والخصوصية، وعدم توافر خبراء ذو مهارات عالية، والقضايا التنظيمية والتكلفة.

وأوصى الباحثان بضرورة أخذ هذه المعوقات بعين الاعتبار قبل البدء بتطبيق الحكومة الالكترونية.

24. دراسة Darrell (2004)

"Global Perspectives on E-Government"

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى استفادة الحكومات من الميزات التفاعلية للإنترنت لنشر المعلومات والخدمات المقدمة للمواطنين من خلال التحول إلى المعاملات الإلكترونية وتبنى الحكومة الرقمية الإلكترونية، وعمدت الدراسة إلى دراسة وتحليل المواقع الإلكترونية لمجموعة من الدول وقدرت 196 موقع لعام 2000م و198 موقع في عامي 2001م و2002م وشملت الدراسة أيضاً تحليل 2288 صفحة إلكترونية حكومية تقدم خدمات ومعلومات حكومية إلكترونية، بالإضافة إلى إرسال رسائل عبر البريد الإلكتروني للمواقع الإلكترونية لهذه المواقع الإلكترونية لقياس سرعة الإستجابة ومدى اهتمام الحكومات بالرد والتواصل مع مواطنها.

وتوصلت الدراسة إلى وجود تباين في حجم البيانات والمعلومات المنشورة على المواقع الإلكترونية لهذه الدول، فيزيد في الدول الديموقراطية ويقل كما زادت الدكتاتورية وانعدام الانتخابات الحرة.

وأوصت الدراسة بضرورة الإفصاح عن المعلومات الحكومية واستغلال الميزات التفاعلية للإنترنت في تعزيز المشاركة والتفاعلية مع المواطنين وتعزيز الشفافية في العمل الحكومي.

25. دراسة Aichholzer and Schmutzer (2000)

"Organizational Challenges to the Development of Electronic Government"

ناقشت الدراسة أبرز التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية وإمكانية نجاحها من خلال دراسة حالة للحكومة الاسترالية كنموذج، وحددت الدراسة التحديات بإعادة هندسة الإجراءات والعمليات الحكومية ووجود استراتيجيات وسياسات حكومية واضحة بما يضمن تعاون جميع الدوائر الحكومية، وأخيراً مراقبة أداء وفاعلية الحكومية الإلكترونية.

وتوصلت الدراسة إلى إمكانية إعادة هندسة الإجراءات والعمليات في الدوائر الحكومية مع ضرورة تحقيق التوازن بين الآليات والإلتزامات في الإجراءات الحكومية.

كما أوصت الدراسة بضرورة التعاون المشترك بين الإدارات ومتخصصي تكنولوجيا المعلومات لضمان التحول السليم إلى التعامل الإلكتروني في الخدمات الحكومية، وأشارت إلى أهمية وجود نظام للرقابة وتقيم الأداء وحساب التكلفة والوقت للمعاملات الإلكترونية وإجراء التعديلات وفقا لذلك.

26. دراسة Mossberger and Caroline (2000)

"The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government"

تهدف الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الحكومة الإلكترونية الأمريكية وثقة المواطنين ومدى توفير الحكومية لإحتياجات المواطنين وقياس الإعتمادية على هذه المعاملات والخدمات من قبل المواطنين، واعتمدت الدراسة على تحليل الاحصائيات للمستخدمي موقع الحكومة الإلكترونية حيث أظهرت هذه الإحصائيات أن نصف عدد السكان في الولايات المتحدة الامريكية يعتمدون على الموقع الإلكتروني للحكومات الإلكترونية للحكومات المحلية.

وتوصلت الدراسة إلى أن ثقة المواطنين بالحكومة تعززت من خلال الحكومة الإلكترونية عن طريق التفاعل والمشاركة في المسؤوليات، وهو ما يصب في تحقيق المزيد من الديمقراطية والحكم الرشيد.

وأوصت الدراسة بضرورة زيادة التفاعل والتواصل مع المواطنين من خلال المحادثات المباشرة عبر موقع الحكومة الإلكتروني والإجابة عن تساؤلات المواطنين، بالإضافة إلى استخدام البريد الإلكتروني للمواطنين لنشر التعليمات والأسئلة الشائعة ودليل الإجراءات للمعاملات الحكومية وهي من أهم التوصيات التي سوف تساعد الحكومة على خلق بيئة تفاعلية مع مواطنيها وأخذ مقترحاتهم وآرائهم حول الخدمات الحكومية والقضايا التي تخص المواطنين وأصحاب الأعمال.

رابعاً: التعقيب على الدراسات السابقة

اتفقت الدراسات السابقة على أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الأداء الحكومي، كما وتناولت بعض الدراسات علاقة تطبيق المعاملات الإلكترونية والحكومة الإلكترونية بقضايا مختلفة ومرتبطة بتطور الأداء الحكومي فتناولت دراسة (العبد الله، 2006) الأثر على كفاءة العمليات تحديداً، وبينت دراسة (الأغا، 2012) العلاقة بين توظيف الإدارة الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، بينما تناولت دراسة (الرفاعي، 2010) امكانية تحقيق الجودة الشاملة من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما تناولت دراسة (**Darrell**، 2004) مساهمة المعاملات الإلكترونية في زيادة التفاعلية والتشاركية مع المواطنيين وتعزيز الشفافية في العمل الحكومي، أما دراسة (**Mossberger and Caroline**، 2000) فقد بحثت دراستهما العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وزيادة ثقة المواطنيين بالأداء الحكومي وارتفاع درجة الإعتمادية والموثوقية، وبحثت بعض الدراسات آليات ومتطلبات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية وأوصت بضرورة تهيئة البيئة الإدارية والفنية والقانونية منها دراسة (الرزي، 2012)، و(أبوجابر، 2011)، و(عمار، 2009)، و(الغوطي، 2006)، و(الرفاعي، 2010)، و(شوقي وابوزيد، 2007)، و(القحطاني، 2006)، ودراسة (**Irani and Ebrahim**، 2005)

ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة استفاد الباحث منها في إثراء الإطار النظري للدراسة والمساعدة في تحديد المراجع والدراسات التي يمكن الاستفادة منها، والمساعدة في بناء أداة الدراسة.

وقد تبين للباحث أن الدراسات السابقة تناولت مواضيع تتعلق بتطبيق المعاملات الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، وتناول بعضها جوانب تتعلق بدور الحكومة الإكترونية والمعاملات الإكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية وتعزيز الشفافية بشكل منفصل، إلا أن هذه الدراسة سوف تتناول موضوعاً لم يتم التركيز عليه وهو دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي من حيث زيادة الكفاءة والفاعلية وتعزيز الشفافية وتجويد الخدمات الحكومية.

خامساً: مصفوفة الدراسات السابقة

قام الباحث بتلخيص الدراسات السابقة في مصفوفة تبين اسم الباحث وتاريخ الإعداد وعنوان الدراسة وأهم النتائج والتوصيات (انظر ملحق رقم (5))، حيث استخدمها الباحث في التعقيب على النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة وتم مقارنة النتائج التي تم التوصل إليها مع نتائج الدراسات السابقة سواءاً بالإتفاق أو الإختلاف.

الفصل الثالث

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: ماهية المعاملات الإلكترونية

المبحث الثاني: متطلبات تطبيق المعاملات الإلكترونية

المبحث الثالث: التطوير الإداري وأهميته في القطاع الحكومي

المبحث الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات في التطوير الإداري

المبحث الخامس: العلاقة بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وتطوير الأداء

المبحث السادس: نبذة عن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

المبحث الأول

ماهية المعاملات الإلكترونية

أولاً: مفهوم المعاملات الإلكترونية

ثانياً: أهداف تطبيق المعاملات الإلكترونية

ثالثاً: أهمية تطبيق المعاملات الإلكترونية

رابعاً: تحديات تطبيق المعاملات الإلكترونية

خامساً: تداعيات التحول نحو التعاملات الإلكترونية

سادساً: مراحل التحول من المعاملات التقليدية إلى الإلكترونية

سابعاً: أثر تطبيق المعاملات الإلكترونية

المبحث الأول

ماهية المعاملات الإلكترونية

إن الانتشار الواسع لنماذج الأعمال الجديدة والاستخدام المكثف للأعمال الإلكترونية، والنمو الانفجاري للتجارة الإلكترونية والأنشطة الرقمية الأخرى، يشير إلى حاجة هذه المجالات وما يرتبط بها من تكنولوجيا ونظم وأدوات إلى إدارة حديثة تستند إلى فكر إداري خلاق، ومنهج جديد في العمل، وممارسات مبتكرة، وحلول شاملة للاعمال، أي باختصار بحاجة إلى إدارة إلكترونية (ياسين، 2005: 13).

أولاً: مفهوم المعاملات الإلكترونية

وفي البداية وقبل الدخول في تفاصيل عملية تطبيق المعاملات الإلكترونية يجب ان نتوقف عند مجموعة من المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والتي ظهرت حديثاً مع زيادة التوجه نحو الاعتماد على ما أنتجته تكنولوجيا المعلومات من وسائل وأدوات ساعدت في تطور عمل المؤسسات والمنظمات ومن هذه الفاهيم ما يلي:

1. الحكومة الإلكترونية:

هي عملية تغيير وتحويل العلاقات بين المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات (الهوش، 2006: 27).

كما وقدم البنك الدولي (2005) مفهوماً للحكومة الإلكترونية بأنها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات الإنترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيداً من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات (زكي، 2009: 19).

فالحكومة الإلكترونية تعرف من نطاقها الضيق بكونها "استخدام تكنولوجيا المعلومات لزيادة حرية تنقل المعلومات دون قيود مادية تتمثل في القيود الورقية أو المكانية" إلى نطاقها الواسع بكونها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة إمكانية الدخول إلى الخدمات الحكومية ونشرها عبر الشبكة لتعم الفائدة على المواطن، وأصحاب الأعمال الخاصة، والعاملين" (Basu,2004: 11).

2. الإدارة الإلكترونية:

هي عملية الإنتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني، من أجل استخدام أمثل للوقت والجهد (الكبيسي، 2008: 8).

وتوسع الهوش في تعريفه للإدارة الإلكترونية بأنها تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارة العمل داخل المنظمة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة واستخدامها في توجيه سياسة أعمال المنظمة لتحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة الداخلية والخارجية (الهوش، 2006: 410).

3. المعاملات الإلكترونية:

المعاملات الإلكترونية هي معاملات يتم إبرامها أو تنفيذها بشكل كلي أو جزئي بواسطة وسائل أو سجلات إلكترونية والتي لا تكون فيها الأعمال أو السجلات خاضعة لأية متابعة أو مراجعة من قبل شخص طبيعي، كما في السياق العادي لإنشاء وتنفيذ العقود والمعاملات (http://egovs.com).

ويمكن تعريفها حسب ما جاء في قانون المعاملات الإلكترونية الفلسطيني (2013) بأنها "أي تعامل أو عقد أو اتفاقية يتم ابرامها أو تنفيذها بشكل كلي أو جزئي بواسطة المراسلات الإلكترونية".

وحسب ما جاء في قانون المعاملات الإلكترونية العُماني (2008) فإن المعاملات الإلكترونية هي "أي إجراء أو عقد يبرم أو ينفذ كلياً أو جزئياً بواسطة رسائل إلكترونية".

وتعرف أيضاً "بأنها الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات لتنفيذ الأعمال المتعلقة بالحكومة كافة بهدف تسهيل وتسريع تعاملاتها سواء داخل الجهات الحكومية نفسها، أو بينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد كمراجعين أو قطاعات الأعمال" (يسر،2007: 9).

ومن خلال ما تقدم يمكننا تعريف المعاملات الإلكترونية بأنها "المعاملات الحكومية التي يتم تنفيذها بشكل كلي أو جزئي عن طريق وسائل أو سجلات إلكترونية بهدف تسهيل وتسريع الخدمات العامة سواء داخل الدوائر الحكومية نفسها، أو الخدمات المقدمة للمواطنين أو القطاع الخاص".

4. السجل الإلكتروني:

هو مستند يتم إنشاؤه أو تخزينه أو استرجاعه أو نسخه أو إرساله أو ابلاغه أو استلامه بوسيلة إلكترونية على وسيط ملموس أو على وسيط إلكتروني آخر، ويكون قابلاً للاسترجاع بشكل يمكن فهمه (http://egovs.com).

وعرفه قانون المعاملات الإلكترونية الفلسطيني (2013) بأنه "مجموعة المعلومات أو البيانات التي تشكل بمجملها وصفاً لحالة تتعلق بشخص أو شيء ما، والتي يتم إنشاؤها أو إرسالها أو تسلمها أو تخزينها بوسائل إلكترونية".

5. **نظام المعلومات الإلكتروني:**

نظام إلكتروني لإنشاء أو إستخراج أو إستلام أو تخزين أو عرض أو معالجة المعلومات أو الرسائل إلكترونياً (الرقب، 2010: 165).

وحسب ما جاء في قانون المعاملات الإلكترونية الفلسطيني (2013) حول تعريفه لنظام المعلومات الإلكتروني بأنه "النظام الإلكتروني المستخدم لإنشاء رسائل المعلومات أو إرسالها أو تسلمها أو معالجتها أو تخزينها أو تجهيزها على اي وجه آخر".

ثانياً: أهداف تطبيق المعاملات الإلكترونية

إن نجاح تطبيق المعاملات الإلكترونية ينعكس من خلال تحقيق فوائد عدة في مجالات مختلفة نحو إصلاح القطاع الحكومي منها الكفاءة من خلال تحسين إنتاجية القطاع العام، والتوجه نحو اللامركزية من خلال تمكين القوى العاملة، وتفعيل المساءلة لدى الأطراف المعنية من خلال جعل موظفي القطاع العام أكثر مساءلة عن قراراتهم، وتحسين إدارة العمل لصالح راحة المواطن (Heeks,1998: 5) .

ويمكن تحديد أهم أهداف التحول نحو تطبيق المعاملات الإلكترونية بالتالي:

1. رفع مستوى الكفاءة الإدارية: لعل أهم جانب تسهم الحكومة الإلكترونية في تحقيقه هو زيادة الكفاءة في تنفيذ الأعمال الحكومية، من خلال زيادة إنتاجية العاملين والحد من نسبة العمالة المقنعة (Haldenwang, 2004: 421).
2. تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين: ويتمثل في تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع

القضايا، كما تعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لإنجاز المعاملات (عبد الوهاب، 2008: 70).

وتعليقاً على تقديم الخدمات للمواطنين المحلين نود التوضيح أن الخدمات الإلكترونية الحكومية تقدم لكافة الجهات المستفيدة سواءً داخل أو خارج الدولة، وليس فقط للمواطنين المحلين.

3. تحقيق الاتصال الفعال، وتقليل من التعقيدات الإدارية (حجازي، 2004: 100).
4. تقليل تكلفة التشغيل وتحسين متواصل لمعدلات الإنتاجية (إسماعيل، 2010 :19).
5. خلق بيئة عمل أفضل بإستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات وتأسيس بنية تحتية فنية تساعد على العمل بكل سهولة ويسر.
6. ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية متميزة (إسماعيل، 2010 :19).
7. تقديم آليات فعالة وداعمة لاتخاذ القرارات الحكومية لدى الجهات العليا.

ثالثاً: أهمية تطبيق المعاملات الإلكترونية

لا يخفى على أحد أهمية التحول نحو تطبيق وتنفيذ المعاملات الحكومية بشكل إلكتروني، لما في ذلك من تيسير تقديم الخدمات للمستفيدين سواءً كانوا أفراداً أو مؤسسات حكومية أو خاصة. ولقد كرست الحكومات والدول جهودها في سبيل تنفيذ وإطلاق مشروعات المعاملات الإلكترونية الحكومية لتحقيق العديد من المزايا والفوائد، وهذه الفوائد ليست حكراً على المستفيد أو طالب الخدمة فقط، بل تمتد إلى الجهات الحكومية التي تقدم هذه الخدمات.

وتتلخص أهمية تطبيق المعاملات الإلكترونية في العمل الحكومي فيما يلي (يسر، 2007):

1. الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية من خلال تسهيل المعاملات وتقليل الوقت والتكلفة لإنجازها.
2. تقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال للوصول إلى أعلى درجة من الرضى.
3. تعزيز الشراكة بين القاعين العام والخاص ورفع إنتاجيتهما.
4. التكامل والتنسيق بين الدوائر الحكومية المختلفة.
5. زيادة الشفافية في التعاملات والإجرءات الحكومية.
6. تغيير نظرة المجتمع المتمثلة في الصورة السائدة عن خدمات القطاع العام من حيث البيرقراطية والروتين.

رابعاً: تحديات تطبيق المعاملات الإلكترونية

يواجه تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية العديد من التحديات المختلفة، إلا أن ذلك يجب أن يكون بمثابة محفز للجهات الحكومية يمكنها من التعامل مع هذه التحديات بنجاح وتفوق (يسر، 2007: 16).

ومن أبرز هذه التحديات ما يلي:

1. التحديات السياسية:

تعتبر الرغبه لدى القيادات السياسيه هي من أهم المتطلبات لتنفيذ وتطبيق المعاملات الإلكترونية والتوجه نحو مشروع الحكومة الإلكترونية، ففي غياب الارادة السياسية وغياب الدعم السياسي لا يمكن توفير الموارد الماليه ووضع اطر عمل للتعاون بين المؤسسات وتغيير السياسات ووضع الاستراتيجيات، كما أن الحاجه للدعم السياسي تبرز بشكل كبير عند ظهور معارضة أو إعاقة لتطبيق التحول نحو المعاملات الإلكترونية في تقديم الخدمات الحكومية للفئات المستهدفة.

ويمكن تلخيص المعيقات السياسية بما يلي (حسن، 2011: 7):

- محدودية الميزانية المخصصة
- غياب قانون المعاملات الالكترونية
- بطئ عملية اتخاذ القرارات
- عمليات الاصلاح والاندماج
- البيروقراطية

2. التحديات القانونية:

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 المسئولين 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 تنشره الحكومة الإلكترونية من معلومات، وتوضيح القوانين والتشريعات والتوجيهات وتوحيدها بما يتلاءم مع بيئة العمل الحكومي، وإصلاح العمليات والإجراءات الإدارية من خلال تبسيط الإجراءات وتدفق مهام العمل (الهادي، 2006).

3. التحديات الإدارية:

مما لا شك فيه أن الأساليب التقليدية والعقيمة تعتبر غير متفاعلة مع مقتضيات تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية والتي تعتمد أساساً على ردود الأفعال وسرعة الإستجابة والعمل في الأزمنة الحقيقية وذلك دون وجود أية قيود بيروقراطية (إسماعيل، 2010: 57).

إن عملية التحول في تقديم الخدمات من الطرق التقليدية إلى الطرق الإلكترونية يتطلب الكثير من التغيرات على مستوى الدوائر الحكومية ومنها إعادة توزيع المهام والصلاحيات وتغير في المراكز الوظيفية حسب الاختصاصات الجديدة مما سيولد مقاومة لهذا التغيير مما يتطلب التعامل معه بحذر دون أن يؤدي إلى الاضرار بشكل كبير بمصالح العاملين.

كما أن معظم البلدان العربية تشهد محاولة جدية وشاملة لتحسين الإدارة العامة، فتم إنشاء الوزارات والمؤسسات العامة في غياب مخطط هيكلي عام للإدارة مما أوصل الإدارة إلى ما هي عليه اليوم من واقع سيئ جدًا، يتصف بتدني مستوى الخدمات، عدم الالتزام بالقانون، انتشار الفساد والرشاوى والمحسوبيات والفوضى، واعتماد التنفيذ الاعتباطي للمعاملات، والتمادي في تعقيد الإجراءات والتأخير في إنجاز المعاملات إضافة إلى تدخل السياسيين الفاضح في الشؤون الإدارية والمحسوبية الإدارية (عدوان، 2007:75).

ويواجه تطبيق المعاملات الإلكترونية تحديات تتعلق في الإجراءات داخل الدوائر الحكومية، يمكن تلخيص هذه الإجراءات الإدارية بما يلي:

- تحديث الأنظمة واللوائح التنظيمية المستخدمة داخل الدوائر الحكومية.
- تنظيم إجراءات العمل بما يتلاءم ومفهوم المعاملات الإلكترونية.
- توثيق إجراءات العمل.

4. التحديات الامنية:

يعتبر التحدي المتعلق بالسرية والأمان من أبرز التحديات التي تواجه مشروع المعاملات الإلكترونية فلا بد من توافر عامل الثقة لدي المستفيدين من الخدمات الحكومية دون الخوف من تسرب البيانات أو ضياعها أثناء عملية التبادل بشكل إلكتروني وهذا يتطلب من الدوائر الحكومية وضع القوانين والأنظمة والسياسيات التي تضمن سرية المعلومات وأمانها.

وقد لخص الهاجري في دراسة بعنوان جرائم الانترنت (2002) أبعاد أمن المعلومات فيما يلي (http://www.minshawi.com):

1. سرية المعلومات: وذلك يعني ضمان حفظ المعلومات المخزنة في أجهزة الحاسبات أو المنقولة عبر الشبكة وعدم الإطلاع عليها إلا من قبل الأشخاص المخولين بذلك.
2. سلامة المعلومات: يتمثل ذلك في ضمان عدم تغيير المعلومات المخزنة على أجهزة الحاسب أو المنقولة عبر الشبكة إلا من قبل الأشخاص المخولين بذلك.

   وهنا يجب التنويه أن التغير أو التعديل على المعلومات يحب أن يكون بطريقة مخولة عبر أشخاص أو برمجيات وليس فقط عبر أشخاص.
3. وجود المعلومات: وذلك يتمثل في عدم حذف المعلومات المخزنة على أجهزة الحاسب إلا من قبل الأشخاص المخولين بذلك.

ويجب الإشارة هنا إلى ضمان الوصول إلى المعلومات والإطلاع عليها وتعديلها أو حذفها يجب أن يتم بطريقة مخولة ومصرح بها عبر أشخاص أو أدوات برمجية، كما ويمكن إضافة بُعد آخر إلى الأبعاد السابقة يتعلق بإتاحة المعلومات وإمكانية الوصول إليها وقت الحاجة لها.

ولعل هذا التحدي يعتبر من أخطر التحديات التي قد تواجه مشروع التحول نحو المعاملات الإلكترونية لأن الخطر الناتج عنه سيؤدي إلى توقف الخدمة بالإضافة إلى إضعاف ثقة ووثوقية المستفيدين من الخدمات وتخوفهم الدائم من عدم السرية والأمان في حفظ بياناتهم ومعلوماتهم، وهذا يستدعي العمل على توفير البيئة الفنية الآمنة والعمل على استخدام الوسائل التكنولوجية التي توفير درجة عالية من السلامة والامان في حفظ البيانات وتبادلها، بالإضافة إلى تأهيل وتدريب الكوادر البشرية المتخصصة في مجال أمن المعلومات وتوفير الدعم المادي لذلك.

5. التحديات التقنية (التكنولوجية):

إن تطبيق المعاملات الإلكترونية يتطلب ضرورة توفير البيئة الفنية والتكنولوجيا الحديثة من شبكات متقدمة للاتصالات وأجهزة حديثة بالإضافة إلى برامج وتطبيقات معاصرة لإدارة الأعمال والمهام داخل الدوائر الحكومية ويفرض ذلك تحديات كبيرة لنجاح تطبيق مشروع المعاملات الإلكترونية وضمان استمراريته وبدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية.

وتعتبر البيئة التقنية المستخدمة في مجال التعاملات الإلكترونية الحكومية من أهم التحديات التي تواجه تطبيق مفهوم التعاملات الإلكتروني الحكومية وتشمل (يسر، 2007: 16):

- صعوبة وضع المعايير التي يتم على أساسها تحديد طرق انتقاء التقنيات المستخدمة.
- المقدرة على إدراك الاحتياجات التقنية اللازمة والأساسية لتنفيذ مشاريع التعاملات الإلكترونية الحكومية، مع الأخذ بعين الاعتبار التغيرات والحاجات المستقبلية.
- مدى تقبل الموظفين وقدرتهم على استخدام التقنيات المختلفة في تنفيذ الخدمات الإلكترونية، إذ إن رفض الموظفين للتعامل مع التقنيات الحديثة أو عدم القدرة على استيعاب المفاهيم المصاحبة يعتبر عقبة في مجال تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية.

6. التحديات الاجتماعية:

في ظل استخدام وتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية، فإن طرق سير المعاملات سيطالها تغيير قد يخرجها عما اعتاده المواطنون، وبالتالي فإن شعوراً بعدم الرضا سيتولد لديهم تجاه النمط الجديد لسير المعاملات مما يشكل حالة رفض للنمط الجديد، فالتحدي هنا يتمثل بزيادة وعي وقبول الأفراد لهذه الخدمات والمتغيرات الجديدة، ويتأتى ذلك بتحفيز الأفراد من قبل الجهات الحكومية على قبولها واستخدامها عبر وسائل الإعلام المختلفة، كأن تقوم الجهة الحكومية بتوزيع مطويات وكتيبات خاصة توضح الخدمة الإلكترونية الجديدة وسهولة الاستفادة منها والنتائج الإيجابية التي تعود على المستفيدين نتيجة التغيير المصاحب والتعامل بها (يسر، 2007: 15).

خامساً: تداعيات التحول نحو التعاملات الإلكترونية

هناك العديد من الدوافع التي تقف وراء الانتشار الواسع والسريع لتبني تقديم الخدمات الحكومية بشكل إلكتروني في دول العالم شتى، والاستغناء عن الطرق التقليدية في تقديمها، وقد ذكر العديد من الباحثين مجموعة من العوامل التي أدت إلى تنامي الدعوات الرسمية والأكاديمية إلى تطبيق هذا التحول في الفكر الإداري ومن هذه العوامل:

1. التطور التكنولوجي المتسارع في مجال المعلومات والاتصالات واتساع دائرة الاستثمار فيهما تولّد عنه ضرورة تسخير هذا التطور لخدمة الحياة الإنسانية وتحقيق الرفاه الاجتماعي (Bruno, 2002: 1).

2. انتشار مفاهيم العولمة والانفتاح بين الشعوب من خلال الإنترنت الذي سهل الاطلاع على ثقافات الشعوب وتطورها الأمر الذي دفع الحكومات إلى الإسراع في تحسين مستوى خدماتها لأنها سوف تكون محل تقويم وانتقاد من المواطنين عند مقارنتها مع الخدمات التي تقدمها الحكومات في العالم المتقدم (العواملة، 2002: 150).
3. نتيجة لثورة الاتصالات، وتأثير البيئة المحيطة بالمؤسسات الإدارية بالتغيرات السياسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية التي تشهدها الساحة العالمية والمحلية، تفاعلت كثير من العوامل والمبررات التي أدت إلى التحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية (الضافي، 2006: 29).

ولقد لخص الأغا (2012: 31) الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني بما يلي:

1. التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الآلى وتطبيقاته.
2. التقدم السريع في شبكة الاتصالات والإنترنت.
3. العولمة.
4. انتشار الثقافة الإلكترونية.
5. الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة.
6. التحولات الديمقراطية وما رافقها من متغيرات.
7. تحسين مستوى الخدمة.
8. ترشيد استخدام الموارد، وضبط الأداء وفق المواصفات الفنية والقانونية والنظم الإدارية المعتمدة.
9. الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
10. ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
11. صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
12. ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
13. ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
14. حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

أسباب التحول نحو المعاملات الإلكترونية في القطاع الحكومي:

ويمكن القول بأن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درباً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأية مؤسسة. وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية (الكبيسي، 2008 :59-60):

1. الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
2. القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
3. ضرورة توحيد البيانات.
4. صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
5. ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين.
6. التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.

ويمكن إضافة مجموعة من التداعيات الخاصة بتحول القطاع الحكومي نحو المعاملات الإلكترونية منها:

1. ضرورة الارتقاء بثقافة ووعى المواطنين من خلال تشجيعهم على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.
2. ترشيد الإنفاق الحكومى من خلال تخفيض عدد الموظفين، وتقليل استخدام المستندات الورقية.
3. محاربة الفساد وسوء الإدارة في القطاع الحكومي.
4. الترويج للخطط المستقبلية الحكومية ومشروعاتها التنموية.

سادساً: مراحل التحول من المعاملات التقليدية إلى الإلكترونية

إن الإنتقال من النظم الإدارية التقليدية إلى أنظمة إلكترونية دفعة واحدة لا يمكن أن يكتب له النجاح، لأن عملية التحول تحتاج إلى الكثير من المتطلبات وتمر بمجموعة من المراحل التي تعتمد على بعضها البعض، ولذلك فإننا بحاجة إلى تدرج منطقي ومخطط له لعملية التحول الإلكتروني.

إن أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية مع استغلال أمثل للوقت والمال والجهد هو بتقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية إلى عدة مراحل على أن يتم ذلك

بعد القيام بإصلاح إداري شامل وتام للنظام الإداري التقليدي، ويمكن تحديد المراحل التي تحتاجها عملية التحول الإلكتروني بالتالي (الرقب، 2010: 47-48):

1. دعم الإدارة العليا:

يتوجب على المسؤولين وأصحاب القرار في الإدارة العليا في المؤسسة أن تتوفر لديهم الرؤيا الواضحة لعملية تحويل المعاملات الورقية من الشكل التقليدي إلى شكل إلكتروني ويعملوا على تقديم أشكال الدعم كافة، وتسخير كل الإمكانيات اللازمة لنجاح عملية التحول إلى المعاملات الإلكترونية.

2. تأهيل الكوادر البشرية:

يعتبر الموظفون من أهم العناصر الأساسية لعملية التحول إلى المعاملات الإلكترونية لذا ينبغي العمل على تدريب الموظفين وتأهيلهم حتى يستطيعوا أن ينجزوا الأعمال والمعاملات عبر الوسائل الإلكترونية، وهذا يتتطلب عقد دورات تدريبية للكوادر البشرية العاملة في المؤسسة.

3. تطوير إجراءات العمل حسب التشريعات:

تعمل كل مؤسسة على إعداد وتوثيق دليل للعمليات داخلها يعرف بدليل الإجراءات بعضها مكتوب ومدون منذ سنوات ولم يطرأ عليها أي تطوير، لذا لا بد من مراجعتها والعمل على تطويرها وفق الانظمة والتشريعات، ومن ثم توثيقها حتى تكون متوافقة من حجم العمل والتحول نحو العمل الإلكتروني في إنجاز المعاملات.

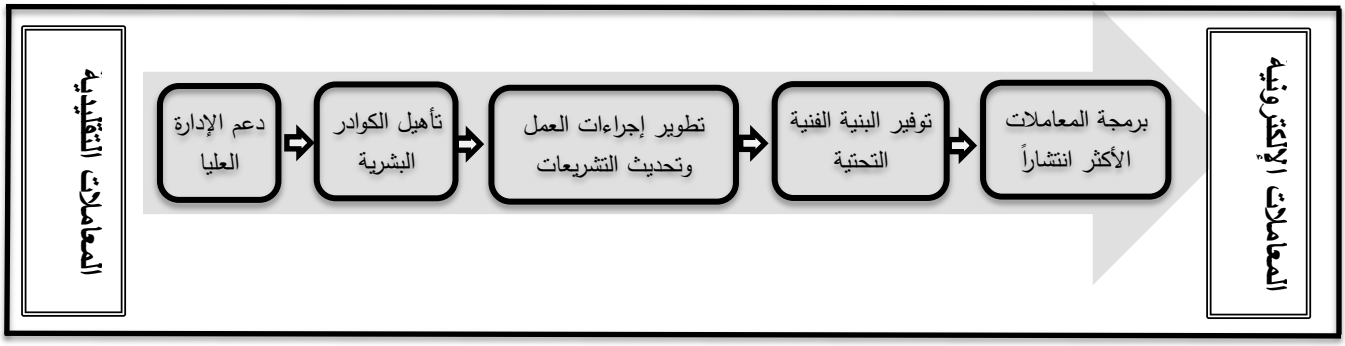
4. توفير البنية الفنية التحتية:

ويقصد بها توفير البيئة الفنية اللازمة لعملية التحول والتي تشمل أجهزة الحاسوب وربطها عبر شبكات حاسوبية سريعة وتأمين وسائل الاتصال الحديثة بالإضافة إلى آليات حماية البيانات والمعلومات والنسخ الاحتياطي والبيئة الفنية البديلة في حوادث الطوارئ لضمان استمرار الخدمة.

5. البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً:

يجب العمل على تحديد المعاملات الأكثر انتشاراً في المؤسسة والبدء بحوسبتها وتحويلها إلى معاملات إلكترونية مع ضرورة حفظ المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً، لتقليل الهدر في الورق المستخدم مع توفير الجهد والوقت في إنجازها مثلاً "طلب إجازة موظف" يتم استخدامه في جميع الدوائر والأقسام بلا استثناء، يمكن البدء بتحويله إلى طلب إلكتروني.

شكل رقم (2): مراحل التحول من المعاملات التقليدية إلى الإلكترونية



المصدر: بواسطة الباحث

سابعاً: أثر تطبيق المعاملات الإلكترونية

إن ما يشكل حكومة إلكترونية ناجحة من وجهة نظر المواطنين هو تقديم جميع الخدمات العامة إلكترونياً، وإنهاء جميع الإجراءات المالية والإدارية عبر الشبكة بسرعة متناهية، وتقديم الخدمات بأسلوب راق ومتميز (الرقب، 2010: 127).

أثر تطبيق المعاملات الإلكترونية في القطاع الحكومي (طاهات، 2013):

1. سرعة أداء الخدمات للعملاء مع الحفاظ على جودتها.
2. تبادل الوثائق إلكترونياً بشكل أكثر فعّالية.
3. تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الإجراءات والمعاملات الورقية وتخفيض وقت الأداء.
4. تقليل الحاجة إلى العاملين القائمين بأداء الخدمة .
5. التقييم الموضوعي لأداء العاملين وتنمية نظام متطور لمعرفة المقصرين.
6. تخفيض الأخطاء البشرية إلى أقل ما يمكن.
7. تقليص المخالفات نظراً لسهولة ويسر النظام ودقته.
8. الوضوح وسهولة الفهم من قبل المستفيدين لما هو مطلوب منهم من وثائق.

وتناول عدوان (2007) فوائد وآثار أخرى لتطبيق المعاملات الإلكترونية والتوجه نحو الحكومة الإلكترونية نذكر منها ما يلي:

1. إنشاء قنوات اتصال إضافية بين المواطنين والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المختلفة من جهة والدوائر الحكومية من جهة أخرى.
2. توفير المعلومات الحديثة بوقت مناسب للمواطنين داخل الوطن وخارجه من خلال تقديم موضع واحد للمعلومات الحكومية.
3. ارتفاع درجة رضى المواطنين في التعامل مع المواقع الإلكترونية الحكومية من خلال زيادة نشر أجهزة الحاسوب وزيادة وعي المواطنين بخدمة الإنترنت.
4. تقليل ازدحام الطرق بسبب قلة الحاجة للذهاب إلى المؤسسات الحكومية.
5. التأهيل والتنمية المهنية والتدريب والتعلم المستمر.

من خلال ما تقدم في هذا المبحث يمكننا القول بأن استخدام التكنولوجيا الحديثة يعتبر من أهم الوسائل التي تساعد على تطوير الأنشطة والإجراءات الحكومية كافة، ويهدف إلى تبسيطها ومن ثم الارتقاء بكفاءة الأداء الحكومى، ونظراً لكبر حجم القطاع الحكومى وتعدد الفئات التى يتعامل معها تتضح أهمية وأسباب تحول القطاع الحكومي نحو تطبيق المعاملات الإلكترونية بدلاً من الطرق التقليدية في تقديم الخدمات العامة، وهذه الأهمية تحتم على الجهات العليا في القطاع الحكومي بذل كل الجهود وتوفير المتطلبات البشرية والمالية في سبيل نجاح تطبيق المعاملات الإلكترونية في القطاع الحكومي، مع ضرورة الأخذ بعين الاعتبار التحديات التي قد تواجه تنفيذ عملية التحول الإلكتروني من خلال تدرج منطقي وتخطيط سليم مع التأكيد على عدم الإنتقال السريع.

المبحث الثاني

متطلبات تطبيق المعاملات الإلكترونية

أولاً: الدعم الإداري والسياسي

ثانياً: البيئة التقنية

ثالثاً: التشريعات والبيئة القانونية

رابعاً: الموارد البشرية

خامساً: الثقافة التكنولوجية

سادساً: الأمن والخصوصية

المبحث الثاني

متطلبات تطبيق المعاملات الإلكترونية

أشارت الدراسات إلى أن عدداً من العوامل الحاسمة والمتطلبات الأساسية يجب أن يتم العمل على توفيرها من أجل نجاح تطبيق المعاملات الإلكترونية ونجاح عملية التحول من الطرق التقليدية إلى الإلكترونية في تقديم الخدمات الحكومية، وسوف نتطرق بشيء من التفصيل لبعض هذه العوامل ومنها:

أولاً: الدعم الإداري والسياسي

تشكل قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة، أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية (Ho and Pardo, 2004: 4-3).

ولنجاح تطبيق المعاملات الإلكترونية في المؤسسات والدوائر الحكومية فإنه يتوجب على المسؤولين وأصحاب القرار في الإدارة العليا وكذلك المستوى السياسي أن تتوفر لديهم الرؤيا الواضحة وأن يتبنوا سياسيات داعمة لفكرة التحول في تقديم الخدمات الحكومية من الطرق التقليدية إلى الإلكترونية، وأن يقدموا أشكال الدعم المادي والبشري والمعنوي كافة، وأن يسخروا كل الإمكانيات اللازمة لنجاح عملية التحول إلى المعاملات الإلكترونية.

ثانياً: البيئة التقنية

يتطلب نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية توفير تكنولوجيا المعلومات الداعمة لها، والتي تتطلب بدورها توفير البنى التحتية، مع كل ما يترتب عنه من تكاليف تقع على الموازنات المالية للدولة، وعلى كاهل المواطنين (Wagner, et al., 2003: 16-14).

إن بناء مجتمع معلوماتي يعتمد على التعاملات الإلكترونية بطريقة فاعلة يتطلب وجود بنية تحتية تكنولوجية تتوفر في الدوائر والمؤسسات الحكومية، ويجب العمل على توفير هذه البنية التكنولجية قبل تقديم أية خدمات من خلال الحكومة الإلكترونية بحيث تقدم هذه الخدمات بشكل موثوق وفعال للجمهور (Ebrahim and Irani, 2005:600-599) .

ويجب ان تشمل البنية التحية على العناصر التالية:

1. شبكة الحاسوب الرقمية:

وهي مجموعة من الأجهزة مرتبطة مع بعضها البعض بواسطة وسائط معينة تسمى وسائط الاتصالات، وهذه الوسائط قد تكون سلكية أو لاسلكية مما يتيح للمستخدمين مشاركة الموارد المختلفة وتبادل البيانات والمعلومات فيما بينهم (عمار، 2009: 40).

وتلعب شبكات الحاسوب دوراً مهماً في تطبيق المعاملات الإلكترونية وزيادة كفاءة تشغيلها وذلك من خلال (السالمي، 2006: 235):

1. كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات.
2. التشغيل الاقتصادي للأجهزة وذلك بالمشاركة في استخدامها.
3. المشاركة في البرمجيات، فالبرامج المتوفرة لدى كل عنصر يمكن أن تكون للعناصر الأخرى.
4. المشاركة في المعلومات وقواعد البيانات.
5. تطبيق المعالجة الموزعة (Distributed Processing) والتي تعني توزيع المهام على عناصر الشبكة المختلفة مما يؤدي إلى سرعة إنجازها.

2. الخوادم:

وهي عبارة أجهزة حواسيب قوية وبمواصفات فنية عالية حيث يتم تشغيل واستضافة التطبيقات المحوسبة عليها وتقوم بتنظيم واستقبال طلبات الخدمات عبر الشبكة الرقمية وتوفير الخدمات الفنية لطالبي هذه الخدمات (Ebrahim and Irani, 2005: 600) .

3. الإنترنت:

عبارة عن شبكة كونية للمعلومات تضم حزم هائلة متداخلة من آلاف الشبكات المحوسبة الموزعة في مختلف أنحاء المعمورة، و هي بحق أم الشبكات المحوسبة في العالم. وتحتوي شبكة الإنترنت بالإضافة إلى حزم الشبكات المحلية على عدة ملايين من الحاسبات المضيفة "Host Computers" التي ترتبط بقنوات اتصال مثل الكيبلات أو الألياف الضوئية وغيرها، وترتبط الشبكة بالأقمار الصناعية وبدونها لا تعمل هذه الشبكة على مستوى من الكفاءة العالية والفعالية (ياسين، 2005 : 51).

4. قاعدة بيانات مركزية:

تعرف قاعدة البيانات وحسب ما جاء في الموسعة الإلكترونية "ويكيبيديا" بأنها مجموعة من عناصر البيانات المنطقية المرتبطة مع بعضها البعض بعلاقة رياضية، وتتكون قاعدة البيانات من جدول واحد أو أكثر. ويتكون الجدول من سجل (Record) أو أكثر ويتكون السجل من حقل (Field) أو أكثر. ومثال عليه السجل الخاص بموظف معين يتكون من عدة حقول مثل (رقم الموظف – اسم الموظف – درجة الموظف – تاريخ التعيين – الراتب – والقسم التابع له)، وغير ذلك من بيانات الموظف تخزن في جهاز الحاسوب عَلى نحو منظّم، حيث يقوم برنامج (حاسوب) يسمى محرك قاعدة البيانات (Database Engine) بتسهيل التعامل معها والبحث ضمن هذه البيانات، وتمكين المستخدم من الإضافة والتعديل عليها.

ويعتبر بناء قاعدة بيانات مركزية متكاملة من أهم المتطلبات لنجاح تطبيق المعاملات الإلكترونية ويمكن تحديد فوائد إستخدام قواعد البيانات بما يلي:

1. توفير الوقت والدقة في المعلومات (الرفاعي، 2003: 81).
2. توفير الأمن وحماية البيانات من دخول غير المخولين وقد تتنوع الحماية من البسيطة التي تستخدم كلمة السر إلى الأكثر تعقيد (العبادي، 2006: 40).
3. إيجاد المعلومات وإنشاء التقارير بسهولة(البغدادي، 2006: 83).
4. تقليص تكرار البيانات وذلك لوجود علاقات منطقية تفرضها أنظمة قواعد البيانات مما يؤدي إلى زيادة سرعة المعالجة والحصول على المعلومات (العبادي، 2006: 40).

5. الأنظمة الإلكترونية المحوسبة

هي مجموعة من البرامج تمكن المستخدمين من إنجاز إجراءات محددة للمعلومات (Bocij & Others, 2003: 112).

حيث يتم إعدادها وتطويرها بإستخدام لغات البرمجة ذات مستويات عالية بحيث يمكن من خلالها معالجة البيانات وتنفيذها وفق الإجراءات والتعليمات داخل المنظمة.

ثالثاً: التشريعات والبيئة القانونية

تحتاج المؤسسات والمنظمات التي تسعى لنجاح تطبيق المعاملات الإلكترونية إلى توفير المناخ القانوني والتشريعي لعملية التحول الإلكتروني والعمل على إصدار قوانين وتشريعات تتلائم مع طبيعة المعاملات الإلكترونية، لذلك فإن الأمر يتطلب الاعتراف بهذه العمليات تشريعياً، وتحديد متطلبات التطبيق، والسماح بأطر التعاون بين المؤسسات، والتركيز على الخصوصية والأمن.

ولا بد من وجود تشريعات تعترف بكل من الوثائق الإلكترونية وكذلك التوقيعات الإلكترونية فضلاً عن السماح بوضع العقود عن بعد موضع التنفيذ وبالتالي تتطور البيئة القانونية وتصبح سهلة وميسرة للتعاملات الإلكترونية (إسماعيل، 2010: 62).

رابعاً: الموارد البشرية

مع تنامي تحول الحكومات نحو تقديم خدماتها إلكترونياً، نمت الحاجة إلى الموارد البشرية المتخصصة في جانب تكنولوجيا المعلومات، مما وضع القطاع العام أمام تحديات تنافسية مع القطاع الخاص في الحصول على هذه الموارد (GAO, 2000: 18) .

ولذلك يجب الاهتمام بإعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية الأساسية ونظم العمل على شبكات الاتصال الإلكتروني واعداد وتصميم برامج التأمين والحماية لها، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تطوير النظام التعليمي الحالي، كما يمكن تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية المتقدمة والمتخصصة والتي تساهم في اعداد الكوادر البشرية الفنية لتحقيق الكفاءة والفعالية عند تنفيذ أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية (إسماعيل، 2010: 59).

خامساً: الثقافة التكنولوجية

تلعب الثقافة دوراً أساساً وهاماً في نشر تطبيق الحكومة الإلكترونية سواءً أكان على مستوى المواطنين أم العاملين. كما تعد التوعية الاجتماعية بثقافة الحكومة الإلكترونية متطلباً أساساً للتحول نحو التكنولوجيا الجديدة من خلال تطبيقها، الأمر الذي يتطلب تضافر الجهود من أجل زيادة وعي الجمهور وتعزيز الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني للمعنيين لمواجهة طبيعة هذا التحول (العواملة، 2001: 151-152).

كما يحتاج نجاح وتحقيق فعاليات تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية بالدولة والمنظمات العاملة في قطاعاتها إلى ضرورة اعداد أفراد المجتمع في الدولة وتهيئتهم لتقبل فكرة هذا التطبيق، ويتطلب ذلك بطبيعة الحال ضرورة استخدام مجموعة من السياسات والبرامج التي تكفل سرعة تقبل أفراد المجتمع لمقتضايات التعامل بإسلوب الإدارة الإلكترونية ثم الاتجاه نحو استخدام وتطبيق هذا الاسلوب. ويمكن تلخيص هذه الإجراءات بما يلي (إسماعيل، 2010: 58):

1. تطوير نظم التعليم التقليدية وإضافة المقررات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات.
2. العمل على توعية المواطنين في الدولة من خلال برامج توعوية توضح جدوى استخدام التطبيقات والمعاملات الإلكترونية.
3. التعاون والتنسيق بين كل من الدوائر الحكومية والقطاع الخاص لتهيئة المناخ لتطبيق المعاملات الإلكترونية.
4. إنشاء المراكز المجتمعية لأعمال التطبيقات الإلكترونية لإتاحة التكنولوجيا لاستخدام الإنترنت وتقديم الدعم الفني للمستخدمين.
5. توفير مراكز للاستعلامات وتقديم الدعم الفني للجمهور والمستفيدين.

سادساً: الأمن والخصوصية

يعرف الأمن بأنه مجموعة من الإجراءات والسياسات والمقاييس الفنية التي تستخدم لمنع الأفراد غير المسموح لهم بالدخول إلى الشبكة من الدخول إليها والعبث بمحتوياتها، أو تغيير أو سرقة أو تدمير المعلومات الموجودة على نظامها (Laudon and Laudon, 2004: 454).

ويمكن تعريف أمن نظام المعلومات بأنه كل السياسات والإجراءات والأدوات التقنية التي تستخدم لحماية النظام من كل أشكال الاستخدام غير الشرعي للموارد مثل السرقة، والتغيير، والتعديل، وإلحاق الضرر بالمعلومات وقواعد البيانات أو إلحاق الضرر المادي المتعمد بالأجهزة بالإضافة إلى وجود تهديدات أخرى مثل الأخطاء الإنسانية والحوادث الطبيعية والكوارث. (ياسين، 2006: 231)

ونظراً لدور تكنولوجيا المعلومات وأهميته في حياتنا الآن والاعتماد عليه في إنجاز معظم المعاملات والتعاملات في المجتمع، حيث تقتضي هذه الأهمية البالغة للمعلومات ضرورة حمايتها وتوفير كل الاجراءات المناسبة للحفاظ على خصوصيتها ومنع انتهاكها.

ومن أجل ذلك لا بد من توفر مجموعة من العناصر التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتوفير الحماية الكافية للمعلومات وهذه العناصر هي:

1. **التحقق من الشخصية (Authentication)**

وهذا يعني التأكد من هوية الشخص الذي يحاول استخدام المعلومات الموجودة ومعرفة ما إذا كان هو المستخدم الصحيح لتلك المعلومات أم لا. (الشريف، 2006)

2. **خصوصية وسرية المعلومات (Privacy and Confidentiality)**

الخصوصية هي المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالأفراد والتي يتم تخزينها في نظم الحكومة الكترونية وعدم السماح بالإطلاع عليها من قبل الأفراد الآخرين(Basu, 2004: 123).

3. **صحة وسلامة البيانات (Data Integrity)**

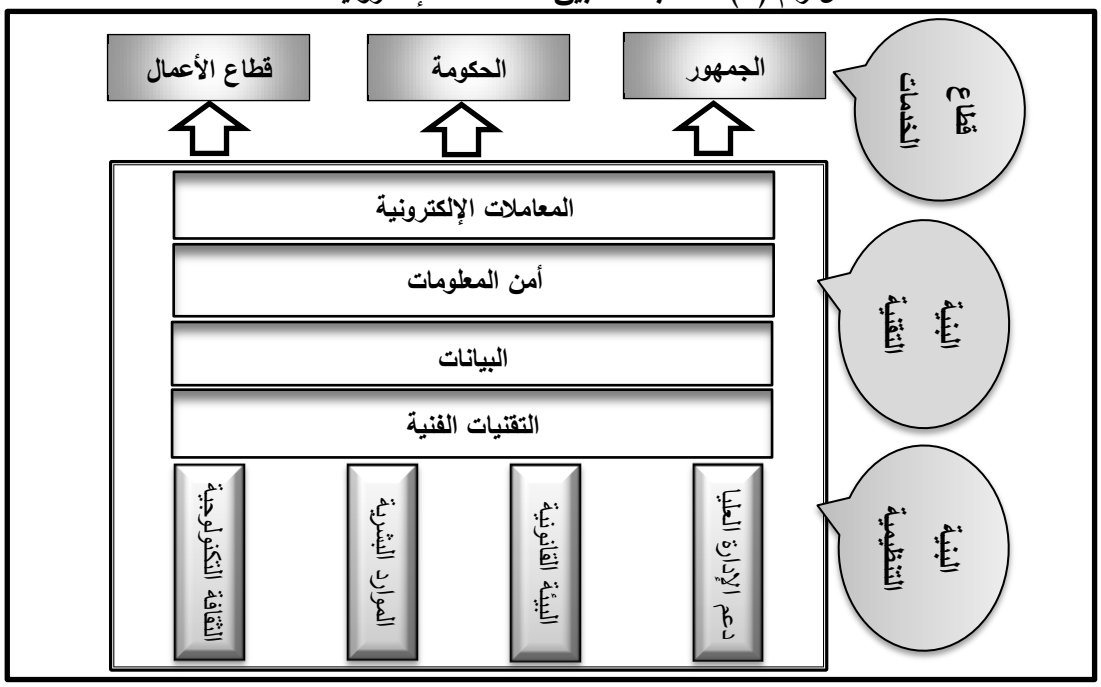
هي عبارة عن احتواء التغييرات غير المسموح بها للبيانات من قبل الأطراف غير المخولة (أحمد وحسين، 2005: 36).

4. **استمرارية توفر المعلومات أو الخدمة (Availability)**

تعني التأكد من استمرارية عمل نظام المعلومات بكل مكوناته واستمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات وتقديم الخدمات لمواقع المعلومات وضمان عدم تعرض مستخدمي تلك المعلومات إلى منع استخدامها أو الوصول إليها بطرق غير مشروعة يقوم بها أشخاص لإيقاف الخدمة بواسطة كم هائل من الرسائل العبثية عبر الشبكة إلى الأجهزة الخاصة لدى المؤسسة (الشريف، 2006).

من خلال ما تقدم في هذا المبحث يتضح لنا أن عملية التحول نحو تطبيق المعاملات الإلكترونية تحتاج إلى متطلبات في أكثر من مجال كما هو موضح في شكل (3)، حيث يتوجب على المؤسسات الحكومية التي تسعى لنجاح تطبيق المعاملات الإلكترونية العمل على توفيرها من خلال إيجاد المناخ القانوني والتشريعي الذي يتلائم مع طبيعة المعاملات الإلكترونية، وتوفير البيئة الفنية المناسبة والتي تراعي أمن وسرية المعلومات، وتأهيل وتنمية الموارد البشرية المتخصصة في جانب تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة الى نشر ثقافة استخدام المعاملات الإلكترونية سواءً على مستوى المواطنين أو العاملين.

شكل رقم (3): متطلبات تطبيق المعاملات الإلكترونية



المصدر: بواسطة الباحث

المبحث الثالث

التطوير الإداري وأهميته في القطاع الحكومي

أولاً: أهمية التطوير الإداري

ثانياً: مقومات التطوير الإداري

ثالثاً: معوقات التطوير الإداري

المبحث الثالث

التطوير الإداري وأهميته في القطاع الحكومي

لقد شهدت الإدارة في الفترة الأخيرة تحولات أساسية في إطار المفاهيم الخاصة بإدارة القطاع الحكومي فقد تحول الحديث إلى الريادة، وجودة الخدمة، وإدارة الأداء، وتحسين الخدمات والمساءلة عن النتائج.

وتهدف المؤسسة الحكومية إلى تطوير الخدمات الحكومية وتقييم الأداء الإداري من خلال رسم السياسات ووضع الخطط في مجال تطوير مستوى أداء الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين والمستثمرين ورجال الأعمال، وتحقيق أهداف الإصلاح الإداري في القضاء على التعقيدات المكتبية والتخفيف من حدة البيروقراطية الإدارية مع تحسين مستوى الأداء الإداري بوجه عام من أجل رفع المعاناة عن المواطنين وإزالة العقبات التى تصادفهم وتذليل مشكلاتهم وتحقيق الشفافية والمصداقية الكاملة عند تعامل الجمهور مع الأجهزة الحكومية، وتوفير متطلبات قيام الأجهزة الإدارية بمسئولياتها عن تنفيذ خطط وبرامج العمل المحددة.

ويمكن تعريف الأداء المؤسسي كما جاء في تعريف ميلر وبروملي بأنه "انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفاعلية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها" (حسن، 2000: 231).

ولعل ما نتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الإنترنت، بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، لإعادة صياغة الخدمات العمومية، وجعلها قائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، وبالتالي التحول نحو الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة، والتفاعل الآني، واختراق الحدود (عبدالكريم، 2010: 2).

أولاً: أهمية التطوير الإداري:

تأتي أهمية التطوير الإداري استجابةً للتطور والتقدم العلمي والتقني وبما يتماشى مع التغيرات الحاصلة في البيئات السياسية والاجتماعية والثقافية ولقابلية علم الإدارة وتطبيقاتها للاستجابة السريعة لمواكبة هذه المتغيرات، فقد ظهرت اتجاهات حديثة تؤكد على ضرورة تحديث الأنظمة والهياكل الإدارية وأساليب وأدوات وتقنيات عملها وذلك من أجل رفع وتحسين مستوى كفاءة الأجهزة الحكومية.

وتكمن أهمية التطوير الإداري في أسباب عديدة ذكرها العديد من المؤلفين، و قد ذكرها الأعرجي بشكل مجمل وشامل، وهي كما يلي (الأعرجي، 1982: 66-67):

1. تحقيق الاستفادة القصوى من الإمكانيات المادية والبشرية للمنظمات للعمل على تحقيق الأهداف المرسومة لمقابلة الطلب على السلع والخدمات المطلوب إنتاجها وتوفيرها، على أن يكون حجم المنتج من السلع والخدمات يقابل ما تملكه المنظمات من إمكانيات مادية وبشرية.
2. التبعات المترتبة على الزيادة المستمرة في أعداد السكان زادت من أهمية التطوير الإداري بالنسبة للمنظمات، لتكون قادرة على مواجهة وإشباع حاجات الجمهور العامة وتطلعاتهم نحو الأفضل والأحسن من السلع والخدمات المطلوبة.
3. قيام معظم الأجهزة الإدارية في الدول النامية منذ فترات زمنية طويلة تختلف عن الفترة المعاصرة في الأهداف والمعطيات البيئية، حيث أن البيئة التي نشأت فيها تلك المنظمات والأجهزة لها خصائص ومعطيات تختلف عن خصائص ومعطيات البيئة الحالية، مما ترتب على ذلك إعادة النظر في طرق ووسائل وآلية عمل المنظمة وفقاً لمعطيات البيئة الجديدة.
4. اتجاه الدول النامية إلى تبني أهداف تنموية جديدة أدى إلى ضرورة التطوير وإعادة النظر في مكونات أجهزتها الإدارية، لتكون قادرة على تحقيق تلك الأهداف الجديدة.

ثانياً: مقومات التطوير الإداري:

يقوم التطوير الإداري على مجموعة من المقومات التي لا غنى له عنها، لكي يكون فعَّالاً ويحقق النجاح المطلوب، ويصنف (آل زاهر، 1993: 89-90) مقومات التطوير الإداري في خمس مقومات هي:

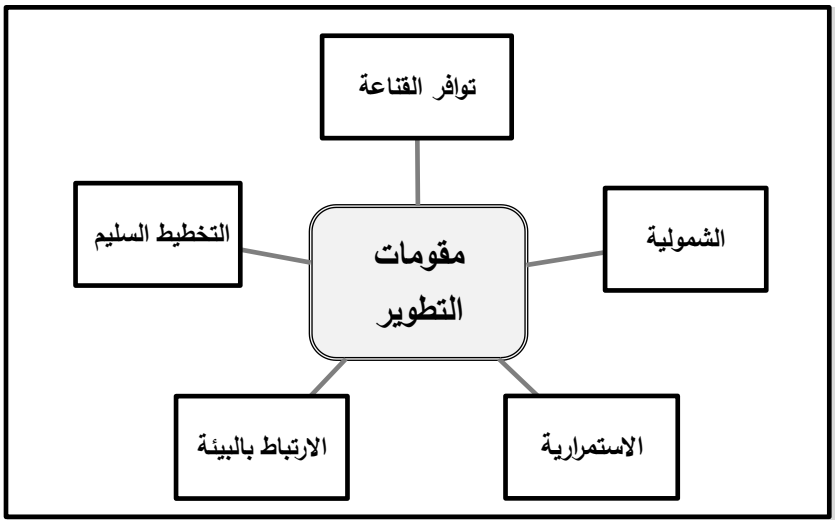
1. توافر القناعة والرغبة الصادقة في عملية التطوير الإداري: وهذا منوط بالسلطة السياسية في البلد والقيادة الإدارية في المنظمات والإدارات المتخصصة في هذا الجانب.
2. التخطيط السليم للتطوير الإداري: ويكون من خلال التوافق بين الأهداف والإمكانيات المادية والبشرية المتاحة.
3. ارتباط التطوير الإداري بالبيئة: العلاقة بين التطوير والبيئة المحيطة في غاية الأهمية، وتجاهل البيئة المحيطة قد يؤدي إلى فشل عملية التطوير بالكامل، لذلك يجب أن ترتبط العملية التطويرية بالبيئة المحيطة بما تحويه من عادات وتقاليد وقيم ومبادئ وثقافة، لأن بعض الأفكار والطرق

والأساليب التطويرية نشأت في بيئة تختلف في كثير من معطياتها عن البيئة المحيطة بعملية التطوير.

4. الاستمرارية في عملية التطوير الإداري: لا شك أن من أهم صفات العملية التطويرية كما ذكرها الكثير من علماء الإدارة أنها جهد مخطط وطويل الأمد، وهذا يقودنا إلى أن التطوير الإداري لا يهتم بحل المشاكل القائمة فقط بل عليه تدارك المشاكل والعقبات قبل وقوعها من خلال استشراف المستقبل وتحدياته ومعرفة ما فيه من فرص وتهديدات للاستفادة من الفرص وتوظيفها والعمل على تلافي التهديدات.
5. الشمولية في عملية التطوير الإداري: النظرة الشمولية للأشياء من جميع الجوانب تعطي نتائج أكثر دقة وإيجابية، وتقلل من الأخطاء، وتجعل الحكم على الأشياء يرتقي إلى شيء من الصحة والموضوعية، وهذا ينسحب على العملية التطويرية، حيث إن نظرتها الشمولية للجوانب التنظيمية والإنسانية يحقق لها أفضل النتائج.

شكل (4) يوضح مقومات التطوير الإداري الخمس:

شكل رقم (4): مقومات التطوير الإداري



المصدر: بواسطة الباحث

ثالثاً: معوقات التطوير الإداري:

عملية التطوير غالباً ما يصاحبها شيء من التغيير، بل إنها ترتكز عليه في بعض الأحيان، وغالباً ما يقابل ذلك التغيير شيء من المقاومة التي تأخذ أشكالاً مختلفة، إضافة إلى بعض العوامل التي تشكل عائقاً دون نجاح عملية التطوير أو تقلل من فاعليتها، ومن تلك العوامل:

1. وجود فجوة بين السلوك الفعلي للإدارة وما تدعو إليه من مبادئ وقيم: وهذا من أشد ما يفتك بعملية التطوير الإداري، ويجعل العاملين يفقدون المصداقية في الإدارة العليا وهم من يتبنون التطوير، وحينها لن يكون هناك رغبة ولا تبني لعملية التطوير، وقد ينتج عن ذلك مقاومة لعملية التطوير، من شأنها أن تؤخر عملية التطوير أو تجعلها فاشلة (آل دحوان، 2008: 19).
2. جهود الإصلاح الإداري لا تتم إلا في شكل برامج أو حركات إصلاح صغيرة، في حين أن عملية الإصلاح يجب أن تكون شاملة تتناول مختلف جوانب العمل الإداري من تنظيم وأفراد، وسلوكيات، وبيئة، ونظم، ولوائح وقوانين، وغيرها (الفرجاني، 2008: 28).
3. عدم وجود نظام أو رابط يحكم المجهودات والأنشطة التي تهدف إلى التطوير (القيسي، 2000: 19).
4. النقص الشديد في الأعداد من القيادات الإدارية، هذا بالإضافة إلى ضرورة خلق القيادات الإدارية اللازمة لمواجهة مشروعات الإصلاح والتغير (الفرجاني، 2008: 28).
5. خوف المديرين من التغيير وما يترتب عليه من نتائج : قد تقابل عملية التطوير والتغيير في بعض الأحيان بشيء من الخوف، مما يترتب عليه مقاومة، وهذه الفئة التي يمتلكها الخوف من التغيير والتطوير هي في الحقيقة لا تعي أهميته ولا تدرك أن التغيير والتطوير أمر ضروري ولا يلزم منه المساس بهم أو بوظائفهم طالما أنهم قادرون على تحقيق أهدافه، ويكمن الحل في إشراك العاملين في عملية التغيير والتطوير وشرح أهدافه لهم بشكل جيد، وهذا يؤدي بهم إلى تبنيه وعدم مقاومته (آل دحوان، 2008: 19).

ونذكر هنا أن غياب الاهتمام بالمقاومة المتوقعة بأي شكل من الأشكال سيؤثر سلباً على نجاح عملية التطوير ويعيق الوصول للنتائج المرجوة. ومن هنا يجب أن تتبع إدارة التغيير استراتيجية واضحة ومخططة تشمل ذوي العلاقة، وتقدر عناصر التغيير وعواقبه.

6. التخطيط غير السليم لعملية التطوير أو عدم جمع المعلومات اللازمة للعملية التطويرية بالشكل الصحيح :يعد التخطيط الوظيفة الأولى من وظائف الإدارة، وأي عملية تطويرية تقفز عن التخطيط إلى ما بعده أو لا تخطط بشكل سليم مبني على تشخيص صحيح ودقيق لن يكتب لها النجاح وإن حققت شيئاً من ذلك فإنه يبقى نجاحاً منقوصاً.
7. نقص الكوادر البشرية المتخصصة: إذ إن الكوادر البشرية المتخصصة والمدربة تدريبًا جيدًا تعد الركيزة الأساسية في العملية التطويرية، ووجودها يجعل العملية التطويرية تقوم وفق الأسس العلمية ويعد أمرا في غاية الأهمية لنجاح عملية التطوير. (آل دحوان،2008 م: 20)
8. عدم الاستفادة من البحوث والتجارب والتقارير التي تعد في مجال الإدارة. (الفرجاني،2008: 29)

ومن خلال ما تقدم يتضح أهمية تطوير الأداء الاداري من أجل رفع وتحسين مستوى كفاءة الأجهزة الحكومية في القطاع الحكومي استجابةً للتطور والتقدم العلمي والتقني ولقابلية علم الإدارة وتطبيقاتها للاستجابة السريعة لمواكبة المتغيرات واستغلال هذا التطور التكنولوجي الكبير في تحديث الأنظمة والهياكل الإدارية وأساليب وأدوات وتقنيات عملها. كما يجب العمل على ضرورة توفير المقومات اللازمة والتي لا غنى له عنها، لكي يكون الأداء فعّالاً ويحقق النجاح المطلوب، مع الأخذ بعين الاعتبار العوامل التي تشكل عائقاً دون نجاح عملية التطوير أو تقلل من فاعليتها والعمل على ايجاد الحلول المناسبة لتجنب هذه العقبات.

المبحث الرابع

دور تكنولوجيا المعلومات في التطوير الإداري

أولاً: تكنولوجيا المعلومات والهيكل التنظيمي

ثانياً: تكنولوجيا المعلومات واللامركزيه

ثالثاً: تكنولوجيا المعلومات ونطاق الإشراف

رابعاً: تكنولوجيا المعلومات وسلسلة الأوامر

خامساً: أهداف تكنولوجيا المعلومات في التطوير الإداري

المبحث الرابع

دور تكنولوجيا المعلومات في التطوير الإداري

إن توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات ليست أداة للخفض من العمالة والمصروفات فقط ولا تتحقق بإعطاء حاسوب لكل مسئول في الحكومة، ولكنها عملية إعادة تشكيل عملية الأداء الحكومي والتي قد تتطلب تغييراً جذرياً في الحكومة نفسها (معهد البحوث والاستشارات، 2006: 49).

ويمكن تحديد دور وأثر تكنولوجيا المعلومات في التطوير الإداري داخل المنظمات فيما يلي:

أولاً: تكنولوجيا المعلومات والهيكل التنظيمي

يشير الهيكل التنظيمي إلى ترتيب الأجزاء المختلفه في المنظمة في وضع كلي يوضح العناصر الهيكليه والعلاقة بين هذه العناصر المستخدمة في المنظمة ككل (العتيبي، 2005: 158).

ويعتبر الهيكل التنظيمي وسيلة إدارية تستخدم لإنجاز وتحقيق الأهداف التي وجدت المنشأة من أجلها، وكلما كانت هذه الأداة جيدة كلما كانت أداة فعالة تساعد المنشأة على النجاح وتحقيق الأهداف (الجيوسي وجادالله، 2000: 97).

ويوفر الهيكل التنظيمي للمنظمة المناخ المناسب الذي يضمن سير العمل بكفاءة من خلال توزيع الأعمال والأنشطة على العاملين وتحديد صلاحيات كل مركز وظيفي، وينظم قنوات الاتصال فيما بينهم من أجل ضمان تحقيق أهداف المنظمة.

وتعتبر التكنولوجيا من القوى المؤثره في الهيكل التنظيمي حيث تحدد نوع الوظائف ومتطلبات العمل من إجراءات، وإحتياجات مادية وبشرية، وتساعد في تسهيل الإتصال بين الأفراد والمساعدة في تحديد صلاحيات كل مركز وظيفي. وكلما كان الهيكل التنظيمي كبيراً ومعقداً كلما كان الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في إدارة المنظمات والمؤسسات أكبر وأوسع.

ثانياً: تكنولوجيا المعلومات واللامركزيه

تعني اللامركزية "تفويض السلطه إلى المرؤوسين وبالتالي تفويض اتخاذ القرارات على مستويات إدارية مختلفة" (مغربي، 2006 :208).

ويساعد تطبيق اللامركزية في إدارة المنظمات إلى سرعة اتخاذ القرارت وانعدام النزاع بين الإداره العليا والإدارت التنفيذية ويساهم في تعزيز الشعور بالعدالة بين المرؤوسين، ونشر جو من الديموقراطية داخل المنظمة.

ونظراً للدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا من توفير المعلومات والأدوات اللازمة لعملية التقييم والمتابعة للأعمال والأنشطة داخل المنظمة كافة، وهو ما يساهم في تنمية أفكار العاملين في مختلف الأقسام وسينعكس ذلك في سرعة اتخاذ القررات وزيادة تطبيق نظام اللامركزية في إدارة المنظمة.

ثالثاً: تكنولوجيا المعلومات ونطاق الإشراف

يقصد بنطاق الإشراف: عدد المرؤوسين الذين يستطيع مدير أو رئيس معين أن يشرف عليهم بكفاءة، وقد سمى البعض ذلك بنطاق الرقابة أو نطاق الإدارة. وقد يكون نطاق الإشراف ضيقاً وقد يكون واسعاً، ففي الحالة الأولى يتم الإشراف على عدد قليل من الأفراد، وفي الحاله الثانية يتم الإشراف على عدد أكبر (خرشوم وموسى، 1998: 249).

إن المدراء في المستويات الإدارية العليا والوسطى، يمكنهم الآن استخدام نظم المعلومات الإدارية التي تعتبر جزءاً من تكنولوجيا المعلومات ونظم دعم المديرين لمراقبة عمليات التشغيل اليومية. كما أن البريد الإلكتروني والأشكال الأخرى من الاتصال الإلكتروني مثل "شبكات الربط" ساعد المديرون اليوم على توسيع نطاق الإشراف وعلى إدارة المنظمات والفروع والعاملين بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية (إدريس، 2005 : 305).

رابعاً: تكنولوجيا المعلومات وسلسلة الأوامر

تعتبر السلطة الإدارية من أساسات عمل المدير، وامتلاكها هو أحد المقومات المهمة التي تمكنه من ممارسة مسؤولياته، كما أن السلطه هي التي تعطي للتنظيم الإداري شكله الرسمي وللقائمين عليه القوة التي تمكنهم من اتخاذ القرارت لتحقيق أهداف المنشأة (http://skgep.gov.ae).

وتعتبر نظم المعلومات اليوم من أهم الأدوات التي تساعد في توزيع المهام على المرؤوسين ومنحهم مزيداً من المسؤوليات، وساهمت في تحديد نطاق الإشراف وحدود الصلاحيات لكل موقع تنظيمي في الهيكل الإداري للمنظمة حيث أصبح الموظفون يعملون في بيئة أعمال إلكترونيه.

خامساً: أهداف تكنولوجيا المعلومات في التطوير الإداري

يمكن أن تحقق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فوائد عديدة للقطاعين الحكومي والخاص في مجال رفع مستوى الأداء، وزيادة دقة البيانات، وتقليص الإجراءات الإدارية والاستخدام الأمثل للطاقات البشرية مما يسمح بتوجيه الطاقات البشرية للعمل على مهام وأعمال أكثر إنتاجية. ويمكن تحديد أهدافها على هذا الأساس بالتالي (بختي، 2005: 319):

1. خفض تكاليف تعقيد الإنتاج.
2. جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءةً وأداء وأقل تكلفة.
3. توفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم اتخاذ القرار.
4. توفير عمليات منظمة وإجراءات مبسطة لإدارة الموارد وبالتالي فعالية أكبر وأفضل.
5. تعزيز المساءلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
6. تقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجابا على التنظيم.
7. القضاء على هدر الوقت والجهد والموارد.
8. زيادة كفاءة استغلال المخزون.

ومما تقدم فإنه من الواضح وجود دور رئيس لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الأداء الإداري وتنظيم العمل داخل المنظمات وتسخير هذا التقدم الكبير في تحسين وتطوير الأعمال وذلك ضمن التوجهات الحديثة لعلم الإدارة، ولعل من أهم وأحدث الأدوات التي ظهرت حديثاً هو الانتقال في تنفيذ الإجراءات والأعمال من الطرق التقليدية القديمة إلى استخدام المعاملات الإلكترونية وهو ما سنبحثه من خلال المبحث التالي من هذا الفصل والذي سيتناول أثر تطبيق المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في أداء المنظمات ودوره أيضاً في زيادة الشفافية وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

ولقد ظهرت الحاجة لتطبيق مفهوم التعاملات الإلكترونية للتغلب على المشاكل التي من الممكن أن تواجه العمل الحكومي ذات الأثر السلبي على كفاءة ومسار التعاملات الحكومية والإنجازات الوظيفية من حيث وضوح الإجراءات وشفافيتها وسرعة مسارها (يسر، 2007: 11).

وتوفر المعاملات الإلكترونية فوائد كثيرة وإيجابيات عديدة للحكومة وتساهم في تطوير العمل الإداري الحكومي للوصول إلى إدارة حكومية أكثر دقة وفاعلية وذلك من خلال توفير خدمات متطورة للقطاع الخاص والسماح للمواطنين بالقيام بأعمالهم بأنفسهم والوصول إليها ومتابعتها بكل سهولة ويسر، والاستمرارية في تطوير هذه الخدمات وتجويدها بغية الحصول على رضى المستفدين كافة.

المبحث الخامس

العلاقة بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وتطوير الأداء

أولاً: دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية

ثانياً: دور المعاملات الإلكترونية في تعزيز الشفافية

ثالثاً: دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية

المبحث الخامس

العلاقة بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وتطوير الأداء

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حلقة جديدة ضمن أساليب التطوير الإداري الحديث، إذ يؤدي الاعتماد على هذا البديل إلى إحداث سلسلة من التغيرات المتلاحقة، بغية زيادة مردودية الخدمات الحكومية وتحسين أنشطة الدوائر الحكومية التي تضطلع بالأنشطة والمهام الخدماتية.

وتسعى الحكومة إلى استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق التنمية والإصلاح الإداري المنشود، من خلال تعزيز الشفافية وإزالة قيود الوقت والمسافة، حيث أصبحت الشفافية أسلوباً جديداً للتعامل مع المشكلات التي تواجه مسار إمداد المعلومات والخدمات الحكومية لجمهور المستفيدين، وتساعد في إيجاد الحلول المناسبة لها بالإضافة إلى تقليل الفجوات وتفويض المواطنين للمشاركة في المسئولية بأنواعها كافة.

ولعل أهم ما افرزه التطور التكنولوجي للقطاع الحكومي هو عملية التحول إلى العمل الإلكتروني كبديل عن العمل التقليدي وتمثل ذلك بالانتقال إلى المعاملات الإلكترونية في تقديم الخدمات للجمهور وللقطاعات الاخرى وفي إطار توضيح أثر ذلك على الأداء والخدمة الحكومية نود الوقوف على دور المعاملات الإلكترونية وعلاقتها مع تطوير العمل الحكومي من حيث الكفاءة والفاعلية وجودة الخدمة وتعزيز الشفافية.

أولاً: دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية

تسعي الهيئات والدوائر الحكومية إلى إجراء التحسين المستمر للخدمات وتأتي الحاجة إلى وجود كفاءة تشغيلية ضمن هذه التحسينات ونعني بالكفاءة التشغيلية الطريقة التي تستخدمها الحكومة لتقديم الخدمات في الوقت الحاضر وتحسينها والتوسع في تقديمها بشكل متطور وهادف (الرقب، 2010: 90).

مفهوم الكفاءة والفاعلية:

يمكننا القول بأن الفاعلية والكفاءة مرتبطان بالإدارة، فكلما زادت الفاعلية والكفاءة كلما كانت هناك إدارة ناجحة. وتعرف الفاعلية بأنها: أداء الأعمال الصحيحة (To Do The Right Things) وتشتمل الفاعلية على عدة معايير، أهمها تحقيق الأهداف، حيث تقاس فاعلية المنظمة بمدى تحقيق الأهداف المنشودة (http://skgep.gov.ae).

وتعرف الكفاءة بأنها: أداء الأعمال بطريقة صحيحة (To Do Things Right)، وتشير الكفاءة إلى العلاقة بين الموارد والنتائج، وترتبط بمسألة ماهو مقدار المدخلات من الموارد والأموال المادية والبشرية اللازمة

لتحقيق مستوى معين من المخرجات، وتحقيق أعلى منفعة من خلال استخدام الموارد المخطط لها (http://skgep.gov.ae).

كما توجد علاقة قوية بين كفاءة أداء الخدمات في الأجهزة الحكومية، وبين تحقيق متطلبات التنمية، إذ أن كفاءة هذه الخدمات تنعكس إيجاباً على المستفيد منها سواءً كان ذلك المستفيد قطاعاً خاصاً أو مواطناً عادياً له حاجاته واهتماماته الخاصة، والعكس صحيح في حالة ضعف وبطء هذه الخدمات حيث تؤثر تأثيراً سلبياً وبالذات على أداء القطاع الخاص الذي بحاجة إلى بيئة مناسبة يستطيع من خلالها القيام بالدور المطلوب منه في ظل بيئة تنافسية عالمية تشتد حدة وصعوبة عاماً بعد آخر (منتدى الرياض الثالث، 2007: 9).

ومع التقدم الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات وما أفرزه من وسائل تكنولوجية حديثة وثورة معلوماتية غير مسبوقة، فقد ساعد التحول نحو المعاملات الإلكترونية في تحفيز العاملين وزيادة خبراتهم من أجل تحقيق أداء أفضل وقدم محفزات جديدة أسهمت في تعزيز وتحسين كفاءة وفعالية الأداء الحكومي فأصبح من السهل واليسير تخزين واسترجاع المعلومات بعد إجراء عمليات التحليل والمعالجة وتخزينها في شكل قواعد البيانات والمعلومات واستخلاص النتائج بسرعة فائقة.

إن الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين، ومن ثم الوصول إلى السرعة في إنجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي إلى حل مشاكل الطابور، ومختلف العراقيل البيروقراطية (عبد الكريم، 2010: 67).

العلاقة بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وزيادة الكفاءة والفاعلية:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملاً محفزاً للمنظمات الباحثة عن التميز في إنتاجها وعن الكفاءة والفعالية في أدائها لذا تسارع المنظمات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في خلق فرص جديدة ومبتكرة في مجالات عدة مثل (رفع مستوي الأداء الوظيفي، وتبسيط الإجراءات، وإجراء تغييرات في الهيكل والعمليات الإدارية، وتحديث الأنظمة المالية، وتدريب العاملين على كيفية استخدام هذه التكنولوجيا) وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء العالية والتي تسعي المنظمات لتحقيقها (المركزي للتنظيم والإدارة، 2013: 41).

وتتمثل العلاقة بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وكفاءة وفاعلية الأداء في (الرقب، 2010: 91-92):

1. التحول نحو الطرق الجديدة في جمع وتخزين المعلومات سيجعل عملية الدخول السريع للخدمة أقل تكلفة.

2. شعور الموظفين بأنه يتم تقييمهم بدرجة أكبر، الأمر الذي سيكون له تأثير إيجابي عليهم سيؤدي إلى زيادة معدل الاحتفاظ بفريق العمل وخفض معدل إصابة الموظفين بالإجهاد.
3. يشجع العمل من خلال شبكات المعلومات على العمل التعاوني كما سيتيح الفرصة لإستيعاب الدروس المتعلقة ونشر طرق جديدة في العمل ويشجع على المرونة في العمل.
4. تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاه على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة مما يسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.
5. يؤدي الاستخدام الجيد للهواتف المحمولة وخدمات تحويل الأعمال بغرض السماح للعاملين المتنقلين بالعمل على نحو أفضل إلى تحقيق الكفاءة في تسليم البيانات وممارسة العمل.
6. يؤدي تغيير الخلفية الثقافية داخل المؤسسة إلى تشجيع التطوير والابتكار مما سيشجع الموظفين على إبداء آرائهم، الأمر الذي سيجعل الخدمات أكثر إرتباطاً بإحتياجات المواطنين كما سيقلل المخاطر التي تحيط بالعمليات والخدمات الجديدة.

وقد أضاف الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة في دراسته "العلاقة بين التميز في الأداء الحكومي وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال" نقاطاً إضافية توضح العلاقة بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وتعزيز الكفاءة والفاعلية للأداء الحكومي (المركزي للتنظيم والإدارة، 2013: 41-42):

1. تحسين الأداء الوظيفي من خلال إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وبتكلفة أقل وزيادة معدل أداء العاملين.
2. زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة بأقل تكلفة من خلال الاعتماد على إستخدام الحاسب الآلي في أداء عملياتها وأنشطتها مما يسهم في تحسين نوعية الأداء وتقليل التفاوت بين مستويات أداء العاملين.
3. يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها والقضاء على الازدواجية والتقليل من الأخطاء والجهد المبذول مما يسهم في زيادة إنتاجية العاملين ومستوي أداء المنظمة ككل.

ثانياً: دور المعاملات الإلكترونية في تعزيز الشفافية (Transparency)

مفهوم الشفافية:

تعني الشفافية ضرورة وضوح العلاقة مع الجمهور فيما يخص إجراءات تقديم الخدمات، والإفصاح للجمهور عن السياسات العامة المتبعة، خاصة السياسات المالية العامة وحسابات القطاع العام وكيفية إدارة الدولة من قبل القائمين عليها بمختلف مستوياتهم.

كذلك تعني الشفافية الحد من السياسات والإجراءات غير المعلنة أو السرية التي تتسم بالغموض وعدم مساهمة الجمهور فيها بشكل واضح، وبكلمات أخرى فإن الشفافية عكس السرية، فالسرية تعني إخفاء الأفعال عمداً بينما تعني الشفافية الإفصاح عن هذه الأفعال، وينطبق ذلك على جميع أعمال الحكومة بوزاراتها المختلفة، كما ينطبق على أعمال المؤسسات الخاصة التي يتضمن عملها تأثيراً على مصلحة الجمهور والمؤسسات غير الحكومية (أمان، 2007: 27-28).

ويمكن تعريفها باختصار بأنها: سهولة وحرية وصول العامة إلى المعلومات حول النشاطات والقرارات الحكومية وفق المعايير العالمية (http://mop.gov.jo).

من هنا نستطيع القول أن جوهر الشفافية يستند إلى التدفق الحر للمعلومات، وأنها تتيح للمعنيين بمصالح ما أن يطلعوا مباشرة على العمليات والإجراءات والمعلومات المرتبطة بهذه المصالح، وتوفر لهم معلومات كافية تساعدهم على فهمها ومراقبتها. وتتناسب درجة الشفافية طردياً مع درجة سهولة الوصول إلى المعلومات. ولكي تكون المؤسسات المستجيبة لحاجات الناس ولمشاغلهم منصفة فإن عليها أن تكون شفافة وأن تعمل وفقاً لسيادة القانون، فإصلاح مؤسسات الدولة وجعلها أكثر كفاءة ومساءلة وشفافية يعدُّ ركناً أساسياً من أركان الحكم الصالح (Finel & Lord, 2000).

ولذلك فإن توفير درجة عالية من الشفافية والمساءلة يعزز من مكافحة الفساد ويقلل من الانحراف والتجاوزات ويعمل على تحسين السلوكيات الأمر الذي يجعل الإقدام على ممارسة الفساد يتعارض مع القيم والأهداف والنزاهة.

لقد ظهرت الحاجة لتطبيق مفهوم التعاملات الإلكترونية للتغلب على المشاكل التي من الممكن أن تواجه العمل الحكومي ذات الأثر السلبي على كفاءة ومسار التعاملات الحكومية والإنجازات الوظيفية من حيث وضوح الإجراءات وشفافيتها وسرعة مسارها (يسر، 2007: 11).

العلاقة بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وزيادة الشفافية:

لقد كان للتطور الهائل في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأثر البالغ في تعزيز مفهوم الشفافية والمساءلة، ولذلك فإن جميع القطاعات الحكومية، والخاصة، والأهلية اليوم لا يمكنها أن تستغني بأية حال من الأحوال عن بناء أنظمة معلومات لإدارة عملياتها لفوائدها الكثيرة من حيث التكاليف والوقت والسرعة ولنشر المعلومات المتعلقة بأنشطتها المختلفة.

ويعتبر استغلال هذا التطوير التكنولوجي من أهم الوسائل التي تساعد في الحد من فرص ممارسة الفساد وزيادة الشفافية في الأعمال الحكومية، ويكون ذلك من خلال:

1. نشر المعلومات والبيانات وجعلها في متناول الجمهور والباحثين ومنظمات المجتمع المدني من خلال المواقع الإلكترونية الحكومية من شأنه توظيف مفهوم الشفافية بمعناه الحقيقي، ويسمح بإمكانية رصد مؤشرات الفساد وإعطاء الفرصة لجمعيات ومنظمات المجتمع المدني للقيام بدورها في مراقبة عمل الدوائر الحكومية وتقديم المساعدة في الحد من انتشار الفساد.
2. نشر تقارير الأجهزة الرقابية على الجمهور، عبر وسائل التقنية والصفحات الإلكترونية ليتمكنوا من الاطلاع عليها والتعرف إلى ما يجري في المؤسسات الحكومية بسلبياته وإيجابياته.
3. الاستعانة بوسائل التقنية في نشر الإعلانات عن المنافسات الحكومية للتوريدات وتنفيذ الأعمال، واستقبال العروض والعطاءات، ونشر نتائج فحصها وتحليلها، وكل ذلك من شأنه أن يبعد الشبهة عن إجراءات تنفيذ الأعمال الحكومية.
4. استخدام وسائل التقنية في تحصيل الرسوم والمستحقات الحكومية، وإنهاء أية وسيلة ورقية يدوية مستخدمة لذلك، بل وإنهاء العمل بالمدفوعات النقدية، ومن شأن ذلك أن يحول دون تداول النقد في أيدي الموظفين، أو بقائه في الصناديق الحكومية، عرضة للسطو والسرقة.
5. تطبيق المعاملات الإلكترونية في الخدمات الحكومية كبديل عن المعاملات التقليدية والتي تعبأ باليد، وتقديمها بشكل إلكتروني، وتوفير إمكانية متابعتها ومعرفة ما يتم عليها، مما يحد من الأعمال اليدوية ويقلل فرص الفساد.

كما ويجب الأخذ بعين الاعتبار مجموعة من المحددات عند تطبيق المعاملات الإلكترونية لضمان تحقيق درجة عالية من الشفافية نذكر منها (Lanvin, 2002: 17):

1. نشر متطلبات الحصول على الخدمات والقواعد واللوائح الخاصة بكل خدمة لتقليل التدخلات المباشرة من العاملين والمسؤليين.
2. إعطاء المواطنين إمكانية تتبع حالة طلباتهم عبر بوابة الخدمات الإلكترونية من خلال شبكة الإنترنت.
3. تدريب الموظفين الحكوميين وتقديم حوافز للمشاركة في عمليات التطوير والإصلاح للاجراءات الحكومية لطلب الخدمات العامة.
4. دمج الشفافية وتبسيط الإجراءات وبشكل متكامل عند تطبيق المعاملات الإلكترونية وبهدف إصلاح الإجراءات الحكومية.

ثالثاً: دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية

مفهوم الجودة والجودة الشاملة:

إن مفهوم إدارة الجودة والجودة الشاملة يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة وذلك من خلال الاستجابة لمتطلبات المستفيدين، بحيث يكون المستفيد هو محور الاهتمام وليس الخدمة، ولعله يتبادر إلى الكثير بأن الجودة تعني النوعية الجيدة أو الكيف وليس الكم، ولتوضيح المفهوم نورد مجموعة من التعريفات الخاصة بالجودة:

عرفها السقاف بأنها تعني التحسين المستمر للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء وتقليل الوقت لإنجازها باستبعاد المهام والوظائف عديمة الفائدة، وذلك لتخفيض التكلفة، ورفع مستوى الجودة، مستهدفين في جميع مراحل التحسين متطلبات العميل أو المستفيد واحتياجاته (السقاف، 1995: 134).

ويعرف بعض الباحثين الجودة بأنها "القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه عن السلعة المقدمة إليه " (زين الدين، 1996: 10).

في حين يرى آخرون أن الجودة تشير إلى "قدرة المنتج أو الخدمة على الوفاء بتوقعات المستهلك أو حتى تزيد عن توقعات المستهلك" (البكري، 2002: 14).

ومن خلال التعريفات السابقة يمكننا تحديد ثلاث ركائز خاصة بالجودة كما بينها السقاف (2001: 11) وهي:

1. التركيز على العميل، وتعرف الجودة بأنها إرضاء العميل.
2. التركيز على العملية، وتعرف الجودة بأنها مطابقة المتطلبات.
3. التركيز على القيمة التي تؤخذ على اعتبار التكلفة للمنتج أو السعر للعميل، وتعرف الجودة في ضوء كل من السعر والإمكانية.

وتنبع أهمية جودة الخدمات العامة من حقيقة أننا نعيش عالماً سريع التغير، وقد حتَّمت هذه المتغيرات أن تتميز الخدمات العامة بمستوى مناسب من الجودة. تلك الجودة التي لا يقيِّمها مصممو الخدمة ومقدموها، بل يقيِّمها المستفيدون منها.

ويقصد بجودة الخدمة أن يكون مستوى إنتاجها وتقديمها على النحو الذي يتوافق مع توقعات العميل طالب الخدمة أو المستفيد بها (مصطفى، 2002: 18).

ويجب أن تدرك الحكومات أنها بحاجة إلى تحسين الجودة ضمن فكر إداري جديد وهو ما يعرف بإدارة الجودة الشاملة وهي ثورة فكرية شاملة، وفلسفة إدارية جديدة، ترتبط فيها الأهداف كافة وخطط العمل برغبات وتوقعات العملاء أو طلاب الخدمة والمستفيدين منها.

ويمكن تعريف الجودة الشاملة حسب تعريف معهد الجودة الفيدرالي بأنها "أداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد لمعرفة مدى تحسن الأداء".

ويرى ديمنج أن الجودة الشاملة يمكن تحقيقها عن طريق تحسين العملية من خلال زيادة مخرجات الإنتاج، وتقليل الأخطاء والازدواجية في العمل، وتقليل ضياع الوقت والموارد، وهي عبارة عن تخفيض مستمر للخسائر وتحسين للجودة في جميع الأنشطة (Deming, 1982: 27).

أبعاد جودة الخدمات:

في إطار سعي المنظمات إلى تحسين عملياتها والوصول إلى خدمة تلقى استحسان العملاء فإن للجودة مجموعة من الأبعاد والمحددات لخصها اللوزي بالتالي (اللوزي، 1999: 253-255):

1. الوقت: كم ينتظر الزبون.
2. دقة التسليم: التسليم في الموعد المحدد.

3. الإتمام: إنجاز جميع جوانب الخدمة بشكل كامل.
4. التعامل: ترحيب العاملين بكل الزبائن.
5. التناسق: تسلم نفس الخدمات بنفس النمط للزبون.
6. سهولة المنال: إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة ويسر وسهولة اتصال.
7. الدقة: انجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة.
8. الاستجابة: التفاعل بسرعة مع العاملين لحل المشاكل غير المتوقعة والاستعداد لتقديم الخدمة.
9. الفهم: بذل الجهد لفهم حاجات الزبائن وتعلم الاحتياجات الخاصة.

العلاقة بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وتعزيز جودة الخدمات الحكومية:

إن ترشيد الخدمة العمومية، يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة عن المواطن متابعة كافة معاملاته، بما في ذلك تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته (قطيني، 2006: 1).

ومع ازدياد اعتماد القطاع الحكومي على الأنظمة المعلومات المحوسبة ، وفي ظل تطور خدمات المواقع الإلكترونية، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع، الذي يتم من خلاله تقديم الطلبات وتدقيقها حسب شروط ومحددات الخدمة، ثم متابعتها من خلال الأنظمة المحوسبة وتنفيذ مراحلها من قبل الموظف المختص بعيداً عن العملية الإجرائية المباشرة.

ويلخص عبد الكريم في دراسته "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية" العلاقة بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وتجويد الخدمة الحكومية بالتالي (عبد الكريم، 2010: 66):

1. **تقليص تكاليف الخدمة:** من خلال الاتصال عبر الخط، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ والتنقل الإلكتروني يتيح ذلك تخفيض التكاليف، دون الانتقال بين بوابات الخدمة العمومية .
2. **سرعة الاستجابة واحترام المواعيد:** حيث يعمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت، ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

3. **الدقة:** تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات، إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.
4. **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:** انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.

المبحث السادس

نبذة عن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية

أولاً: مفهوم القطاع الحكومي

ثانياً: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية

ثالثاً: مهام وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية

رابعاً: واقع الخدمات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية

المبحث السادس

نبذة عن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية

أولاً: مفهوم القطاع الحكومي:

تمثل الحكومة الجهة صاحبة القرار في تنظيم أمور الناس وتسيير شؤونهم وتنظيم تلقيهم للخدمات العامة بحرية وعدالة ومساواة. فالحكومة تعتبر جهة تتصدى لتقديم خدمة عامة تحقق احتياجات المواطنين ويتعذر تقديمها بغير طريق الحكومة دون أن تستهدف من ذلك منفعة مادية أو ربحاً اقتصادياً، بل الهدف من تقديم هذه الخدمة هو توفير قدر من الرفاهية الاجتماعية وبناء أسس التنمية لأولئك المواطنين، وعلى هذا الأساس يتكون القطاع الحكومي من جميع الوزارات والمؤسسات العامة والمصالح الحكومية التي تمول من ميزانية الدولة وتقدم خدماتها إلى الأفراد ومؤسسات القطاع الخاص (منتدى الرياض الثالث، 2007: 23).

ويعرف القطاع الحكومي بأنه "ذلك القطاع الذي يعمل على تقديم خدمات أساسية مطلوبة لضمان النظام العام، ويصعب تسويقها للأفراد بثمن مثل الدفاع، والعدالة والأمن الداخلي. وعادة ما تمولها الموازنة العامة للدولة، والتي تؤمن إيراداتها بالدرجة الأولى من الضرائب المفروضة على الشعب، للمساهمة في تحمل نفقات الخدمات العامة" (رشيد، 2003: 135).

ومن خلال مفهوم القطاع الحكومي يمكننا تعريفه بأنه "الجهة المسؤولة عن تقديم خدمات عامة تحقق احتياجات المواطنين والقطاع الخاص دون أن تستهدف من ذلك منفعة مادية وتمول من ميزانية الدولة".

ثانياً: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية

أنشئت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بغرض تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا وإدراكاً من الحكومة الفلسطينية بضرورة مواكبة مجتمع المعلومات العالمي، والذي يوفر المزيد من فرص العمل، فضلاً عن تشجيع استخدام خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كوسيلة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، بالإضافة إلى إرساء قواعد متينة لمجتمع المعرفة في فلسطين بالتعاون مع الجهات الأخرى المعنية من الحكومة أو المجتمع المدني أو القطاع الخاص.

وتتلخص رؤيا الوزارة في السعي إلى إيجاد قطاع اتصالات وتكنولوجيا معلومات فلسطيني يساهم بكفاءة في النهوض بالشعب الفلسطيني في جميع المجالات وتسعى الوزارة من خلال رسالتها إلى السعي لتحقيق التنمية المستمرة للمجتمع الفلسطيني من خلال الاستفادة من طاقات الوطن كافة، وتنميتها والاستخدام الأفضل

لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والعمل على توفير بيئة تنظيمية عادلة ومحفزة تعمل على تعزيز المنافسة والانتاجية وترفع من كفاءة الاقتصاد الوطني. وتعمل الوزارة على تحقيق رؤيتها من خلال الأهداف العامة التالية (http://mtit.gov.ps):

- **قطاع الاتصالات:**

1. بنية اتصالات حديثة وآمنة يمكن الاعتماد عليها في كل الظروف.
2. سوق اتصالات محرر بشكل كامل، ومنظم ويعمل ضمن بيئة تنافسية عادلة تشجع الاستثمار.
3. نفاذ دولي مباشر للاتصالات الفلسطينية.

- **قطاع تكنولوجيا المعلومات:**

1. قطاع خاص مشارك بشكل فعال في مجهود الإنتاج المعلوماتي.
2. قطاع تكنولوجيا معلومات متطور ومنتج يساهم بفاعلية وكفاءة في عملية التنمية الاقتصادية.
3. منتج معلوماتي فلسطيني ذو سمعة طيبة يخلق الطلب المحلي والإقليمي والعالمي بذاته.
4. بيئة قانونية متكاملة تضمن التطور الطبيعي لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
5. منظومة خدمات حكومية ذات كفاءة عالية تقدَّم للمواطن بشكل سلس.
6. علاقات دولية وإقليمية قوية وعضوية فاعلة لفلسطين في المنظمات الدولية ذات العلاقة.
7. نظام تعليمي يؤسس لمفاهيم المعلوماتية لدى الطلاب منذ الصغر.
8. نواة بحث علمي متقدمة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
9. محتوى عربي متكامل يضمن الحيادية الفكرية للشبكة العالمية ويخدم أهداف المجتمع المختلفة.
10. مجتمع مثقف معلوماتياً يستطيع التعامل مع الأداة المعلوماتية بشكل سلس.
11. الإنتقال من مستخدم استهلاكي للمعلوماتية إلى مستخدم إنتاجي سواءً في الأدوات أو في المحتوى.

ثالثاً: مهام وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية (http://mtit.gov.ps):

1. وضع السياسات العامة ورسم الخطط والبرامج التطويرية لقطاعات الاتصالات والبريد وتكنولوجيا المعلومات.
2. الإعداد والتخطيط والإشراف على تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالتعاون والتنسيق مع الجهات ذات الصلة.
3. الإشراف والرقابة على قطاعات الاتصالات والبريد وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين وكافة المؤسسات العاملة بها.
4. إعداد القوانين والتشريعات اللازمة لخلق بيئة قانونية وتشريعية ملائمة لتطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
5. إدارة وتخطيط الترددات الوطنية وتخصيصها ومراقبتها، ترخيص وتنظيم عمل محطات الإرسال الإذاعي والتلفزيوني والفضائي واللاسلكي.
6. بناء وإدارة الشبكة الحكومية المحوسبة والمستقلة.
7. تقديم الخدمات البريدية وتطويرها على المستويات كافة.
8. ترخيص خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والخدمات البريدية.
9. التنسيق مع المؤسسات الحكومية وغيرها فيما يخص قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
10. تمثيل فلسطين في المحافل الدولية والإقليمية.

رابعاً: واقع الخدمات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية

إن جهود الحكومة الفلسطينية في غزة في مجال الخدمات الإلكترونية تعود لسنوات سابقة، ذلك من خلال الإنجازات التي حققتها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وباقي الوزارات والمؤسسات الحكومية الفلسطينية على صعيد البنية التحتية والربط بالشبكة الحكومية وتوفير بيئة فنية لتشغيل الخدمات الإلكترونية وكذلك استضافة المواقع الإلكترونية الحكومية، والتي أثمرت عن تواجد الدوائر الحكومية كافة على شبكة الإنترنت وتقديم عدد منها للخدمات الإلكترونية والتي يستفيد منها المواطنون والموظفون والشركات على حد سواء، وتجسد العمل التكاملي بين الدوائر الحكومية في مجال تكنولوجيا المعلومات من خلال لجنة تكامل

البيانات الحكومية التي بدأت عملها عام 2008 وكان من أهم ثمارها إنشاء قاعدة البيانات الحكومية المركزية والتي ساهمت في تقديم العديد من الخدمات الإلكترونية المهمة للمواطن الفلسطيني.

ولمعرفة واقع الخدمات الإلكترونية وما تم إنجازه في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوزارة والمتطلبات الفنية الخاصة بتطبيق المعاملات الإلكترونية والتي أشرنا إليها في المبحث الثاني من هذا الفصل ومن خلال ما تصدره الوزراة من تقارير واحصائيات وتقييم للخطط التشغيلية بالإضافة الى اطلاع الباحث بحكم وجوده وعمله في الوزارة، نجمل ذلك في المحاور التالية:

1. **البيئة الإدارية والتنظيمية:**

حرصت الحكومة ومن خلال وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على الاستفادة من التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتسخير هذا التقدم من أجل تطوير العمل الحكومي، وجسدت ذلك من خلال رؤيا واضحة تمثلت من خلال الكثير من الاستراتيجيات والسياسات، وقدمت كل ما يلزم نحو نجاح التحول إلى العمل الإلكتروني في كافة الأعمال المتعلقة الأداء الحكومي.

ولقد قطعت الحكومة الفلسطينية خلال الفترة السابقة خطوات فاعلة ومؤثرة لإطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية الفلسطينية حيث وضعت خطة إستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية الفلسطينية خلال الفترة من 2013–2015، وبعد اعتماد الخطة الاستراتيجية من قبل مجلس الوزراء الفلسطيني تم تشكيل لجنة إشرافية عليا تضم عدداً من المسئولين من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى ممثلي إدارات ووحدات تكنولوجيا المعلومات في عدد من الدوائر الحكومية، وذلك لمتابعة تحقيق أهداف الخطة والإشراف على تنفيذ البرامج والأنشطة، من خلال المهام التالية:

- الإشراف على وضع السياسات، والمواصفات والمعايير، وتحديد الأولويات لمشروع الحكومة الإلكترونية.
- الإشراف على إعداد الهيكلية الإدارية للإدارة العامة للحكومة الإلكترونية.
- الإشراف على وضع مقترحات لتطوير الهيكليات الإدارية لإدارات ووحدات تكنولوجيا المعلومات في الدوائر الحكومية وفق المعايير المعتمدة دولياً.
- وضع السياسات واللوائح الناظمة للعلاقة بين إدارات ووحدات تكنولوجيا المعلومات في الدوائر الحكومية مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات كجهة اختصاص.

- الإشراف والمتابعة لتطبيق هندسة العمليات في الدوائر الحكومية فيما يتعلق بالمعاملات الإلكترونية.
- الإشراف على وضع نظام العلاوات الخاصة بالعاملين في مجال مشروع الحكومة الإلكترونية والتحول الإلكتروني.
- المتابعة والتوجيه لبرامج مشروع الحكومة اللكترونية .
- تعزيز تبادل الخبرات وتداول المعرفة محلياً وخارجياً.

2. البيئة التقنية: وتشمل العناصر التالية:

أ- شبكة الحاسوب الرقمية:

لقد عملت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على إنشاء وتطوير شبكة الحاسوب الرقمية وربط مراكز الوزارة من أجل الاستفادة من الخدمات المقدمة على الشبكة (خدمة الإنترنت، واستضافة قاعدة البيانات الحكومية المركزية، واستضافة المواقع الحكومية، ، وخدمة البريد الحكومي) حيث تغطي الشبكة الرقمية الدوائر ومراكز العمل في الوزارة كافة، كما يتم تقديم الدعم الفني وتوفير الخدمات من أجل تسهيل العمل وخفض التكاليف.

ب- قاعدة بيانات مركزية:

وفرت الوزارة قاعدة بيانات مركزية للأنظمة والخدمات الإلكترونية كافة، حيث تعتبر من أهم العناصر لنجاح تطبيق المعاملات الإلكترونية وتعزيز التحول الإلكتروني في الوزارة، وتتابع الإدارة العامة للمعلوماتية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المسؤولية الفنية لإدارة قاعدة البيانات وربطها مع الأنظمة الإلكترونية وتوفير بيئة احتياطية وأخذ النسخ الدورية وبشكل يومي بالإضافة إلى توفير المعلومات والإحصائيات للجهات العليا في الوزارة للمساعدة في اتخاذ القرارات وتجويدها.

ت- الأنظمة الإلكترونية المحوسبة:

عملت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على تعزيز التحول الإلكتروني داخل الوزراة من خلال خطة واضحة من أجل ضمان تحول تدريجي من التعاملات التقليدية إلى الاعتماد وبشكل كامل على المعاملات الإلكترونية من خلال توفير مجموعة من الأنظمة والبرامج المحوسبة لادارة العمليات والأنشطة في الدوائر والأقسام المختلفة في الوزارة وأطلقت مع بداية عام 2012 خطة تشغيلية بعنوان "التحول الإلكتروني" وذلك من أجل تطوير الأداء ورفع درجة الكفاءة والفاعلية في تقديم خدمات الوزراة

المختلفة للفئات المستفيدة. كما وعملت الوزارة على تعزيز التحول الإلكتروني من خلال وضع سياسات ومعايير للأنظمة المحسوبة، فاعتمدت إطاراً برمجياً موحداً لتطوير التطبيقات والأنظمة المحوسبة، وعمل الفريق الفني على تطوير مجموعة من التطبيقات والأنظمة موضحة في الجدول رقم(2):

جدول رقم(2) : الأنظمة الإلكترونية المحوسبة في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

م.	النظام	الجهة المستفيدة
.1	نظام المراسلات الإدارية	نظام إلكتروني يتم من خلاله إدارة عمليات التراسل بين الإدارات وإجراء التحويلات للمهام ومتابعتها بشكل إلكتروني.
.2	منظومة الترخيص	نظام إلكتروني لإدارة ترخيص شركات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وترخيص الخدمات المتعلقة بعملها.
.3	منظومة حجب المواقع الإلكترونية	نظام إلكتروني يتم من خلال متابعة تنفيذ قانون حجب المواقع غير الأخلاقية ويتيح تقديم طلبات الإلكترونية خاصة بطلبات الحجب او إلغاء الحجب.
.4	نظام كفالة فواتير الهاتف المحمول	يتم من خلال النظام الإلكتروني إدارة الأرقام الحكومية للهواتف المحمولة ومتابعتها مع شركات المحمول المزودة ومتابعتها مع وزارة المالية
.5	نظام بنك البريد	نظام مالي لإدارة العلميات البنكية الخاصة ببنك البريد
.6	الأرشيف الإلكترونية	نظام إلكتروني لأرشفة الوثائق الحكومية وإمكانية الاطلاع عليها.
.7	منظومة إدارة شئون الموظفين	نظام إلكتروني مركزي خاص بادارة شؤون الأفراد داخل الدوائر الحكومية (الملف الوظيفي – الإجازات – سجل الحضور والحركة اليومي – الساعات الإضافية – الهيكلية التشغيلية)
.8	منظومة طباعة الشيكات	نظام محوسب يتم من خلاله اصدار الشيكات الحكومية للجهات المستفيدة وربطها ببنك البريد
.9	منظومة الشكاوي	نظام يتم استقبال الشكاوي من خلال موقع الوزارة الإلكتروني وتوجيهها إلى الجهات المختصة ومتابعة الرد على الاستفسارات والشكاوي الواردة.
.10	منظومة التدريب	نظام محوسب لإدارة العملية التدريبية في مركز التدريب الحكومي بداية من الإعلان عن الدورات التدريبية وطلبات الترشح الإلكترونية وإنتهاءً بتقديم الشهادات للمتقدمين.
.11	منظومة الربط الشبكي	نظام محوسب لإدارة طلبات الربط على الشبكة الحكومية ومتابعة تنفيذه مع الجهات الفنية ذات العلاقة.
.12	نظام "راسل"	نظام إلكتروني مركزي يدير عمليات التواصل باستخدام الرسائل القصيرة ورسائل الإيميل الإلكتروني للمجموعات والأفراد.

د- المعاملات الإلكترونية (الخدمات الإلكترونية):

توفر الوزارة العديد من الخدمات من خلال المعاملات الإلكترونية عبر موقعها الإلكتروني وبوابة الخدمات الإلكترونية إدراكاً منها للدور المهم للمعاملات الإلكترونية في تطوير العمل الإداري الحكومي بهدف الوصول إلى إدارة حكومية أكثر دقة وفاعلية وذلك من خلال توفير خدمات متطورة للقطاع

الخاص والسماح للمواطنين بالقيام بأعمالهم بأنفسهم والوصول إليها ومتابعتها بكل سهولة ويسر، وكذلك الاستمرارية في تطوير هذه الخدمات وتجويدها بغية الحصول على رضى المستفيدين كافة. الجدول رقم(3) يوضح المعاملات الإلكترونية التي تقدمها الوزارة للفئات المستهدفة من خدماتها:

جدول رقم (3): المعاملات الإلكترونية المقدمة في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

م.	الخدمة الإلكترونية	الجهة المستفيدة
.1	خدمات شؤون الموظفين (طلبات الاجازة – اذونات التحرك)	الموظفون
.2	خدمة الربط الشبكي الحكومية	حكومة + قطاع خاص
.3	خدمة الاستعلام عن استمارة الراتب	الموظفون
.4	خدمة الاشتراك في الاندلسية مول	الموظفون
.5	خدمة الاستعلام عن كشف بنك البريد	الموظفون
.6	خدمة حجب المواقع غير الأخلاقية	المواطنون + الشركات الإنترنت
.7	خدمة كفالة فواتير الهواتف المحمولة الحكومية	الموظفون
.8	خدمة اشتراكات الكهرباء	الموظفون + شركة الكهرباء
.9	دليل المؤسسات العامة والخاصة	المواطنون + المؤسسات
.10	دليل إجراءات المعاملات الحكومية	المواطنون
.11	خدمات متابعة المراسلات الإدارية	الموظفون
.12	بوابة الاستعلام عن البيانات الحكومية	الموظفون
.13	خدمة ترخيص محطات الهاتف المحمول	الشركات
.14	خدمات ترخيص شركات الاتصالات	الشركات
.15	خدمة شكاوى الجمهور	المواطنون والشركات
.16	خدمة تحويل حساب بنكي	الموظفون
.17	خدمة الاستعلام عن بيانات الإعفاءات العائلية	الموظفون
.18	خدمة راتبك على جوالك	الموظفون
.19	خدمة إصدار الشيكات الحكومية	الموظفون
.20	خدمات إدارة الرسائل القصيرة	الموظفون
.21	خدمة إرسال القوائم البريدية	الموظفون

3. البيئة القانونية:

باشرت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وضع مسودة لقانون المعاملات الإلكترونية وتم رفع المسودة لمجلس الوزراء والذي بدوره قدمها للمجلس التشريعي، وتم إصدار القانون مع نهاية عام 2013 وتم نشره عبر صحيفة الوقائع الرسمية الحكومية حيث تناول القانون كل ما يتعلق بتنظيم التعاملات الإلكترونية وطرق التراسل والوسائل المستخدمة في النقل والتشفير حيث تناول القانون في 54 مادة قانونية المواضيع التالية:

- حجية السجلات الإلكترونية في الإثبات.
- التعاقد الإلكتروني.
- المعاملات والمراسلات الإلكترونية.
- الدفع الإلكتروني والتحويل الإلكتروني.
- المعاملات التجارية الإلكترونية.
- التزامات ومسئوليات حماية المعاملات الإلكترونية.
- المعاملات الإلكترونية الحكومية.
- الجرائم والعقوبات.

وتعكف وزارة الاتصالات حالياً على متابعة إعداد اللائحة التنفيذية للقانون بعد تكليفها من مجلس الوزراء بإعداد مسودة لائحة تنفيذية للقانون حيث شكلت لجنة مختصة من قانونيين وفنيين في الوزارة لذلك، على أن يتم رفع اللائحة لمجلس الوزراء لاعتمادها ونشرها.

4. أمن المعلومات:

أدركت الوزارة أهمية حماية المعلومات والشبكة الحكومية فوفرت الوسائل الفنية لتوفير شبكة حكومية آمنة وعملت على إعداد سياسية لأمن المعلومات الحكومية أشرفت على صياغتها لجنة من المختصين من بعض الدوائر الحكومية وتم تعميم السياسة على الدوائر الحكومية كافة، وصدر قرار من مجلس الوزراء بالخصوص، وتعكف الوزارة حالياً على وضع دليل إجراءات تطبيق السياسة الأمنية.

5. الموارد البشرية:

أبدت الوزارة اهتماماً كبيراً بإعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية الأساسية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية وإعداد وتصميم برامج التأمين والحماية لها، وذلك لضمان تنفيذ أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية وبدرجة عالية من الكفاءة والفعالية، والجدول رقم (4) يوضح الكادر البشري في قطاع تكنولوجيا المعلومات في الوزارة موزع حسب التخصصات الفنية:

جدول رقم (4): إحصائية بعدد موظفي قطاع تكنولوجيا المعلومات في الوزارة موزعة حسب التخصصات الفنية

م.	التخصص الفني	عدد الموظفين
1.	إدارة الشبكات	4
2.	إدارة نظم التشغيل	2
3.	إدارة قواعد البيانات	4
4.	تحليل الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية	3
5.	برمجة الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية	8
6.	تصميم صفحات الإنترنت	3
7.	الدعم الفني وصيانة الأجهزة المكتبية	5
8.	إدارة التدريب التقني	2
	المجمـــــوع	31 موظف

6. الثقافة التكنولوجية:

جعلت الحكومة هذا المحور من الأهداف الرئيسة التي تسعى لتحقيقها وذلك ضمن الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية (2013–2015) والتي تم اعتمادها مؤخراً حيث نصت على ضرورة تعزيز المعرفة الرقمية في المجتمع كهدف رئيس ووضعت للوصول إليه مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

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

الفصل الرابع

تفسير وتحليل محاور الدراسة

واختبار فرضيات الدراسة

المبحث الأول: منهجية الدراسة

المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

المبحث الأول

منهجية الدراسة

أولاً: مقدمة.

ثانياً: منهج الدراسة.

ثالثاً: مجتمع الدراسة.

رابعاً: عينة الدراسة.

خامساً: أداة الدراسة.

سادساً: صدق الاستبيان.

سابعاً: ثبات الاستبيان.

ثامناً: المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

أولاً: مقدمة

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محوراً رئيساً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

حيث تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها. كما يتضمن وصفاً للأدوات التي تم استخدمها لجمع بيانات الدراسة، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

ثانياً: منهج الدارسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة والتحقق من فرضياتها استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

ويعرف الحمداني (2006: 100) المنهج الوصفي التحليلي بأنه "المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، أو الراهنة فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، ويقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، وتتطلب معرفة المشاركين في الدارسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات".

وقد استخدم الباحث مصدرين أساسين للمعلومات:

1. **المصادر الثانوية:** حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلي مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدارسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة وموضحة في قائمة المراجع صفحة رقم 143.
2. **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لجأ الباحث إلي جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسة للدراسة، صمم خصيصاً لهذا الغرض.

ثالثاً: مجتمع الدراسة

ويقصد بالمجتمع "الكل الذي يمثل الأصل تمثيلاً كاملاً بجميع طبقاته وشرائحه وخصائصه وبشكل موحد يعكس الإطار العام لوجوده سواء أكان ذلك من الأحياء الأرضية أو الجوية أو المائية كالإنسان أو الحيوان أو الطير" (الأشعري، 2007: 135).

ويتمثل مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في الإدارات الخدماتية والتي تمثل القطاعات الثلاثة العاملة في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة وهي (قطاع البريد – قطاع تكنولوجيا المعلومات – قطاع الاتصالات) والبالغ عددهم 111 موظفاً، مع الأخذ بعين الاعتبار العاملين حسب فئاتهم الوظيفية (الفئة العليا – الفئة الأولى – الفئة الثانية). الجدول رقم(5) يوضح توزيع مجتمع الدراسة:

جدول رقم (5): توزيع موظفي وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حسب الإدارات والفئات الوظيفية

الإدارة	الفئة العليا	الفئة الاولى	الفئة الثانية	الإجمالي الكلي
الإدارة العامة للبريد	1	8	48	57
الإدارة العامة للتراخيص	-	1	7	8
الإدارة العامة للترددات والإرسال	-	1	6	7
الإدارة العامة للحاسوب الحكومي	-	3	9	12
الإدارة العامة للشئون الإدارية والمالية	-	3	8	11
الإدارة العامة للمعلوماتية	1	2	13	16
الإجمالي الكلي	2	18	91	111

رابعاً: عينة الدراسة

قام الباحث باستخدام طريقة الحصر الشامل نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة وسهولة الوصول إلى الفئة المستهدفة، حيث تم توزيع الاستبيان على أفراد مجتمع الدراسة كافة والبالغ عددهم 111 موظفاً، وقد تم استرداد 94 استبيان بنسبة استرداد 85.45% وتم استبعاد 6 استبيانات بنسبة استبعاد 6.38 % نظراً لعدم دقة الإجابة من قبل الموظفين، ليصبح العدد النهائي الصالح للتحليل 88 استبيان وهو ما مثل نسبة 79.27% من عينة الدراسة.

خامساً: أداة الدراسة

اعتمد الباحث الاستبيان كأداة بحثية وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المتنوعة والمترابطة بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث حيث تم إعداد إستبيان حول "**دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي– دراسة حالة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات**".

حيث يتكون استبيان الدراسة من قسمين رئيسين:

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية عن المستجيب (الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والمجال الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي).

القسم الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة، ويتكون من 52 فقرة، موزعة على 4 محاور:

المحور الأول: واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ويتكون من (17) فقرة.

المحور الثاني: دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي، ويتكون من (13) فقرة.

المحور الثالث: دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية الحكومية، ويتكون من (10) فقرات.

المحور الرابع: دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية، ويتكون من (12) فقرة.

وقد تم استخدام المقياس 1–10 بحيث كلما اقتربت الدرجة من 10 دل على الموافقة العالية على ما ورد في العبارة والعكس صحيح.

خطوات بناء الاستبيان:

قام الباحث بإعداد أداة الدراسة لمعرفة "**دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي– دراسة حالة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة**"، واتبع الباحث الخطوات التالية لبناء الاستبيان:

1– الاطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبيان وصياغة فقراته.

2– استشار الباحث عدداً من أساتذة الجامعات والمشرفين الإداريين في تحديد محاور الاستبيان وفقراته.

3– تحديد المحاور الرئيسة التي شملها الاستبيان.

4– تحديد الفقرات التي تقع تحت كل محور.

5- تم تصميم الاستبيان في صورته الأولية وقد تكونت من (4) محاور و(48) فقرة.

6- تم عرض الاستبيان على (11) من المحكمين العاملين في المجال الإداري ومجال تكنولوجيا المعلومات وتوزعوا بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الإسلامية، والعاملين في القطاع الحكومي، والملحق رقم (2) يبين أسماء أعضاء لجنة التحكيم.

7- في ضوء أراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبيان من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، ليستقر الاستبيان في صورته النهائية على (4) محاور و(52) فقرة، وموضح في الملحق رقم (4).

سادساً: صدق الاستبيان

صدق الاستبيان يعني "أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه" (الجرجاوي، 2010: 105)، كما يقصد بالصدق "شمول الاستقصاء 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).

وقد تم التأكد من صدق الاستبيان بطريقتين:

1- **صدق المحكمين "الصدق الظاهري"**:

يقصد بصدق المحكمين " أن يختار الباحث عدداً من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة" (الجرجاوي، 2010: 107). حيث تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من 11 متخصصاً في المجال الإداري ومجال تكنولوجيا المعلومات وتوزعوا على القطاع الأكاديمي والقطاع الحكومي، وأسماء المحكمين مبينة مع مكان عملهم ومسمياتهم الوظيفية بالملحق رقم (2)، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية – انظر الملحق رقم (4).

2- صدق المقياس:

أ- **الاتساق الداخلي Internal Validity**

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إلية هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبيان والدرجة الكلية للمحور نفسه.

يوضح جدول (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "**واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات**" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

جدول (6): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات" والدرجة الكلية للمحور

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	توجد لدى الوزارة استراتيجية واضحة للتحول نحو تطبيق المعاملات الإلكترونية.	0.716	*0.000
.2	تطبق الوزارة المعاملات الإلكترونية من خلال خطة استراتيجية متكاملة.	0.725	*0.000
.3	توفر الوزارة الموارد المادية والبشرية اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية.	0.752	*0.000
.4	تقوم الوزارة بمراجعة إجراءات الخدمات وإعادة هندستها قبل تحويلها إلى خدمات إلكترونية.	0.795	*0.000
.5	تتوفر بيئة قانونية وتشريعية حكومية تتوافق مع متطلبات العمل الالكتروني.	0.729	*0.000
.6	تلتزم الوزارة بالاعتراف بتوقيع المستفيدين إلكترونياً عند الحصول على الخدمات الإلكترونية.	0.534	*0.000
.7	تستخدم الوزارة تقنيات مناسبة للتأكد من سلامة المعاملات الإلكترونية من التزوير والتلاعب.	0.751	*0.000
.8	توجد لدى الوزارة سياسة لضمان سلامة المعلومات وسريتها وخصوصيتها.	0.680	*0.000
.9	تقوم الوزارة بكشف التجاوزات الناتجة عن المعاملات الإلكترونية وتعمل على ضبطها.	0.758	*0.000
.10	توجد في الوزارة شبكة حواسيب حديثة لها القدرة على نقل المعلومات بسرعة كبيرة.	0.719	*0.000
.11	يتوفر في الوزارة بيئة فنية احتياطية لضمان استمرار تقديم الخدمات الإلكترونية.	0.724	*0.000
.12	تتوفر في الوزارة قواعد بيانات متكاملة ومترابطة يتم الاعتماد عليها في التطبيقات والمعاملات الإلكترونية.	0.680	*0.000
.13	توفر الوزارة نظام خاص بالدفع الإلكتروني لتسهيل تقديم المعاملات التي تحتاج إلى رسوم مالية.	0.522	*0.000
.14	تتوفر في الوزارة أنظمة محوسبة ومتطورة لإدارة أعمال ومهام الوزارة.	0.691	*0.000
.15	تقوم الوزارة بوضع خطة للتدريب وتطوير مهارات وقدرات الموظفين اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية.	0.795	*0.000
.16	يتم الإعلان عن المعاملات الإلكترونية بشكل مناسب عبر الوسائل التسويقية والإعلانية المختلفة	0.761	*0.000
.17	يتقبل الموظفون العمل وفق البيئة الجديدة الخاصة بتطبيق المعاملات الإلكترونية	0.598	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05= α.

يوضح جدول (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "**دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي**" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

جدول (7): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي" والدرجة الكلية للمحور

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	تساعد المعاملات الإلكترونية في سرعة إنجاز العمل.	0.574	*0.000
.2	تعمل المعاملات الإلكترونية على رفع معدلات أداء الموظفين.	0.658	*0.000
.3	يتم التغلب على العقبات التي تؤثر سلباً على مستوى الأداء من خلال تطبيق المعاملات الإلكترونية.	0.673	*0.000
.4	تساعد المعاملات الإلكترونية على تنظيم العمل اليومي للموظفين.	0.752	*0.000
.5	تقلل المعاملات الإلكترونية من تكاليف العمل اليومي (الورق، نقل البريد، عدد الموظفين).	0.506	*0.000
.6	تقلل المعاملات الإلكترونية من جهد الموظفين في إنجاز المهام والخدمات الحكومية.	0.601	*0.000
.7	يساعد تطبيق المعاملات الإلكترونية في تحديد مسئوليات واضحة للموظفين.	0.691	*0.000
.8	تعمل المعاملات الإلكترونية على تسريع إيصال التعليمات للموظفين.	0.766	*0.000
.9	تعمل المعاملات الإلكترونية على زيادة دقة إيصال التعليمات للموظفين.	0.683	*0.000
.10	تطبيق المعاملات الإلكترونية يقلل من معدلات الأخطاء أثناء تقديم الخدمات.	0.458	*0.000
.11	يساعد تطبيق المعاملات الإلكترونية في تحسين تنسيق المهام بين الموظفين.	0.685	*0.000
.12	توفر الوزارة للفئات المستفيدة إمكانية أداء ومتابعة المعاملات الإلكترونية عن بعد.	0.598	*0.000
.13	يتوفر في الوزارة دليل لقواعد الممارسة الصحيحة للتطبيقات والمعاملات الإلكترونية.	0.629	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05= α.

يوضح جدول (8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "**دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية الحكومية**" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

جدول (8): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية الحكومية" والدرجة الكلية للمحور

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	تتبنى الإدارة العليا في الوزارة سياسات واضحة نحو تعزيز الشفافية.	0.776	*0.000
.2	تتضمن الخطط الاستراتيجية والتشغيلية أهدافاً وبرامج تحقق الشفافية.	0.815	*0.000
.3	يتم نشر متطلبات الحصول على الخدمات والقواعد واللوائح الخاصة بكل خدمة.	0.789	*0.000
.4	يتم إعطاء المواطنين إمكانية تتبع حالة طلباتهم عبر بوابة الخدمات الإلكترونية من خلال شبكة الإنترنت.	0.577	*0.000
.5	توفر الوزارة عبر بوابة الخدمات الإلكترونية بيانات الإتصال لمندوبي الدعم الفني للخدمات الإلكترونية.	0.714	*0.000
.6	يتم إرسال إشعارات إلكترونية (بريد إلكتروني – رسالة قصيرة) للمقدمي طلبات الخدمات حول حالات الطلبات.	0.718	*0.000
.7	تحرص الوزارة على استقبال شكاوى ومقترحات المستفيدين من الخدمات الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني.	0.793	*0.000
.8	تسعى الوزارة للحصول على التغذية الراجعة من المستفيدين.	0.828	*0.000
.9	تلتزم الوزارة بإعلام المستفدين عن أية تغييرات متوقعة على الخدمات المقدمة إلكترونياً.	0.839	*0.000
.10	توفر الوزارة إمكانية الوصول إلى المعاملات الإلكترونية من خلال تطبيقات الهواتف الذكية.	0.799	*0.000

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "**دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية**" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

جدول (9): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور " دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية" والدرجة الكلية للمحور

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	تساعد المعاملات الإلكترونية على تقليل وقت تقديم طلبات الحصول على الخدمات المقدمة. (وقت التقديم).	0.538	*0.000
.2	يتم تسليم الخدمة المقدمة من خلال المعاملات الإلكترونية للجمهور في الموعد المحدد (دقة التسليم).	0.692	*0.000
.3	تعمل المعاملات الإلكترونية على إنجاز جميع جوانب الخدمة بشكل كامل (الإتمام).	0.700	*0.000
.4	تسلم نفس الخدمات من خلال المعاملات الإلكترونية بنفس النمط للزبون (التناسق).	0.711	*0.000
.5	تتوفر إمكانية الحصول على الخدمة من خلال المعاملات الإلكترونية بشكل سهل ويسير (سهولة المنال).	0.755	*0.000
.6	يتم إنجاز الخدمة من خلال المعاملات الإلكترونية بصورة صحيحة منذ العملية الأولي (الدقة).	0.734	*0.000
.7	تعمل المعاملات الإلكترونية على زيادة التفاعل مع الجمهور لحل المشاكل غير المتوقعة والاستعداد لتقديم الخدمة (الإستجابة).	0.551	*0.000
.8	تساعد المعاملات الإلكترونية في تقليل الجهد لفهم حاجات الجمهور وتحديد أولوياتهم (الفهم).	0.727	*0.000
.9	تزيد المعاملات الإلكترونية من رضى الجمهور على عمل الوزارة (الرضى).	0.700	*0.000
.10	تغطي المعاملات الإلكترونية كافة احتياجات الجمهور من الخدمات المقدمة من الوزارة.	0.667	*0.000
.11	تقلل المعاملات الإلكترونية من إزدحام الجمهور في طوابير للحصول على الخدمات.	0.636	*0.000
.12	يستفيد الجمهور من الخدمات الإلكترونية (عن بعد) من خلال شبكة الإنترنت.	0.675	*0.000

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

ب- الصدق البنائي (Structure Validity)

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدي ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان.

يبين جدول (10) أن جميع معاملات الارتباط في محاور الاستبيان دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 =α وبذلك يعتبر جميع محاور الاستبيان صادقه لما وضع لقياسه.

جدول (10): معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان

المحور	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية(Sig.)
واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	0.915	*0.000
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي.	0.873	*0.000
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية الحكومية.	0.905	*0.000
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية.	0.788	*0.000

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05= α.

سابعاً: ثبات الاستبيان (Reliability)

يقصد بثبات الاستبيان "أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية" (الجرجاوي، 2010: 97)، ويقصد به أيضاً "إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة" (القحطاني، 2002).

وقد تحقق الباحث من ثبات استبيان الدراسة من خلال:

معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient)

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول(11).

جدول (11): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي*
واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	17	0.930	0.964
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي.	13	0.868	0.932
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية الحكومية.	10	0.920	0.959
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية.	12	0.890	0.943
جميع المحاور معا	**52**	**0.965**	**0.982**

***الصدق الذاتي= الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ**

النتائج الموضحة في جدول (11) توضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل محور حيث تتراوح بين (0.868) و(0.930)، بينما بلغت لجميع فقرات الاستبيان (0.965). وكذلك قيمة الصدق الذاتي مرتفعة لكل محور حيث تتراوح (0.932) و(0.965)، بينما بلغت لجميع فقرات الاستبيان (0.982) وهذا يعنى أن الثبات مرتفع.

وبذلك يكون الاستبيان في صورته النهائية كما هي في الملحق (4). ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبيان الدراسة مما جعله على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

ثامناً: المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم تفريغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)، وتم فحص البيانات وتنظيفها من القيم المفقودة والشاذة.

اختبار التوزيع الطبيعي (Normality Distribution Test)

تم استخدام اختبار كولمجوروف – سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (12).

جدول (12): يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المحور	القيمة الاحتمالية (Sig.)
واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	0.790
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي.	0.457
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية الحكومية.	0.052
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية.	0.655
جميع محاور الاستبيان	0.575

واضح من النتائج الموضحة في جدول (12) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع محاور الدراسة أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المحاور يتبع التوزيع الطبيعي حيث سيتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.
2. المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي.
3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
4. اختبار كولمجوروف – سمرنوف (K–S) Kolmogorov–Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

5. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد استخدمه الباحث لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبيان وكذلك لدراسة العلاقة بين المحاور.
6. اختبار T في حالة عينة واحدة (T–Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الإستجابة قد وصلت إلي الدرجة المتوسطة وهي 6 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد استخدمه الباحث للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبيان.
7. اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T–Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.

اختبار تحليل التباين الأحادي One Way Analysis of Variance – ANOVA لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات. واستخدمه الباحث للفروق التي تعزى للمتغير الذي يشتمل على ثلاث مجموعات فأكثر.

المبحث الثاني

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

أولاً: مقدمة

ثانياً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

ثالثاً: تحليل فقرات الاستبيان

رابعاً: اختبار فرضيات الدراسة.

أولاً: مقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبيان والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على البيانات الشخصية التي اشتملت على (الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والمجال الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي)، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبيان الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

ثانياً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

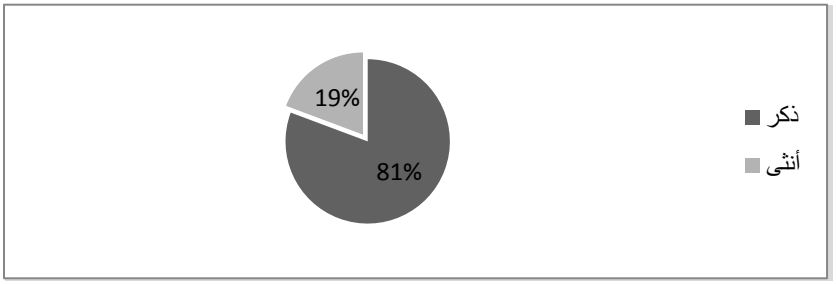
1. **توزيع عينة الدراسة حسب الجنس**

جدول (13): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	**71**	**80.7**
أنثى	**17**	**19.3**
المجموع	**88**	**100.0**

يتضح من جدول (13) أن ما نسبته 80.7% من عينة الدراسة ذكور، بينما 19.3% إناث، ويعزو الباحث ومن خلال عمله في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هذه النتيجة والتي تظهر استئثار العنصر الذكري على النسبة الأعلي من الموظفين في الوزارة إلى وجود بعض الإدارات تحتاج إلى الذكور لطبيعة العمل المتعلق بالمتابعات مع الشركات كما في الإدارة العامة للتراخيص والإدارة العامة للترددات، بالاضافة إلى الإدارة العامة للحاسوب الحكومي وهي مسؤولة عن صيانة وتطوير وتمديد الشبكة الحكومية بالإضافة إلى أعمال الدعم الفني على مدار ال 24 ساعة وهو ما يدفع إلى تفضيل العنصر الذكري على عنصر الإناث في التوظيف في هذه الإدارات.

شكل(5): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



2. توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

جدول (14): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

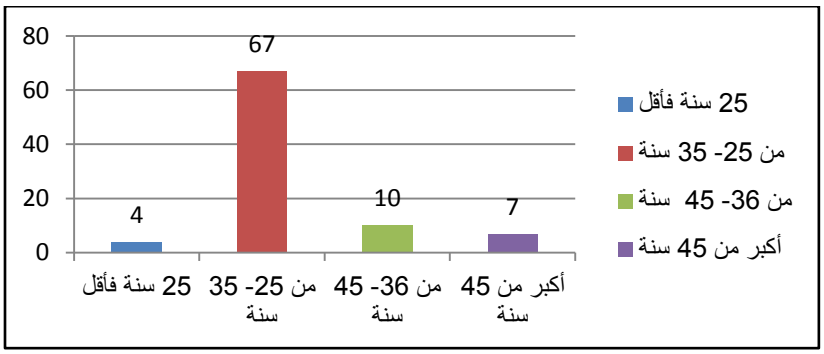
الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية %
25 سنة فأقل	4	4.5
من 25- 35 سنة	67	76.1
من 36- 45 سنة	10	11.4
أكبر من 45 سنة	7	8.0
المجموع	88	100.0

يتضح من جدول (14) أن ما نسبته 4.5% من عينة الدراسة أعمارهم 25 سنة فأقل، 76.1% تتراوح أعمارهم من 25- 35 سنة، 11.4% تتراوح أعمارهم من 36- 45 سنة، بينما 8.0% أعمارهم أكبر من 45 سنة. ويرى الباحث أن النتيجة تعكس تولى عنصر الشباب معظم الوظائف في الوزارة، وهذا له دور ايجابي في إنجاز الأعمال داخل الوزارة لما لعنصر الشباب من قيمة في تعزيز الكفاءة والفاعلية والمساهمة في تقليل مقاومة التغير وخصوصاً عند الانتقال إلى المعاملات الإلكترونية في تقديم خدمات الوزارة.

كما يعزو الباحث هذه النتيجة واستحواذ هذه الفئة من الموظفين والتي يتراوح أعمارهم ما بين 25 – 35 على معظم الوظائف التي أعلنتها الوزارة خلال السنوات الستة الماضية وذلك لطبيعة الوظائف التكنولوجية والتطور السريع في هذا المجال واستأثار هذه الفئة بالمعرفة الازمة لاستخدام الادوات والمتطلبات التكنولوجيا الخاصة بالوظائف داخل الوزارة.

ولمراعاة التطور السريع في الأدوات والانظمة التكنولوجيا وعدم ضمان استجابة الموارد البشرية الحالية لاستخدام هذه الادوات الجديدة، ينصح بالاعتماد على تعينات لفترات محددة وقصيرة (short term) في الوظائف التكنولوجيا ومراعاة اختيار أصحاب الكفاءة.

شكل(6): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



3. توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

جدول (15): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

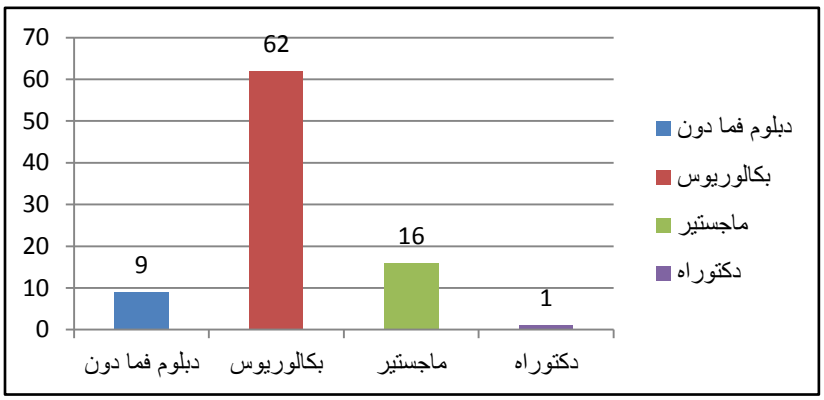
المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
دبلوم فما دون	9	10.2
بكالوريوس	62	70.5
ماجستير	16	18.2
دكتوراه	1	1.1
المجموع	88	100.0

يتضح من جدول (15) أن ما نسبته 10.2% من عينة الدراسة يحملون درجة الدبلوم فما دون، 70.5% يحملون درجة البكالوريوس، 18.2% يحملون درجة الماجستير، بينما 1.1% يحملون درجة الدكتوراه.

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (15) أن النسبة الأعلى للموظفين الحاصلين على درجة البكالوريوس وهذا يعكس مستوى التعليم المتقدم للموظفين بالإضافة إلى شروط ومواصفات الوظيفة في معظم الوظائف في الهيكل التنظيمي للوزارة على ضرورة حصول الموظف على الدرجة الجامعية البكالوريوس.

كما وتعكس النتائج ارتفاع نسبة الموظفين الحاصلين على درجة الماجستير حيث جاءت بالمرتبة الثانية وهذا يدل على حرص وسعى الموظفين نحو تنمية قدراتهم والحصول على الدرجات العلمية المتقدمة، كما يدلل على اهتمام الوزارة بموضوع البحث العلمي وحث الموظفين على الانتساب إلى البرامج المختلفة في هذا المجال، وكما يرى الباحث ومن خلال عمله في الوزارة وجود قصور في توجيه الوزارة للباحثين لاختيار المواضيع التي تهم الوزارة وقلة في الإستفادة من نتائج الدراسات والأبحاث العلمية.

شكل(7): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



4. توزيع عينة الدراسة حسب المجال الوظيفي

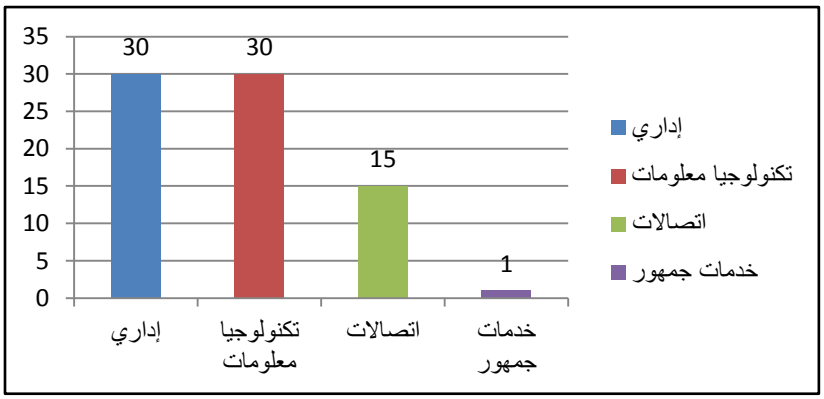
جدول (16): توزيع عينة الدراسة حسب المجال الوظيفي

المجال الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
إداري	30	34.1
تكنولوجيا معلومات	30	34.1
اتصالات	15	17.0
خدمات جمهور	1	1.1
أخرى	12	13.6
المجموع	88	100.0

يتضح من جدول (16) أن ما نسبته 34.1% من عينة الدراسة كانت لكل من المجال الوظيفي الإداري ومجال تكنولوجيا معلومات، 17.0% اتصالات، 1.1% خدمات جمهور، بينما 13.6% مسماهم الوظيفي غير ذلك "تدقيق حسابات، قانون، وسكرتاريا، وعلاقات عامة، وإعلام ، محاسبة".

يرى الباحث ومن خلال عمله في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أن هذه النتيجة تعكس توزيع الموظفين داخل الوزارة على القطاعات الثلاثة التي تمثل الوزارة وهي (البريد – تكنولوجيا المعلومات – الاتصالات) حيث تساوى قطاع تكنولوجيا المعلومات والذي تمثله ثلاث إدارات مركزية هي: المعلوماتية – الحاسوب الحكومي – الحكومة الإلكترونية مع قطاع البريد والذي يحوي على الإدارة العامة للبريد بالإضافة إلى مجموعة من فروع مكاتب للبريد تنتشر في معظم أنحاء قطاع غزة ويبلغ عددها 13 فرعاً، فيما جاء في المرتبة الثالثة من حيث المجال الوظيفي موظفي قطاع الاتصالات والذي يمثله الإدارة العامة للتراخيص والإدارة العامة للترددات.

شكل(8): توزيع أفراد العينة حسب المجال الوظيفي



5. توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

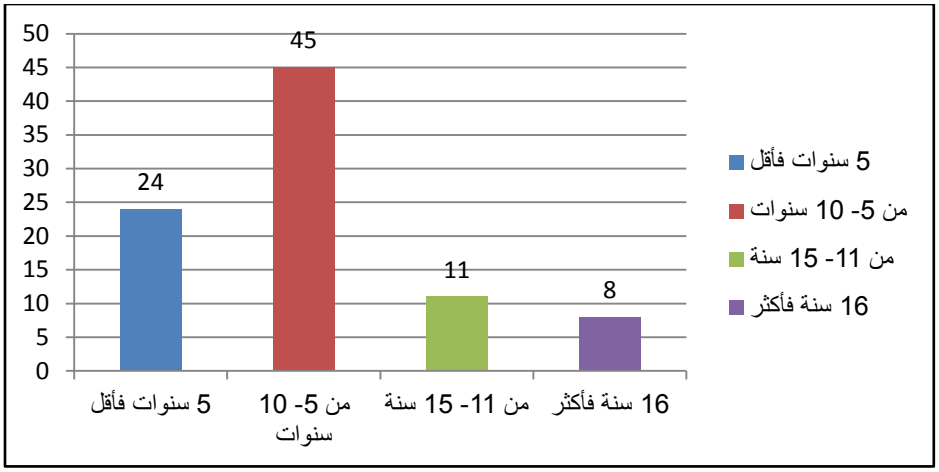
جدول (17): توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية %
5 سنوات فأقل	24	27.3
من 5- 10 سنوات	45	51.1
من 11- 15 سنة	11	12.5
16 سنة فأكثر	8	9.1
المجموع	88	100.0

يتضح من جدول (17) أن ما نسبته 27.3% من عينة الدراسة سنوات خبرتهم 5 سنوات فأقل، 51.1% تتراوح سنوات خبرتهم من 5- 10 سنوات، 12.5% تتراوح سنوات خبرتهم من 11- 15 سنة، بينما 9.1% سنوات خبرتهم 16 سنة فأكثر.

من خلال النتائج يتضح أن النسبة الأعلى من الموظفين هي الفئة التي يتراوح خبراتهم ما بين 5 – 10 وهو ما يعزوه الباحث إلى حداثة التعيين لهذه الفئة من الموظفين ويرجع ذلك لحجم التوظيف الكبير الذى رافق عملية الإنقسام السياسي بين الضفة الغربية وقطاع غزة وانقطاع أغلب موظفي قطاع غزة عن العمل، مما دفع الإدارة العليا في الوزارة إلى إجراء تعينات جديدة لسد الفراغ.

شكل(9): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة



6. عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

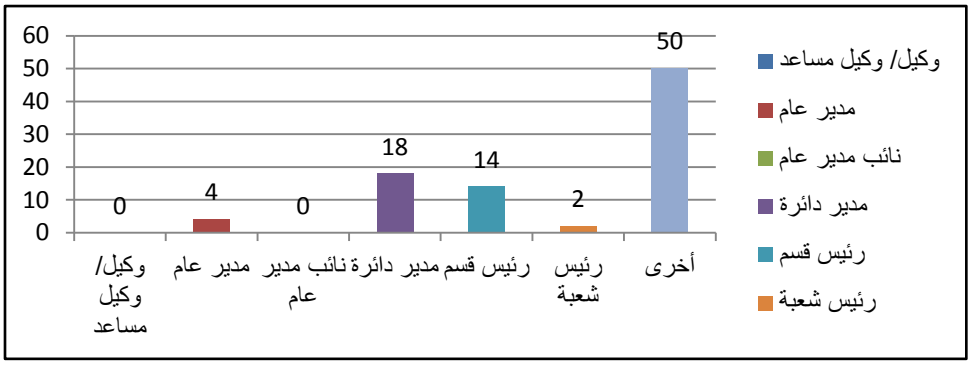
جدول (18): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
وكيل	-	-
مدير عام	4	4.5
نائب مدير عام	-	-
مدير دائرة	18	20.5
رئيس قسم	14	15.9
رئيس شعبة	2	2.3
أخرى	50	56.8
المجموع	88	100.0

يتضح من جدول (18) أن ما نسبته 4.5% من عينة الدراسة مسماهم الوظيفي مدير عام، 20.5% مدير دائرة، 15.9% رئيس قسم، 2.3% رئيس شعبة، بينما 56.8% مسماهم الوظيفي غير ذلك: " إداري، سكرتاريا، كاتب، مبرمج، محاسب، محلل نظم، قانوني، مطور صفحات انترنت، مهندس، موظف".

يعزو الباحث هذه النتيجة إلى الهيكل التنظيمي للوزارة والمعتمد منذ 2005م والذي يتضمن مجموعة كبيرة من الوظائف الإشرافية (مدير عام إدارة، ومدير دائرة، ورئيس قسم، ورئيس شعبة) تبلغ حوالي 350 وظيفة إشرافية، ومن خلال عمل الباحث في الوزارة واطلاعه على الهيكل الوظيفي والبيانات المتعلقة بالموظفين في الوزارة فإن عدد الوظائف الإشرافية قليل وذلك نظراً لقلة عدد موظفي الوزارة والذي يبلغ 256 موظفاً وهو ما دعى الوزارة إلى إجراء توازن بين عدد الموظفين والوظائف الإشرافية وهو ما عكسته النتائج الموضحة في الجدول (18) والخاص بتوزيع عينة الدراسة حسب المسميات الوظيفية والذي يبين أن نسبة الوظائف الإشرافية بلغت 43.2% بواقع 38 وظيفة إشرافية، بينما مثلت نسبة الموظفين غير الإشرافيين من العينة حوالي 56.8% بواقع 50 وظيفة.

شكل(10): توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي



ثالثاً: تحليل فقرات الاستبيان

لتحليل فقرات الاستبيان تم استخدام اختبارT لعينة واحدة لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الإستجابة قد وصل إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا.

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الإجابة يساوي 6 وهي تقابل الموافقة المتوسطة.

الفرضية البديلة: متوسط درجة الإجابة لا يساوي 6.

إذا كانت Sig > 0.05 (Sig أكبر من 0.05) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية ويكون في هذه الحالة متوسط آراء الأفراد حول الظاهرة موضع الدراسة لا يختلف جوهرياً عن موافق بدرجة متوسطة وهى 6 ، أما إذا كانت Sig < 0.05 (Sig أقل من 0.05) فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن متوسط آراء الأفراد يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهرية عن درجة الموافقة المتوسطة. يتم ذلك من خلال قيمة الاختبار فإذا كانت قيمة الاختبار موجبة فمعناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة الموافقة المتوسطة والعكس صحيح.

أ- تحليل فقرات محور " واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"

يحتوي محور "**واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات**" على 17 فقرة وقد استهدف الباحث من خلال تلك الفقرات التعرف إلى واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ويبين جدول (19) إجابات أفراد العينة مرتبة حسب أهميتها وفقا للمتوسط الحسابي والوزن النسبي، بحيث أنه كلما زادت قيمة المتوسط الحسابي تزداد درجة الموافقة وتزداد الأهمية.

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الإستجابة قد وصل إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (19).

جدول (19)المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات محور "واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الرتبة
.1	توجد لدى الوزارة استراتيجية واضحة للتحول نحو تطبيق المعاملات الإلكترونية.	8.26	82.61	16.66	*0.000	1
.2	تطبق الوزارة المعاملات الإلكترونية من خلال خطة استراتيجية متكاملة.	7.95	79.55	12.04	*0.000	2
.3	توفر الوزارة الموارد المادية والبشرية اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية.	7.18	71.82	6.50	*0.000	10
.4	تقوم الوزارة بمراجعة إجراءات الخدمات وإعادة هندستها قبل تحويلها إلى خدمات إلكترونية.	7.28	72.84	6.28	*0.000	7
.5	تتوفر بيئة قانونية وتشريعية حكومية تتوافق مع متطلبات العمل الالكتروني.	7.02	70.23	5.17	*0.000	12
.6	تلتزم الوزارة بالاعتراف بتوقيع المستفيدين إلكترونياً عند الحصول على الخدمات الإلكترونية.	6.49	64.94	2.04	*0.022	14
.7	تستخدم الوزارة تقنيات مناسبة للتأكد من سلامة المعاملات الإلكترونية من التزوير والتلاعب.	6.75	67.47	3.12	*0.001	13
.8	توجد لدى الوزارة سياسة لضمان سلامة المعلومات وسريتها وخصوصيتها.	7.88	78.75	10.73	*0.000	3
.9	تقوم الوزارة بكشف التجاوزات الناتجة عن المعاملات الإلكترونية وتعمل على ضبطها.	7.22	72.18	5.73	*0.000	8
.10	توجد في الوزارة شبكة حواسيب حديثة لها القدرة على نقل المعلومات بسرعة كبيرة.	7.51	75.11	7.15	*0.000	5
.11	يتوفر في الوزارة بيئة فنية احتياطية لضمان استمرار تقديم الخدمات الإلكترونية.	7.06	70.57	4.65	*0.000	11
.12	تتوفر في الوزارة قواعد بيانات متكاملة ومترابطة يتم الاعتماد عليها في التطبيقات والمعاملات الإلكترونية.	7.83	78.30	11.36	*0.000	4
.13	توفر الوزارة نظام خاص بالدفع الإلكتروني لتسهيل تقديم المعاملات التي تحتاج إلى رسوم مالية.	5.03	50.35	-3.05	*0.002	17
.14	تتوفر في الوزارة أنظمة محوسبة ومتطورة لإدارة أعمال ومهام الوزارة.	7.21	72.07	6.15	*0.000	9
.15	تقوم الوزارة بوضع خطة للتدريب وتطوير مهارات وقدرات الموظفين اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية.	6.39	63.86	1.67	*0.049	15
.16	يتم الإعلان عن المعاملات الإلكترونية بشكل مناسب عبر الوسائل التسويقية والإعلانية المختلفة	6.31	63.07	1.39	0.083	16
.17	يتقبل الموظفون العمل وفق البيئة الجديدة الخاصة بتطبيق المعاملات الإلكترونية	7.38	73.75	8.29	*0.000	6
	جميع فقرات المحور معاً	7.11	71.08	7.78	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (19) يمكن استخلاص ما يلي:

1) احتلت الفقرة الاولى وهي: "**توجد لدى الوزارة إستراتيجية واضحة للتحول نحو تطبيق المعاملات الإلكترونية**" المرتبة الأولى وكان المتوسط الحسابي لها يساوي 8.26 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 82.61%، وقيمة الاختبار 16.66 وأن القيمة الاحتمالية (Sig < 0.05) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة جدًا.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى اعتماد الوزارة استراتيجيات وسياسات واضحة تعزز التحول نحو المعاملات الإلكترونية، بالاضافة إلى نشر هذه السياسات والاستراتيجيات عبر الموقع الإلكتروني وتعميمها لإعلام الموظفين بها، حيث أطلقت الوزارة نهاية عام 2013 الاستراتيجية الوطنية للاتصالات تكنولوجيا المعلومات والخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكتروينة والتي من أهم أهدافها التحول نحو المعاملات الإلكترونية وتطبيقها في الدوائر الحكومية.

2) احتلت الفقرة الثانية وهي: "**تطبق الوزارة المعاملات الإلكترونية من خلال خطة استراتيجية متكاملة**" المرتبة الثانية وكان المتوسط الحسابي لها يساوي 7.95 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 79.55%، قيمة الاختبار 12.04 وأن القيمة الاحتمالية (Sig < 0.05) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة.

ويرى الباحث أن هذه النتيجة تعكس حرص الوزارة على العمل وفق منهجية سليمة من خلال خطط معدة ومتكاملة بحيث يتم اعتمادها من الإدارة العليا للوزارة وتكلف إدارة مختصة بمتابعة تنفيذ ما يتعلق بهذه الخطط من أهداف وبرامج وأنشطة، ومن خلال عمل الباحث واطلاعه فقد أعدت الوزارة الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية للأعوام 2013م- 2015م وتم إقرارها من قبل مجلس الوزراء وتكليف لجنة لمتابعة تنفيذه بحيث تشرف وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على متابعتها وتوفير كل متطلباتها المادية والبشرية. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الغوطي، 2006) في عدم وجود خطط واضحة للتحول إلى الحكومة الإلكترونية.

3) احتلت الفقرة الثامنة وهي: "**توجد لدى الوزارة سياسة لضمان سلامة المعلومات وسريتها وخصوصيتها**" المرتبة الثالثة وكان المتوسط الحسابي لها يساوي 7.88 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 78.75%، قيمة الاختبار 10.73 وأن القيمة الاحتمالية (Sig < 0.05) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى وجود سياسة حكومية لأمن المعلومات تم إعدادها واعتمادها من قبل الجهات المختصصة مع بداية عام 2013م وتم نشرها عبر الموقع الإلكتروني للوزارة بالإضافة إلى تعميها على الدوائر الحكومية كافة، كما تم عقد ورش عمل تعريفية بهذه السياسة وآليات تنفيذها حيث يتم تطبيقها داخل الوزارة ويتم متابعتها من قبل الإدارة العامة للحاسوب الحكومي. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (مرعلاني، 2010) بما يتعلق بتوفر أمن وتقنية المعلومات بدرجة كبيرة.

4) احتلت الفقرة الخامسة عشر وهي: "**تقوم الوزارة بوضع خطة للتدريب وتطوير مهارات وقدرات الموظفين اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية**" المرتبة الخامسة عشر وكان المتوسط الحسابي لها يساوي 6.39 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 63.86%، قيمة الاختبار 1.67 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.049 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة مقبولة.

ويعتبر الباحث نسبة الموافقة متدنية بالنسبة لأهمية هذه الفقرة، حيث أن وجود خطة للتدريب وتطوير مهارات وقدرات الموظفين والعمل على تطبيق هذه الخطة وتنفيذ برامجها وأنشطتتها سيكون له الأثر الكبير في نجاح تطبيق المعاملات الإلكترونية لأنه يساعد في اتقان العمل باستخدام التقنيات والبرامج المحوسبة الجديدة وتقليل الاخطاء، وسيعمل على دمج الموظفين في بيئة العمل الجديدة بالإضافة إلى أنه سيقلل من مقاومة الموظفين للتغيير.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عمار، 2009) حيث أظهرت موافقة من قبل أفراد العينة بدرجة متوسطة فيما يتعلق بتوفر دورات تدريبية متخصصة للعاملين في مجال الإدارة الإلكترونية، كما واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (كساب، 2008) بوجود ضعف في سياسات التدريب للموظفين، كما أظهرت دراسة (القحطاني، 2006) وجود نقص الدورات التدريبية والندوات في مجال الحاسب الآلي والإنترنت، واتفقت أيضاً مع دراسة (شوقي ومحمد ابوزيد، 2007) في عدم وجود دوارت تدريبية تثقيفية للعاملين تمكنهم من الوقوف على محتوى ومضمون الحكومة الإلكترونية.

5) احتلت الفقرة السادسة عشر وهي: "**يتم الإعلان عن المعاملات الإلكترونية بشكل مناسب عبر الوسائل التسويقية والإعلانية المختلفة**" المرتبة السادسة عشر وكان المتوسط الحسابي لها يساوي 6.31 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 63.07%، قيمة الاختبار 1.39 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.083 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة مقبولة.

ويرى الباحث أن نسبة الموافقة متدنية بالنسبة لأهمية هذه الفقرة، حيث أن وجود نظام تسويقي وإعلاني عن الخدمات الإلكترونية عبر الوسائل التسويقية والإعلانية له دور مهم في نشر ثقافة التحول نحو المعاملات الإلكترونية سواءً على مستوى الموظفين أو المستفيدين من الخدمات المقدمة من الوزارة، كما أنها تساعد في تعريف المعنيين بتفاصيل الخدمة وكيفية التعامل والاستفادة منها، وهذا سيساعد في تهيئة المستفيدين نفسيًا ومعنوياً على تقبل واستخدام المعاملات الإلكترونية. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عدوان، 2007) بوجود قصور في استخدام آليات التوعية للتعريف بالحكومة الإلكترونية، كما اتفقت مع

دراسة (شوقي ومحمد ابوزيد، 2007) بعدم توافر جاهزية في الثقافة والتوعية بخصوص الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها.

6) احتلت الفقرة الثالثة عشر وهي: "**توفر الوزارة نظام خاص بالدفع الإلكتروني لتسهيل تقديم المعاملات التي تحتاج إلى رسوم مالية**" المرتبة السابعة عشر والأخيرة وكان المتوسط الحسابي لها يساوي 5.03 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 50.35%، قيمة الاختبار 3.05- وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.002 وهذا يعني عدم وجود موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى عدم توفر نظام متكامل خاص بالدفع الإلكتروني، لكن ومن خلال اطلاع الباحث وعمله في الوزارة فإنه تم إعداد مقترح بخصوص آليات الدفع الإلكتروني واستخدامها في التعاملات الإلكترونية التجارية على المستوى الوطني وليس فقط على المستوى الحكومي وذلك بالتعاون مع وزارة الاقتصاد الوطني ووزارة المالية، حيث تم إعتماد المقترح وصدر قرار من مجلس الوزراء بالخصوص وتكليف وزارة الاتصالات ووزارة الاقتصاد بمتابعة تنفيذ هذا المقترح، لما له من أهمية كبيرة في تحويل المعاملات الحكومية كافة إلى معاملات الكترونية يتم تقديمها عبر شبكة الانترنت ودفع رسومها من خلال نظام إلكتروني يضمن أمن وسلامة وخصوصية بيانات الجهات المستفيدة من الخدمات الحكومية. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الرزي، 2012) في عدم توفر نظام للدفع الإلكتروني في المؤسسة.

7) بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 7.11، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 71.08%، قيمة الاختبار 7.78، وأن القيمة الاحتمالية ($Sig < 0.05$) لذلك يعتبر محور "**واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات**" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المحور.

وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على أن المتطلبات اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات متوفرة بنسبة 71.08 %، حيث أظهرت النتائج توفر البيئة التنظيمية والدعم الإداري والسياسي ووجود سياسات واستراتيجيات داعمة للتحول نحو تطبيق المعاملات الإلكترونية، بالإضافة إلى توفر البيئة التشريعية والقانونية لتطبيق المعاملات الإلكترونية مع جهوزية في البنية التقنية والفنية اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية في الوزارة.

ويعزو الباحث موافقة أفراد العينة على فقرات هذا المحور بنسبة 71.08 %، إلى عدم توفر نظام للدفع الإلكتروني وإدراك الموظفين لأهميته في استكمال إنجاز المعاملات بشكل الكتروني وعن بعد خصوصاً التي تتطلب رسوماً مالية، بالإضافة إلى شعور الموظفين بأن الوزارة لا تولي اهتماماً كبيراً بالتدريب الموجه وتطوير مهارات وقدرات الموظفين اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية، كما أن الاهتمام بالإعلان عن المعاملات الإلكترونية لا يتم بالشكل المناسب عبر الوسائل التسويقية والإعلانية المختلفة مما ساعد في هذه النتيجة. واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الاغا، 2012) ودراسة (عمار، 2009) ودراسة (العالول، 2011) ودراسة (عدوان، 2007)، في توفر المتطلبات والمستلزمات المالية والتقنية والبشرية والإدارية والقانونية وأمن المعلومات اللازمة لتطبيق (الحكومة الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية، والمعاملات الإلكترونية). اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الغوطي، 2006) بوجود ضعف البنية التحتية لدى الوزارات الفلسطينية وعدم توفر الكفاءات البشرية المناسبة، ويعزى ذلك للفارق الزمني بين الدراستين، كما اختلفت مع دراسة (عباسي، 2012) في عدم وجود استراتيجية للتحول الإلكتروني داخل المؤسسات المستهدفة في الدراسة.

ب- تحليل فقرات المحور الثاني "دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي"

يحتوي محور "**دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي**" على 13 فقرة، وقد استهدف الباحث من خلال تلك الفقرات التعرف إلى العلاقة بين استخدام المعاملات الإلكترونية وزيادة كفاءة فاعلية الأداء الحكومي ويبين جدول (20) إجابات أفراد العينة مرتبة حسب أهميتها وفقا للمتوسط الحسابي والوزن النسبي، والتي تعبر عن دور استخدام وتطبيق المعاملات الإلكترونية على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي، بحيث أنه كلما زادت قيمة المتوسط الحسابي تزداد درجة الموافقة وتزداد الأهمية. حيث تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الإستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (20).

جدول (20):المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات محور "دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الرتبة
.1	تساعد المعاملات الإلكترونية في سرعة إنجاز العمل.	8.97	89.66	22.68	*0.000	1
.2	تعمل المعاملات الإلكترونية على رفع معدلات أداء الموظفين.	8.24	82.39	15.58	*0.000	7
.3	يتم التغلب على العقبات التي تؤثر سلباً على مستوى الأداء من خلال تطبيق المعاملات الإلكترونية.	7.82	78.18	13.89	*0.000	12
.4	تساعد المعاملات الإلكترونية على تنظيم العمل اليومي للموظفين.	8.40	83.98	18.76	*0.000	4
.5	تقلل المعاملات الإلكترونية من تكاليف العمل اليومي (الورق،نقل البريد،عدد الموظفين).	8.91	89.09	20.70	*0.000	2
.6	تقلل المعاملات الإلكترونية من جهد الموظفين في انجاز المهام والخدمات الحكومية.	8.38	83.75	14.67	*0.000	5
.7	يساعد تطبيق المعاملات الإلكترونية في تحديد مسئوليات واضحة للموظفين.	7.90	78.98	9.65	*0.000	11
.8	تعمل المعاملات الإلكترونية على تسريع إيصال التعليمات للموظفين.	8.60	86.02	20.04	*0.000	3
.9	تعمل المعاملات الإلكترونية على زيادة دقة إيصال التعليمات للموظفين.	8.35	83.52	17.52	*0.000	6
.10	تطبيق المعاملات الإلكترونية يقلل من معدلات الأخطاء أثناء تقديم الخدمات.	8.03	80.34	12.75	*0.000	9
.11	يساعد تطبيق المعاملات الإلكترونية في تحسين تنسيق المهام بين الموظفين.	8.07	80.68	15.66	*0.000	8
.12	توفر الوزارة للفئات المستفيدة إمكانية أداء ومتابعة المعاملات الإلكترونية عن بعد.	7.92	79.20	10.62	*0.000	10
.13	يتوفر في الوزارة دليل لقواعد الممارسة الصحيحة للتطبيقات والمعاملات الإلكترونية.	6.44	64.37	1.84	*0.035	13
	جميع فقرات المحور معاً	8.16	81.56	22.11	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (20) يمكن استخلاص ما يلي:

1) احتلت الفرة الأولى وهي: "**تساعد المعاملات الإلكترونية في سرعة إنجاز العمل**" المرتبة الأولى وكان المتوسط الحسابي لها يساوي 8.97 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 89.09%، قيمة الاختبار 20.70، وأن القيمة الاحتمالية (Sig < 0.05) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة جداً.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى شعور الموظفين وادراكهم بأن استخدام المعاملات الإلكترونية في تقديم الخدمات يساعد في سرعة إنجاز العمل. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عمار، 2009) ومع دراسة (سرور، 2011) في أن الخدمة الإلكترونية توفر الوقت والجهد.

2) احتلت الفقرة الخامسة وهي: "**تقلل المعاملات الإلكترونية من تكاليف العمل اليومي (الورق، نقل البريد، عدد الموظفين)**" المرتبة الثانية وكان المتوسط الحسابي لها يساوي 8.91 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 89.66%، قيمة الاختبار 22.68، وأن القيمة الاحتمالية (Sig < 0.05) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة جداً.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق المعاملات الإلكترونية يعمل تقليل تكاليف العمل المادية والبشرية من حيث كمية الورق المستخدمة وعدد الموارد البشرية اللازمة لانجاز المعاملات والمهام، كما يقلص من عملية نقل البريد والمراسلات بين الدوائر ويقلل من استهلاك الاجهزة المكتبية، ويرى الباحث ومن خلال عمله واطلاعه بأن وجود نظام لادارة المراسلات بشكل إلكتروني ساعد بشكل كبير جداً في هذه النتيجة.

3) احتلت الفقرة الثالثة عشر وهي: "**يتوفر في الوزارة دليل لقواعد الممارسة الصحيحة للتطبيقات والمعاملات الإلكترونية**" المرتبة الثالثة عشر والأخيرة وكان المتوسط الحسابي يساوي 6.44 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 64.37%، قيمة الاختبار 1.84، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.035 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة مقبولة.

ويرى الباحث أن نسبة الموافقة متدنية بالنسبة لأهمية هذه الفقرة، حيث أن وجود دليل لقواعد الممارسة الصحيحة للتطبيقات والمعاملات الإلكترونية له أهمية كبيرة في إرشاد الموظفين حول كيفية استخدم المعاملات الإلكترونية بطريقة صحيحة وسليمة وسيقلل من معدل الأخطاء وسيحد من تقديم الدعم الفني للمستخدمين.

4) بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 8.16، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 81.56%، قيمة الاختبار 22.11، وأن القيمة الاحتمالية ($Sig < 0.05$) لذلك يعتبر محور "**دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي**" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا المحور يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المحور.

وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على أن استخدام وتطبيق المعاملات الإلكترونية على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي للموظفين.

ويعزو الباحث هذه النتائج إلى إدراك الموظفين من خلال تقديمهم للخدمات الحكومية عن طريق المعاملات الإلكترونية لدورها وأثرها الملموس في سرعة الإنجاز وزيادة معدلات العمل وتقليل الأخطاء وتنظيم الاعمال وتقليل التكلفة وسرعة ودقة ايصال التعليمات للموظفين، وهذا كله يعزز من كفاءة وفاعلية الأداء الوظيفي للموظفين.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (كساب، 2008) في أن تطبيق إدارة الوثائق الإلكترونية سيزيد من السرعة والدقة وسيقلل من تلف وإهلاك الملفات، ودراسة (عبدالله، 2006) بأن تطبيق الحكومة الإلكترونية يساهم في رفع كفاءة العمليات، ودراسة (عمار، 2009) بأن الاعتماد على الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة، ودراسة (ويلكينسون، 2007) بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساعد في زيادة الكفاءة والفاعلية، واتفقت أيضاً مع دراسة (الطعامنة، 2004) بأن تطبيق الحكومة الإلكترونية يساعد في زيادة فاعلية وكفاءة المنظمات العامة، كما أتفقت مع دراسة (القحطاني، 2006) بأن الإدارة الإلكترونية تساعد في زيادة كفاءة العمل الإداري.

ج- تحليل فقرات المحور الثالث "دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية الحكومية"

يحتوي محور "**دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية الحكومية**" على 10 فقرات وقد استهدف الباحث من خلال تلك الفقرات التعرف إلى العلاقة بين استخدام المعاملات الإلكترونية وزيادة الفافية في الخدمات الحكومية، ويبين جدول (21) إجابات أفراد العينة مرتبة حسب أهميتها وفقا للمتوسط الحسابي والوزن النسبي، والتي تعبر عن دور استخدام وتطبيق المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية في القطاع الحكومي، بحيث أنه كلما زادت قيمة المتوسط الحسابي تزداد درجة الموافقة وتزداد الأهمية. حيث تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الإستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (21).

جدول (21): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات محور "دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية الحكومية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الرتبة
.1	تتبنى الإدارة العليا في الوزارة سياسات واضحة نحو تعزيز الشفافية.	6.86	68.64	3.78	*0.000	7
.2	تتضمن الخطط الاستراتيجية والتشغيلية أهدافاً وبرامج تحقق الشفافية.	6.82	68.18	3.68	*0.000	9
.3	يتم نشر متطلبات الحصول على الخدمات والقواعد واللوائح الخاصة بكل خدمة.	6.85	68.51	4.13	*0.000	8
.4	يتم إعطاء المواطنين إمكانية تتبع حالة طلباتهم عبر بوابة الخدمات الإلكترونية من خلال شبكة الإنترنت.	7.34	73.41	5.81	*0.000	4
.5	توفر الوزارة عبر بوابة الخدمات الإلكترونية بيانات الإتصال لمندوبي الدعم الفني للخدمات الإلكترونية.	7.51	75.11	7.15	*0.000	2
.6	يتم ارسال اشعارات إلكترونية (بريد إلكتروني – رسالة قصيرة) للمقدمي طلبات الخدمات حول حالات الطلبات.	7.47	74.66	6.55	*0.000	3
.7	تحرص الوزارة على استقبال شكاوى ومقترحات المستفيدين من الخدمات الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني.	7.75	77.50	8.25	*0.000	1
.8	تسعى الوزارة للحصول على التغذية الراجعة من المستفيدين.	7.06	70.57	4.46	*0.000	5
.9	تلتزم الوزارة باعلام المستفدين عن أية تغييرات متوقعة على الخدمات المقدمة إلكترونياً.	6.70	67.05	3.07	*0.001	10
10	توفر الوزارة إمكانية الوصول إلى المعاملات الإلكترونية من خلال تطبيقات الهواتف الذكية.	6.95	69.53	3.99	*0.000	6
	جميع فقرات المحور معاً	7.13	71.33	6.62	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (21) يمكن استخلاص ما يلي:

1) احتلت الفقرة السابعة وهي: "**تحرص الوزارة على استقبال شكاوى ومقترحات المستفيدين من الخدمات الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني**" المرتبة الأولى وكان المتوسط الحسابي يساوي 7.75 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 77.50%، قيمة الاختبار 8.25،

وأن القيمة الاحتمالية (Sig < 0.05) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى وجود نظام محوسب لاستقبال شكاوي واستفسارات المواطنين عبر الموقع الالكتروني للوزارة، حيث تتابع جهة مختصة استقبال هذه الاستفسارات والشكاوي وتقوم بمعالجتها أو تحويلها إلى جهات الإختصاص في الوزارة، ثم تقوم بالرد على المواطنين عبر البريد الإلكتروني للمواطن أو من خلال الاتصال عبر الهاتف.

2) احتلت الفقرة التاسعة وهي: "**تلتزم الوزارة بإعلام المستفيدين عن أي تغييرات متوقعة على الخدمات المقدمة إلكترونياً**" المرتبة العاشرة والأخيرة وكان المتوسط الحسابي يساوي 6.70 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 67.05%، قيمة الاختبار 3.07، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.001 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة مقبولة.

ويرى الباحث أن نسبة الموافقة متوسطة بالنسبة لأهمية هذه الفقرة، نظراً لأهمية إعلام المستفيدين عن أي تغيرات متوقعة على الخدمات المقدمة إلكترونياً وضرورة التوضيح لهم عن أي تعليمات جديدة، ومن خلال عمل وإطلاع الباحث داخل الوزارة فإنه لا يتوفر نظام يتم من خلال اعلام المستفيدين عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة إلا في نطاق محدود لا يرتقى إلى نظام متكامل يغطي التطبيقات والخدمات المقدمة كافة بشكل إلكتروني بحيث يقوم بتنبيه وإعلام المستفيدين عن اي تغيرات متوقعة.

3) بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 7.13، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 71.33%، قيمة الاختبار 6.62، وأن القيمة الاحتمالية (Sig < 0.05) لذلك يعتبر محور "**دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية الحكومية**" دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا المحور يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المحور.

ويرى الباحث من خلال هذه النتائج أن هناك موافقة بدرجة جيدة من قبل أفراد العينة على أن استخدام وتطبيق المعاملات الإلكترونية يعزز الشفافية في القطاع الحكومي.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن عدم التزام الوزارة بالشكل المطلوب بإعلام المستفدين عن أية تغييرات متوقعة على الخدمات المقدمة إلكترونياً، بالاضافة إلى أن تزويد المستفيدين حول متطلبات الحصول على الخدمات والقواعد واللوائح الخاصة بكل خدمة لا يتم بالقدر الكافي. كما تشير النتائج

إلى عدم شعور الموظفين بتبني الإدارة العليا لسياسات واضحة تعزز الشفافية، كما تتضمن الخطط الاستراتيجية والتشغيلة للوزارة أهدافاً وبرامج تحقق الشفافية لكن ليس كافياً.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (كساب، 2008) في أن النظام الإلكتروني يعزز الشفافية، كما اتفقت مع دراسة (حويل، 2009) بأن الإدارة الإلكترونية تساهم في تعزيز الشفافية داخل الجامعات.

كما توافقت النتائج مع دراسة (الرفاعي، 2010) بأن الإدارة الإلكترونية تمكن من زيادة الشفافية التي تمكن المواطن من الوصول إلى المعلومات التي يحتاجها دون وسطاء، وسهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بملفه. وجاءت أيضاً متوافقة مع دراسة (الهادي، 2006) بوجود علاقة إيجابية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وتعزيز الشفافية في المعلومات وبناء ثقة الجمهور مع الدوائر الحكومية.

د- تحليل فقرات المحور الرابع "دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية"

يحتوي محور "**دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية**" على 12 فقرة وقد استهدف الباحث من خلال تلك الفقرات التعرف إلى العلاقة بين استخدام المعاملات الإلكترونية وزيادة جودة الخدمات الحكومية، ويبين جدول (22) إجابات أفراد العينة مرتبة حسب أهميتها وفقا للمتوسط الحسابي والوزن النسبي، والتي تعبر عن دور استخدام وتطبيق المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات التي يقدمها القطاع الحكومي، بحيث أنه كلما زادت قيمة المتوسط الحسابي تزداد درجة الموافقة وتزداد الأهمية. تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الإستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (22).

جدول (22): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات محور "دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الرتبة
.1	تساعد المعاملات الإلكترونية على تقليل وقت تقديم طلبات الحصول على الخدمات المقدمة (وقت التقديم).	8.55	85.45	20.88	*0.000	1
.2	يتم تسليم الخدمة المقدمة من خلال المعاملات الإلكترونية للجمهور في الموعد المحدد (دقة التسليم)	7.78	77.84	12.23	*0.000	5
.3	تعمل المعاملات الإلكترونية على إنجاز جميع جوانب الخدمة بشكل كامل (الإتمام).	7.88	78.75	14.88	*0.000	4
.4	تسلم نفس الخدمات من خلال المعاملات الإلكترونية بنفس النمط للزبون (التناسق).	7.64	76.36	9.87	*0.000	7
.5	تتوفر إمكانية الحصول على الخدمة من خلال المعاملات الإلكترونية بشكل سهل ويسير (سهولة المنال).	7.60	76.02	9.79	*0.000	9
.6	يتم انجاز الخدمة من خلال المعاملات الإلكترونية بصورة صحيحة منذ العملية الأولي(الدقة).	7.76	77.61	12.18	*0.000	6
.7	تعمل المعاملات الإلكترونية على زيادة التفاعل مع الجمهور لحل المشاكل غير المتوقعة والاستعداد لتقديم الخدمة (الإستجابة).	7.48	74.77	9.97	*0.000	11
.8	تساعد المعاملات الإلكترونية في تقليل الجهد لفهم حاجات الجمهور وتحديد أولوياتهم (الفهم).	7.49	74.89	7.93	*0.000	10
.9	تزيد المعاملات الإلكترونية من رضى الجمهور على عمل الوزارة (الرضى).	7.63	76.25	9.13	*0.000	8
10	تغطي المعاملات الإلكترونية كافة احتياجات الجمهور من الخدمات المقدمة من الوزارة.	7.08	70.80	6.31	*0.000	12
11	تقلل المعاملات الإلكترونية من إزدحام الجمهور في طوابير للحصول على الخدمات.	8.24	82.39	13.58	*0.000	2
12	يستفيد الجمهور من الخدمات الإلكترونية (عن بعد) من خلال شبكة الانترنت.	8.02	80.23	10.00	*0.000	3
	جميع فقرات المحور معاً	7.76	77.61	16.27	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (22) يمكن استخلاص ما يلي:

1) احتلت الفقرة الأولى وهي: "**تساعد المعاملات الإلكترونية على تقليل وقت تقديم طلبات الحصول على الخدمات المقدمة (وقت التقديم)**" المرتبة الإولى وكان المتوسط الحسابي يساوي 8.55 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 85.45%، قيمة الاختبار 20.88، وأن القيمة الاحتمالية (Sig < 0.05) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة جداً.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى ادراك الموظفين عن طريق ممارستهم للمعاملات الإلكترونية ومعرفتهم لأثر استخدامها ومدى مساهمتها في تقليل وقت تقديم طلبات الحصول على الخدمات المقدمة.

2) احتلت الفقرة العاشرة وهي: "**تغطي المعاملات الإلكترونية كافة احتياجات الجمهور من الخدمات المقدمة من الوزارة**" المرتبة الثانية عشر والأخيرة وكان المتوسط الحسابي يساوي 7.08 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 70.80%، قيمة الاختبار 6.31، وأن القيمة الاحتمالية (Sig < 0.05) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة جيدة.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى وجود مجموعة كبيرة من الخدمات داخل الوزارة تخص الجمهور مثل (خدمات بنك البريد، والطرود البريدية، وخدمة حجب المواقع اللاخلاقية– أخرى) وخدمات تقدم للشركات والقطاع الخاص مثل (خدمات ترخيص شركات الاتصالات، وخدمة محطات شبكات المحمول، وخدمة الطيف الترددي، وترخيص المحطات الإذاعية، أخرى) وخدمات خاصة بالقطاع الحكومي مثل (خدمات الموظفين، والمراسلات الإدارية، وإدارة الرسائل القصيرة، وكفالة فواتير الهواتف المحمولة الحكومية – أخرى) يتم تقديمها وتوفيرها بشكل إلكتروني، لكن الوزارة لم تصل بعد إلى تحويل كافة المعاملات والخدمات إلى معاملات إلكترونية. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (سرور، 2011) بأن البنك يوفر خدمات الكترونية باشكال مختلفة تعزز من ثقة ورضى العملاء.

3) بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 7.76، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 77.61%، قيمة الاختبار 16.27، وأن القيمة الاحتمالية (Sig < 0.05) لذلك يعتبر محور "**دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية**" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الإستجابة لهذا المحور يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المحور.

ويرى الباحث من خلال هذه النتائج أن هناك موافقة بدرجة جيدة من قبل أفراد العينة على أن استخدام وتطبيق المعاملات الإلكترونية يساعد في زيادة جودة الخدمات الحكومية.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن تطوير وتنفيذ المعاملات الإلكترونية راعى معايير جودة الخدمات من حيث سهولة التقديم، ودقة التسليم، وسهولة المنال، والإستجابة السريعة، والتناسق، والدقة، والاتمام، ورضا الجمهور. بالاضافة إلى شعور الموظفين وادراكهم بدرجة جيدة لدور المعاملات الإلكترونية في تجويد الخدمة العمومية ومدى تحقق هذه المعايير فيها. ويرى الباحث أن عدم تغطية المعاملات الإلكترونية لكافة احتياجات الجمهور من الخدمات المقدمة في الوزارة كان سبباً في هذه النتيجة الجيدة نسبياً والغير مرتفعة.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الاغا، 2012) والتي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجة جودة الخدمة المقدمة، كما اتفقت مع دراسة (مكاوي، 2010) من حيث وجود أثر ايجابي لتطبيق الإدارة الإلكترونية على تطور الأداء من حيث الأبعاد المتعلقة بالجودة، واتفقت مع دراسة (حويل، 2009) بأن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحقيق جودة أداء الجامعة لوظائفها المختلفة، ومع دراسة (الطعامنة، 2004) في دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق مرامي وأهداف إدارة الجودة الشاملة.

رابعاً: اختبار فرضيات الدراسة

اختبار الفرضيات حول العلاقة بين متغيرين من متغيرات الدراسة " الفرضية الأولى"

الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

إذا كانت Sig.(P-value) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha > 0.05$ فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة، أما إذا كانت Sig.(P-value) أقل من مستوى الدلالة $\alpha < 0.05$ فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

الفرضية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وتطوير الأداء الإداري الحكومي.

يبين جدول (23) أن معامل الارتباط يساوي 0.701، وأن القيمة الاحتمالية ($Sig < 0.05$) وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وتطوير الأداء الإداري الحكومي عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

ويعزو الباحث ذلك إلى الدور المهم لتطبيق المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الحكومي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور والفئات المستفيدة الاخرى ورفع درجة الكفاءة والفاعلية في الأعمال الحكومية وتعزيز الشفافية في نشر المعلومات والبيانات المتعلقة بالخدمات. بالإضافة إلى إدراك الموظفين العاميلن في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لهذا الدور المهم ومن خلال الممارسة الفعلية لهذه التطبيقات والخدمات الإلكترونية وهو ما تبين من نتائج الاستبيان الذي قاس تطور الأداء داخل الوزارة من خلال الابعاد الثلاثة المتعلقة بالكفاءة والفاعلية والشفافية وجودة الخدمات.

واتفقت هذه النتائج مع العديد من الدراسات حيث اتفقت مع دراسة (عمار، 2009) بأن الإعتماد على الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة، ومع دراسة (الرفاعي، 2010) من حيث أن الإدارة الإلكترونية تمكن من تسهيل بعض من مساعي الجودة وطرقها، والشفافية التي تتيحها، ومع دراسة (عبدالله، 2006) بأن تطبيق الحكومة الإلكترونية يساهم في رفع كفاءة العمليات، كما اتفقت مع دراسة و(ويلكينسون، 2007) بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات يساعد في زيادة الكفاءة والفاعلية، واتفقت كذلك مع دراسة (مكاوي، 2010) بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية يعزز من معايير الجودة، ودراسة (الهادي، 2006) بوجود علاقة ايجابية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وتعزيز الشفافية في

المعلومات، ودراسة (القحطاني، 2006) بان الإدارة الإلكترونية تساعد في زيادة كفاءة العمل الإداري، ودراسة (حويل، 2009) بأن الإدارة الإلكترونية تساهم في التحسين المستمر لأداء الجامعة لوظائفها المالية والإدارية.

جدول (23): معامل الارتباط بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وتطوير الأداء الإداري الحكومي

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية(Sig.)
هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وتطوير الأداء الإداري الحكومي.	0.701	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

وتتفرع منها الفرضيات التالية:

1. **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وزيادة الكفاءة والفاعلية.**

يبين جدول (24) أن معامل الارتباط يساوي 0.747، وأن القيمة الاحتمالية ($Sig < 0.05$) وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وزيادة الكفاءة والفاعلية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (24): معامل الارتباط بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وزيادة الكفاءة والفاعلية

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية(Sig.)
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وزيادة الكفاءة والفاعلية.	0.747	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

2. **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق المعاملات الإلكترونية والشفافية.**

يبين جدول (25) أن معامل الارتباط يساوي 0.756، وأن القيمة الاحتمالية ($Sig < 0.05$) وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعاملات الإلكترونية والشفافية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (25): معامل الارتباط بين تطبيق المعاملات الإلكترونية والشفافية

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية(Sig.)
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق المعاملات الإلكترونية والشفافية.	0.756	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وزيادة جودة الخدمات الحكومية.

يبين جدول (26) أن معامل الارتباط يساوي 0.567، وأن القيمة الاحتمالية ($Sig < 0.05$) وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وزيادة جودة الخدمات الحكومية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$).

جدول (26): معامل الارتباط بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وزيادة جودة الخدمات الحكومية

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية(Sig.)
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وزيادة جودة الخدمات الحكومية.	0.567	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

الفرضية الثانية : هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات آراء المبحوثين حول دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري في وزارة الاتصالات تعزى إلى المتغيرات التالية (الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والمجال الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي).

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

1) هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات آراء المبحوثين حول دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري في وزارة الاتصالات تعزى إلى الجنس.

من النتائج الموضحة في جدول (27) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار"T" لعينتين مستقلتين أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المحاور والمحاور مجتمعة معا، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المحاور والمحاور مجتمعة معا تعزى إلى الجنس.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن استخدمات تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها لا تتطلب مزايا أو قدرات مرتبطة بجنس معين، ويتساوي الجنسين في إمكانية استخدامهم للمعاملات الإلكترونية وفهمهم لدورها في تطوير العمل داخل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

جدول (27): نتائج اختبار"T" لعينتين مستقلتين – الجنس

المحور	المتوسطات		قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	ذكر ع(71)	أنثى ع(17)		
واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	7.01	7.50	-1.339	0.184
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي.	8.09	8.43	-1.355	0.179
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية الحكومية.	7.08	7.36	-0.644	0.521
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية.	7.69	8.05	-1.325	0.189
جميع المحاور معا	7.45	7.84	-1.337	0.185

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

2) هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات آراء المبحوثين حول دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري في وزارة الاتصالات تعزى إلى الفئة العمرية.

من النتائج الموضحة في جدول (28) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار"T" لعينتين مستقلتين أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المحاور والمحاور مجتمعة معاً، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المحاور والمحاور مجتمعة معا تعزى إلى الفئة العمرية.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن العمر ليس محدداً في استخدام وتطبيق المعاملات الإلكترونية عندما يتم الأخذ بعين الاعتبار التأهيل والتدريب على كيفية استخدام المعاملات الإلكترونية، بالإضافة إلى أن فئة الشباب في عينة الدراسة مثلت 80% وهي الفئة الأكثر استخداماً لوسائل التكنولوجيا حسب الاحصائيات الرسمية لجهاز **الإحصاء المركزي الفلسطيني لعام 2013.**

مع الإشارة الى أنه تم دمج الفئات الى مجموعتين (35 سنة فأقل، وأكبر من 35 سنة)، وذلك لأنه من الخطأ إحصائياً المقارنة بين أعداد قليلة وأعداد كبيرة بين المجموعات.

جدول (28): نتائج اختبار "T" لعينتين مستقلتين – الفئة العمرية

المحور	المتوسطات		قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	35 سنة فأقل ع(71)	أكبر من 35 سنة ع(17)		
واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	7.06	7.32	-0.716	0.476
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي.	8.15	8.17	-0.077	0.939
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية الحكومية.	7.10	7.26	-0.375	0.708
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية.	7.83	7.48	1.274	0.206
جميع المحاور معا	7.52	7.56	-0.137	0.891

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

3) **هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات آراء المبحوثين حول دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري في وزارة الاتصالات تعزى إلى المؤهل العلمي.**

من النتائج الموضحة في جدول (29) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار"التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المحاور والمحاور مجتمعة معا، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المحاور والمحاور مجتمعة معا تعزى إلى المؤهل العلمي.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن أفراد الدراسة وبغض النظر عن مؤهلات العلمية تتوفر لديها المعرفة الكاملة بأهمية تكنولوجيا المعلومات وتتوفر لديهم رؤيا متشابهة حول تطبيق المعاملات الإلكترونية ودورها في تطوير العمل داخل الوزارة بالإضافة إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة لديهم مؤهل علمي جامعي (بكالوريوس فما فوق) وهو ما مثل نسبته 90% من أفراد العينة.

جدول (29): نتائج اختبار "التباين الأحادي" – المؤهل العلمي

المحور	المتوسطات			قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	دبلوم فما دون ع(9)	بكالوريوس ع(62)	دراسات عليا ع(17)		
واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	7.64	7.13	6.73	1.413	0.249
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي.	8.08	8.23	7.94	0.711	0.494
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية الحكومية.	7.63	7.18	6.69	1.122	0.330
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية.	7.75	7.80	7.63	0.188	0.829
جميع المحاور معا	7.77	7.57	7.23	0.951	0.391

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

مع الإشارة الى أنه تم دمج فئة "الماجستير" وعددها (16) مع فئة "الدكتوراه" وعددها (1) لتصبح مجموعة واحدة "دراسات عليا" عددها(13)، وذلك لأنه من الخطأ إحصائياً المقارنة بين أعداد قليلة وأعداد كبيرة بين المجموعات.

4) هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات آراء المبحوثين حول دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري في وزارة الاتصالات تعزى إلى المجال الوظيفي.

من النتائج الموضحة في جدول (30) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار"التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للمحوريين "واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"، و"دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي" وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذين المحوريين تعزى إلى المجال الوظيفي وذلك لصالح الذين مجالهم الوظيفي إداري.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن المجال الوظيفي وطبيعة العمل لها تأثير في تقييم دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية وتكون في صالح الموظفين الذين يمارسون العمل الإداري أكثر من الذين يعملون في أي مجال آخر، وذلك لعلاقة كفاءة وفاعلية العمليات بالجوانب الإدارية، بالإضافة إلى قدرتهم على تقييم واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية نظراً لاستخدامهم لهذه التطبيقات والخدمات الإلكترونية في إنجاز مهامهم الإدارية وتقديم الخدمات للجمهور.

أما بالنسبة لباقي المحاور والمحاور مجتمعة معا فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المحاور والمحاور مجتمعة معا تعزى إلى المجال الوظيفي.

جدول (30): نتائج اختبار "التباين الأحادي" – المجال الوظيفي

المحور	المتوسطات				قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	إداري ع(30)	تكنولوجيا معلومات ع(30)	اتصالات ع(15)	أخرى ع(13)		
واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	7.65	7.02	6.58	6.68	3.126	*0.030
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي.	8.37	8.31	7.53	8.02	3.615	*0.016
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية الحكومية.	7.34	7.23	6.72	6.89	0.620	0.604
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية.	7.57	8.13	7.50	7.66	2.080	0.109
جميع المحاور معا	7.74	7.66	7.06	7.28	1.795	0.154

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

مع الإشارة الى أنه تم دمج فئة "خدمات الجمهور" وعددها (1) مع فئة "أخرى" وعددها (12) لتصبح مجموعة واحدة عددها(13)، وذلك لأنه من الخطأ إحصائياً المقارنة بين أعداد قليلة وأعداد كبيرة بين المجموعات.

5) **هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات آراء المبحوثين حول دور لمعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري في وزارة الاتصالات تعزى إلى عدد سنوات الخبرة.**

من النتائج الموضحة في جدول (31) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار"التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لمحور "واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات" وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المحور تعزى إلى عدد سنوات الخبرة وذلك لصالح الذين سنوات خبرتهم 11 سنة فأكثر.

ويعزو الباحث ذلك إلى أنه كلما زادت سنوات الخبرة كلما كانت ممارسة الأعمال والمهام الوظيفية أكبر وكان مستوى المعرفة بواقع التطبيق للمعاملات الإلكترونية أكبر فكلما زادت معرفة الموظف كلما كان أكثر قدرة على معرفة طبيعة الإمكانات المادية والبشرية والفنية والقانونية اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية ومدى توفرها.

أما بالنسبة لباقي المحاور والمحاور مجتمعة معا فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المحاور والمحاور مجتمعة معا تعزى إلى عدد سنوات الخبرة.

جدول (31): نتائج اختبار "التباين الأحادي" – عدد سنوات الخبرة

المحور	المتوسطات			قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	5 سنوات فأقل ع(24)	من 6-10 سنة ع(45)	11 سنة فأكثر ع(19)		
واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	7.43	6.71	7.64	4.514	*0.014
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي.	8.28	8.02	8.32	0.998	0.373
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية الحكومية.	7.30	6.83	7.64	1.908	0.155
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية.	7.99	7.63	7.77	0.974	0.382
جميع المحاور معا	7.75	7.28	7.84	2.706	0.073

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

مع الإشارة الى أنه تم دمج فئة "11-15 سنة" وعددها (11) مع فئة "16 سنة فأكثر" وعددها (8) لتصبح مجموعة واحدة "11 عام فأكثر" وعددها(19)، وذلك لأنه من الخطأ إحصائياً المقارنة بين أعداد قليلة وأعداد كبيرة بين المجموعات.

6) **هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات آراء المبحوثين حول دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري في وزارة الاتصالات تعزى إلى المسمى الوظيفي.**

من النتائج الموضحة في جدول (32) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار"التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لمحور "دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي" وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المحور تعزى إلى المسمى الوظيفي وذلك لصالح الذين مسماهم الوظيفي مدير دائرة.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن اختلاف المسمى الوظيفي يتبعه اختلاف في المستوى الإداري والذى يزيد من إطلاع الموظف وطبيعة المهام الإدارية المسؤول عنها وعلاقتها بالكفاءة والفاعلية وقدرته على تحديد دور المعاملات الإلكترونية في تطوير العمل وزيادة الكفاءة والفاعلية.

أما بالنسبة لباقي المحاور والمحاور مجتمعة معا فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المحاور والمحاور مجتمعة معا تعزى إلى المسمى الوظيفي.

جدول (32): نتائج اختبار "التباين الأحادي" – المسمى الوظيفي

المحور	المتوسطات				قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	مدير عام ع(4)	مدير دائرة ع(18)	رئيس قسم ع(14)	أخرى ع(52)		
واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	7.84	7.45	6.60	7.07	1.505	0.219
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي.	8.33	8.55	7.55	8.17	3.498	*0.019
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية الحكومية.	7.23	7.65	6.46	7.13	1.466	0.230
دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية.	7.48	8.06	7.36	7.79	1.409	0.246
جميع المحاور معا	7.76	7.90	6.98	7.52	2.109	0.105

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

مع الإشارة الى أنه تم دمج فئة "رئيس شعبة" وعددها (2) مع فئة "أخرى" وعددها (50) لتصبح مجموعة واحدة "أخرى" وعددها(52)، وذلك لأنه الخطأ إحصائياً المقارنة بين أعداد قليلة وأعداد كبيرة بين المجموعات.

لفصل الخامس

النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة

أولاً: نتائج الدراسة من حيث محاور الاستبيان:

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

أ- النتائج المتعلقة بواقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات:

1. تتوفر المتطلبات اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والمتعلقة بالمتطلبات الإدارية والبنية الفنية والموارد المالية والكوادر البشرية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتوفر التطبيقات والأنظمة المحوسبة، بالإضافة إلى طاقم مدرب من العاملين لاستخدام المعاملات الإلكترونية.
2. تعتمد وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات استراتيجيات وسياسات واضحة تعزز التحول نحو المعاملات الإلكترونية وتنشرها الوزارة عبر موقعها الإلكتروني كما يتم متابعة تطبيقها من خلال خطط تنفيذية متكاملة.
3. توجد لدى الوزارة سياسة لضمان سلامة المعلومات وسريتها وخصوصيتها، تم إعدادها واعتمادها من قبل الطواقم المختصصة في الوزارة مع بداية عام 2013م وتم نشرها عبر الموقع الإلكتروني للوزارة بالاضافة إلى تعميها على الدوائر الحكومية كافة.
4. تقوم الوزارة بوضع خطة للتدريب لكنها ليس بالقدر الكافي لتطوير مهارات وقدرات الموظفين اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية.
5. يوجد قصور وضعف في آليات الإعلان عن المعاملات الإلكترونية بشكل مناسب عبر الوسائل التسويقية والإعلانية المختلفة.
6. لا يتوفر في الوزارة نظام خاص بالدفع الإلكتروني لتسهيل تقديم المعاملات التي تحتاج إلى رسوم مالية.
7. وجود قصور في توجيه الوزارة للباحثين لاختيار المواضيع التي تهم الوزارة وقلة في الإستفادة من نتائج الدراسات والأبحاث العلمية.

ب- النتائج المتعلقة بدور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي:

1. أظهرت الدراسة أن تطبيق المعاملات الإلكترونية يعمل على زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء داخل الوزارة من خلال:
   - سرعة إنجاز العمل.
   - رفع معدلات أداء الموظفين.
   - التغلب على العقبات.
   - تنظيم العمل اليومي للموظفين.
   - التقليل من جهد الموظفين في انجاز المهام والخدمات الحكومية.
   - المساعدة في تحديد مسئوليات واضحة للموظفين.
   - سرعة إيصال التعليمات للموظفين وزيادة دقتها.
   - التقليل من معدلات الأخطاء أثناء تقديم الخدمات.
   - تحسين تنسيق المهام بين الموظفين.
   - امكانية أداء ومتابعة المعاملات الإلكترونية عن بعد.
2. تطبيق المعاملات الإلكترونية يعمل على تقليل تكاليف العمل المادية والبشرية من حيث كمية الورق المستخدمة وعدد الموارد البشرية اللازمة ويقلص من عملية نقل البريد والمراسلات بين الدوائر ويقلل من استهلاك الأجهزة المكتبية.
3. يتوفر في الوزارة دليل لقواعد الممارسة الصحيحة للتطبيقات والمعاملات الإلكترونية بدرجة متوسطة بحيث لا تغطي كافة التطبيقات والخدمات الإلكترونية.

ج- النتائج المتعلقة بدور المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية الحكومية:

1. هناك موافقة بدرجة جيدة من قبل أفراد العينة على أن استخدام وتطبيق المعاملات الإلكترونية يعزز الشفافية في القطاع الحكومي.
2. عدم التزام الوزارة بالشكل المطلوب بإعلام المستفدين عن أي تغييرات متوقعة على الخدمات المقدمة إلكترونياً.
3. يتم تزويد المستفيدين بمعلومات حول متطلبات الحصول على الخدمات والقواعد واللوائح الخاصة بكل خدمة لكن ليس بالقدر الكافي.
4. أظهرت الدراسة عدم شعور الموظفين بتبني الإدارة العليا لسياسات واضحة تعزز الشفافية.

د- النتائج المتعلقة بدور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية:

1. أظهرت الدراسة وجود موافقة من قبل أفراد العينة على أن استخدام وتطبيق المعاملات الإلكترونية يساعد في زيادة جودة الخدمات الحكومية من خلال:
   - تقليل وقت تقديم طلبات الحصول على الخدمات المقدمة (وقت التقديم).
   - تسليم الخدمة للجمهور في الموعد المحدد (دقة التسليم).
   - إنجاز جميع جوانب الخدمة بشكل كامل (الإتمام).
   - تسليم الخدمات بنفس النمط للزبون (التناسق).
   - الحصول على الخدمة بشكل سهل ويسير (سهولة المنال).
   - إنجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ العملية الأولي (الدقة).
   - زيادة التفاعل مع الجمهور لحل المشاكل غير المتوقعة والاستعداد لتقديم الخدمة (الإستجابة).
   - تقليل الجهد لفهم حاجات الجمهور وتحديد أولوياتهم (الفهم).
   - زيادة رضى الجمهور على عمل الوزارة (الرضى).
   - تقليل من إزدحام الجمهور في طوابير للحصول على الخدمات.
2. تغطي المعاملات الإلكترونية احتياجات الجمهور من الخدمات المقدمة من الوزارة بدرجة جيدة ولكن لم تصل بعد إلى تحويل المعاملات والخدمات كافة إلى معاملات إلكترونية.

ثانياً: النتائج من حيث فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وتطوير الأداء الحكومي.

1. أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وتطوير الأداء الحكومي عند مستوى دلالة إحصائية (α =0.05).
2. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وزيادة الكفاءة والفاعلية عند مستوى دلالة إحصائية (α =0.05).
3. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعاملات الإلكترونية والشفافية عند مستوى دلالة إحصائية (α =0.05).
4. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وزيادة جودة الخدمات الحكومية عند مستوى دلالة إحصائية (α =0.05).

الفرضية الثانية : هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات آراء المبحوثين حول دور المعاملات الإلكترونية في تطوير العمل في وزارة الاتصالات تعزى إلى المتغيرات التالية (الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والمجال الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي).

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المحاور والمحاور مجتمعة معا تعزى إلى الجنس.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المحاور والمحاور مجتمعة معا تعزى إلى الفئة العمرية.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المحاور والمحاور مجتمعة معا تعزى إلى المؤهل العلمي.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول "واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"، و"دور المعاملات الإلكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي" تعزى إلى المجال الوظيفي وذلك لصالح الذين مجالهم الوظيفي إداري.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول "واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات" تعزى إلى عدد سنوات الخبرة وذلك لصالح الذين سنوات خبرتهم 11 سنة فأكثر.

توصيات الدراسة

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

أ- التوصيات المتعلقة بواقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات:

1. تعزيز وتطوير مهارات وقدرات الموظفين اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية من خلال خطة للتدريب بحث تغطي موظفي تكنولوجيا المعلومات وتشمل مجالات (أمن المعلومات، وادارة قواعد البيانات، فحص التطبيقات والخدمات الإلكترونية) بالإضافة الى الدورات الخاصة بالموظفين الإداريين وتشمل مجالات (قيادة الحاسوب، والبرامج المكتبية)
1. ضرورة الاعتماد في الوظائف التكنولوجية على تعينات الفترات القصيرة (short term) مع مراعاة اختيار أصحاب الكفاءة وذلك بسبب التطور السريع في الأدوات والانظمة التكنولوجية وعدم ضمان استجابة الموارد البشرية الحالية لاستخدام هذه الادوات والتقنيات الجديدة.
2. وضع آليات مناسبة للإعلان عن المعاملات الإلكترونية عبر الوسائل التسويقية والإعلانية المختلفة على أن يتم ذلك من خلال:
   - الإذاعة وتلفزيون
   - الإعلانات عامة
   - المنشورات التعريفية والمطويات
   - المواقع الكترونية
   - الرسائل القصيرة
   - الندوات وورش العمل
3. تخصيص أماكن لتقديم المعاملات الإلكترونية تتبع للوزارة ويتوفر فيها أجهزة حاسوب وخدمة إنترنت ودعم فني متخصص.
4. ضرورة العمل على توفير نظام خاص بالدفع الإلكتروني أو الإستفادة من الخدمات البنكية الإلكترونية المتوفرة وذلك من أجل تسهيل تقديم المعاملات التي تحتاج إلى رسوم مالية.
5. تعزيز أمن المعلومات والعمل على استخدم تقنيات مناسبة للتأكد من سلامة المعاملات الإلكترونية من التزوير والتلاعب.
6. توعية الجمهور بأمن المعلومات من خلال الوسائل الإعلانية (برامج إذاعية، ونشرات توعوية، والمطويات) وعقد ورش عمل وندوات للفئات المختلفة بالتعاون مع القطاع الأكاديمي والقطاع الأهلي.

7. ضرورة استخدام قانون المعاملات الإلكترونية(2013) وتطبيقه في المعاملات الإلكترونية مع إلتزام الوزارة بالاعتراف بتوقيع المستفيدين إلكترونياً عند الحصول على الخدمات الإلكترونية.
8. العمل على توفير بيئة فنية بديلة تعمل في حالة الطوارئ وذلك لضمان استمرار تقديم الخدمات الإلكترونية.
9. ضرورة العمل على توجيه الباحثين سواءً من الموظفين داخل الوزارة أو من خارجها لاختيار المواضيع التي تهم الوزارة والعمل على الإستفادة من نتائج الدراسات والأخذ بالتوصيات.

ب-التوصيات المتعلقة بدور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الحكومي:

أولاً: زيادة الكفاءة والفاعلية

1. ضرورة توفير دليل لقواعد الممارسة الصحيحة لكافة التطبيقات والمعاملات الإلكترونية وذلك لأهميته في إرشاد الموظفين حول كيفية استخدم المعاملات الإلكترونية بطريقة صحيحة وسليمة مما سيقلل من من معدل الأخطاء وسيحد من تقديم الدعم الفني للمستخدمين.

ثانياً: تعزيز الشفافية

1. العمل على إيجاد آليات لإعلام المستفدين عن أية تغييرات متوقعة على الخدمات المقدمة إلكترونياً.
2. ضرورة تبني الإدارة العليا في الوزارة لسياسات واضحة لتعزيز الشفافية، بالإضافة لتضيمن الخطط التنفيذية والتشغيلية للوزارة أهدافاً وبرامج تحقق الشفافية.
3. تزويد المستفيدين بمعلومات حول متطلبات الحصول على الخدمات والقواعد واللوائح الخاصة بكل خدمة وبشكل متكامل يغطي كافة البيانات الخاصة بالخدمة وذلك عبر الموقع الإلكتروني وبوابة الخدمات الإلكترونية الحكومية.
4. العمل على توفر إمكانية الوصول إلى المعاملات الإلكترونية من خلال تطبيقات الهواتف الذكية وذلك للتسهيل على الجمهور متابعة معاملاتهم.
5. ضرورة سعى الوزارة للحصول على التغذية الراجعة من الجمهور والجهات المستفيدة والعمل على دراستها واجراء ما يلزم من تعديلات أو تحديثات على الخدمات المقدمة إلكترونياً.

ثالثاً: جودة الخدمات الحكومية

1. العمل على استكمال التحول نحو المعاملات الإلكترونية في كافة الخدمات التي تقدمها الوزارة بحيث تغطي كافة احتياجات الجمهور والجهات المستفيدة وضرورة تحديد الأولوية في التطوير.
2. توفير آليات تفاعلية مع الجمهور لحل المشاكل غير المتوقعة من خلال خدمات الدعم الفني المباشر والمحادثات الفورية للإجابة عن أي استفسارات أو تساؤلات وذلك لضمان الإستجابة الدائمة في تقديم الخدمات.

دراسات مقترحة:

1. الثقافة التكنولوجية ودورها في إنجاح تطبيق المعاملات الإلكترونية.
2. دور الموارد البشرية المؤهلة في تطبيق مشروعات الحكومة الإلكترونية.
3. نموذج مقترح لتعزيز أمن المعلومات في تطبيق المعاملات الإلكترونية في القطاع الحكومي.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. الكتب العربية:

ادريس، ثابت. (2001). **الحديث في الإدارة العامة**. الاسكندرية: الدار الجامعية.

اسماعيل، محمد. (2010). **الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية**، مصر: العربي للنشر والتوزيع.

الأشعري، أحمد. (2007). **الوجيز في طرق البحث العلمي**. جدة: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.

الأعرجي، عاصم؛ وآخرون. (1982). **نظريات التطوير الإداري**. العراق: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة– أمان. (2007). **مبادئ مدونات السلوك مقدمة للعاملين في القطاع الإعلامي**. رام الله.

البكري، سونيا محمد. (2002). **الجودة الكلية**. الإسكندرية: الدار الجامعية.

الجرجاوي، زياد. (2010). **القواعد المنهجية لبناء الاستبيان. (ط2)**. فلسطين: مطبعة أبناء الجراح.

الجيوسي، محمد؛ وجاد الله، جميلة. (2000). **الإدارة علم وتطبيق. (ط1)**. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعه.

الحمداني، موفق. (2006). **مناهج البحث العلمي**. عمان: مؤسسة الوراق للنشر.

الخمايسة، صدام. (2013). **الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري**. الاردن: دار عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.

الرقب، إبراهيم. (2010). **الحكومة الإلكترونية**. الاردن: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.

السالمي، علاء. (2006). **الإدارة الإلكترونية**. عمان: دار وائل للنشر.

السقاف، حامد. (2001). **قياس الجودة في الشركات الخدمية**. السعودية: مطبعة الشباب.

العبود، فهد. (2005). **الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ. (ط2)**. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

العتيبي، صبحي. (2005). **تطور الفكر والأساليب في الإدارة. (ط1)**. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

الفيلالى، عصام. (2010). **التخطيط الاستراتيجي للدول**. السعودية: مركز الدراسات الاستراتيجية، جامعة الملك عبد العزيز.

الكبيسي، خضير.(2010). **التدريب الإداري والأمني: رؤية معاصرة للقرن الحادي والعشرين**، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

اللوزي، موسى. (1999). **التطوير التنظيمي:أساسيات ومفاهيم حديثة**. عمان: دار وائل للنشر.

المدهون، نافذ. (2013). **ادارة الحكم الرشيد وتطبيقاتها في فلسطين**. غزة.

الهوش، أبو بكر. (2006). **الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق**. القاهرة: مجموعة النيل العربية للنشر.

إدريس، ثابت. (2005). **نظم معلومات إداريه في المنظمات المعاصره**. الاسكندريه: الدار الجامعية.

أحمد، عوض؛ وحسين، عبد الأمير. (2005). **أمنية المعلومات و تقنيات التشفير. (ط1)**. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

بختي، ابراهيم. (2005). **صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء.** المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز اللمنظمات والحكومات. جامعة ورقلة: الجزائر.

حجازي، عبدالفتاح. (2004). **الحكومة الإلكترونية ونظمها القانونية**. مصر: دار الفكر الجامعي.

خرشوم، محمد؛ موسى، نبيل. (1998). **إدارة الأعمال: المبادئ والمهارات والوظائف. (ط1).** الاسكندرية: مركز الاسكندريه للكتاب.

زكي، ايمان. (2009). **الحكومة الإلكترونية مدخل اداري متكامل**. مصر: منشوارت المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

زين الدين، فريد. (1996). **المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية**. القاهرة: مكتب غريب.

شيخ، فؤاد، وآخرون. (1992). **المفاهيم الإدارية الحديثه. (ط4)**. عمان: مركز المكتب الأردني.

عاشور، أحمد. (1995). **إصلاح الإدارة الحكومية: آفاق استراتيجية للإصلاح الإداري والتنمية الإدارية العربية في مواجهة التحديات العالمية**. المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

عبيدات، ذوقان؛ وعدس، عبدالرحمن؛ وعبدالحق، كايد. (2001). **البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه**. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

عدادي، حسن. (2000). **الإدارة الإستراتيجية. (ط1)**. عمان: دار وائل للنشر.

ليان، قطيني. (2006). **تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مراكز خدمة المواطن**. مؤتمر الشام الدولي الثالث للمعلوماتية. سوريا.

مجمع اللغة العربية. (1994). **المعجم الوجيز**. مصر: وزارة التربية والتعليم.

مصطفى، أحمد سيد. (2002). **تحسين جودة الخدمات الحكومية من وجهة نظر متلقي الخدمة.** دمشق: المنظمة العربية للتنمية الإدارة.

معهد البحوث والاستشارات. (2006). **الحكومة الإلكترونية.** جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.

مغربي، عبد الحميد. (2006). **الإدارة الأصول العلميه والتوجيهات المستقبلية لمدير القرن الحادي والعشرين.** المنصورة: المكتبه العصريه.

ياسين، سعد. (2005). **الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية.** الرياض: الإدارة العامة للطباعة والنشر.

صبري، رشيد. (2003). **القطاع العام ضمن الاقتصاد الفلسطيني.** المؤسسة الفلسطينية لدراسة الديمقراطية – مواطن، رام الله.

منتدى الرياض الاقتصادي الثالث. (2007). **رفع كفاءة أداء الخدمات في الأجهزة الحكومية: مطلب أساس للتنمية.** الغرفة التجارية الصناعية: الرياض

2. الدوريات:

الرزي، ديالا. (2012). **الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة.** مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. **20**(1). 189–227.

الرفاعي، سحر. (2009). **الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها :مدخل استراتيجي.** مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا. العدد(7).305–328.

الرفاعي، سحر. (2010). **الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة.** مجلة المنصور:الجامعة المستنصرية. العدد(14). 157–175.

الطعامنة، محمد. (2004). **دور الحكومة الإلكترونية في تحديث منظمات الإدارة العامة في الوطن العربي.** مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق. **المجلد 26**(1).

العواملة، نائل. (2002). **الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة.** مجلة دراسات العلوم الإدارية. **المجلد 29**(1).

الهادي، محمد. (2006). **الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري.** مجلة Cybrarians Journal الإلكترونية. العدد(11). تم استرجاعه في 2013/05/16 على الرابط: http://journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=425

شوقي، جواد؛ وابوزيد، محمد. (2007). **الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح**. المجلة الاردنية في ادارة الأعمال. **المجلد 3**(3). 278–295.

مرغلاني، محمد. (2008). **اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة : نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية**. مجلة Cybrarians Journal الإلكترونية. العدد(11). تم استرجاعه في 2013/05/16 على الرابط:
http://journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=543

مكاوي، محمد. (2010). **الإدارة الإلكترونية في قطاع الشركات بالتطبيق على مجموعة توشيبا العربي**. مجلة Cybrarians Journal الإلكترونية. العدد(24). تم استرجاعه في 2013/05/16 على الرابط:
http://journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=66

عبد الوهاب، سمير. (2008). **الاتجاهات المعاصرة للحكم المحلي والبلديات في ظل الادوار الجديدة للحكومة**. ورقة عمل مقدمة في ملتقى الحكم المحلي والبلديات في ظل الادوار الجديدة للحكومة. الاسكندرية: مصر.

علاء، حسن. (2011). **استثمار الموارد البشرية مدخل لتحسين كفاءة العاملين في الحكومة الالكترونية وفاعليتهم**. مجلة المخطط والتنمية، جامعة بغداد. العدد(24). 1–17.

3. المقالات:

طاهات، مروان. (2013). **الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية**. الموسوعة المروانية الإلكترونية. كتب ومقالات. تم استرجاعه في 2014/02/15 على الرابط:
http://marwanmant.blogspot.com/2013/01/blog-post_11.html

4. الرسائل الجامعية:

الاغا، محمد. (2012). **درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة، الجامعة الاسلامية: غزة.

البغدادي، عادل. (2006). **العلاقة بين التعلم التنظيمي وإدارة المعلومات وأثرها في تحقيق قيمة لأعمال المنظمة، دراسة ميدانية في المصارف الأهلية العراقية**. رسالة دكتوراه. كلية الإدارة والإقتصاد، الجامعة المستنصرية: العراق.

الرفاعي، سحر. (2003). **تقويم الإدارة البيئية وتقنية المعلومات، دراسة تحليلية في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية**. رسالة دكتوراه. كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة بغداد: بغداد.

السعدون، فهد. (2013). **دور البرامج التدريبية التخصصية في تحسين أداء العاملين في هيئة التحقيق والإدعاء العام بمنطقة الرياض.** رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: الرياض.

الشريف، حرية. (2006). **مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية.** رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية: فلسطين.

الضافي، محمد. (2008). **مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض.** رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: الرياض.

العالول، عبد الماجد. (2011). **مدى توافر متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات الخيرية الكبرى في قطاع غزة وأثرها على الاستعداد المؤسسي ضد الفساد.** رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة، الجامعة الاسلامية: غزة.

العبادي، باسمة. (2006). **أثر نظام المعلومات في دعم صناعة القرار، دراسة حالة في المركز الوطني للإستشارات والتطوير الإداري.** رسالة ماجستير غير منشورة. الكلية التقنية الإدارية، هيئة التعليم التقني: بغداد.

الفرجاني، عبدالفتاح. (2008). **واقع استراتيجيات الإصلاح والتطوير الإداري ودورها في تعزيز أمن المجتمع الفلسطيني.** رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة، الجامعة الاسلامية: غزة.

القحطاني، شائع. (2006). **مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون: دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية.** رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: الرياض.

القحطاني، محمد. (2002). **أثر بيئة العمل الداخلية على الولاء التنظيمي.** رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: الرياض.

القيسي، على محمد. (2000). **التطوير الإداري في وزارة العدل.** رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الملك سعود: الرياض.

الكبيسي، كلثم. (2008). **متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركزنظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر.** رسالة ماجستير غير منشورة. كلية ادارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية: قطر.

آل دحوان، عبدالله. (2008). **دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية**. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الملك عبدالعزيز: جدة.

آل زاهر، على. (1993). **سياسات التطوير الإداري بالمملكة العربية السعودية**. رسالة ماجستير منشورة. جامعة الملك عبدالعزيز: جدة.

سرور، أحمد. (2011). **العوامل المؤثرة على رضى العملاء عن الخدمات الإلكترونية لبنك فلسطين في قطاع غزة**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة، جامعة الأزهر: غزة.

عباسي، جيهان. (2012). **أهمية التحول من النظم الإدارية التقليدية إلى النظم الإدارية الرقمية**. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم ادارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية: سوريا.

عبد الكريم، عشور. (2010). **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوريذ: الجزائر.

عبد الله، زينب. (2006). **الحكومة الإلكترونية وأثرها على كفاءة العمليات**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة، جامعة الملك عبد العزيز: جدة.

عدوان، إياد. (2007). **مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة، الجامعة الاسلامية: غزة.

عمار، محمد جمال. (2009). **مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة، الجامعة الاسلامية: غزة.

كساب، محمد خير. (2008). **متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة، الجامعة الاسلامية: غزة.

5. القوانين والأنظمة والوثائق الرسمية

الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة. (2013). **العلاقة بين التميز في الأداء الحكومي وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال**. مصر: الإدارة المركزية للبحوث.

برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية. (2007). **مفهوم التعاملات الإلكترونية**. السعودية.

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية. (2013). **الاستراتيجية الوطنية للاتصالات وتكنولوجيا**، غزة.

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية. (2013). **الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية الفلسطينية(2013–2015)**. غزة.

6. المواقع الإلكترونية:

برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي. تم استرجاعه في 2013/12/20 على الرابط: http://skgep.gov.ae

موقع الشبكة العربية للإدارة. تم استرجاعه في 2013/05/19 على الرابط: http://arabmn.com

موقع المنشاوي للدراسات والبحوث. تم استرجاعه في 2013/10/12 على الرابط: http://www.minshawi.com

موقع الموسعة الإلكترونية الحرة "ويكيبيديا". تم استرجاعه في 2014/02/24 على الرابط: http://ar.wikipedia.org

موقع الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. تم استرجاعه في 2014/03/01 على الرابط: http://www.pcbs.gov.ps

موقع حكوميات من أجل حكومة رقمية. تم استرجاعه في 2013/09/21 على الرابط: http://egovs.com

موقع معهد الجودة الأمريكي. تم استرجاعه في 2014/01/05 على الرابط: http://aqinet.org

موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية. تم استرجاعه في 2013/10/12 على الرابط: http://mtit.gov.ps

موقع وزارة التخطيط والتعاون الدولي الأردنية. تم استرجاعه في 2013/12/05 على الرابط: http://mop.gov.jo

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. الكتب الأجنبية:

Al-Hakim, Latif . (2007). **Global E-Government: Theory, Applications and Benchmarking**. New York: Idea Group Publishing.

Bocij, Paul; Greasley, Andrew; & Hickie, Simon. (2003). **Business Information Systems: Technology, Development and Management for the E-Business**. **(2nd ed)**. Pearson Education, London : Prentice Hall.

Bruno,Lanvin . (2002). **The E-Government Hand Book For Developing Countries**. Washington: Center for Democracy and Technology.

Deming, W.E. (1982). **Quality, Productivity, and Competitive**. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.

Finel,Bernard & Lord, Kristin. (2000). **Power and Conflict in the Age of Transparency**. New York: Palgrave.

GAO. (2000). **Electronic Government**, USA: General Accounting Office.

Heeks, Richard. (1998) .**Information Age Reform of the Public Sector: The Potential and Problems of Information Technology for India**. UK: Institute for Development Policy and Management "IDPM".

Laudon and Laudon. (2004). **Management Information System**: **Managing the Digital Firm**. USA: Prentice-Hall.

Manoharan, Aroon & Holzer , Marc. (2012). **E-Governance and Civic Engagement**. New York: Idea Group Publishing.

Reddick ,Christopher. (2009). **Strategies for Local E-Government Adoption and Implementation**. New York: Idea Group Publishing.

2. الدوريات:

Aichholzer,G. & Schmutze, R . (2000). **Organizational Challenges to the Development of Electronic Government**. Eleventh International Workshop on Database and Expert Systems Applications , 4th -8th September, London.

Basu, Subhajit. (2004)**. E-Government and Developing Countries**: an Overview International Review of Law Computers and Technology, **18 (1)**. 109-132.

Ebrahim, Z., Irani, Z., & Alshawi, S. (2004). **A Strategic Framework for E-government Adoption in public Sector**. American conference on Information systems, 6th -8th August, New York.

Ebrahim, Zakareya & Irani, Zahir.(2005). **E-government Adoption: Architecture and Barriers**., Business Process Management Journal. **11(5)**. 589-611

Haldenwang, Christian. (2004). **Electronic Government EGovernment and Development**. The European Journal of Development Research. **16(2)**. 417-432.

Ho, Alfred & Ni, Anna. (2004). **Explaining the Adoption of E-Government Feature: A Case Study of Iowa County Treasurers' Offices**. American Review of Public Administration. **34 (2)**. 164-180.

Mossberger, Karen; Caroline, Tolbert. (2006). **The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government**. Public Administration Review. **66(3)**. 354-369.

Wagner, Christian, & Others. (2003). **Enhancing E-Government in Developing Countries: Managing Knowledge through Virtual Communities**. The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries. **14 (4)**. 1-20.

West, Darrell. (2004). **Global Perspectives on E-Government**. The annual meeting of the American Political Science Association، 2th - 5th September, Chicago, Illinois.

Yang, Kaifeng & Rho, Yong. (2007). **E-Government for Better Performance : Promises, Realities, and Challenges**. International Journal of Public Administration. **30(11)**. 1197-1217.

3. الرسائل الجامعية:

Abu Jaber, Nibal.2011.**Strategic Analysis and Development of Electronic Government Strategies for the Palestinian Municipalities**. Master dissertation, Al Najah University, Palestian.

Wilkinson, G. 2007. **E-Government: Key Concepts and Applications to Development**. Master dissertation, University of North Carolina, 2007.

قائمة الملاحق

ملحق رقم (1)

تسهيل مهمة باحث

أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا
Management & Politics Academy for Postgraduate Studies
مســـــار النخـــــبة

www.mpa.edu.ps
info@mpa.edu.ps

الأحد: 11 مايو، 2014
الرقم: MPA,EX-R, 073

تسهيل مهمة باحث

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد ،،،

تُفيد أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، بأن الطالب: **اسماعيل جمال حسين حمادة**، برقم جامعي: **120110184**، تخصص: **ادارة الدولة والحكم الرشيد**، يقوم بإعداد رسالة ماجستير بعنوان: **(دور المعاملات الالكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي)** ونظراً لحاجة الطالب للعديد من المعلومات والبيانات، نأمل منكم تسهيل مهمته في الحصول عليها.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

مدير القبول والتسجيل
أ. محمد مروان أبو جاسر

أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا
القبول والتسجيل

فلسطين - غزة - شارع جمال عبد الناصر(الثلاثيني)
دوار الصناعة - بناية رقم 2070/84 ✉ 1421
+970 8 2821838
+970 8 2844470
+970 8 2861245

ملحق (2)

قائمة أسماء المحكمين

م.	الاسم	المسمى الوظيفي	المؤسسة
1.	د. توفيق برهوم	أستاذ مشارك	الجامعة الإسلامية– كلية تكنولوجيا المعلومات
2.	د.علاء الهليس	أستاذ مشارك	الجامعة الإسلامية– كلية تكنولوجيا المعلومات
3.	م.سهيل مدوخ	وكيل وزارة	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
4.	د.كمال المصري	مدير عام التنمية المكلف	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
5.	د. وسيم الهبيل	استاذ مساعد	الجامعة الإسلامية– كلية التجارة
6.	د.يوسف بحر	أستاذ مشارك	الجامعة الإسلامية– كلية التجارة
7.	د.سامي أبو الروس	أستاذ مشارك	الجامعة الإسلامية– كلية التجارة
8.	د.ياسر الشرفا	استاذ مساعد	الجامعة الإسلامية– كلية التجارة
9.	م. أسامة قاسم	وكيل مساعد	وزارة الداخلية
10.	د.عماد لبد	مدير إدارة التخطيط	وزارة الداخلية
11.	د.خالد حمادة	مدير دائرة الصيرفة	وزارة الإقتصاد الوطني

ملحق رقم (3)

الاستبيان قبل التحكيم

برنامج الدراسات العليا المشترك بين

أكاديمية الإدارة والسياسة وجامعة الأقصى

برنامج إدارة الدولة والحكم الرشيد

جامعة الأقصى

رسالة تحكيم الاستبيان

سعادة الدكتور : ..... حفظه الله,,

الموضوع : تحكيم استبيان

بالإشارة للموضوع أعلاه يرجى التكرم بالعلم بأنني أقوم بإعداد رسالة للحصول على الماجستير تخصص إدارة الدولة والحكم الرشيد في اكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بعنوان "**دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الحكومي في فلسطين**" لذا أرجو من سيادتكم التكرم بالمساعدة في تحكيم الإستمارة البحثية المرفقة بدقة وموضوعية مسترشداً بمرفقات الرسالة التي تحتوي بشكل رئيسي على مشكلة الدراسة وأسئلتها وفروضها آملين مساعدتنا للوصول إلى تقييم أفضل لموضوع الدراسة.

وتقبلوا خالص التقدير والاحترام،،،

الباحث/

إسماعيل جمال حمادة

بيانات شخصية.

1. **الجنس:** ☐ ذكر ☐ أنثى

2. **الفئة العمرية:** ☐ أقل من 25 سنة ☐ 26- 35 سنة ☐ 36- 45 سنة
☐ أكبر من 46 سنة.

3. **المؤهل العلمي:** ☐ دبلوم فما دون ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراة

4. **المجال الوظيفي:** ☐ إداري ☐ تكنولوجيا معلومات ☐ اتصالات ☐ خدمات جمهور
☐ أخرى حدد .....

5. **عدد سنوات الخبرة:**

☐ 5 سنوات فأقل ☐ من 6 - 10 سنوات ☐ من 11 - 15 سنة ☐ 16سنة فأكثر.

6. **المسمى الوظيفي:**

☐ وكيل / وكيل مساعد ☐ مدير عام ☐ نائب مدير عام
☐ مدير دائرة ☐ رئيس قسم ☐ رئيس شعبة
☐ أخرى حدد .....

المحور الأول: مدى توفر بيئة العمل اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية

المحور الأول: واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات		
الرقم	الفقرة	الأولوية (10) الأكثر (1) الأقل
1-	توجد لدى الوزارة استراتيجية واضحة للتحول نحو تطبيق المعاملات الإكترونية في خدماتها المقدمة لجمهور المستفيدين	
2-	تطبق الوزارة المعاملات الإلكترونية من خلال خطة استراتيجية متكاملة.	
3-	توفر الوزارة الموارد اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية.	
4-	تقوم الوزارة بمراجعة إجراءات الحصول على الخدمات وإعادة هندستها قبل تحويلها إلى خدمات إلكترونية.	
5-	تتوفر في الوزارة بيئة قانونية وتشريعية تتوافق مع متطلبات العمل الالكتروني من خلال شبكات الانترنت.	
6-	تلتزم الوزارة بالاعتراف بتوقيع المستفيدين الكترونياً عند الحصول على الخدمات الإلكترونية.	
7-	تستخدم الوزارة تقنيات مناسبة لحماية المعاملات الإلكترونية من التزوير والتلاعب.	
8-	تعمل الوزارة على ضمان أمن المعلومات لكل المستفيدين من الخدمات الإلكترونية.	
9-	تحافظ الوزارة على سلامة المعلومات وسريتها.	
10-	تقوم الوزارة بكشف التجاوزات والتعامل معها وحلها.	
11-	توجد في الوزارة شبكة اتصالات حديثة لها القدرة على نقل المعلومات بسرعة كبيرة.	
12-	يتوفر في الوزارة بيئة فنية احتياطية لضمان استمرار تقديم الخدمات الإلكترونية.	
13-	تتوفر في الوزارة قاعدة بيانات مركزية متكاملة يتم الاعتماد عليها في التطبيقات والمعاملات الإلكترونية.	
14-	تتوفر في الوزارة أنظمة محوسبة ومتطورة لإدارة أعمال ومهام الوزارة.	
15-	تقوم الوزارة بوضع خطة للتدريب وتطوير مهارات وقدرات الموظفين.	
16-	يتم تسويق المعاملات الإلكترونية بشكل مناسب عبر الوسائل التسويقية والإعلانية المختلفة	
17-	يتقبل الموظفين العمل وفق البيئة الجديدة الخاصة بتطبيق المعاملات الإلكترونية	
المحور الثاني: دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الحكومي		
المجال الاول: مدى تأثير المعاملات الإكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي		
الرقم	الفقرة	الأولوية (10) الأكثر (1) الأقل
1-	تساعد المعاملات الإلكترونية في سرعة إنجاز العمل.	
2-	تعمل المعاملات الإلكترونية على رفع معدلات أداء الموظفين وزيادة معدلات الأداء.	
3-	يتم التغلب على العقبات التي تؤثر سلباً على مستوى الأداء من خلال تطبيق المعاملات الإلكترونية.	
4-	تساعد المعاملات الإلكترونية على تنظيم العمل اليومي للموظفين.	
5-	تقلل المعاملات الإلكترونية من تكاليف العمل اليومي (الورق، نقل البريد، عدد الموظفين).	
6-	تقلل المعاملات الإلكترونية من جهد الموظفين في انجاز المهام والخدمات الحكومية.	
7-	يساعد تطبيق المعاملات الإلكترونية في تحديد مسئوليات واضحة للموظفين.	
8-	تعمل المعاملات الإلكترونية على تسريع إيصال التعليمات للموظفين.	
9-	تعمل المعاملات الإلكترونية على زيادة دقة إيصال التعليمات للموظفين.	
10-	تطبيق المعاملات الإلكترونية يقلل من معدلات الأخطاء.	
11-	يساعد تطبيق المعاملات الإلكترونية في تحسين تنسيق المهام بين الموظفين.	
12-	توفر الوزارة إمكانية أداء ومتابعة المعاملات الإلكترونية عن بعد.	

المجال الثاني:أثر تطبيق المعاملات الإكترونية في زيادة الشفافية الحكومية		
الرقم	الفقرة	الأولوية (10) الأكثر (1) الأقل
1-	تتبنى الإدارة العليا في الوزارة سياسات واضحة نحو تعزيز الشفافية.	
2-	تتضمن الخطط الاستراتيجية والتشغيلية أهدافاً وبرامج تحقق الشفافية.	
	يتم نشر متطلبات الحصول على الخدمات والقواعد واللوائح الخاصة بكل خدمة.	
3-	يتم إعطاء المواطنين إمكانية تتبع حالة طلباتهم عبر بوابة الخدمات الإلكترونية من خلال شبكة الإنترنت.	
4-	توفر الوزارة عبر بوابة الخدمات الإلكترونية بيانات الاتصال لمندوبي الدعم الفني للخدمات الإلكترونية.	
5-	يتم ارسال اشعارات إلكترونية لمقدمي طلبات الخدمات حول حالات الطلبات عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة.	
6-	تحرص الوزارة على استقبال شكاوى ومقترحات المستفيدين من الخدمات الإلكترونية من خلال البوابة الإلكترونية لخدمات الوزارة.	
7-	تسعى الوزارة للحصول على المعلومات الراجعة من المستفيدن.	
8-	تلتزم الوزارة باعلام المستفدين عن اي تغييرات متوقعة على الخدمات المقدمة إلكترونياً.	
المجال الثالث: دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية		
الرقم	**الفقرة**	**الأولوية (10) الأكثر (1) الأقل**
1-	لا يستغرق الجمهور وقتاً طويلاً لتقديم طلبات الحصول على الخدمات من خلال المعاملات الإلكترونية (وقت التقديم).	
2-	يتم تسليم الخدمة المقدمة من خلال المعاملات الإلكترونية للجمهور في الموعد المحدد (دقة التسليم).	
3-	تعمل المعاملات الإلكترونية على انجاز جميع جوانب الخدمة بشكل كامل (الإتمام).	
4-	تسلم نفس الخدمات من خلال المعاملات الإلكترونية بنفس النمط للزبون (التناسق).	
5-	إمكانية الحصول على الخدمة من خلال المعاملات الإلكترونية بسهولة ويسر (سهولة المنال).	
6-	يتم انجاز الخدمة من خلال المعاملات الإلكترونية بصورة صحيحة منذ العملية الأولي (الدقة).	
7-	تعمل المعاملات الإلكترونية على زيادة التفاعل بسرعة مع الجمهور لحل المشاكل غير المتوقعة والاستعداد لتقديم الخدمة (الإستجابة).	
8-	تساعد المعاملات الإلكترونية في تقليل الجهد لفهم حاجات الجمهور وتحديد اولوياتهم (الفهم).	
9-	تزيد المعاملات الإلكترونية من رضى الجمهور على عمل الوزارة (الرضى).	
10-	المعاملات الإلكترونية تغطي كافة احتياجات الجمهور من الخدمات.	
11-	تقلل المعاملات الإلكترونية من إزدحام الجمهور في طوابير للحصول على الخدمات.	
12-	يستفيد الجمهور من الخدمات الإلكترونية (عن بعد) من خلال شبكة الإنترنت.	

ملحق رقم (4)

الاستبيان

برنامج الدراسات العليا المشترك بين

أكاديمية الإدارة والسياسة وجامعة الأقصى

برنامج إدارة الدولة والحكم الرشيد

الاستبيان

الأخوة / الأخوات الكرام

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته.....

الاستبيان المرفق عبارة عن أداة لجمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة بعنوان:

"دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الحكومي في فلسطين

دراسة حالة وزراة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات- قطاع غزة"

وذلك استكمالاً لمتطلب الحصول على درجة الماجستير في برنامج إدارة الدولة والحكم الرشيد من برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة وجامعة الأقصى، ونظرًا لأهمية رأيك في هذا المجال، فإنني أرجو التكرم بالإجابة عن جميع فقرات هذا الاستبيان بدقة وعناية وموضوعية وأن تكون الإجابات معبرة عن آرائكم، على أن يتم الإجابة على بنود الفقرات بوضع علامة من 1- 10 في الخانة المخصصة للتقيم، علماً بأن الحد الأدنى=(1)، والحد الأقصى=(10).

مع العلم بأن المعلومات الواردة في هذا الاستبيان ستكون محل اهتمام الباحث وستعامل بسرية تامة وسوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

وتقبلوا خالص التقدير والاحترام،،،

الباحث/

إسماعيل جمال حمادة

بيانات شخصية.

1. **الجنس:** ☐ ذكر ☐ أنثى

2. **الفئة العمرية:** ☐ 25 سنة فأقل ☐ 25- 35 سنة ☐ 36- 45 سنة
☐أكبر من 45 سنة.

3. **المؤهل العلمي:** ☐ دبلوم فما دون ☐بكالوريوس ☐ماجستير ☐ دكتوراة

4. **المجال الوظيفي:** ☐ إداري ☐تكنولوجيا معلومات ☐اتصالات ☐ خدمات جمهور
☐ أخرى حدد.....

5. **عدد سنوات الخبرة:**

☐5 سنوات فأقل ☐من 5 – 10 سنوات ☐من 11 – 15 سنة ☐16سنة فأكثر.

6. **المسمى الوظيفي:**

☐ وكيل / وكيل مساعد ☐ مدير عام ☐ نائب مدير عام

☐ مدير دائرة ☐رئيس قسم ☐ رئيس شعبة

☐ أخرى حدد .....

المحور الأول: واقع تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات		
الرقم	الفقرة	التقييم (10) الأكثر (1) الأقل
1-	توجد لدى الوزارة استراتيجية واضحة للتحول نحو تطبيق المعاملات الإكترونية.	
2-	تطبق الوزارة المعاملات الإلكترونية من خلال خطة استراتيجية متكاملة.	
3-	توفر الوزارة الموارد المادية والبشرية اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية.	
4-	تقوم الوزارة بمراجعة إجراءات الخدمات وإعادة هندستها قبل تحويلها إلى خدمات إلكترونية.	
5-	تتوفر بيئة قانونية وتشريعية حكومية تتوافق مع متطلبات العمل الالكتروني.	
6-	تلتزم الوزارة بالاعتراف بتوقيع المستفيدين إلكترونياً عند الحصول على الخدمات الإلكترونية.	
7-	تستخدم الوزارة تقنيات مناسبة للتأكد من سلامة المعاملات الإلكترونية من التزوير والتلاعب.	
8-	توجد لدى الوزارة سياسة لضمان سلامة المعلومات وسريتها وخصوصيتها.	
9-	تقوم الوزارة بكشف التجاوزات الناتجة عن المعاملات الإلكترونية وتعمل على ضبطها.	
10-	توجد في الوزارة شبكة حواسيب حديثة لها القدرة على نقل المعلومات بسرعة كبيرة.	
11-	يتوفر في الوزارة بيئة فنية احتياطية لضمان استمرار تقديم الخدمات الإلكترونية.	
12-	تتوفر في الوزارة قواعد بيانات متكاملة ومترابطة يتم الاعتماد عليها في التطبيقات والمعاملات الإلكترونية.	
13	توفر الوزارة نظام خاص بالدفع الإلكتروني لتسهيل تقديم المعاملات التي تحتاج إلى رسوم مالية.	
14-	تتوفر في الوزارة أنظمة محوسبة ومتطورة لإدارة أعمال ومهام الوزارة.	
15-	تقوم الوزارة بوضع خطة للتدريب وتطوير مهارات وقدرات الموظفين اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية.	
16-	يتم الإعلان عن المعاملات الإلكترونية بشكل مناسب عبر الوسائل التسويقية والإعلانية المختلفة	
17-	يتقبل الموظفون العمل وفق البيئة الجديدة الخاصة بتطبيق المعاملات الإلكترونية	
المحور الثاني: دور المعاملات الإكترونية في زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي		
الرقم	الفقرة	الأولوية (10) الأكثر (1) الأقل
1-	تساعد المعاملات الإلكترونية في سرعة إنجاز العمل.	
2-	تعمل المعاملات الإلكترونية على رفع معدلات أداء الموظفين.	
3-	يتم التغلب على العقبات التي تؤثر سلباً على مستوى الأداء من خلال تطبيق المعاملات الإلكترونية.	
4-	تساعد المعاملات الإلكترونية على تنظيم العمل اليومي للموظفين.	
5-	تقلل المعاملات الإلكترونية من تكاليف العمل اليومي (الورق، نقل البريد، عدد الموظفين).	
6-	تقلل المعاملات الإلكترونية من جهد الموظفين في انجاز المهام والخدمات الحكومية.	
7-	يساعد تطبيق المعاملات الإلكترونية في تحديد مسئوليات واضحة للموظفين.	
8-	تعمل المعاملات الإلكترونية على تسريع إيصال التعليمات للموظفين.	
9-	تعمل المعاملات الإلكترونية على زيادة دقة إيصال التعليمات للموظفين.	
10-	تطبيق المعاملات الإلكترونية يقلل من معدلات الأخطاء أثناء تقديم الخدمات.	
11-	يساعد تطبيق المعاملات الإلكترونية في تحسين تنسيق المهام بين الموظفين.	
12-	توفر الوزارة للفئات المستفيدة إمكانية أداء ومتابعة المعاملات الإلكترونية عن بعد.	
13-	يتوفر في الوزارة دليل لقواعد الممارسة الصحيحة للتطبيقات والمعاملات الإلكترونية.	

المحور الثالث: دور المعاملات الإكترونية في زيادة الشفافية الحكومية		
الرقم	الفقرة	الأولوية (10) الأكثر (1) الأقل
1-	تتبنى الإدارة العليا في الوزارة سياسات واضحة نحو تعزيز الشفافية.	
2-	تتضمن الخطط الاستراتيجية والتشغيلية أهدافاً وبرامج تحقق الشفافية.	
3-	يتم نشر متطلبات الحصول على الخدمات والقواعد واللوائح الخاصة بكل خدمة.	
4-	يتم إعطاء المواطنين إمكانية تتبع حالة طلباتهم عبر بوابة الخدمات الإلكترونية من خلال شبكة الإنترنت.	
5-	توفر الوزارة عبر بوابة الخدمات الإلكترونية بيانات الإتصال لمندوبي الدعم الفني للخدمات الإلكترونية.	
6-	يتم ارسال اشعارات إلكترونية (بريد إلكتروني – رسالة قصيرة) للمقدمي طلبات الخدمات حول حالات الطلبات.	
7-	تحرص الوزارة على استقبال شكاوى ومقترحات المستفيدين من الخدمات الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني.	
8-	تسعى الوزارة للحصول على التغذية الراجعة من المستفيدين.	
9-	تلتزم الوزارة باعلام المستفدين عن أية تغييرات متوقعة على الخدمات المقدمة إلكترونياً.	
10-	توفر الوزارة إمكانية الوصول إلى المعاملات الإلكترونية من خلال تطبيقات الهواتف الذكية.	

المحور الرابع: دور المعاملات الإلكترونية في زيادة جودة الخدمات الحكومية		
الرقم	الفقرة	الأولوية (10) الأكثر (1) الأقل
1-	تساعد المعاملات الإلكترونية على تقليل وقت تقديم طلبات الحصول على الخدمات المقدمة. (وقت التقديم).	
2-	يتم تسليم الخدمة المقدمة من خلال المعاملات الإلكترونية للجمهور في الموعد المحدد (دقة التسليم).	
3-	تعمل المعاملات الإلكترونية على انجاز جميع جوانب الخدمة بشكل كامل (الإتمام).	
4-	تسلم نفس الخدمات من خلال المعاملات الإلكترونية بنفس النمط للزبون (التناسق).	
5-	تتوفر إمكانية الحصول على الخدمة من خلال المعاملات الإلكترونية بشكل سهل ويسير (سهولة المنال).	
6-	يتم انجاز الخدمة من خلال المعاملات الإلكترونية بصورة صحيحة منذ العملية الأولي (الدقة).	
7-	تعمل المعاملات الإلكترونية على زيادة التفاعل مع الجمهور لحل المشاكل غير المتوقعة والاستعداد لتقديم الخدمة (الإستجابة).	
8-	تساعد المعاملات الإلكترونية في تقليل الجهد لفهم حاجات الجمهور وتحديد اولوياتهم (الفهم).	
9-	تزيد المعاملات الإلكترونية من رضى الجمهور على عمل الوزارة (الرضى).	
10-	تغطي المعاملات الإلكترونية كافة احتياجات الجمهور من الخدمات المقدمة من الوزارة.	
11-	تقلل المعاملات الإلكترونية من إزدحام الجمهور في طوابير للحصول على الخدمات.	
12-	يستفيد الجمهور من الخدمات الإلكترونية (عن بعد) من خلال شبكة الانترنت.	

ولكم بالغ التقدير والإحترام,,,,

ملحق رقم (5)

مصفوفة الدراسات السابقة

مصفوفة الدراسات السابقة

م.	اسم الباحث	عنوان الدراسة	أهم النتائج	أهم التوصيات
.1	الرزي (2012)	الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها: دراسة تطبيقية على المؤسسات الفلسطينية في قطاع غزة	• تتوفر إمكانية الاعتماد على النظام الالكتروني في تقديم الخدمة لكن بنسبة قليلة. • تعاني المؤسسات من عدم توفر الحواسيب ذات البرامج العالية. • توفر البنية التحتية الكفيلة بضمان الخصوصية والأمان. • لا يتوفر نظام للدفع الالكتروني.	• توفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة الكترونية قوية الأركان. • المحافظة على خصوصية المعلومات والمعاملات الشخصية. • تحديث القوانين والتشريعات. • تطوير مناهج وتقنيات التعليم بما يتفق ومعطيات العصر الالكتروني.
.2	الاغا (2012)	درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة	• درجة التوظيف التقني (79.07 %)، درجة التوظيف الأمني (78.69 %)، درجة التوظيف الإداري (73.11 %)، درجة التوظيف البشري (68.70) %، درجة التوظيف المالي (63.14%).	• التوجه نحو التوظيف الكامل للإدارة الإلكترونية • تحقيق مستويات جودة الخدمات بدرجة عالية • تقديم الخدمات باستخدام أحدث التقنيات الإلكترونية
.3	ابوجابر (2011)	التخطيط الاستراتيجي في تطوير الأهداف الاستراتيجيات للحكومة الإلكترونية في البلديات الفلسطينية	• توفر المتطلبات التي تشكل القاعدة الأساسية لنجاح تطوير وتطبيق مشروع للحكومة الإلكترونية	• ضرورة صياغة مجموعة من الاستراتيجيات التي تحتاج البلديات إلى تطبيقها بطريقة صحيحة وفعالة للوصول إلى الأهداف الاستراتيجية المرجوة للحكومة الإلكترونية في البلديات الفلسطينية.
.4	العالول (2011)	مدى توافر متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات الخيرية الكبرى في قطاع غزة وأثرها على الاستعداد المؤسسي ضد الفساد	• تتوفر متطلبات نجاح الادارة الإلكترونية بنسبة 68.92% • وجود علاقة طردية بين توافر متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات الخيرية الكبرى في قطاع غزة والاستعداد المؤسسي ضد الفساد	• إدراج تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل كاف في الخطط الاستراتيجية والتشغيلية. • ضرورة تطوير البنية التحتية التقنية. • ضرورة توعية الجمهور باستخدام الوسائل التقنية

م.	اسم الباحث	عنوان الدراسة	أهم النتائج	أهم التوصيات
.5	سرور (2011)	العوامل المؤثرة على رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية لبنك فلسطين في قطاع غزة	• يوفر البنك خدمات الكترونية باشكال مختلفة. • مستوى جيد من السرية والخصوصية. • توفر الثقة لدى العملاء بالخدمة الإلكترونية. • تقدم الخدمة بشكل جيدة مقارنة مع تكلفتها. • تتوفر الخدمة على مدار 24 ساعة وبشكل سريع. • توفر الخدمة الالكترونية الوقت والجهد وزاردت من جذب العملاء.	• تقليل أوقات إنجاز المعاملات الإلكترونية للعملاء، وتفعيل أكبر لدور البريد الإلكتروني في خدمة العملاء المعلوماتية. • تحقيق التميز بخفض تكلفة الخدمة الإلكترونية في البنك عن باقي البنوك المنافسة العاملة في قطاع غزة.
.6	عمار (2009)	مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين	• توفر المتطلبات والمستلزمات المالية والتقنية والبشرية والإدارية. • وجود التزام ودعم من قبل الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية. • الإعتماد على الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة من خلال سرعة إنجاز العمل، رفع الإنتاجية، سرعة ودقة إيصال التعليمات، وتوفير وقت وجهد الموظفين.	• زيادة الدعم المالي اللازم لتدريب الموظفين وتأهيلهم على تطبيق الإدارة الإلكترونية، ووضع نظام حوافز فعال. • متابعة تطوير وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لضمان صلاحيتها لتطبيق الإدارة الإلكترونية باستمرار. • نشر ثقافة العمل الإلكتروني، والاطلاع على تجارب ناجحة في المجال.
.7	كساب (2008)	متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في هيئة التأمين– فلسطين	• ووجود قناعة لدى الموظفين بأن النظام الإلكتروني يمتاز بالسرعة والدقة والشفافية • توفر البنية التحتية التكنولوجية وارتفاع في نسبة التعليم لدى الموظفين. • تتوفر معرفة السياسات والآليات والإجراءات اللازمة لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية. • وجود بعض المخاوف من تطبيق النظام الإلكتروني. • ضعف سياسات التدريب للموظفين.	• زيادة الاهتمام والوعي بضرورة تطبيق السياسات والآليات والإجراءات لضمان نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية. • البدء بتشغيل مركز التدريب في الهيئة ووضع خطط التدريب المناسبة لتأهيل الموظفين. • وضع الخطط والسياسات الاستراتيجية لتتناسب مع مشروع الحكومة الإلكترونية في مجال إدارة الوثائق الإلكترونية.
.8	عدوان (2007)	مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية– دراسة حالة قطاع غزة	• وجود قصور في استخدام آلدات التوعية للتعريف بالحكومة الإلكترونية. • وجود وعي ودراية كبيرة لدى المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية. • توفر البنية التحتية اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية. • تتوفر لدى المواطنين الثقة في الخدمات الإلكترونية. • هناك بعض الشك يساور المواطنين حول خرق خصوصيتهم عند التعامل مع الخدمات الإلكترونية وتخوفهم من الخدمات المقدمة من خلال الإنترنت.	• إطلاق الخدمات الإلكترونية من خلال الحكومة الإلكترونية. • الاستفادة من المناهج الدراسية للتوعية بعمل الخدمات الإلكترونية. • توفير أماكن تدريب مجانية لتدريب المواطنين. • اتباع سياسات الشفافية في العمل لتحقيق توقعات المواطنين. • سن التشريعات والقوانين التي تنظم طرق عمل الخدمات الإلكترونية. • تأهيل عدد من رجال القانون للتعامل مع القضايا الناجمة عن الخدمات الإلكترونية.

م.	اسم الباحث	عنوان الدراسة	أهم النتائج	أهم التوصيات
.9	الغوطي (2006)	متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية	• هناك غموض وقصور في مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى المبحوثين. • عدم وجود خطط واضحة للتحول إلى الحكومة الإلكترونية. • لا يوجد مشاركة من المسئولين في الوزارات بالتحضير والتخطيط لمشروع الحكومة الإلكترونية مع وجود اقتناع كبير بأهمية ومزايا الحكومة الإلكترونية. • ضعف البنية التحتية لدى الوزارات الفلسطينية وعدم توفر الكفاءات البشرية المناسبة.	• ضرورة تنمية الكفاءات البشرية. • ضرورة الاهتمام بالبنية التحتية. • ضرورة وضع خطط للتوعية بأهمية الحكومة الإلكترونية. • الاهتمام بالنواحي التشريعية والقانونية للتعاملات الإلكترونية.
.10	عباسي (2012)	أهمية التحول من النظم الإدارية التقليدية إلى النظم الإدارية الرقمية	• هناك علاقة بين طبيعة أعمال الشركة وبين حاجتها الى تطبيق النظم الادارية الرقمية. • يحتاج تطبيق النظم الإدارية الرقمية مرونة في البنية التنظيمية وعملية التواصل في الشركة. • الاعتمادات المالية المخصصة من العوائق التي تبطئ من تبني النظم الإدارية الرقمية • تعمل النظم الإدارية الرقمية على تغيير طبيعة العمليات وطريقة الأداء في الشركة	• ضرورة التخطيط الجيد لإعداد العاملين وتهيئتهم. • دعم وتفعيل نظم المعلومات التسويقية في الشركة وربطها مع كافة الأقسام لزيادة الحصة السوقية. • تطبيق استراتيجية التحول على كافة الفروع وربطها مع المركز الرئيس. • إجراء بحوث لمعرفة الفرق بين العائد من التحول إلى النظم الإدارية الرقمية وبين التكلفة المادية.
.11	مرعلاني (2010)	اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية	• توفر أمن وتقنية المعلومات بدرجة كبيرة. • النظام الأمني الالكتروني في العمل غير قابل للاختراق بدرجة متدنية. • تطبيق التعاملات الالكترونية ساعد في سرعة استرجاع المعلومات. • التعاملات الالكترونية ساهمت بطريقة فاعلة في تبادل المعلومات بين الإدارات. • المعلومات التي يوفرها نظام التعاملات الالكترونية للموظفين صحيحة وواضحة.	• ضرورة التنوع في إستخدام التقنيات الحديثة في نظم المعلومات الإدارية. • العمل على رفع مستوى الأمان والسرية على البيانات والمعلومات. • إعادة تأهيل الموظفين عن طريق الابتعاث الداخلي والخارجي.

م.	اسم الباحث	عنوان الدراسة	أهم النتائج	أهم التوصيات
12.	مكاوي (2010)	الإدارة الإلكترونية في قطاع الشركات بالتطبيق على مجموعة توشيبا العربي	• تطبيق الإدارة الإلكترونية يعزز من معايير الجودة ومنها سهولة النفاذ والمصداقية والأمن والسرية والجودة والتفاعل والمتابعة والعدالة والحقوق الفكرية والشمول والتغطية والحياد والشفافية والنزاهة.	• العمل بمبدأ الثواب والعقاب المتبع في الحكومة التقليدية وتطبيقه على أرض الحكومة الافتراضية (التخيلية) • مد جسر فضائي معلوماتي عربي للتعاون في إجراء الأبحاث. • تعظيم شأن المكتبات ومنافذ الخدمة الإلكترونية. • ربط مراكز الخدمة الإلكترونية بشبكة محلية لا تخضع لشبكة الإنترنت.
13.	الرفاعي (2010)	الإدارة الإلكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة	• تحمل الإدارة الإلكترونية قيم الجودة ومنها تحمل المسؤولية، والمبادرات المحلية، والشخصنة المكثفة، والقيام بالأعمال التجارية التفاعلية. • الإدارة الإلكترونية تمكن من تسهيل بعض من مساعي الجودة وطرقها من خلال التسوية والادماج في الوقت الحقيقي لاحتياجات الزبائن، والشفافية التي تتيحها (بإمكان المواطن الوصول إلى المعلومات التي يحتاجها دون وسطاء)، وسهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بملفه أو بمنتوجه المفضّل من أجل تعديله بنفسه.	• يجب تشجيع فئات المجتمع كافةً على إمكانية الوصول للإدارة الإلكترونية. • اصدار تشريعات وقوانين تحفز المؤسسات الحكومية والخاصة على تبني التكنولوجيا المتقدمة لمساعدة المواطنين. • ضرورة اهتمام المؤسسات بإدارة الجودة الشاملة، من خلال العمل على تكامل إدارة الجودة وتطبيقات الإدارة الإلكترونية. • التشديد على أمن المعلومات بحماية مواقع الإدارة الإلكترونية. • ضرورة تعزيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية.
14.	الرفاعي (2009)	الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي	• يمكن للحكومة الالكترونية أن تعالج الكثير من المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الحكومية البيروقراطية المعقدة. • الدعم الذي يقدمه القادة الحكوميون عامل مهم جدًا في عملية التغيير.	• ضرورة تهيئة البنية الأساسية لنجاح الحكومة في أداء أعمالها. • تحديث القوانين والتشريعات الخاصة بالوثائق والمعاملات الإلكترونية. • تشجيع المتعاملين على تعلم المعرفة الإلكترونية وتحقيق المساواة في الوصول إلى الخدمات العامة. • ضرورة المحافظة على خصوصية المعلومات والمعاملات الشخصية.
15.	شوقي وابوزيد (2007)	الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح	• توافر عدد من المتطلبات الأساسية والمهمة (الجاهزية من جانب الموارد البشرية، وتكنولوجيا المعلومات، ووجود الدعم الإداري). • عدم توافر جاهزية في الثقافة والتوعية. • وجود أثر لأبعاد متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية على أبعادها المستقبلية.	• ضرورة نشر خدمة الإنترنت بين الموظفين. • توسيع قاعدة الخدمات المعروضة على الموقع بناءً على إحتياجات العاملين والمتعاملين مع المؤسسات الحكومية. • إشراك العاملين في ندوات ودوارت تدريبية تثقيفية لتعزيز الثقافة والتوعية.

م.	اسم الباحث	عنوان الدراسة	أهم النتائج	أهم التوصيات
.16	الهادي (2006)	الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري	• توجد علاقة ايجابية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وتعزيز الشفافية في المعلومات. • يوجد أثر للحكومة الإلكترونية في بناء ثقة الجمهور مع الدوائر الحكومية.	• ضرورة تهيئة البنية الأساسية لنجاح الحكومة في أداء أعمالها. • تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية للمعاملات الإلكترونية. • المحافظة علي خصوصية المعلومات والمعاملات الشخصية. • تدعيم شفافية المعلومات.
.17	عبد الله (2006)	الحكومة الإلكترونية وأثرها على كفاءة العمليات	• أن تطبيق الحكومة الإلكترونية سوف يساهم في رفع كفاءة العمليات كما أنه يتوافق مع العادات والتقاليد والقيم الاجتماعية والدينية. • أن تطبيق الحكومة الإلكترونية سوف يساهم في توحيد الإجراءات. • وضع إجراءات محددة وتدريب موظفي الدولة ضرورة من أساسيات كفاءة تنفيذ العمليات في ظل الحكومة الإلكترونية.	• إلحاق العاملين بالدورات التدريبية المتخصصة في مجالات الحاسب الإلى والشبكات والتطبيقات الإلكترونية وتكثيف عقدها سنوياً. • ضرورة استقطاب الخبرات والكفاءات البشرية المتخصصة. • إعادة تأهيل وتدريب الكوادر البشرية الحالية على تقنية المعلومات وذلك لرفع جاهزيتها لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
.18	القحطاني(2006)	مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون بالمملكة العربية السعودية	• تساعد الإدارة الإلكترونية زيادة كفاءة العمل الإداري. • عدم اقتناع بعض الرؤساء بجدوى الإدارة الإلكترونية. • صعوبة تعديل وتبسيط واختصار الإجراءات الإدارية. • نقص الدورات التدريبية، والندوات في مجال الحاسب الآلي والانترنت.	• ضرورة توفير التقنية الجيدة والحديثة • إلحاق العاملين بالدورات والندوات وورش العمل في مجال الإدارة الإلكترونية. • توفير الميزانية الكافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية. • دعم الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية.
.19	الطعامنة (2004)	دور الحكومة الالكترونية في تحديث منظمات الإدارة العامة في الوطن العربي	• تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الالكترونية تساهم إيجابيًا في تصميم الهياكل التنظيمية وتدعمها بنظم المعلومات التي ترشد عملية اتخاذ القرارات في المنظمات العامة	• إنشاء بوابة الكترونية لكل منظمة حكومية. • ضرورة تبادل وتكامل المعاملات والملفات والبيانات بين الدوائر الحكومية بواسطة تكنولوجيا الحكومة الالكترونية. • ميكنة إجراءات العمل وتبسيطها لتيسير الحصول على الخدمات. • توعية الجمهور في تفعيل واستخدام الحكومة الالكترونية
.20	يانغ وريهو (2007)	E-Government for Better Performance	• الحكومة الإلكترونية لا تستطيع تحقيق كل الوعود والأهداف • توجد صعوبة في تحقيق المكاسب الاقتصادية. • الحقوق السياسية والاجتماعية تعتبر مهمة للترويج للحكومة الإلكترونية.	• ضرورة العمل على تزليل العقبات والتي منها قلة التمويل والثغرات الأمنية وأحيانًا انعدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لضمان نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

م.	اسم الباحث	عنوان الدراسة	أهم النتائج	أهم التوصيات
.21	ويلكينسون(2007)	E-Government: Key Concepts and Applications to Development	• تساعد تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في زيادة الكفاءة والفاعلية. • الحكومة الإلكترونية تعزز التفاعلية مع المواطنين وتعزز التشاركية. • توفير متطلبات نجاح تطبيق الحكومية الإلكترونية.	• ضرورة توفير متطلبات نجاح تطبيق الحكومية الإلكترونية وإعداد السياسات والاستراتيجيات. • العمل على ايجاد الهياكل التنظيمية السليمة والتشريعات والسياسات، بالإضافة إلى توفر الإمكانيات المالية والبشرية ثم ثقافة المجتمع الرقمية.
.22	ابراهيم وايراني (2005)	E-government Adoption: Architecture and Barriers	• الإطار الهيكلي لعملية تطبيق الحكومة الالكترونية ينقسم إلى أربع مراحل هي: 1. الوصول Access layer 2. الحكومة الالكترونية E-government layer 3. الأعمال الالكترونية E-business layer 4. البنية التحتية Infrastructure layer • أهم المعوقات التي تواجهها عملية تطبيق الحكومة الالكترونية منها عدم وجود بنية تحتية، والسرية والخصوصية، وعدم توافر خبراء ذو مهارات عالية، والقضايا التنظيمية والتكلفة.	• ضرورة أخذ المعوقات التي توصلت اليها الدراسة بعين الاعتبار قبل البدء بتطبيق الحكومة الالكترونية.
.23	داريل (2004)	Global Perspectives on E-Government	• وجود تباين في حجم البيانات والمعلومات المنشورة على المواقع الإلكترونية للدول محل الدراسة.	• ضرورة الإفصاح عن المعلومات الحكومية وتعزيز المشاركة والتفاعلية مع المواطنين وتعزيز الشفافية في العمل الحكومي.
.24	ارشولزر وشومتزر (2000)	Organizational Challenges to the Development of Electronic Government	• إمكانية إعادة هندسة الإجراءات والعمليات في الدوائر الحكومية مع ضرورة تحقيق التوازن بين الآليات والإلتزامات في الإجراءات الحكومية.	• التعاون المشترك بين الإدارات ومتخصصي تكنولوجيا المعلومات لضمان التحول السليم إلى التعامل الإلكتروني في الخدمات الحكومية. • أهمية وجود نظام للرقابة وتقيم الأداء وحساب التكلفة والوقت للمعاملات الإلكترونية وإجراء التعديلات وفقا لذلك.
.25	موسبيرغ وكارولين (2002)	The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government	• ثقة المواطنين بالحكومة تعززت من خلال الحكومة الإلكترونية عن طريق التفاعل والمشاركة في المسؤوليات	• ضرورة زيادة التفاعل والتواصل مع المواطنين من خلال المحادثات المباشرة عبر موقع الحكومة الإلكتروني والإجابة عن تساؤلات المواطنين