



جامعة الخليل

كلية الدراسات العليا

إدارة الأعمال

رسالة ماجستير بعنوان:

أنموذج مقترح لتحقيق فاعلية استخدام الخدمات الالكترونية

في بلدية الخليل

**Proposed Model to achieve the effectiveness of the e-Services Use
In Hebron Municipality**

إعداد الباحثة

جمانة الدويك

إشراف

الدكتور يوسف ابو فارة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية

الدراسات العليا في جامعة الخليل

2016م

إجازة الرسالة

نموذج مقترح لتحقيق فاعلية استخدام الخدمات الالكترونية في بلدية الخليل

إعداد الباحثة:

جمانة الدويك

إشراف

الدكتور يوسف ابو فارة

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت

يوم السبت بتاريخ 2016/12/17 م الموافق 18 ربيع الأول 1438هـ من أعضاء لجنة
المناقشة:

.....	(مشرفا ورئيسا) التوقيع	د. يوسف أبو فارة
.....	(ممتحنا داخليا) التوقيع	د. سمير أبو زنيد
.....	(ممتحنا خارجيا) التوقيع	د. ياسر شاهين

قال تعالى:

﴿ وَأَنْزَلَ اللَّهُ عَلَيْكَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَعَلَّمَكَ مَا

لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا ﴾

(سورة النساء: 113)

صدق الله العظيم

إهداء

إلى الذي أتشرف بحمل اسمه إلى الذي اقتدي بخطوات رسمه عيناً سهرت ويدا
تعبت، زرعت وحق لك الحصاد
أبي الحبيب

إلى ينبوع الصبر والتفاؤل والأمل ... إلى من يسعد قلبي بلقاها ... إلى من تحمل همنا دائماً
إلى من جعلت تحت أقدامها الجنان
أغلى من في الوجود أمني

إلى رفيق دربي سار معي خطوة بخطوة نحو تحقيق هذا الانجاز ... إلى من وثق بقدراتي،
الذي لا أملك إلا أن أشكره .. وأعبر عن امتناني لكل ما قدمه من عون ودعم
زوجي الحبيب قاسم

إلى من كان هذا العمل على حساب وقت راحتهم ونزعتهم ... إلى من تحملوا فترات غيابي
وانشغالي عنهم ... إلى ثمرة قلبي وقلدة كبدي
أبنائي : محمود ، يوسف، لينا، بلال

إلى من شاركوني أحلى أيام طفولتي ... إلى من تربييت معهم تحت سقف واحد
إلى أختي وأخواني الأحباء.

إلى الأيدي المخلصة التي ساعدتني وأنارت دربي
أساتذتي الكرام

إلى أصدقائي وزملائي
إليهم جميعاً أهدي هذا الجهد المتواضع

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
2	إجازة الرسالة
3	آية قرآنية
4	الاهداء
5	مسرد المحتويات
9	فهرس الجداول
13	فهرس الأشكال
14	فهرس الملاحق
15	الملخص باللغة العربية
17	الملخص باللغة الانجليزية
14	الفصل الأول : نموذج مقترح لتحقيق فاعلية استخدام الخدمات الالكترونية
18	1.1 مقدمة
20	1.2 مشكلة الدراسة
21	1.3 أهداف الدراسة
21	1.4 أهمية الدراسة
23	1.5 نموذج و فرضيات الدراسة

رقم الصفحة	الموضوع
24	الفصل الثاني: الإطار النظري ومراجعة الأدبيات
27	2.1 ما هي الحكومة الالكترونية
29	2.2 نبذة تاريخية
36	2.3 أهمية الحكومة الالكترونية
38	2.4 أهداف الحكومة الالكترونية
38	2.5 خصائص الحكومة الالكترونية
39	2.6 نماذج ونظريات تقبل الحكومة الالكترونية
44	2.7 واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فلسطين
48	2.8 واقع خدمات بلدية الخليل
62	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
64	3.1 منهجية الدراسة
64	3.2 مصادر جمع البيانات
65	3.3 مجتمع الدراسة
65	3.4 اختيار عينة الدراسة
66	3.5 الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة
72	3.6 ادوات الدراسة
74	3.7 أدوات تحليل البيانات (المعالجة الإحصائية)

رقم الصفحة	الموضوع
74	3.7.1 المعالجة الإحصائية
74	3.7.2 مفاتيح التصحيح
75	3.8 صدق أداة الدراسة
77	3.9 ثبات أداة الدراسة
79	الفصل الرابع: تحليل بيانات الدراسة
80	4.1 مدى استخدام المواطنين للوسائل التكنولوجية ومعرفتهم بها وخدمات البلدية الإلكترونية.
85	4.2 تصورات المواطنين للخدمات الإلكترونية لبلدية الخليل.
108	4.3 فرضيات الدراسة
149	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
150	5.1 مناقشة النتائج
153	5.2 التوصيات
156	5.3 مساهمات الدراسة
156	5.4 دراسات مستقبلية
158	المراجع
159	المراجع العربية
162	المراجع الانجليزية
167	المراجع الالكترونية

فهرس الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	الجدول
67	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	1
68	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير العمر	2
69	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة/ المهنة	3
71	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	4
72	توزيع عينة الدراسة حسب متغير مستوى الدخل	5
73	محاور الاسـتبانة المعتمدة في الدراسة	6
74	مفتاح التصحيح للنسب المئوية	7
75	مفتاح التصحيح للاوساط الحسابية	8
76	مصفوفة قيم معاملات الارتباط	9
77	ثبات الاتساق الداخلي لفقرات الأداة باستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا	10
81	مدى إستخدام الهاتف الخليوي	11
81	مدى إستخدام الحاسوب والإنترنت	12
82	مدى استخدام بطاقة الإتمان	13
83	استخدام البوابة الإلكترونية للبلدية للاستعلام عن المعاملات	14
83	تنفيذ المعاملات البلدية من خلال نظام خدمات البلدية الإلكترونية عبر الانترنت	15

الجدول	الموضوع	رقم الصفحة
16	هل حصل المواطن على اسم مستخدم وكلمة مرور من موقع البلدية للدخول إلى الخدمات الإلكترونية	84
17	الفائدة التي تتحقق لي من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	85
18	سهولة استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	87
19	موقف المواطنين من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	89
20	إمكانية استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	91
21	معايير ذاتية في استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	21
22	دور البلدية في تعزيز استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	22
23	النية نحو استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	23
24	المخاطر المرتبطة بمستوى أداء الخدمات الالكترونية للبلدية	24
25	المخاطر المالية المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	25
26	مخاطر الأمان المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	26
27	مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان: العلاقة بين الدرجة الكلية لمستوى المخاطر والفائدة المدركة	117
28	مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان : العلاقة بين الدرجة الكلية لمستوى المخاطر وسهولة الاستخدام المدركة	121
29	مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان: العلاقة بين الدرجة الكلية لمستوى المخاطر وإدراك إمكانية الاستخدام	126

الجدول	الموضوع	رقم الصفحة
30	مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان: العلاقة بين جاذبية الخدمات الالكترونية والفائدة المدركة	129
31	مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان: العلاقة بين جاذبية الخدمات وسهولة الاستخدام المدركة	131
32	مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان: العلاقة بين جاذبية الخدمات وإدراك إمكانية استخدام الخدمات الالكترونية	132
33	مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان: العلاقة بين تشجيع الجهات المرجعية والفائدة المدركة	134
34	مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان: العلاقة بين تشجيع الجهات المرجعية و سهولة الإستخدام المدركة	135
35	مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان: العلاقة بين تشجيع الجهات المرجعية و إمكانية الإستخدام المدركة	137
36	مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان: العلاقة بين الفائدة المدركة والموقف من استخدام الخدمات	138
37	مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان: العلاقة بين الفائدة المدركة و نية الاستخدام	139
38	مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان: العلاقة بين سهولة الاستخدام المدركة والموقف من الاستخدام	141

الجدول	الموضوع	رقم الصفحة
39	مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان: العلاقة بين سهولة الاستخدام المدركة ونية الاستخدام	142
40	مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان: إمكانية الاستخدام المدركة والموقف من استخدام الخدمات	143
41	مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان: العلاقة بين إمكانية الاستخدام المدركة ونية الاستخدام	145
42	مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان: العلاقة بين الموقف من الاستخدام والاستخدام والاعتماد الفعلي	146
43	مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان: العلاقة بين نية الاستخدام والاعتماد الفعلي	147

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
41	نظرية التصرف المبرر	1
42	نظرية السلوك المخطط	2
44	نموذج تقبل التكنولوجيا	3
46	نسبة الأسر التي لديها جهاز حاسوب حسب المنطقة	4
46	نسبة استخدام الانترنت حسب الجنس	5
47	التوزيع النسبي لمستخدمي الانترنت حسب الغرض الرئيس	6
48	الغرض من استخدام شبكات التواصل الاجتماعي	7

فهرس الملاحق

رقم الملحق	الموضوع	رقم الصفحة
1	الإستبانة	169
2	قائمة المحكمين	179

فهرس النماذج

رقم النموذج	الموضوع	رقم الصفحة
1	نموذج زيادة فاعلية الخدمات الالكترونية في بلدية الخليل	152

الفصل الأول

نموذج مقترح لتحقيق فاعلية استخدام الخدمات الالكترونية

- 1.1 مقدمة
- 1.2 مشكلة الدراسة
- 1.3 أهداف الدراسة
- 1.4 أهمية الدراسة
- 1.5 نموذج الدراسة

ملخص:

شهد العقد الماضي تطورات جوهرية في الإبداعات والابتكارات في مجال الحكومات الالكترونية والحكومات المحلية الالكترونية (البلديات)، لدرجة الوصول إلى منافسة ملحوظة بين بعض هذه الحكومات وقادتها في مجال تقديم الخدمات المختلفة عن طريق الانترنت، مما دفع الكثير من الحكومات إلى بناء وتطوير استراتيجيات مفصلة متعلقة بأنظمة الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها. ولكن هناك مشكلة تواجه هذه الحكومات، وهي قلة ادراك المواطنين لهذه الخدمات الالكترونية التي تقدمها الحكومات بشكل عام والبلديات بشكل خاص.

إن هذه الدراسة تهدف إلى اقتراح نموذج متكامل لاستكشاف العوامل التي تؤثر في تقبل ونشر الخدمات الالكترونية في بلدية الخليل، ويعتمد النموذج المقترح على الأدبيات ذات العلاقة.

وتكمن اهمية هذه الدراسة في أنها من أولى الدراسات في فلسطين التي تبحث في حاجات وتوقعات المواطنين، حيث أن هناك كثيرا من الأدبيات المتعلقة بالحكومات الالكترونية والتي تبحث العوامل المختلفة التي تؤثر في نية المواطنين لاستخدام تطبيقات الحكومة الالكترونية في بعض المجتمعات، ولكن هناك نقص واضح في الدراسات المتعلقة بنية المواطنين نحو استخدام الخدمات الالكترونية في البيئة العربية والبيئة الفلسطينية.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي في اجراء الدراسة والذي ينطبق على الدراسات الكمية ذات الطبيعة الاستنتاجية، وهذا يتناسب مع مشكلة هذه الدراسة، وقد تم اختيار عينة الدراسة عشوائيا من مراجعي مركز خدمات الجمهور في بلدية الخليل على مدى اسبوع.

ان النموذج المقترح في هذه الدراسة يوفر الإمكانية لتفسير وتوقع سلوك المواطن في فلسطين وبالأخص في الخليل، كما أن الفهم العميق لهذا النموذج من الممكن إن يساعد أصحاب القرار في بلدية الخليل في فهم وتحليل الأسباب وراء مقاومة بعض المواطنين لاستخدام الخدمات الالكترونية، كما يساعد في اتخاذ الإجراءات الفاعلة لتحسين مستوى تقبل المواطنين لاستخدام هذه الخدمات الالكترونية ومنع أو التقليل الجوهري للمخاطر المحتملة من استخدام هذه الخدمات الالكترونية وزيادة فاعلية عمليات الاستخدام.

وقد تم اختبار نموذج الدراسة والفرضيات المرتكزة عليه، وفي ضوء نتائج الاختبار ترى الباحثة أن هناك امكانية لاعتماد هذا النموذج كنموذج مقترح لزيادة فاعلية الخدمات الالكترونية التي تقدمها بلدية الخليل، من خلال ادراج كل من نموذج تقبل التكنولوجيا ونظرية السلوك المخطط والعوامل المتعلقة بكلا النظريتين.

Abstract

In the past ten years there have been many innovations in the domain of e-governments and e-municipalities, with a noticeable competition between these governments in the supply of services via internet. This made many of the governments develop strategies to realize the e-government systems, but there is a problem facing these governments, which is the lack of acceptance of e-government services among citizens.

The purpose of this study is to suggest a comprehensive model to explore and investigate the factors which influence the acceptance and adoption of e-government services in Hebron Municipality as a case study.

The motivation for conducting this study is that it is the first study investigating users' needs and expectations from e-Services in Hebron Municipality and in Palestine to the knowledge of the researcher, since there are many studies investigating various factors that determine intention to use e-Services in developed countries, but little ones that investigate intention to use e-services in developing countries.

The suggested model has the power to explain and predict user behavior in Palestine and especially Hebron.

A thorough understanding of the model may help practitioners to analyze the reasons for resisting technology and help them take efficient measures to improve user acceptance and usage of technology, and minimize the risks to increase the efficiency of the electronic services provided by Hebron Municipality.

1.1 مقدمة

تعد تكنولوجيا المعلومات Information Technology IT عاملا مهما من عوامل نجاح منظمات الأعمال، حيث يستخدم صانعو القرار تكنولوجيا المعلومات كأداة إستراتيجية رئيسية لتطوير الأعمال لتحقيق ميزة تنافسية بين المنافسين (Jesu' S Marti 'Nez-Fri, 2003). وهي عملية مستمرة، حيث أننا نواجه ابتكارات واكتشافات جديدة في جميع نواحي الحياة. لدرجة أن الثورة التكنولوجية في الدول المتقدمة قد أثرت بالفعل على العديد من نواحي الحياة اليومية (Matilla et al., 2003).

وهناك الكثير من الدلائل التي تشير إلى تغير عالمي باتجاه الخدمات العامة المقدمة عن طريق الانترنت (الخدمات الالكترونية)، ونحو بيئة أعمال الكترونية. الأمر الذي دفع الحكومات ومنظمات القطاع العام حول العالم إلى الاهتمام بهذه الظاهرة والإمكانيات الكامنة بها وتفعيلها والاستفادة منها، وبالتالي توجيه الاستثمارات نحو هذه الخدمات الالكترونية. وهذه الخدمات الالكترونية تحتاج الى العديد من الحلول التكنولوجية كبنية تحتية والتي من المهم ان تكون في متناول جميع المواطنين (Shannak, 2013).

لقد قامت الحكومات ومنذ نهاية تسعينات القرن الماضي بالكثير من الاستثمارات في الخدمات الحكومية الالكترونية وذلك لخلق حلقة وصل بين المنظمات الحكومية المختلفة وتأسيس البنية التحتية الخدماتية وذلك لتنتمكن الحكومات من تقديم الخدمات المختلفة بأفضل طريقة ممكنة . وتسعى الحكومات لتبني التكنولوجيا الحديثة لتطوير جودة خدماتها وزيادة رضا جميع المتعاملين (www. Bahrain.bh ، الإستراتيجية الوطنية للحكومة الالكترونية في مملكة البحرين، 2016).

ولكن الحكومات واجهت مشكلة تدني تقبل المواطنين لهذه الخدمات الالكترونية، الأمر الذي شكل معضلة واضحة لكل من صانعي القرار والمنظمات الحكومية ومزودي الخدمات الحكومية الالكترونية.

لذلك فان بحث موضوع تقبل الخدمات الالكترونية من وجهة نظر سلوكية يعد أهم من البحث في هذا الموضوع من وجهة نظر تكنولوجية، حيث أن هناك حاجة لأبحاث من هذا النوع حول تقبل المواطنين للخدمات الحكومية الالكترونية وذلك لزيادة الفاعلية والجودة لهذه الخدمات الحكومية، حيث انه على الرغم من أهمية استكشاف العوامل المؤثرة في تبني الحكومة الالكترونية إلا أن الأبحاث والدراسات المتعلقة بهذا الموضوع تعتبر قليلة. (Yaghoubi & Shakeri, 2010).

وحتى نتمكن من تحديد الاحتياجات لجميع أنواع المستخدمين للخدمات الالكترونية، فان مصممي هذه الخدمات يجب عليهم أولاً فهم المتطلبات المختلفة التي يتوقعها المستخدمون، ومن ثم ربط هذه المواصفات بالتصميم.

انه وفي ظل قلة توفر الدراسات المتعلقة بالعوامل المؤثرة في تقبل المستخدمين للخدمات الالكترونية فان هذه الدراسة تعد محاولة مهمة لفهم سلوك المستخدمين باتجاه الخدمات البلدية الالكترونية.

لقد قام Davis في عام 1986م بتقديم نموذج لتوضيح سلوك المستخدم تجاه تقبل التكنولوجيا اسماءه نموذج تقبل التكنولوجيا (Technology Acceptance Model TAM)، وهذا النموذج TAM يعد أحد أكثر النماذج استخداماً لتوضيح سلوك المستخدم نحو تقبل التكنولوجيا، وهذا النموذج يستند إلى نظرية نفسية اجتماعية تسمى نظرية التصرف المبرر (Theory of Reasoned Action) TRA.

بناءً على ما سبق، تهدف هذه الدراسة إلى تقديم نموذج مقترح لتحقيق فاعلية استخدام للخدمات الالكترونية في بلدية الخليل، وذلك لتحديد العوامل المؤثرة في تقبل وتبني هذه الخدمات من قبل مواطني مدينة الخليل بالاستناد إلى نموذج تقبل التكنولوجيا TAM، ونظرية التصرف المبرر TRA.

1.2 مشكلة الدراسة

إن خبرات المستخدمين تعد عنصراً أساسياً في تصميم أنظمة الخدمات الإلكترونية، لكن على الرغم من استخدام الكثير من البلديات لقنوات الخدمات الإلكترونية غير أن الكثير منها لم يتمكن من جذب العدد الكافي من المواطنين لاستخدام هذه الخدمات، وقد وجدت الباحثة أن من أهم القضايا التي تواجه أنظمة تقديم الخدمات الإلكترونية في البلديات هي كيفية تقييم وقياس تقبل استخدام هذه الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على خبرات المواطنين في استخدام هذه الأنظمة. بناء على ما تقدم فإنه بالإمكان صياغة مشكلة الدراسة على النحو الآتي:

- من الملاحظ قلة الدراسات المتخصصة حول محددات تقبل المستخدمين للحكومات الإلكترونية بشكل عام وبالأخص البلديات الإلكترونية في حدود علم الباحثة، على الرغم من أن تفسير تقبل التكنولوجيا الحديثة يعدّ أحد مجالات البحث المتقدمة في أدبيات نظم المعلومات المعاصرة.
- إن معظم الدراسات السابقة تعتمد على عدد معين وغير كاف من العوامل التي تؤثر على تقبل خدمات الحكومات الإلكترونية، ولكن في هذه الدراسة سيتم إجراء تحسين لنموذج تقبل التكنولوجيا TAM الذي يعد من النماذج المعروفة والمشهورة في توضيح وتوقع استخدام الأنظمة وإضافة بعض المتغيرات التي تؤثر على زيادة نية استخدام الخدمات البلدية الإلكترونية، وتقليل المخاطر وبالتالي تحقيق فاعلية استخدام الخدمات الإلكترونية.
- إن المتغيرات الخارجية التي تؤثر على الفائدة المدركة Perceived Usefulness PU وسهولة الاستخدام المدركة Perceived Ease of Use PEOU لم تتم تغطيتها بشكل كامل في نموذج تقبل التكنولوجيا TAM، لذلك تأتي هذه الدراسة لتوضيح أثر جودة نظم البلديات الإلكترونية على كل من الفائدة وسهولة الاستخدام المدركة.

1.3 أهداف الدراسة

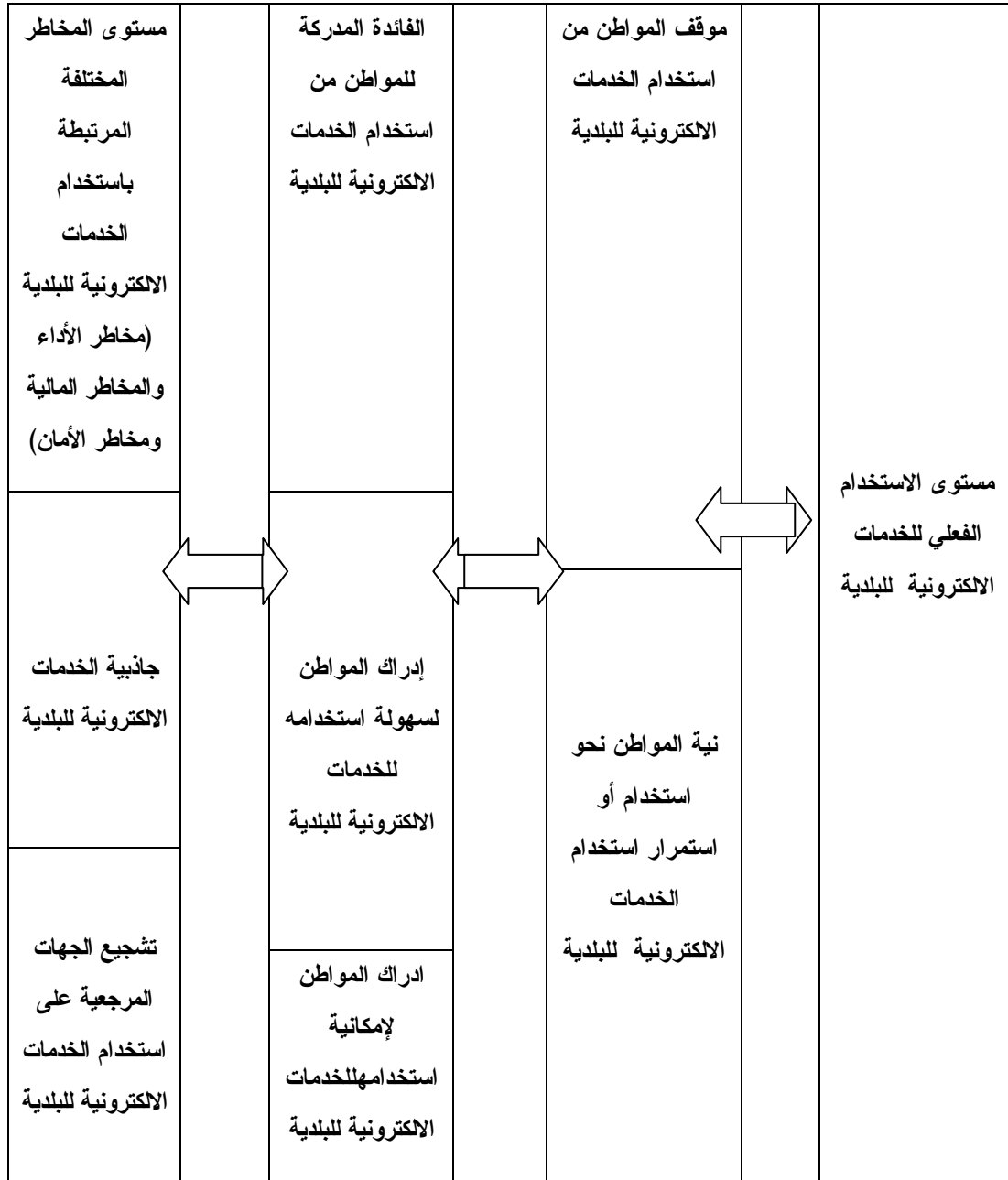
- تقديم نموذج متكامل وشامل للوصول إلى فهم عميق لخبرات المواطنين، وتحديد العوامل المؤثرة على سلوك المواطن تجاه تقبله لخدمات بلدية الخليل الالكترونية وبالتالي تحقيق فاعلية استخدام هذه الخدمات.
- تقديم بعض الاقتراحات الواقعية لكل من صانعي القرار ومصممي الأنظمة الالكترونية في بلدية الخليل وذلك لتحسين هذه الأنظمة والخدمات اعتمادا على التغذية الراجعة من المواطنين عند تطبيق هذا النموذج المقترح.
- تطوير نموذج لتقبل التكنولوجيا بحيث يكون له بالغ التأثير على سلوك المواطن في تقبل واستخدام خدمات بلدية الخليل الالكترونية، ويساهم في تحديد أسباب مقاومة التكنولوجيا من قبل المواطنين وبالتالي اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين وزيادة تقبل واستخدام هذه التكنولوجيا ، ومحاولة تطبيق جوانب من نموذج تقبل التكنولوجيا TAM على أنظمة البلديات الالكترونية.
- تشجيع الباحثين على القيام بأبحاث مشابهة تتعلق بفهم وتحديد العوامل المؤثرة على تقبل خدمات الحكومات الالكترونية.

1.4 أهمية الدراسة

- تأتي هذه الدراسة لتقديم نموذج شامل مقترح لاختبار وفهم العوامل التي تؤثر على مستوى تقبل المواطنين للخدمات الالكترونية التي تقدمها بلدية الخليل بالاعتماد على الفهم العميق للنماذج والنظريات المتعلقة بتقبل التكنولوجيا وتناولها من جهات نظر نظرية وعملية.

- إن معرفة احتياجات وتوقعات مستخدمي خدمات البلدية الالكترونية تساعد مصممي الأنظمة الالكترونية وصانعي القرار على تصميم أنظمة وخدمات تتلاءم مع احتياجات وتوقعات المستخدمين وبالتالي رفع مستوى تقبل هذه الخدمات الالكترونية.
- بالنسبة لبلدية الخليل فإن هذه الدراسة توفر إرشادات مفيدة للوصول إلى تحسين الخدمات البلدية الالكترونية، وزيادة مستوى تقبل المواطنين لهذه الخدمات واقبالهم على استخدامها. حيث انه عن طريق تحديد العوامل المؤثرة على تقبل الخدمات الالكترونية بطريقة واضحة وسهلة يتم تصميم وتطبيق الخدمات بطريقة ملائمة. بحيث يتم استخدام هذا النموذج ونتائجه لتحقيق فاعلية استخدام المواطنين للخدمات الالكترونية في بلدية الخليل.
- نظراً لقلّة الدراسات المتعلقة بمحددات تقبل المستخدمين للخدمات الحكومية الالكترونية بشكل عام والخدمات البلدية الالكترونية بشكل خاص، تأتي هذه الدراسة لتوفير إطار نظري لبحث استمرارية تقبل الخدمات الحكومية الالكترونية في المستقبل.

1.5 نموذج الدراسة



الفصل الثاني

الإطار النظري ومراجعة الأدبيات

- 2.1 ما هي الحكومة الالكترونية
- 2.2 نبذة تاريخية
- 2.3 اهمية الحكومة الالكترونية
- 2.4 اهميتها للتنمية المستدامة
- 2.5 اهداف الحكومة الالكترونية
- 2.6 خصائص الحكومة الالكترونية
- 2.7 تطبيقات الحكومة الالكترونية عربيا
- 2.8 نماذج ونظريات تقبل الحكومة الالكترونية
- 2.9 واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فلسطين
- 2.10 واقع خدمات بلدية الخليل

مقدمة:

يعد تقبل إي نظام كان مقياسا لميل الأشخاص لاستخدامه، فبدون التقبل للنظام لا تكون هناك رغبة لاستيعاب هذا النظام وتطبيقه في المنظومة الإدارية الشاملة لأي مؤسسة أو منظمة أعمال (V. Venkatesh, & F.D. Davis, 2000). حيث أن نجاح تطبيق إي نظام معلومات يعتمد على مدى استخدام وتبني هذا النظام من قبل المستخدمين المحتملين له (V. Venkatesh, M. Morris, G. Davis, & F. Davis, 2003). فلا يمكن اعتبار تطبيق نظام معلومات ما ناجحا إذا لم يكن المستخدمون محفزون لاستخدام هذا النوع من التكنولوجيا. ففي حال عدم رغبة المستخدمين لتقبل نظام المعلومات المطلوب فإنه لن يحقق الفائدة المتوقعة منه لمنظمة الأعمال (V. Venkatesh, M. Morris, G. Davis, & F. Davis, 2003).

فحتى تتمكن المنظمات من التنبؤ وتفسير وزيادة تقبل المستخدمين لنظم معلوماتها، يترتب عليها فهم الأسباب التي تؤدي بالمستخدم لتقبل أو رفض نظم المعلومات (F.D. Davis, 1986)، لذلك قام الباحثون بتطوير واستخدام نماذج مختلفة لفهم تقبل المستخدمين لنظم المعلومات. ومن ضمن النماذج المختلفة نجد أن نموذج تقبل التكنولوجيا TAM والمشتق من نظرية السلوك المبرر TRA هو النموذج الأكثر تقبلا من الباحثين في مجال نظم المعلومات.

أن الهدف الرئيسي لـ TAM هو التنبؤ بتقبل نظم المعلومات وبالتالي تشخيص مشاكل التصميم قبل استخدام المستخدمين له وتجريبه. فهذا النموذج يقترح أنه في حال استخدام نظام معلومات تكنولوجي جديد فإن هناك عاملين أساسيين يؤثران على توقيت وكيفية استخدام هذا النظام، وهما الفائدة المدركة Perceived Usefulness PU وسهولة الاستخدام المدركة Perceived Ease Of Use PEOU. أن TAM يفترض أن هذين العاملين (الفائدة المدركة Perceived Usefulness PU وسهولة الاستخدام المدركة Perceived ease of Use) والذين لهما تأثير كبير جدا على تقبل نظم المعلومات، يؤثران على سلوك المستخدم باستخدام نظام

المعلومات أو عدمه. وعليه فإن الباحثين في مجال نظم المعلومات قد اعتمدوا هذين العاملين في التنبؤ بتقبل نظم المعلومات المختلفة (V. Venkatesh, M. Morris, G. Davis, & F. Davis, 2003).

أن الدراسات الحديثة التي استخدمت TAM كإطار نظري اقترحت استثناء عامل السلوك من النموذج حيث انه لا يفسر بشكل كامل تأثير الفائدة المدركة Perceived Usefulness PU وسهولة الاستخدام المدركة Perceived Ease Of Use PEOU على نية الاستخدام للنظم كما كان مقترحا والاهتمام بالمنفعة المدركة، والابتكار الشخصي، والشفافية المدركة، والرضا (نصري، 2015). بينما اقترح ديولون في بحثه المتعلق بنجاح نظم المعلومات أن جودة النظم هي التي تؤثر على كل من الفائدة المدركة ورضا المستخدم واستخدام النظم (W. H. DeLone, 2004). أما بالنسبة لـ (B.H. Wixom, P.A. Todd, 2005) فإن TAM يوفر إرشادات محدودة عن كيفية التأثير على الاستخدام من خلال التصميم والتطبيق. حتى أنهم ذهبوا إلى اعتبار PU و PEOU مجرد مفاهيم أساسية توفر معلومات عامة للمصممين، مما يجعل المصممين غير قادرين في الحصول على التغذية الراجعة اللازمة لتقييم تصميم وفنية نظام المعلومات المطلوب. أن المعلومات المحددة وجودة النظام هما عاملان مهمان يؤثران على استخدام نظام معلومات ما. بالإضافة إلى أن ديفيز أشار إلى أن الأبحاث المستقبلية في تقبل التكنولوجيا يجب أن تبين تأثير المتغيرات المختلفة على الفائدة، وسهولة الاستخدام، وتقبل المستخدم (F. D. Davis, 1989).

لقد اختبر (W. Huang, J. D'Ambra, & V. Bhalla, 2002) موضوع تبني الحكومة الالكترونية من قبل المواطنين الاستراليين بالاستناد إلى TAM. حيث ركز جل بحثه على الاستخدام الفعلي للأنظمة بالاعتماد على عنصرين هما الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة. وخلص إلى أن التوقع المبني على TAM لا تدعمه نتائج البحث. فعنصري الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة ليسا فقط ما يحدد تقبل الحكومة الالكترونية، الأمر الذي يدعو للبحث عن عوامل أخرى قد تحسن و تؤثر بشكل

أفضل على تقبل المستخدمين للحكومة الالكترونية. فمن العناصر التي لم يتم دراسة تأثيرها في TAM هو مزايا النظام كمتغير خارجي، والهيكل التنظيمي، والتدريب وغيرهم (F.D. Davis, 1989).

2.1 ما هي الحكومة الالكترونية:

ان تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل المؤسسات تستخدم التكنولوجيا في معاملاتها الداخلية والخارجية، في ظل وجود بنية تحتية أساسية تكنولوجية مما يمكن المواطن من الحصول على المعلومات وانجاز المعاملات بأسرع وقت ممكن وبشفافية مطلقة.

انتشرت الحكومة الالكترونية وانتشرت مفاهيمها مع بداية انتشار الانترنت في التسعينات من القرن الماضي، فنجد أن تطبيقات الحكومة التقليدية كانت تركز على زيادة الكفاءة الداخلية للمؤسسة، أما الحكومة الالكترونية فتركز على خدمة المواطن. وتتسابق الحكومات في العالم في إقامة الحكومة الالكترونية، حيث بدأت العديد من الدول في تبني مفهوم الحكومة الالكترونية سواء في الدول المتقدمة أو النامية. فأصبحت تعرض معلومات مهمة جدا على شبكة الانترنت، كما أصبحت العديد من المعاملات الحكومية تتم عن طريق الانترنت. مما أتاح الفرصة للمواطنين والحكومات للتواصل بطرق بعيدة عن الروتين والتعقيد.

وتعد الحكومة الالكترونية وسيلة لزيادة كفاءة وفاعلية الأداء الحكومي، وتزيد الشفافية والفعالية في إدارة الدولة، فالاعتماد على الحكومة الالكترونية يشكل عملية تغيير من شأنها المساعدة في توسيع مجالات المواطنين ورجال الأعمال في المشاركة في الاقتصاد القائم على المعرفة والتكنولوجيا والتطبيقات الحديثة، وتوفر إمكانية إشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات من خلال الحوار المباشر، ودعم اتخاذ القرارات، وصياغة السياسات بشكل متفهم لاحتياجات المواطنين.

ويعرف (S. Coleman, 2006) الحكومة الالكترونية بأنها مزيج من خدمات المعلومات الالكترونية (إدارة الكترونية) التي تركز على التفاعلية (الديمقراطية الالكترونية)، للوصول إلى هدف رئيسي وهو توازن الحكومة الالكترونية.

ويرى (النمورة، 2011) ان الحكومة الالكترونية هي عبارة عن تقديم المعلومات والخدمات الحكومية عن طريق الانترنت أو إي وسيلة رقمية أخرى. كما وعرفت أيضا بأنها تقديم الخدمات المحسنة لكل من المواطنين وقطاع الأعمال وعناصر المجتمع الأخرى بواسطة التغيير الجذري لطريقة إدارة المعلومات الحكومية (V.Kumar, B.Irfan, and P. Ajax, 2007).

كما عرفها الهوش بأنها عملية تغيير وتحويل العلاقات بين المواطنين والمؤسسات من خلال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول إلى المعلومات مما يوفر المزيد من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات. (الهوش، 2006)

من الملاحظ ومن خلال الأدبيات المتوفرة وجود عدد من التعريفات للحكومة الالكترونية، حيث يتمحور جل هذه التعريفات حول مفهوم تطبيق الحكومات للتكنولوجيا وبالأخص التطبيقات المعتمدة على الانترنت WEB-BASED وذلك لتحسين وصول المواطن للخدمات الحكومية وكذلك إيصال الخدمات الحكومية للمواطن وقطاع الأعمال والوكلاء الحكوميين .

وتجد الباحثة أن الحكومة الالكترونية لا تقتصر على تقديم الخدمات للمواطنين، إنما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد بأبعاده الإدارية والاجتماعية والسياسية. كما أنها لا تقتصر على تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية بل تمثل أساليب الكترونية لانجاز كافة الأعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات، وان الديمقراطية هي احد الأهداف الرئيسية للحكومة الالكترونية وهي العمل على مشاركة المستفيدين من خلال مشاركتهم عبر تلك الآليات، كما أن الحكومة الالكترونية

تمثل عقداً جديداً بين الحكومة والمستفيدين بحيث يتحول المستفيد من متلقٍ للخدمة إلى مشاركٍ في صنع القرار.

من خلال ما تقدم تستند فكرة إنشاء وإقامة الحكومة الإلكترونية على ركائز متعددة منها:

أولاً : تجميع جميع الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية في موقع واحد هو موقع الحكومة

الإلكترونية الرسمي على (الانترنت) في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية.

ثانياً : تحقيق أفضل اتصال دائم بالمواطن وعلى مدار ساعات اليوم والشهر والسنة، مع القدرة على

تأمين الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطنين.

ثالثاً : تحقيق سرعة وفاعلية الربط والتنسيق والإدارة والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على

حدة.

رابعاً : تحقيق وفرة في الإنفاق في جميع العناصر بما يتلاءم مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة

الحكومية ذات المستوى التجاري (عدوان، 2007).

2.2 نبذة تاريخية:

فيما يخص الحكومة الإلكترونية ، فقد وردت لأول مرة ، كفكرة للخيال العلمي في

رواية تحمل نفس العنوان (الحكومة الإلكترونية) للكاتب الروائي جون برتو عام 1975

حيث تناول موضوع الرواية حكومة شمولية تتحكم في شعب ما عن طريق شبكة حاسوب

عملاقة، وبدأ استخدامها الفعلي وعلى المستوى العالمي في عام 1995، وكانت انطلاقتها

الأولى عندما بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية بتطبيقها على إدارتها،

وفي هذا الإطار قال الرئيس الأمريكي الأسبق "بل كلينتون" إن تعامل كل أفراد الشعب

الأمريكي مع (الكمبيوتر) بمثابة ضرورة قومية ". وتولى نائبه ال جور حملة في هذا الخصوص، وأكد على الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات ونشرها بين المواطنين الأمريكيين لكي يستطيع كل فرد من أفراد الشعب الأمريكي أن يتفاعل وعلى نحو كامل مع مختلف قطاعات المجتمع الأخرى اقتصادياً وسياسياً وحتى اجتماعياً. وفي 24 حزيران عام 2000 قامت الإدارة الأمريكية بطرح مجموعة من المبادرات الخاصة بالحكومة الالكترونية والتي وصفها الرئيس الأمريكي الأسبق بل كلنتون بأنها بمثابة (قص الشريط الأحمر) كناية عن بدء مرحلة جديدة في حياة الشعب الأمريكي (الكندري، 2005).

كانت الانطلاقة الرسمية للحكومة الالكترونية في مؤتمر الاتحاد الأوروبي في مدينة لشبونة الاسبانية المنعقد في آذار عام 2000، حيث تبني فيه الاتحاد الأوروبي قراراً يقضي بوضع كل البرامج المتاحة لاستخدام الحكومة الالكترونية وإتاحتها لمواطني أوروبا على (الانترنت) وإعداد كل الخطط اللازمة لذلك. تجدر الإشارة إلى أن فينلندا تعد أول دولة أوروبية قامت بتشريع القوانين الخاصة بتنظيم عمل الحكومة الالكترونية في كانون الثاني 2000. ومنذ ذلك التاريخ بدأ انتشار الحكومات الالكترونية وتطبيقاتها عالمياً (Heeks,2002).

وقد أصدرت الأمم المتحدة وبالتعاون مع الجمعية الأمريكية للإدارة العامة تقريراً في نهاية عام 2001 أوضحنا فيه مؤشرات ترتيب الدول على مستوى العالم في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية وكذلك مدى فاعلية الحكومة الالكترونية للنمو الاقتصادي، وقد اظهر التقرير تصدر الولايات المتحدة لهذه القائمة في المرتبة الأولى ثم تبعها استراليا ونيوزلندا وسنغافورة والنرويج وكندا والمملكة المتحدة وهولندا والدانمرك وألمانيا (الديوه جي، ٢٠٠٣).

وأدركت العديد من دول - ومنها الدول العربية - أهمية بناء وإقامة الحكومة الالكترونية للتنمية المستدامة، لأن الغرض الأساسي من إقامتها يستهدف أساساً تحقيق تنمية بشرية، ولاسيما أن الفكر التنموي المعاصر يطرح مفهوم التنمية البشرية كمدخل للتنمية المستدامة التي تستمد مصادر استدامتها من تنمية قدرات البشر جميعاً وتمكينهم من استخدام طاقاتهم وتوسيع قدراتهم. وقد تبني البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة هذا المفهوم عام 1990، فاكتملت بذلك طابعاً عالمياً سريع الانتشار مستمداً شرعيته النظرية من التراث الاقتصادي العالمي الذي أولى للبشر دوراً أساسياً في التنمية. كما أن مفهوم التنمية المستدامة لا يرى في الإنسان مجرد مورد أو طاقة عمل أو مجرد عنصر من عناصر الإنتاج، بل يرى فيه كائناً أخلاقياً يملك قدرة الإبداع والمشاركة في حياة مجتمعه واستثمار بيئته على أساس مبدأ التسخير لا التدمير. ويؤدي تطبيق الحكومة الالكترونية - وكما يرى البعض - إلى وضع مبادئ الحكم الرشيد من شفافية ومشاركة ومساءلة ورقابة وعدالة ومساواة وغيرها موضع التطبيق، إذ سيصبح وجود مساحة فاصلة من التوافق بين ما تطرحه (الانترنت) من إمكانات أمام الحكومة وبين ما يطرحه الحكم الرشيد من آفاق فاعلة (West,2003).

وتتلخص مكونات تلك المساحة المشتركة في تحقيق الشفافية بوضع كل المعلومات عن أية دائرة أو أي مقر حكومي أو مسؤول أمام الجميع، وتوفير فرص اتصال آمنة وسريعة عن طريق البريد الإلكتروني (Email) وتوفير أيضاً فرص المشاركة للاستفتاء أو توضيح الملاحظات والانتقادات للمسؤولين ولعمل دوائرهم. وتساهم التطبيقات الالكترونية إلى حد كبير في ترسيخ دعائم المساواة بين الجميع، ولاسيما فرص الاطلاع على القوانين والمعلومات وفرص الوصول إلى المسؤولين وإلى حد كبير فرص العمل، وكذلك الاعتناء بحاجات الناس وفق مبدأ رعاية المواطنين كجزء مهم من إستراتيجية الدولة.

شكّل لجوء معظم دول العالم إلى تبني مفهوم الحكومة الالكترونية - مدخلاً لتقديم الخدمات بما يوازي طموحات المجتمع وقطاع الأعمال المختلفة، ولاسيما أن التكوين التقافي والمعرفي لأي مجتمع يعد أحد أهم العناصر في تكوين النظم الإدارية والحكومية الفاعلة في التنمية، ولعل من أبرز الأمثلة على ذلك مسعى كل من جون كيري وجورج بوش الابن في الانتخابات الرئاسية عام 2003 لاستقطاب الأصوات عن طريق تأكيد كل منهما سعيهما لتخصيص (20) مليار دولار للتدريب وتنمية المهارات العامة للكوادر الأمريكية (بن يونس، 2003). وكذلك الحال بالنسبة لليابان التي تخصص حكومتها نسبة لا تقل عن 8% من الرواتب للتدريب وزيادة المعلومات والمعرفة بهدف التطوير الاجتماعي والثقافات العامة، لأن مثل هكذا تطور يؤدي إلى تطور مواز في وعي المواطنين لحقوقهم والتزاماتهم وهو ما يدفع باتجاه الضغط على الإدارات الحكومية نحو ضرورة تحسين خدماتها ومؤسساتها المختلفة في عصر تقانة المعلومات والاتصالات والتي لها تأثيراتها المهمة والمباشرة على التنمية الاقتصادية، من خلال تشجيع الاستثمار وإعادة تأهيل الاستثمارات القائمة وتشجيع الابتكار والعمل على نشر الاستثمار في وسائل الاتصال الجديدة .

يعد تأهيل البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات الركيزة الأساسية من ركائز التنمية الاقتصادية والاجتماعية والعلمية في مختلف أنحاء العالم. وقد أدركت الدول المتقدمة هذه الحقائق ومنذ وقت مبكر الأمر الذي مكنها من تحقيق قفزات نوعية مهمة في مجال النمو الاقتصادي والاجتماعي. ففنلندا مثلاً تعتمد اقتصادياً على (الجوال) وتنتشر الكثير من أعمالها إلكترونياً عن طريق ما يسمى الحكومة الجواله (mobile - government) (عبد الخالق، 2006).

فضلاً عن مبادرات أخرى لدول شرق آسيا التي كانت إلى وقت قريب تعاني من مشكلات على مستوى التنمية البشرية والاقتصادية، ولعل سنغافورة التي تدار بها الدولة وكأنها شركة كبيرة تدار من قبل مجلس إدارة وليس كدولة لاعتمادها في إدارتها وتسيير شؤونها على الحكومة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات. ولعل في تجارب كوريا الجنوبية والصين والهند خير دليل على أهمية قطاع تكنولوجيا المعلومات في أحداث نقلة نوعية في اقتصاديات تلك الدول (أبو مغايش، 2004).

على أية حال، جعل القرن الحالي المعلومات عنصراً مهماً يدخل في مرحلة تعظيم الثروة إلى جانب عناصر الأرض والعمل ورأس المال التقليدي، حيث غدت المعلوماتية مفتاحاً للنماء الاقتصادي ورفاهية المجتمع. فضلاً عن تأثيراتها المختلفة على النواحي الاجتماعية والسياسية والاقتصادية. كما أن استخدام المنظومات والمعلومات والبرامجيات والحواسيب على نحو هادف يؤدي إلى خروج المجتمع إلى عالم رحب بثروته الإنسانية والتعبير عن معانيه الذاتية في إطار ما يشهده القرن الحالي من المنافسة الحضارية القائمة على القوة المعرفية والسلطة العلمية وحياسة نواصيه. ولعل من أهم مزايا التبادل الالكتروني للمعلومات، تقليل كلفة العمليات المالية التجارية وتقليل مخاطر العمليات وتشريعها وتأطير العلاقات على الأمد البعيد بين المجهزين والزبائن (العراقي، 2010).

وهناك كثير من المردودات المالية التي تحققت تطبيقات الحكومة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات في دول العالم المختلفة. ومنها تقليص النفقات في انجاز المعاملات (عبد الخالق، 2006).

لقد تطلب اعتماد تطبيقات الحكومة الالكترونية تطوير وتوسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات، الأمر الذي حولها إلى مورد هام من موارد التنمية، وهو ما يدفع الدول إلى التعامل مع المعلومات والعناية بها والعمل على تطويرها والمحافظة عليها باستمرار والسعي لاستخدامها بكفاءة عالية، ومما ساعد على ذلك ظهور مصارف المعلومات التي تقوم بجمع وتخزين الوثائق ومصادر المعلومات المختلفة من الإنتاج الفكري والعلمي والإيرادات والاتصالات وغيرها في أوعية معلومات خاصة، وتعد هذه المعلومات المخزونة عنصراً أساسياً في الحكومة الالكترونية ومن أهم وابرز مستلزماتها وهو ما قامت به العديد من دول العالم منذ وقت مبكر في ثمانينات القرن الماضي (Lowery, 2002).

يعد من أهم مميزات تخزين المعلومات الكترونياً، توفيرها كم هائل من المعلومات لصناع القرار وبصورة أفضل من الطرق التقليدية التي كانت تتبع في تجهيز البيانات، كما أنها توفر إمكانية إجراء المقارنات السريعة بين التكاليف والنفقات، والأصول والمعلومات بطرق متنوعة ومختلفة، فضلاً عن تمكينهم من عمل تقديرات للاحتمالات المستقبلية مبنية على افتراضات مختلفة. حيث استخدمت الجداول الالكترونية ومجموعة البيانات الإحصائية لتشكيل سيناريوهات وتقديرات للاحتمالات المستقبلية للبيانات الإدارية وبيانات الإدارة لكي تساعد في صنع القرارات والسياسات لدى الدول (بن يونس، 2003).

هناك من يعتقد أن ثمة مخاطر عديدة ناجمة عن تطبيقات الحكومة الالكترونية على الأيدي العاملة. غير أن العديد من الباحثين يعتقدون أن العكس هو الصحيح. فمن خلال التجارب العالمية اتضح أن تطبيق الحكومة الالكترونية لا يشكل خطراً على الأيدي العاملة بقدر ما يعمل على إعادة توزيعها وهيكلتها، لأنها ستؤدي إلى إحداث تغييرات جذرية وجوهرية في المفهوم الإداري والفني للموظف العام وفي عملية اختيار الموظفين وتعيينهم.

كما أن التوجه نحو الحكومة الالكترونية يتطلب إعادة رسم السياسات التعليمية وثقافة المجتمع نحو تكنولوجيا المعلومات بهدف تطوير الكوادر البشرية المناسبة، وهو التوجه المعمول به لدى العديد من الدول المتقدمة من خلال توجيه الدراسة والتعليم والمجتمع نحو تكنولوجيا المعلومات والحكومة الالكترونية، بمعنى أن هذه الدول تعمل على إعادة هيكلة الإدارة في الدولة وبالتالي سيؤدي إلى تقليص الإنفاق العام وترشيح الجهاز الإداري وخاصة في الدول العربية التي تعاني من ترهلات (البيروقراطية) والتعيين على أساس المحسوبية والواسطة وصلة القرابة. وهناك نماذج عالمية عديدة حول ذلك ومنها في الهند مثلاً حيث استعانت الدولة بما لديها من خزين معلوماتي في التصدي لمعالجة مشكلة البطالة فيها وهي بلد المليار نسمة (عدوان، 2007).

لعل مجمل الخدمات والفوائد الناتجة عن استخدام تطبيقات الحكومة الالكترونية، يصب بشكل مباشر وغير مباشر في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، للنتائج الايجابية للحكومة الالكترونية وعلى المستويين الاجتماعي والاقتصادي، ومنها تقليص فرص الفساد، ولن تكون هناك أية فرصة ولو بمستويات ضئيلة للرشوة وغيرها من الظواهر الاجتماعية السلبية في تطبيقات الحكومة الالكترونية، كما ستؤدي أيضاً إلى ارتفاع فناعة المواطنين بدور المؤسسة الحكومية في المجتمع، وكذلك إلى تحجيم ما يعرف بمركزية الخدمات (أبو مغيض، 2004)، (بن يونس، 2003).

وقد تحددت لدى مختلف الدول - ومنها الدول العربية - مجموعة من الاستراتيجيات المهمة والتي تتوخاها في إقامة الحكومة الالكترونية ولعل من أبرزها :

- السعي لتقديم الخدمات الحكومية لجميع المواطنين ومجتمع رجال الأعمال بكافة أشكاله وبمستويات قياسية عالية الجودة والدقة .
- تنشيط الإجراءات في المؤسسات الحكومية بشكل يسمح بتقديمها للمواطنين إلكترونياً

- شفافية المعلومات وعرضها أمام المواطنين بحيث يمكن التعرف باستمرار على الاتجاهات الحكومية سواء في مجال تقديم الخدمات الحكومية أو في الأقسام الحكومية المتعلقة بخدمات المواطنين.
- تحسين الأداء في مرافق الخدمات الحكومية بشكل عام.
- الوصول بالخدمات الحكومية إلى أقصى المواقع الجغرافية داخل الدولة. (الغوطي، 2006).

2.3 أهمية الحكومة الإلكترونية:

إن الحكومة الإلكترونية تتحقق من خلال إدراك حقيقة أن العالم اليوم ومستجداته أصبح يحكم المجتمع بأنه متقدم ويتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي المساءلة والشفافية والحكم الصالح، وهذه تمثل ركائز الحكومة الإلكترونية (الغوطي، 2006)، وإن الحكومة الإلكترونية جاءت بعد ظهور صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته ولإصلاح هذا الأمر فقد تم البحث عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة الإلكترونية أحد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب آخر، كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري تلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها وأن تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من أعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم. وتعد الخدمات المباشرة جزءاً من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات والخدمات الحكومية، وبالنسبة للأجهزة الحكومية فإنها تعمل على توصيل المعلومات والخدمات عن طريق إدارة قنوات متعددة للنقل والتوصيل، وعلى الرغم من استمرار توصيل المعلومات والخدمات بالوسائل التقليدية مثل استخدام التلفون، الفاكس، أو الطرق اليدوية، إلا أن الهدف الأهم هو تحقيق جودة الخدمات وتوفيرها. ولا شك أن

الخدمات المباشرة لها ميزة فريدة تتمثل في سهولة النفاذ في أي وقت ومن أي مكان به إمكانيات الربط مع الشبكات المتاحة التي تقدمها.

ومن الأمور التي تعد مهمة وأساسية (من وجهة نظر الباحثة) في الحكومة الالكترونية هو أنها تعد عاملاً مهماً للتخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والعاملين والتي تعاني منها العديد من مؤسساتنا، لأنها تعني أولاً وقبل كل شيء تدفق المعلومات، وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال فتساهم في تسهيل المهام المطلوبة ضد مختلف أشكال الفساد، وتوفر تواصل المواطنين بصانعي القرارات والقائمين على الأمور لتحفيزها على تطويق ومحاصرة الفساد واجتثاثه (الرفاعي: 2009).

وتتضح الأهمية القصوى للحكومة الالكترونية من خلال طبيعة العمليات الأساسية التي تقوم بها والتي تنقسم بدورها إلى أقسام منها:

- الخدمات الالكترونية، وهي مجموعة من الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة للمواطنين والمؤسسات ضمن التشريعات المعمول بها في البلاد .
- الديمقراطية الالكترونية، والتي تتضمن عمليات المشاركة الفعالة للمواطنين في عملية صنع القرار والحكم، من خلال الاطلاع على المعلومات الحكومية بطريقة شفافة عبر نشرها بطريقة مدروسة في مواقعها الرسمية على (الانترنت) ، وتبسيط العملية الديمقراطية من خلال تشجيع نشر برامج الأحزاب وإقامة المنتديات (الالكترو - حكومية) التي تناقش سياسات الحكومة بشكل عام. وكذلك الاستفادة من هذه الخدمة للتصويت الالكتروني في اختيار المرشحين. كما هو الحال في الانتخابات المحلية التي جرت في النرويج عام 1999.

- وتتضح الأهمية الخاصة بها في إمكانية الاستفادة الرسمية من خدماتها بما توفره من معلومات ودراسات مختلفة لمجمل دوائر الدولة وصانعي القرار في الحكومة .
- كما يمكن الاستفادة منها في معالجة موضوع تنمية المهارات الإدارية في القطاع العام من أجل مواكبة التغيير (العبود، 2003).

2.4 أهداف الحكومة الالكترونية:

هناك عدة أهداف للحكومة الالكترونية منها:

- تقديم الخدمات للمواطنين المحليين ووصولهم عليها بسرعة وتكلفة قليلة ، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية والمشاركة في جميع القضايا، بالإضافة إلى زيادة كفاءة الوحدات المحلية مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لانجاز المعاملات (عبد الوهاب، 2008).
- تحقيق الاتصال الفعال، وتقليل التعقيدات الإدارية (حجازي، 2004).
- خلق بيئة عمل أفضل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات وتأسيس بنية تحتية للحكومة الالكترونية تساعد على العمل بكل سهولة ويسر من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل وتحسين التواصل بين الحكومة وجهات العمل الأخرى (محمود، 2006).

2.5 خصائص الحكومة الالكترونية:

إن الحكومات تسعى دائما إلى التنافس الاقتصادي، وترغب في زيادة وجذب العمل التجاري العالمي، ولتحقيق ذلك يجب تقليل التكاليف والمصروفات لكل من الحكومات والمواطنين، وذلك عن طريق تقديم مستوى أفضل للخدمات، وبطريقة مريحة وسهلة، ومن ذلك استخدام الحكومة الالكترونية والتي من خصائصها:

- تجميع جميع الأنشطة والخدمات في موقع واحد وهو موقع الحكومة الرسمي على الانترنت.
- تحقيق سرعة وفاعلية الربط والتنسيق والأداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها وكل دائرة على حدة.
- اتصال دائم بالمواطنين طوال ايام الأسبوع في كل الأوقات.
- القدرة على تامين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.
- تقليل الاعتماد على العمل الورقي.
- الشفافية في التعامل.
- كسر الحواجز الجغرافية وتلك المتعلقة بالسكان والمهارات والمعرفة الفردية(<http://www.hrdiscussion.com>).

2.6 نماذج ونظريات تقبل الحكومة الالكترونية:

مع استمرار الحكومات بالاستثمار الضخم في قطاع تكنولوجيا المعلومات IT، فقد أصبح فهم سلوك المستخدم النهائي تجاه استخدام الأنظمة المختلفة موضوعا مهما جدا للبحث بما يتعلق بتطبيق الحكومة الالكترونية. كما وأصبح مهما جدا من الناحية التطبيقية مع الانتشار الواسع لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات IT.

وفي السنوات الأخيرة أصبحت النماذج المعتمدة على النية مثل نظرية التصرف المبرر Theory of

Reasoned Actions (TRA) (M. Fishbein & I. Ajzen, 1975)، ونموذج تقبل التكنولوجيا

Technology Acceptance Model (TAM) (F. D. Davis, 1989)، و نظرية السلوك المخطط Theory of

Planned Behavior (TPB) (I. Ajzen, 1985)، (I. Ajzen, 1989)، (I. Ajzen, 1991)، أصبحت تستخدم

وتوظف للوصول إلى فهم مبررات استخدام التكنولوجيا.

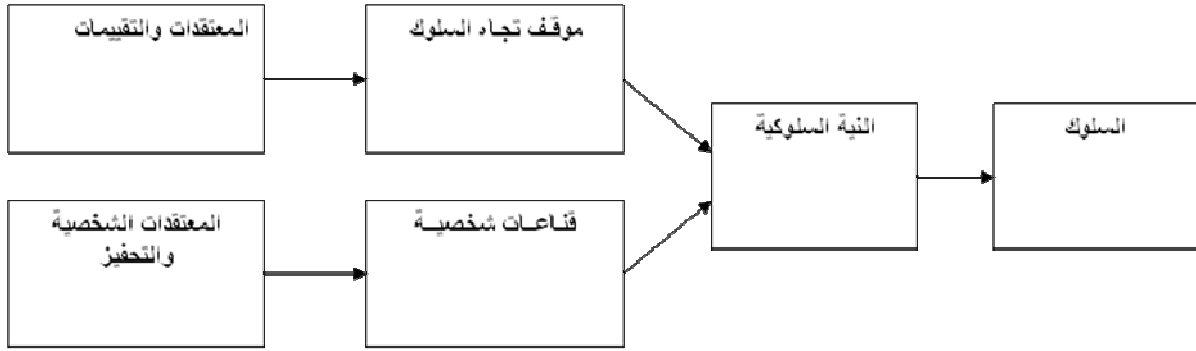
إن النماذج المعتمدة على النية والقصد تستخدم نية السلوك لتوقع الاستخدام وبالتالي التركيز على التعرف على العوامل المؤثرة على هذه النية، مثل السلوك، والتأثير الاجتماعي، والظروف المساعدة، (F.D. Davis, 1989)، (F. D. Davis, 1992)، (J. Hartwick, & H. Barki, 1994)، (K. Mathieson, 1991). حيث كان هناك تأييد واسع لهذه النماذج المعتمدة على النية، لدرجة اقتراح الباحثين للعديد من الطرق لتوسيع وزيادة تطبيق هذه النماذج.

(1) نظرية التصرف المبرر TRA Theory of Reasoned Actions :

لقد طور كل من ازجن وفشبين (Azjen and Fishben) نموذج و نظرية سلوكية متعددة الجوانب في عام 1980 أطلقا عليها اسم نظرية التصرف المبرر TRA. إن هذا النموذج يعتبر النقطة المرجعية للدراسات التي تبحث موضوع العلاقة بين الموقف والسلوك. حيث تم الاعتماد عليه في العديد من المجالات الأكاديمية وقطاع الأعمال في يومنا هذا.

TRA تعتبر نموذجا اجتماعيا نفسيا يبين المحددات للسلوك الواعي (M. Fishbein & I. Ajzen, 1975)، (M. Fishbein & I. Ajzen, 1980). إن هذا النموذج يقترح إن السلوك الفردي ينتج عن عدة نوايا في العقل الواعي تشكل ذلك السلوك، بمعنى نية السلوك Behavioral Intention . إن نية القيام بسلوك معين تتبع من الموقف الشخصي الفردي تجاه ذلك السلوك بالإضافة إلى وجهة نظر الفرد نحو المعايير الموضوعية من قبل الأفراد الآخرين المهمين بالنسبة لذلك الفرد نحو ذلك السلوك. إن هذا التأثير المعياري يمكن التعامل معه كمعيار شخصي. إن الطرح الأساسي لهذه النظرية والذي يلقى تأييدا واسعا هو أن السلوك الشخصي هو سلوك مباشر وإيجابي يتبع نية السلوك التي يتم تحديدها بالاعتماد على عنصرين رئيسيين هما: الموقف من السلوك والمعيار الشخصي للفرد (M. Fishbein & I. Ajzen, 1975).

لقد توصل (F.D. Davis, R.P. Bagozzi, 1989) إلى إن نية السلوك تجاه استخدام الأنظمة ترتبط بشكل كبير مع الاستخدام الفعلي لهذه الأنظمة، وإن نية السلوك تعتبر محدد رئيسي لسلوك المستخدم، بينما تؤثر عوامل أخرى بشكل غير مباشر على سلوك المستخدم.

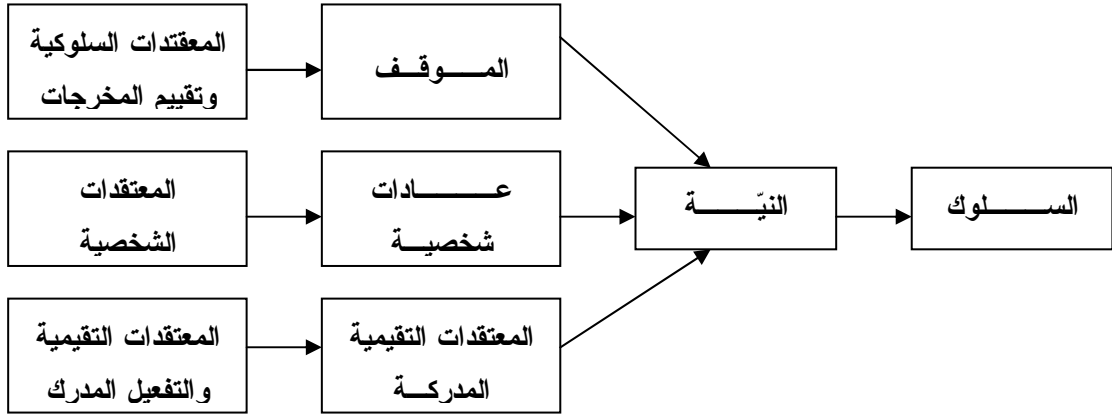


(شكل 1)، نظرية التصرف المبرر (TRA، F.D. Davis, 1989)

2) نظرية السلوك المخطط (The Theory of planned behavior (TPB):

تعدّ نظرية السلوك المخطط كامتداد لنظرية التصرف المبرر TRA. حيث أن نظرية TPB أضافت عاملاً مستقلاً ثالثاً للنية و ضبط السلوك المدرك (الشكل 2). بالرجوع إلى (I. Ajzen, 1991)، فإن TPB تقدم عنصراً إضافياً يمكن أخذه في الحسبان في الحالات التي يفتقد فيها الفرد للتحكم أو للموارد اللازمة للوصول إلى السلوك المنشود بحرية. ويمكن القول أن TPB هي نظرية قادرة على التنبؤ بالسلوك المتعمد، من منطلق إن السلوك من الممكن أن يكون متعمداً ومخططاً، الأمر الذي جعل TPB تعتبر أشمل وأعم من TRA (Chau, PYK, Cole, M, Massey, 2002). فمن الملاحظ أنه وعند توفر درجة كافية من التحكم الحقيقي في السلوك، فإنه يتوقع من الأشخاص أن يتصرفوا وفق نواياهم إذا سنحت لهم الفرصة المناسبة. بالإضافة إلى أنه وتبعاً لـ TPB فإن السلوك البشري يقوم على ثلاثة أنواع من المعتقدات:

- معتقدات سلوكية، حيث تنشأ هذه المعتقدات وتتشكل بناءاً على نتائج السلوك المحدد وتقييم هذه النتائج.
- معتقدات معيارية، ترجع إلى التوقعات المدركة للسلوك نسبة إلى أشخاص أو مجموعات مرجعية للفرد مثل الشريك والعائلة والأصدقاء وزملاء العمل.
- معتقدات تحكم وسيطرة، وهي المعتقدات الناشئة عن توفر العوامل اللازمة للقيام بسلوك ما ودرجة قوة هذه العوامل.



(شكل رقم (2)، نظرية السلوك المخطط، I. Ajzen, 1985)

(3) نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM) : Technology Acceptance Model

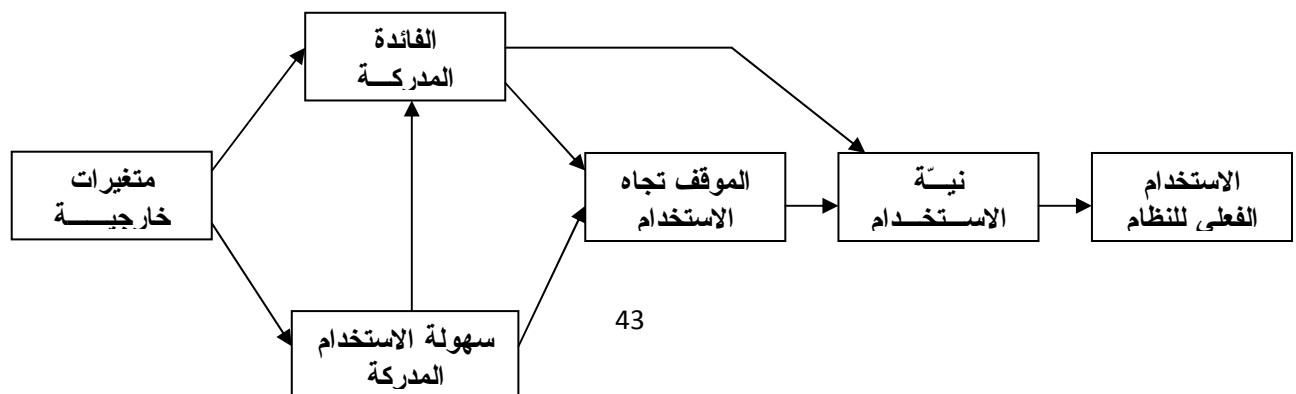
يعتبر نموذج تقبل التكنولوجيا من أكثر النماذج استخداماً لتفسير سلوك التقبل لدى المستخدم. حيث يستند هذا النموذج إلى نظرية السيكولوجية الاجتماعية بشكل عام وإلى نظرية التصرف المبرر TRA بشكل خاص (M. Fishbein & I. Ajzen, 1975). فحسب TRA فإنه من الممكن تعريف نية السلوك بأنها مقياس لقوة نية شخص ما للقيام بسلوك معين (M. Fishbein & I. Ajzen, 1975)، الذي هو استخدام نظام معلومات معين في بحثنا هذا.

لقد اعتبر Davis وزملائه أن هناك عاملين مهمين جدا يؤثران على استخدام النظم في TAM، هما الفائدة المدركة PU (التي يمكن تعريفها بأنها درجة اعتقاد الفرد بان استخدام تكنولوجيا معينة سوف يحسن من أداء العمل)، وسهولة الاستخدام المدركة PEOU (والتي يمكن تعريفها بأنها درجة اعتقاد الشخص بان استخدام تكنولوجيا معينة سوف يكون سهلا ولا يتطلب أي مجهود) (F. D. Davis, 1989).

إن نظرية TAM تفترض إن الاستخدام الفعلي لنظام ما يتم تحديده وفقا لنية سلوكية يتم تحديدها وفقا لموقف الشخص نحو استخدام ذلك النظام، بالإضافة إلى الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة.

إن موقف الفرد يتم تحديده تبعا للفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة أيضا، بحيث تؤثر سهولة الاستخدام المدركة تأثيرا مباشرا على الفائدة المدركة. إن كلا من الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة يتأثران بشكل مباشر بمواصفات تصميم النظام (شكل 3). فنجد إن الهدف من TAM هو تفسير محددات تقبل الحاسوب التي سيكون لها القدرة على تفسير سلوك المستخدمين تجاه العديد من الأنظمة التكنولوجية المحوسبة ومجتمعات المستخدمين.

وحيث أن المعلومات المتوفرة جاءت نتاجا لعقود عديدة من البحث في نظم المعلومات ، فإن هذا النموذج يعتبر مناسباً لدراسة تقبل الحاسوب (F.D. Davis, 1989).



(شكل رقم (3)، نموذج تقبل التكنولوجيا TAM ، F.D. Davis, 1989)

2.7 واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فلسطين:

تعيش فلسطين فيما يتعلق بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات واقعا استثنائيا نتيجة وجود الاحتلال الإسرائيلي الذي يمنع الشعب الفلسطيني من السيطرة على موارده، وما ينجم عن ذلك من آثار سلبية على جميع نواحي حياة الشعب الفلسطيني. فنجد معدلات الفقر والبطالة من أعلى المستويات مقارنة مع دول الشرق الأوسط، فقد وصلت معدلات الفقر إلى 56.8% والبطالة تتجاوز 28% (<http://www.pcbs.gov.ps>).

ولكن وعلى الرغم من الظروف السياسية والاقتصادية الصعبة التي يمر بها الشعب الفلسطيني وحداثة البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والقيود المفروضة على قدرة الأفراد والأسر وقطاع الأعمال الفلسطيني من استغلال هذا القطاع، إلا أن الشعب الفلسطيني استطاع أن يطور البنية التحتية والكادر البشري اللازم من اجل الاستفادة من ثورة المعلومات والاتصالات والدخول في مجتمع المعلومات الذي يقصد به جميع الأنشطة والممارسات المرتبطة بالمعلومات، إنتاجا، ونشرا، وتنظيما، واستثمارا.

وتشير بيانات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وجهاز الإحصاء المركزي الفلسطيني إلى أن عدد شركات الانترنت العاملة والمسجلة في الوزارة للعام 2015 قد بلغ 56 شركة موزعة على النحو الآتي؛ 40 شركة للاتصال اللاسلكي بالانترنت (WI FI)، و6 شركات للاتصال الهاتفي عبر بروتوكول الانترنت

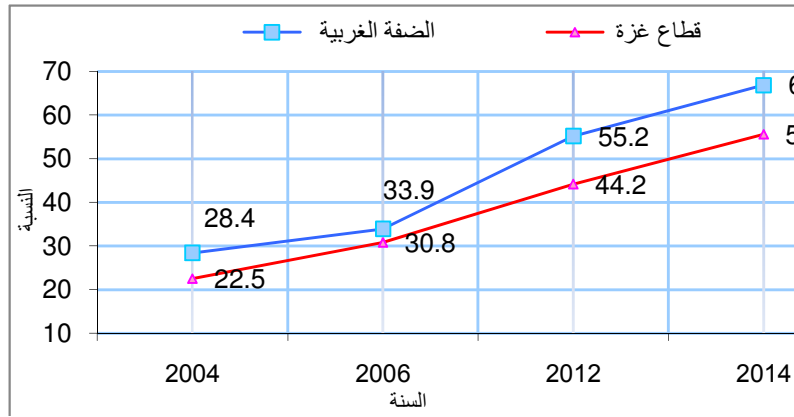
(VOIP)، و10 شركات للاتصال السريع بالانترنت Broad Band. أما بخصوص عدد شركات استيراد أجهزة الاتصالات فقد بلغ 40 شركة في العام ذاته.

وبالنسبة لخطوط الهاتف الثابت والنقال فقد تجاوز عدد خطوط الهاتف الثابت في فلسطين 403.1 ألف خط في العام 2014، وبلغ عدد مشتركى الهاتف النقال 3.1 مليون مشترك فيما وصل عدد مشتركى الاتصال السريع بالانترنت إلى أكثر من 235 ألف مشترك في العام 2014. وبلغ عدد الحواسيب لدى الأسر الفلسطينية 1.1 مليون حاسوب ما بين كمبيوتر مكتبي ولاب توب وتابلت في العام ذاته (<http://www.pcbs.gov.ps>).

نسبة الأسر الفلسطينية التي تمتلك هاتف ذكي:

بلغت نسبة الأسر التي تمتلك هاتف ذكي 51.0% في العام 2014، بواقع 59.4% في الضفة الغربية، و34.7% في قطاع غزة، في حين بلغت نسبة الأسر في فلسطين التي لديها حاسوب 63.1% في العام 2014، بواقع 66.9% في الضفة الغربية، و55.6% في قطاع غزة، مقارنة مع ما يقارب الثلث (32.8%) من الأسر في فلسطين كان لديها جهاز حاسوب في العام 2006.

نسبة الأسر التي لديها جهاز حاسوب حسب المنطقة:



شكل (4): نسبة الأسر التي لديها جهاز حاسوب حسب المنطقة (جهاز الإحصاء المركزي، 2014)

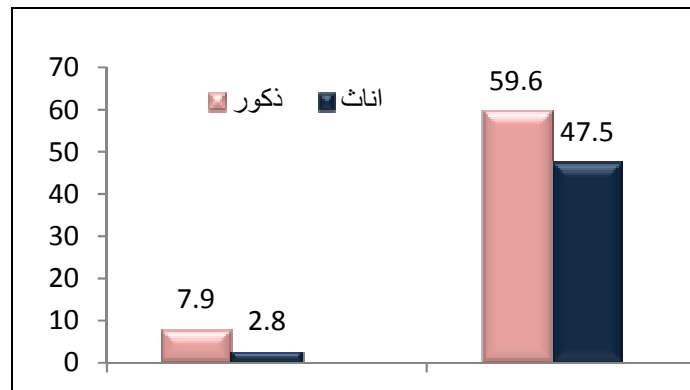
انحسار الفجوة بين الجنسين في استخدام وسائل التكنولوجيا:

ارتفعت نسبة مستخدمي الانترنت من كلا الجنسين في العام 2014 مقارنة بما كانت عليه في

العام 2000 وانحسرت الفجوة بين الجنسين؛ فقد ارتفعت النسبة بين الذكور من 7.9% إلى 59.6%

وارتفعت النسبة بين الإناث من 2.8% إلى 47.5% (<http://www.pcbs.gov.ps>).

نسبة استخدام الانترنت حسب الجنس:

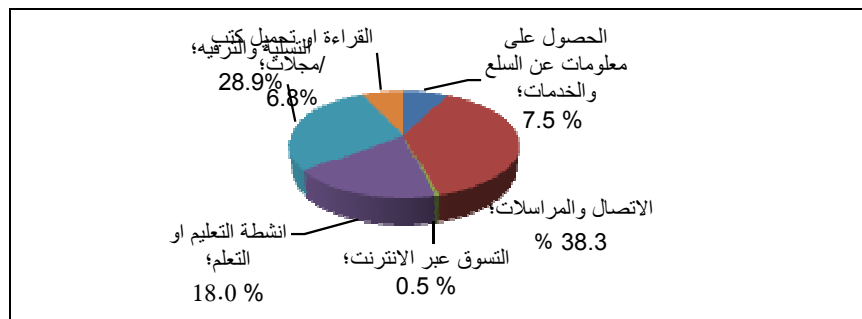


شكل (5): نسبة استخدام الانترنت حسب الجنس (جهاز الإحصاء المركزي، 2014)

الأسر الفلسطينية التي لديها خدمة انترنت في البيت

إن 48.3% من الأسر في فلسطين لديها اتصال بالإنترنت، بواقع 51.4% في الضفة الغربية، و42.2% في قطاع غزة للعام 2014، مقارنة مع 30.4% من الأسر في فلسطين كان لديها اتصال بالإنترنت في العام 2011. أما بخصوص استخدام الإنترنت من الأفراد (10 سنوات فأكثر) الذين يستخدمون الحاسوب في فلسطين فقد بلغت 53.7%، بواقع 54.5% في الضفة الغربية، مقابل 52.2% في قطاع غزة، ويوضح الشكل التالي التوزيع النسبي لأغراض استخدام الإنترنت.

التوزيع النسبي لمستخدمي الإنترنت حسب الغرض الرئيس، 2014

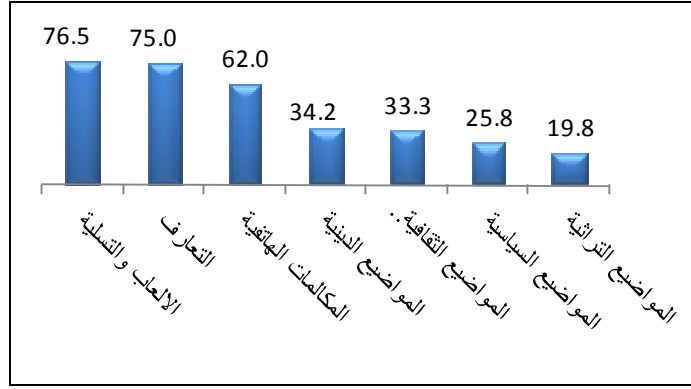


شكل (6): التوزيع النسبي لمستخدمي الإنترنت حسب الغرض الرئيس (جهاز الإحصاء المركزي، 2014)

نسبة الأفراد الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي:

بلغت نسبة الأفراد (10 سنوات فأكثر) الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي 75.1% من مجمل مستخدمي الإنترنت. أما بخصوص الغرض من استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، فإن 75.0% من الأفراد الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي يستخدمونها بغرض التعارف، و76.5% يستخدمونها بغرض الألعاب والتسلية و62.0% بغرض الاتصال الهاتفي في العام 2014.

الغرض من استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، 2014 :



شكل (7): الغرض من استخدام شبكات التواصل الاجتماعي (جهاز الإحصاء المركزي، 2014)

(الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني <http://www.pcbs.gov.ps>، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات <http://www.pmtit.pna.ps>).

2.8 واقع خدمات بلدية الخليل:

تعدّ بلدية الخليل أكبر مؤسسات مدينة الخليل من حيث حجم الأيدي العاملة التي تشغلها و حجم الخدمات التي تقدمها و المشاريع و الأعمال التي تقوم بها. لهذا تعد بلدية الخليل المؤسسة و القوة الرئيسية المحركة لعملية نمو مدينة الخليل و تطورها.

هذا وتولي البلدية اهتماما خاصا بشؤون المدينة حيث يلتفت ابناء المدينة حول مجلس بلديتهم بتكامل و تعاون منقطع النظير و بخاصة ان المجلس البلدي جاء بالانتخاب و باختيار المواطنين و الذي يسعى بالتعاون مع مؤسسات المدينة و بلديات المحافظة الى مواصلة و ترسيخ خدماتها و رفع المعاناة عن السكان.

وقد تآثرت بلدية الخليل بالظروف السياسية الصعبة التي مرت بها المدينة و ما زالت حتى يومنا هذا على مر العقود و برغم الصعوبات الا انها واصلت نموها بسرعة و نوعية عاليتين. وقد انعكس هذا النمو على تطور مدينة الخليل التي انتقلت نقلة نوعية في الازدهار و التطور و في مستوى الخدمات و تطوير البنية التحتية للمدينة. و يبلغ حجم الكادر الوظيفي في البلدية الان 1200 موظف.

وتقدم بلدية الخليل خدمات مميزة في عدة قطاعات اهمها الكهرباء, المياه, الطرق, الصرف الصحي, الحفاظ على البيئة و الابنية هذا اضافة الى خدمات متنوعة هامة للمدينة مثل الخدمات الموجهة للقطاع الصناعي و الزراعي . كذلك تقدم بلدية الخليل خدمات ثقافية و رياضية متنوعة من اخلال انشاء و تشغيل المراكز المتخصصة التي تعنى بكافة فئات المجتمع (<http://www.hebron-city.ps>).
وتقدم بلدية الخليل العديد من الخدمات يمكن حصرها كما يلي (دليل خدمات الجمهور، بلدية الخليل، 2011):

خدمات المياه

- طلب اشتراك مياه
- نقل اشتراك مياه
- إيقاف اشتراك مياه
- إعادة إيصال اشتراك مياه
- التنازل باشتراك مياه
- زيادة قطر اشتراك مياه
- طلب فحص عداد - اعتراض على فاتورة مياه

خدمات الأبنية

- رخصة بناء جديدة
- تجديد رخصة
- إضافة ملحق
- طلبات الحصول على موافقة لاستخدام منشأة (صناعي، تجاري، خدمات)
- طلب تعديل استخدام بناء

- طلب إذن ترميم بناء

- طلب إذن هدم بناء

طلبات شهادة إذن إشغال لغاية الحصول على خدمات الكهرباء

- طلب خدمة كهرباء (1 فاز) وتشمل اشتراك جديد - نقل اشتراك قائم

- طلب خدمة كهرباء (3 فاز) وتشمل اشتراك جديد - نقل اشتراك قائم - زيادة قدرة اشتراك قائم

خدمات الصرف الصحي

- طلب إيصال منشأة بشبكة الصرف الصحي

- طلب صيانة مجرى صرف صحي عام أو خاص

خدمات رخص الحرف والاتصالات

- طلب إصدار رخصة الحرف والصناعات

- طلب تعديل نوع الحرفة

- إلغاء رخصة حرف وصناعات

خدمات الرسوم والضرائب

- طلب الاعتراض على رسوم عقار بسبب الإغلاق

- طلب تعديل بيانات المكلفين بالرسوم والضرائب

طلبات شهادة بلدية الخليل

- طلب تصديق مخطط لغايات معاملات الطابو والفرز
- طلبات إصدار رخصة عرض اللافتات والإعلانات والياфطات
- خدمات الزراعة والبستنة
- خدمات الصحة البيئية

خدمات الطرق

- طلب شق طريق
- طلب تعبيد طريق
- طلب إذن حفريات
- طلب إنشاء مطب - رقع إسفلتية
- طلب إنشاء رصيف
- طلبات خدمات الأمان على الطرق والمفارق
- طلبات الاعتراض والتعديل على الشوارع المقترحة

أما الخدمات التي تقدمها بلدية الخليل الكترونيا ودون الحاجة الى القدوم الى البلدية حسب

بوابة بلدية الخليل الالكترونية www.hebron-city.ps فهي :

خدمات المياه

- طلب اشتراك مياه
- نقل اشتراك مياه
- إيقاف اشتراك مياه
- إعادة إيصال اشتراك مياه
- التنازل باشتراك مياه
- زيادة قطر اشتراك مياه
- طلب فحص عداد - اعتراض على فاتورة مياه
- تغيير خط اشتراك مياه

خدمات الأبنية

- رخصة بناء جديدة
- تجديد رخصة
- إضافة ملحق
- طلبات الحصول على موافقة لاستخدام منشأة (صناعي، تجاري، خدمات)
- طلب تعديل استخدام بناء
- طلب إذن ترميم بناء
- طلب إذن هدم بناء
- تصديق مخطط

خدمات الصرف الصحي

- طلب إيصال منشأة بشبكة الصرف الصحي
- طلب صيانة مجرى صرف صحي عام أو خاص

خدمات رخص الحرف والاتصالات

- طلب إصدار رخصة الحرف والصناعات
- شهادة عدم تحقق رخصة حرف وصناعات - عدم مزاوله مهنة
- إلغاء رخصة حرف وصناعات

خدمات الرسوم والضرائب

- طلب الاعتراض على رسوم عقار بسبب الإغلاق
- طلب تعديل بيانات المكلفين بالرسوم والضرائب

طلبات شهادة بلدية الخليل

- إثبات سكن
- إثبات سكن مع تحديد مسافة
- إخلاء عقار
- امتلاك عقار
- عدم امتلاك عقار
- مزاوله مهنة
- براءة ذمة لمعاملات الإفراز

- براءة ذمة لاستعمال دائرة تسجيل الأراضي
- براءة ذمة لاستعمال المؤسسات
- براءة ذمة لمعاملات ضريبة الأملاك

خدمات الكهرباء

- طلب إذن إشغال كهرباء 3 فاز - اشتراك جديد
- طلب إذن إشغال زيادة القدرة إلى 3 فاز
- طلب إذن إشغال نقل اشتراك 3 فاز
- طلب إذن إشغال كهرباء 1 فاز - اشتراك جديد
- طلب إذن إشغال نقل اشتراط 1 فاز

خدمات اليافطات والإعلانات

- طلب الحصول على رخصة تركيب يافطة خاصة
- طلب الحصول على رخصة تركيب يافطة شركة إعلانات
- طلب الحصول على رخصة تركيب يافطة قماشية

خدمات الطرق

- طلب شق طريق
- طلب تعبيد طريق

حيث يتم تقديم جميع الخدمات المذكورة الكترونيا ومتابعة سير عملها دون الداعي للرجوع إلى بلدية الخليل شخصيا.

جودة الخدمة : Service Quality

أكد كثير من الباحثين من مدارس مختلفة على أهمية جودة الخدمة في بيئة الخدمات الالكترونية (Agarwal et al., 2007; Shih, 2004; Yaghoubi et al., 2011)، وقد استكشفت الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات الحكومية الالكترونية الكثير من الأبعاد القضايا ذات العلاقة مثل: تقييم جودة موقع الحكومة الالكترونية (Brebner & Parkinson, 2006)، وقياس جودة الخدمات الحكومية الالكترونية، وتحديد خطط تقييمية للخدمات، ودراسة تفضيلات المستخدمين (Horan et al., 2006)، لكن الأدبيات المتعلقة بجودة الخدمات الحكومية الالكترونية ليست محددة بالشكل المأمول (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

وقد أصبحت جودة الخدمة واحدة من أهم القضايا في القطاع العام، وقد ازداد الاهتمام بجودة الخدمة ليعبر عن التطور الحالي للحكومة الالكترونية مع التركيز على جودة الخدمة (Gronier & Lambert, 2010). إن احد أهم أهداف تطبيق مبادرات الحكومة الالكترونية هو تقديم خدمة أفضل للمواطنين، وللوصول إلى هذا الهدف فانه من الضروري جدا فهم حاجات المواطنين وبالتالي تصميم الخدمات لتلبية تلك الحاجات (Kumar et al., 2007). لدرجة انه بالإمكان تعريف جودة الخدمة بأنها تقييم الزبون للخدمة من حيث تميزها أو تفرداها.

ويمكن قياس جودة الخدمة من خلال أبعاد متعددة مثل الاعتمادية، والاستجابة، وضمان الجودة، والتعاطف، ومن أهم الأبعاد التي يمكن تطبيقها لقياس جودة الخدمات المعتمدة على الانترنت ما يأتي: (Al-Shibly, 2006):

- الاستجابة **Responsiveness** : يقصد بها إدراك الزبون لاستجابة ومساعدة مزود الخدمة.

• **الاعتمادية Reliability** : تعني القدرة على القيام بالخدمة المطلوبة بطريقة صحيحة ودقيقة.

• **التعاطف (المجاملة/ الكياسة) Courtesy** : يعني التقدير والاهتمام بالزبون (نجم، 2009).

وأشارت أبحاث سابقة بموضوع نظم المعلومات والتسويق إلى أن جودة الخدمة تقود إلى رضا الزبون (Yen & Lu, 2008). وبما يتعلق في الحكومة الالكترونية، فإن جودة الخدمات الحكومية الالكترونية تضمن أن المواطنين سوف يقوموا باستخدام هذه الخدمات بمستوى رضا مرتفع (Groner & Lambert, 2010; Lai & Pires, 2010).

دراسات سابقة

1. دراسة: (العنوان, 2007)

تناولت هذه الدراسة العوامل المؤثرة في تبني الزبون الأردني لتكنولوجيا الخدمة الذاتية (الصراف الآلي) من بينها المخاطرة المدركة والخصائص الديموغرافية إضافة خصائص الخدمة الآلية بأعتبرها منتج جديد على السوق الأردني. توصلت الدراسة بثبوت كافة العوامل المؤثرة في عملية التبني ما عدا بعض الخصائص الديموغرافية كالجنس, العمر ,حيث لم يتأكد وجود اختلافات في حالة التبني تعزى الى الجنس او عمر الزبون.

2. دراسة (Weijters etal,2005)

ركزت هذه الدراسة على استخدام المستهلكين لتكنولوجيا الخدمة الذاتية وما هي اتجاهات الزبائن ازاءها وتناول بهذا الخصوص الخصائص الديموغرافية كمتغيرات معدلة للعلاقة بين العوامل المستقلة (درجة الاعتمادية، سهولة الاستخدام، الفائدة المدركة) وتبني الزبون لتلك التكنولوجيا وقد جاءت النتائج بوجود دور معدل للمتغيرات الديموغرافية للزبائن أفراد العينة.

3. دراسة (النمورة، 2011)

هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص حالة البلديات في الاراضي الفلسطينية وجاهزيتها لتبني نظام البلدية الالكترونية بالاعتماد على عدة عناصر تقنية مثل أنظمة المعلومات والاتصالات، وإدارة البيانات، وإدارة الانشطة ومحاكاة العمليات، وأخرى غير تقنية مثل النماذج القيادية والإدارية، والقدرات البشرية، والديمقراطية والعدالة والشفافية، والتخطيط التنموي المتكامل، وغيرها، ومن ثم

استنتاج الفجوة بين الوضع الحالي والمستقبلي الممثل في البلدية الالكترونية واقتراح نموذج من العناصر الحاكمة (تقنية وغير تقنية) تتعامل مع التطورات المتوقعة وكذلك تراعي الخصوصية السياسية والديمقراطية في الاراضي الفلسطينية، وتساهم في الوصول الى البلدية الالكترونية. بالتوازي مع مراجعة الدراسات الادبية حول البلدية الالكترونية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي والاستنتاجي في التعامل مع بلدية قفيلية كحالة دراسية، حيث تم دراسة خصائص بلدية قفيلية ومقارنتها بخصائص البلدية التقليدية وذلك بالاعتماد على قياس مدى رضى المواطن عن بعض الخدمات، وكذلك دراسة وتحليل بعض اقسام البلدية من حيث الاداء والتقنيات المستخدمة للاستدلال على خصائص البلدية وذلك بالتحليل النوعي. كما تم قياس وتقييم البيئة الداخلية للبلدية (جميع مكونات البلدية) وكذلك البيئة الخارجية والمرتبطة بالمواطن والمجتمع المحلي بالاعتماد على العناصر الحاكمة وكذلك على العوائق والتحديات المحتملة من وجهة نظر البلدية والمجتمع المحلي وذلك بالتحليل الكمي. كما تم الربط بين التحليل النوعي والكمي لتحقيق اهداف الدراسة. اظهرت نتائج الدراسة من خلال بلدية قفيلية (كحالة دراسية للبلديات في الاراضي الفلسطينية) أن لديها جاهزية قليلة لتبني البلدية الإلكترونية (نسبة 23.5%) على الرغم من ارتفاع نسبة فرص نجاحها المرتبط بجاهزية البيئة الخارجية (68.5%). كما اظهرت النتائج المرتبطة بالتحديات من وجهة نظر البلدية وكذلك المواطن وجود أولوية قصوى للتعامل مع الانظمة والقوانين المرتبطة بالخدمات الالكترونية وكذلك الحالة السياسية غير المستقرة في الاراضي الفلسطينية بالإضافة الى العديد من التحديات الاخرى. اقترحت الدراسة نموذجاً من المتطلبات الاساسية لنجاح تبني البلدية الالكترونية في الاراضي الفلسطينية بحيث تضمن النموذج عدة عناصر اخذت بعين الاعتبار التغلب على مجمل التحديات والعوائق. كما أضافت الدراسة الى ذلك النموذج عدداً من القضايا المهمة ذات العلاقة بالبلدية الإلكترونية مثل القوانين والأنظمة،

المستوى الثقافي والوعي لدى المجتمع المحلي، المشاركة المجتمعية، الأمان، وتفاوت القدرات التقنية، والتي على البلديات اخذها بعين الاعتبار لنجاح مشروع تبني البلدية الالكترونية، وتلك القضايا تعتبر مكملة للنموذج المقترح..

4. دراسة (Al-Ashaban & Burney,2001)

أجريت هذه الدراسة في المملكة العربية السعودية وتناولت مدى تقبل وتبني الزبون لخدمة البنك الناطق (Tele Bank) من قبل المواطن السعودي. وكانت المتغيرات المستقلة خبرة الزبون وتعوده على استخدام التكنولوجيا إضافة إلى المتغيرات الديموغرافية الخاصة بالزبانن المتمثلة بالدخل، المستوى التعليمي، العمر، المهنة. وأكدت نتائج الدراسة بوجود تأثير للمتغيرات الديموغرافية في سلوك التبني للزبون السعودي في تعامله مع تكنولوجيا البنوك.

5. دراسة (Khrewesh,2011)

اجريت هذه الدراسة عن نموذج تبني الصيرفة الالكترونية في فلسطين. حيث هدفت التعرف على العوامل التي تؤثر على تبني الصيرفة الالكترونية في فلسطين، حيث خلصت الى ان الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام والسلوك واستخدام التكنولوجيا كانت اكثر العوامل المؤثرة على تبني الصيرفة الالكترونية في فلسطين. بينما جاء دور البنوك والمخاطرة بدرجة اقل في التأثير. وعليه فان التكامل مع هيئات اخرى مثل الحكومة وشركات الحاسوب و سلطة النقد يعتبر ضروري وكذلك صياغة استراتيجيات جديدة للبنوك.

6. دراسة (Robertson & Vatrapu, 2012)

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر الحكومة الالكترونية على زيادة تفاعل المواطنين مع الحكومة وتبادل المعرفة بين المواطنين وبين المواطنين والحكومة، واستهدفت المواطنين الامريكيين والهيئات الحكومية الامريكية. خلصت الدراسة الى ان الحكومة الالكترونية ستؤدي الى خدمة أفضل للمواطنين وتمكين المواطنين أكثر من خلال وصولهم إلى المعلومات وبالتالي فاعلية أعلى للإدارة الحكومية. كما وأصبحت الحكومة الالكترونية نهج عالمي يجب اتباعه من قبل المواطنين العارفين.

7. دراسة (اسماعيل، 2007)

هدفت هذه الدراسة الى قياس القدرة التنافسية للمصارف الأردنية ودورها في تبني ميزة تنافسية من خلال التركيز على الخدمات المصرفية الإلكترونية المرافقة باعتبارها حقلاً من حقول المعرفة التسويقية الحديثة، نظراً لما تتصف به الخدمات المصرفية من نمطية عالية في مضمونها ومحتواها، فقد كان لزاماً على الإدارة المصرفية أن تبحث عن وسائل وأساليب أخرى تستطيع من خلالها التنافس والحصول على نتائج أفضل. فإذا كان من الصعب أن تكون الخدمة المصرفية في جوهرها أحد مجالات التنافس وإبراز الميزة التنافسية أو النسبية، فإن جودة هذه الخدمة وأسلوب تقديمها ربما كان المجال الوحيد للتنافس وقد تم دراسة جميع المصارف الرئيسية العاملة في الأردن والبالغ عددها (16) مصرفاً، حيث تم دراسة جميع هذه المصارف بطريقة المسح الشامل. وقد خلصت الدراسة الى أن غالبية المصارف الأردنية تعتمد مواقع إلكترونية خاصة بها على شبكة الإنترنت للتعريف بنفسها والفروع التابعة لها إضافة الى تعريف العملاء بخدماتها التقليدية والإلكترونية المتواضعة والتي ما زالت في بداية الطريق والتي تقتصر على بعض البطاقات البلاستيكية الإلكترونية، البنك الناطق، البنك الخليوي، الصراف الآلي والحوالات السريعة.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

3.1 منهجية الدراسة

3.2 مصادر جمع البيانات

3.3 مجتمع الدراسة

3.4 اختيار عينة الدراسة

3.5 الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

3.6 ادوات الدراسة

3.7 أدوات تحليل البيانات (المعالجة الإحصائية)

3.7.1 المعالجة الإحصائية

3.7.2 مفاتيح التصحيح

3.8 صدق أداة الدراسة

3.9 ثبات أداة الدراسة

مقدمة:

يهدف هذا الفصل إلى عرض وصف مفصل للمنهجية المستخدمة في الدراسة من حيث أساليب جمع البيانات والمعلومات من مصادرها الأولية والثانوية وكذلك أداة الدراسة المستخدمة، ومدى صدقها وثباتها وإجراءات توزيعها، كما يتضمن وصفا لخصائص أفراد عينة الدراسة، وأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل أسئلة الدراسة وفرضياتها، ومفتاح التصحيح.

ان المنهجية هي النمط او الطريقة التي يتبعها الباحثون في دراساتهم، حيث يقوم الباحثون باختيار منهجية الدراسة تبعا لطبيعة الدراسة، فكل دراسة تتمتع بخصائص ومزايا تختلف عن غيرها (الحمداني، 2006).

إن هذه الدراسة تحتاج لوصف الوضع الحالي لمشكلة البحث، والإجابة على أسئلة الدراسة التي تبدأ بماذا، والإشارة إلى أهم العوامل التي تؤثر على تبني المواطنين للخدمات الالكترونية لبلدية الخليل. إضافة إلى أن هذه الدراسة تهدف إلى تفسير الظاهرة وتحليل الوضع الحالي للخدمات الالكترونية لبلدية الخليل. لذلك فقد تم اعتماد الدراسة الوصفية لتلبية هذه الطريقة في الدراسة.

وتجدر الإشارة إلى أن الدراسات التحليلية تقوم بتحليل العلاقات السببية بين المتغيرات، حيث يمكن استخدامها لإثبات أن هناك متغير معين يسبب ويؤدي إلى متغيرات أخرى (الحمداني، 2006).

ان هذه الدراسة تحتاج الى حساب الترابط بين العوامل التي تؤثر على تبني خدمات البلدية الالكترونية والوصول الى نموذج لتفعيل الخدمات الالكترونية يضم جميع العوامل معا. لذلك فقد تم استخدام الطريقة التحليلية لتلبية هذا التوجه.

3.1 منهجية الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى تحديد العوامل المؤثرة على تبني الخدمات الالكترونية التي تقدمها بلدية الخليل والوصول الى الترابط بين هذه العوامل. وللوصول لهذا الهدف قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي في اجراء الدراسة والتي تنطبق على الدراسات الكمية ذات الطبيعة الاستنتاجية مما يتناسب مع الظاهرة موضع الدراسة، و تم اختيار عينة الدراسة عشوائيا من مراجعي مركز خدمات الجمهور في بلدية الخليل على مدى اسبوع وتم الاشراف من الباحثة على تعبئة الاستبانة self administered لجمع البيانات وللتأكد من دقة تعبئتها، وقد تمت معالجة البيانات الاولية باستخدام اساليب التحليل الاحصائي المناسبة لاهداف الدراسة بما في ذلك النسب المئوية للتوزيع التكراري والمتوسطات الحسابية، وذلك من خلال استخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS واستخراج النتائج وتقييمها بهدف التوصل إلى توصيات واضحة وعملية.

3.2 مصادر جمع البيانات :

استخدمت الباحثة عددا من المصادر في دراستها الحالية لتحقيق أهدافها واختبار فروضها، وهي موضحة كالتالي : مصادر ثانوية ومصادر أولية.

المصادر الثانوية : وتتمثل في :

- الوثائق والنشرات والاحصائيات التي لها علاقة بموضوع الدراسة .
- الكتب والدوريات والمراجع والمجلات .
- الدراسات السابقة والبحوث التي لها علاقة بموضوع الدراسة .
- شبكة الانترنت .

أما المصادر الأولية : فقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة أساسية في جمع البيانات والتي تم بناؤها وتصميمها وعرضها على مجموعة من المحكمين إلى أن تم إنتاجها في شكلها النهائي لجمع

البيانات والمعلومات اللازمة عن مجتمع الدراسة ومعالجتها وتحليلها احصائيا للحصول على النتائج .

3.3 مجتمع الدراسة :

بصورة عامة، يقصد بمجتمع الدراسة "المجموعة الكاملة التي تضم الاشخاص والظواهر او الاشياء التي تسعى الدراسة ذات العلاقة الى تعميم النتائج عليها" (الحمداني، 2006).

وقد تم تحديد مجتمع هذه الدراسة بمواطني مدينة الخليل المشتركين والمستفيدين على الاقل بخدمة واحدة من خدمات بلدية الخليل، وحيث ان عدد مشتركى خدمة الكهرباء هو العدد الاكبر، فقد تم اعتماد اصحاب الاشتراكات كمجتمع لهذه الدراسة، وقد بلغ عددهم عند تنفيذ هذه الدراسة حسب سجلات بلدية الخليل حوالي (47000) مشترك .

3.4 اختيار عينة الدراسة:

ان عينة الدراسة هي مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة، والتي يتم اختيارها وفق الاساليب الإحصائية المعتمدة لتمثيل مجتمع الدراسة. ويستخدم الباحثون العينات بدلا من المجتمع كاملا لاغراض توفير الوقت والتكلفة، فإذا تم اختيار العينة الصحيحة فان النتائج التي يتم الحصول عليها يمكن تعميمها وعكسها على مجتمع الدراسة بدرجة عالية.

ومن المهم تحديد حجم عينة الدراسة لتمثيل مجتمع الدراسة وتحديد هامش الخطأ المسموح، وحسب Saunders (2000) هناك ثلاثة عناصر تؤثر في حجم عينة الدراسة وهي مستوى الدقة Certainty

Level وفترة الدقة Certainty Interval وحجم مجتمع الدراسة Population.

ويجب ان يتبع حجم العينة العناصر السابقة، وعليه وباعتماد مستوى دقة 95% وفترة دقة 5 وحجم مجتمع الدراسة 47000 مشترك حسب كشوفات اشتراكات بلدية الخليل (عند أعداد هذه الدراسة)، وباستخدام القيم السابقة في برنامج حساب العينات Sample Size Calculator فان حجم العينة لهذا المجتمع هو **381 مفردة**.

وعليه فقد تم توزيع (381) استبانة و تم استرداد (353) استبانة منها، وبذلك تكون نسبة الاستبانات المستردة (93%) وهي نسبة مناسبة ومقبولة.

وقد تم اختيار عينة عشوائية من مشركي بلدية الخليل، عن طريق توزيع الاستبانات على مرآجي مركز خدمات الجمهور في بلدية الخليل على مدار اسبوع كامل يوميا من الساعة الثامنة صباحا حتى الثانية عشرة ظهرا، بطريقة عشوائية.

3.5 الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

تم وصف عينة هذه الدراسة من خلال مجموعة من الابعاد الديمغرافية التي تصف وتحدد الخصائص الديمغرافية الرئيسية لهذه العينة، وقد تم اعتماد الابعاد الاتية في وصف العينة:

- الجنس
- العمر
- الوظيفة / المهنة
- المؤهل العلمي
- مستوى الدخل

وفيما يأتي وصف لعينة هذه الدراسة في ضوء كل بعد من الابعاد المذكورة:

(1) خصائص عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

يوضح الجدول رقم (1) خصائص عينة هذه الدراسة حسب متغير الجنس، حيث بلغت نسبة المبحوثين من افراد عينة الدراسة من الذكور 80.2%، في حين بلغت نسبة افراد العينة من الاناث 19.8%. ان هذه النتائج تشير الى الطبيعة الذكورية لمجتمع الدراسة، حيث ان اغلب المشتركين في خدمات البلدية هم من الذكور، وهذا ليس غريبا عن طبيعة المجتمعات العربية والاسلامية التي يكون فيها الزوج (الرجل) هو المسؤول عن مصاريف العائلة ومن ضمنها خدمات البلدية.

جدول رقم (1)

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

الرقم	الجنس	النسب المئوية	التكرار	القيم الناقصة
1	ذكر	80.2%	279	5
2	أنثى	19.8%	69	
المجموع		100%	348	

(2) خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر:

يوضح الجدول رقم (2) خصائص عينة هذه الدراسة من حيث العمر، ويلاحظ من هذا الجدول ان النسبة الاكبر من المبحوثين كانت الفئة العمرية من 31 الى 40 عاما، حيث بلغت نسبة هذه الفئة 34.9%، وجاء بعدها الفئة العمرية التي تتراوح بين 41 الى 50 عاما، حيث بلغت نسبة هذه الفئة 25.5%، وتلا هذه الفئة فئة المبحوثين التي تتراوح اعمارهم بين 21 الى 30 عاما، حيث بلغت نسبة هذه الفئة 20.2%، وجاء بعدها الفئة العمرية التي تزيد عن 50 عاما، حيث بلغت 16.4%. بينما كانت الفئة الاقل بين افراد عينة الدراسة هي الفئة التي تبلغ 20 عاما فاقبل، حيث بلغت نسبة هذه الفئة 2.9%.

ويستدل من هذه النتائج ان النسبة الاكبر من ارباب العائلات الذين يمتلكون اشتراكات في خدمات البلدية هي الفئة العمرية من 31 الى 40 عاما، وهي فئة الابناء الذين تزوجوا ثم استقلوا عن عائلاتهم في بيوت او شقق مستقلة، الأمر الذي اثر على حجم الفئات الأخرى التي تتناقص على حساب هذه الفئة، وهذا مؤشر على ان مجتمع الدراسة هو مجتمع شبابي. من جانب آخر فان الفئة العمرية (20 سنة فأقل) شكلت نسبة متدنية جدا، وهذا يفسر ان نسبة الافراد من هذه الفئة الذين يستقلون عن عائلاتهم هي نسبة قليلة جدا بالمقارنة مع الفئات الاخرى. ان هذه النتائج تساعد الجهات المسؤولة في البلدية في تحديد الفئات المستهدفة بحملاتها التسويقية والترويجية المتعلقة بخدماتها الالكترونية.

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير العمر

الرقم	العمر	النسب المئوية	التكرار	القيم الناقصة
1.	20 عاما فأقل	%2.9	10	12
2.	21 - 30 عاما	%20.2	69	
3.	31-40 عاما	%34.9	119	
4.	41-50 عاما	%25.5	87	
5.	أكثر من 50 عاما	%16.4	56	
	المجموع	%100	341	

(3) خصائص عينة الدراسة حسب متغير المهنة :

يوضح الجدول رقم (3) توزيع عينة البحث حسب متغير المهنة، حيث يظهر أن أعلى نسبة من الباحثين كانت لفئة الموظف بنسبة 38% ، يليها الفئات مهندس ومحاضر ومحاسب بنسب متقاربة حول 7% لكل فئة منها، بينما تنتزع بقية المهن بنسب قليلة جدا اقل من 4% لكل واحدة منها. الأمر

الذي يشير إلى التزام فئة الموظفين بالتعامل مع البلدية من متابعة أمور خدمات البلدية ودفع الرسوم المستحقة عليهم. الأمر الذي يمكن الاستفادة منه من جانب البلدية في الحملات الترويجية والدعائية في تحديد الفئة المستهدفة من الخدمات الالكترونية حيث يتم التوجه الى مؤسسات العمل العامة والخاصة والحكومية كونها تضم أعلى نسبة من الملتزمين في التعامل مع خدمات البلدية.

جدول رقم (3)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة/ المهنة

الرقم	الوظيفة	النسب المئوية	التكرار	القيم الناقصة
1.	تاجر	%6.1	21	8
2.	طالب	%2.6	9	
3.	موظف	%38.0	131	
4.	عامل	%3.8	13	
5.	ربة بيت	%2.3	8	
6.	عاطل عن العمل	%1.4	5	
7.	مالك مشروع	%5.5	19	
8.	محاضر	%8.7	30	
9.	محاسب	%7.2	25	
10.	حرف وصناعات مختلفة	%2.9	10	
11.	صيدلاني	%2.0	7	
12.	طبيب	%2.0	7	
13.	محامي	%1.4	5	

الرقم	الوظيفة	النسب المئوية	التكرار	القيم الناقصة
.14	مساح	%1.7	6	
.15	إعلامي	%1.7	6	
.16	سائق	%1.4	5	
.17	مبرمج	%2.0	7	
.18	سمسار	%0.3	1	
.19	لاعب كرة	%0.3	1	
.20	مهندس	%8.4	29	
	المجموع	%100	345	

(4) خصائص عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي:

يوضح الجدول رقم (4) التباين في المؤهلات العلمية لعينة البحث المبحوثة، حيث انت اعلى نسبة لحملة شهادة البكالوريوس بنسبة تصل الى 43.9%، يليها فئة التوجيهي فأقل بنسبة 25%، اما حملة الدبلوم فبلغت نسبتهم 18.9%، وحملة شهادة الماجستير كانت نسبتهم 12.2%.

يتضح من التوزيع حسب متغير المؤهل العلمي ان مجموع حملة الشهادات من دبلوم فاعلى هم النسبة الاعلى بمجموع 75%، مما يدل على ان النسبة الاعلى من مواطني الخليل هم من الفئة المتعلمة التي يسهل التعامل معها وايصال فكرة الخدمات الالكترونية لها وتبنيها لها، ووضع خطط واضحة لزيادة فاعلية هذه الخدمات.

جدول رقم (4)

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

الرقم	المؤهل	النسب المئوية	التكرار	القيم الناقصة
-------	--------	---------------	---------	---------------

9	86	% 25.0	توجيهي فأقل	1.
	65	% 18.9	دبلوم	2.
	151	% 43.9	بكالوريوس	3.
	42	% 12.2	ماجستير فأعلى	4.
	344	%100	المجموع	

(5) خصائص عينة الدراسة حسب متغير مستوى الدخل:

يوضح الجدول رقم (5) توزيع عينة الدراسة حسب متغير مستوى الدخل حيث يظهر ان النسبة الاعلى من المبحوثين هم بدخل يتراوح من (3001-4000 شيكل) بنسبة 23.9% يليها الفئة من (2001-3000 شيكل) بنسبة بلغت 17.6% ، اما فئة الدخل (اكثر من 7000 شيكل) فبلغت 16.8% ، تلتها فئة الدخل من (4001-5000 شيكل) بنسبة 14.8%، تبعثها فئة مستوى الدخل من (5001-6000 شيكل) بنسبة 10.2%، ثم فئة (1001-2000 شيكل) بنسبة 6.5%، اما النسب القليلة فكانت للفئة (اقل من 1000 شيكل) بنسبة 6% وتبعثها فئة (6001-7000 شيكل) بنسبة 4.3% .

حيث جاءت نسبة الدخل القليلة لفئة الطلبة المقبلين على الحياة والاستقلال بنفسهم . اما بقية افراد عينة البحث فكانت من الفئات اصحاب الدخل المتوسط والعالي، الأمر الذي يضمن اقتنائهم للوسائل التكنولوجية واستخدامها مما يدعم سياسات البلدية المستقبلية في استهداف المجتمع في مدينة الخليل في اي تطوير وتحديث في طريقة تقديم الخدمات للمواطنين.

جدول رقم (5)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير مستوى الدخل

القيم الناقصة	التكرار	النسب المئوية	الدخل	
1	21	6 %	أقل من 1000 شيكل	.1
	23	6.5 %	1001-2000 شيكل	.2
	62	17.6 %	2001-3000 شيكل	.3
	84	23.9 %	3001-4000 شيكل	.4
	52	14.8 %	4001-5000 شيكل	.5
	36	10.2 %	5001-6000 شيكل	.6
	15	4.3 %	6001-7000 شيكل	.7
	59	16.8 %	أكثر من 7000 شيكل	.8
	352	100%	المجموع	

3.6 أداة الدراسة:

تكونت أداة الدراسة التي اعتمدها الباحثة (لغرض جمع البيانات) من ثلاثة أجزاء رئيسية: اشتمل الجزء الأول على البيانات العامة وهي: الجنس, العمر, الوظيفة/ المهنة, المؤهل العلمي, ومستوى الدخل, في حين ضم الجزء الثاني (6) أسئلة مغلقة عن التكنولوجيا وخدمات البلدية الإلكترونية, بينما تضمن الجزء الثالث (49) فقرة وزعت على عشرة محاور رئيسية على النحو الآتي:

جدول رقم (6)

محاور الاستبانة المعتمدة في الدراسة

الرقم	المحور	عدد الفقرات
.1	الفائدة التي تتحقق لي من استخدام الخدمات الإلكترونية للبلدية	5

5	سهولة استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	2.
4	موقفي من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	3.
5	إمكانية استخدامي الخدمات الالكترونية للبلدية	4.
4	معايير ذاتية في استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	5.
5	دور البلدية في تعزيز استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	6.
5	النية نحو استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	7.
6	المخاطر المرتبطة بمستوى أداء الخدمات الالكترونية للبلدية:	8.
5	المخاطر المالية المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	9.
5	مخاطر الأمان المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	10.

كما تضمنت الإستبانة سؤالاً مفتوحاً عن اقتراحات و آراء المبحوثين التي تساعد في تحسين

الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلدية الخليل.

3.7 تحليل البيانات:

3.7.1 المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة، قامت الباحثة بمراجعتها واستشارة المحلل الإحصائي لتفريغ بيانات الاستبانة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) حيث تم إدخال البيانات بعد مراجعتها ومنحت الإجابات الايجابية التي حصلت على تقدير (دائماً) قيمة (5) درجات, غالباً (4) درجات , أحياناً (3) درجات , نادراً درجتان , إطلاقاً درجة واحدة, وتمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام الأعداد ,

والنسب المئوية , والمتوسطات الحسابية , والانحرافات المعيارية , كما تم استخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لقياس درجة الصدق الداخلي، وتم استخدام اختبار معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لفحص التناسق الداخلي للفقرات مع الدرجة الكلية، كما تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي الذي يسمى (One -Way ANOVA) الذي يوضح مجموع المربعات , ودرجة الحرية , ومتوسط المربعات, وقيمة ت المحسوبة , والدلالة الإحصائية بين المجموعات.

3.7.2 مفاتيح التصحيح:

3.7.2.1 مفتاح التصحيح للنسب المئوية

جدول رقم (7): مفتاح التصحيح للنسب المئوية

النسبة	المستوى
حتى 36%	منخفضة جدا
اعلى من 36% حتى 52%	منخفضة
اعلى من 52% حتى 68%	متوسطة
اعلى من 68% حتى 84%	مرتفعة
اعلى من 84%	مرتفعة جدا

3.7.2.2 مفتاح التصحيح للأوساط الحسابية

بعد إعطاء اتجاهات أفراد العينة أرقاما تمثل أوزانها لاتجاهاتهم من (1 - 5)، تم حساب فرق أدنى قيمة وهي 1 من أعلى قيمة وهي 5 = 4 وهو ما يسمى المدى، ثم تم قسمة قيمة المدى على عدد المجالات المطلوبة في الحكم على النتائج وهو 5 ليصبح الناتج = $0.8 = 5/4$ ، وبالتالي نستمر في زيادة هذه القيمة ابتداء من أدنى قيمة وذلك لإعطاء

الفترات الخاصة بتحديد الحالة أو الاتجاه بالاعتماد على الوسط الحسابي، والجدول رقم

(8) يوضح ذلك :

جدول (8): مفتاح التصحيح للاوساط الحسابية

المستوى	الوسط الحسابي
منخفضة جدا	أقل من 1.8
منخفضة	من 1.81 - أقل من 2.6
متوسطة	من 2.61 - أقل من 3.4
مرتفعة	من 3.41 - أقل من 4.2
مرتفعة جدا	من 4.21 - 5

3.8 صدق أداة الدراسة

تمت مناقشة محتويات الاستبانة مع المشرف على هذه الدراسة، وكذلك الاستعانة بسبعة محكمين في الإدارة من الوطن ومن الخارج للتأكد من صدق وشمولية أسئلة الاستبانة وقابليتها للقياس، وقد حصلت الباحثة على مجموعة من الملاحظات والتعديلات من الدكتور المشرف ومن المحكمين، وقد تم إدراج هذه الملاحظات والتعديلات في الاستبانة، ومن ثم عرضها على المشرف والمحكمين مرة أخرى حيث تم إقرارها قبل توزيعها لجمع البيانات. من جانب آخر ومن أجل فحص صدق الأداة تم حساب معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل مجال من مجالات الدراسة والبالغ عددها 10 مجالات مع الدرجة الكلية للمقياس والتي

تمثل درجة التطبيق الكلية، والجدول رقم (9) يوضح مصفوفة قيم معاملات ارتباط اختبار بيرسون.

جدول (9): مصفوفة قيم معاملات الارتباط

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية
الفائدة التي تتحقق للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	0.71	0.00
سهولة استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	0.63	0.00
موقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	0.67	0.00
إمكانية استخدامي الخدمات الالكترونية للبلدية	0.64	0.00
معايير ذاتية في استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	0.58	0.00
دور البلدية في تعزيز استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	0.65	0.00
النية نحو استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	0.69	0.00
المخاطر المرتبطة بمستوى أداء الخدمات الالكترونية للبلدية	0.21	0.00
المخاطر المالية المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	0.68	0.20
مخاطر الأمان المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية	0.12	0.03

ويلاحظ من الجدول السابق انخفاض مستويات الدلالة مقابل جميع مجالات الدراسة باستثناء المجال التاسع المتعلق بالمخاطر المالية المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية حيث كانت الدلالة الإحصائية أكبر من (0.05)، ويدل ذلك على ارتفاع قيم معاملات الارتباط بمستويات دالة إحصائية بين هذه المجالات والدرجات الكلية لها، مما يدل على ارتفاع صدق أداة الدراسة المستخدمة في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها. أما بالنسبة للمحور التاسع فقد اكتفت الباحثة بصدق المحتوى الذي اقره واكده الدكتور المشرف والمحكمون بخصوص قدرة هذا المجال على قياس ما وضع لقياسه.

3.9 ثبات أداة الدراسة

لقياس ثبات أداة الدراسة تم استخدام ثبات الاتساق الداخلي باستخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا على عينة الدراسة حيث كانت نسبة الثبات الكلية (0.91) وهي نسبة ثبات تؤكد إمكانية استخدام الأداة، وكانت نسبة الثبات لمجالات الدراسة في الجدول (10) :

جدول (10) : ثبات الاتساق الداخلي لفقرات الأداة باستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا

معامل الثبات ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المجال
0.95	5	الفائدة التي تتحقق للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية
0.95	5	سهولة استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية
0.95	4	موقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية
0.95	5	إمكانية استخدام المواطن للخدمات الالكترونية للبلدية
0.82	4	معايير ذاتية في استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية
0.83	5	دور البلدية في تعزيز استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية
0.94	5	النية نحو استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية
0.90	6	المخاطر المرتبطة بمستوى أداء الخدمات الالكترونية للبلدية
0.94	5	المخاطر المالية المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية
0.95	5	مخاطر الأمان المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية
0.91	49	الدرجة الكلية

ويتضح من الجدول (10) أن قيم معاملات الثبات تراوحت بين (0.82-0.95) عند مجالات الدراسة, مما يدل على أن أداة الدراسة لديهما درجة عالية من الاتساق الداخلي، وهذا يعني أنه يمكن الحصول على نتائج قريبة فيما لو تمت إعادة القياس والبحث واستخدام الاداة مرة أخرى بنفس الظروف, ويمكن القول أن هذه القيم تعد مناسبة لأغراض هذه الدراسة ولتحقيق الأهداف التي وضعت هذه المجالات وفقراتها من أجل تحقيقها.

الفصل الرابع

تحليل بيانات الدراسة

- 4.1 مدى استخدام المواطنين للوسائل التكنولوجية ومعرفتهم بها وبخدمات البلدية الإلكترونية.
- 4.2 تصورات المواطنين للخدمات الإلكترونية لبلدية الخليل.
- 4.3 نموذج و فرضيات الدراسة

تمهيد

بعد أن تناولت الباحثة منهجية الدراسة في الفصل السابق، قامت بعرض وتحليل النتائج، وذلك في إطار الأهداف والفرضيات التي تم تحديدها في بداية الفصل الأول، وبعد ذلك تم عرض نتائج الدراسة ودلالاتها في ضوء الأهداف الموضوعية لها.

وقد هدفت هذه الدراسة الى تقديم نموذج متكامل وشامل للوصول إلى فهم عميق لخبرات المواطن، وتحديد العوامل المؤثرة في سلوك المواطن تجاه تقبله لخدمات بلدية الخليل الإلكترونية. وللوصول الى تحقيق اهداف هذه الدراسة فقد تم عرض وتحليل ونقاش المحاور الآتية:

4.1 مدى استخدام المواطنين للوسائل التكنولوجية ومعرفتهم بها وبخدمات البلدية الإلكترونية.

4.2 تصورات المواطنين للخدمات الإلكترونية لبلدية الخليل.

ولتحديد مدى استخدام المواطنين للوسائل التكنولوجية ومعرفتهم بها وبخدمات البلدية الإلكترونية، فقد تم استخراج العدد التكراري والنسب المئوية لأسئلة الجزء الثاني

ويتضح من الجدول (11) ان نسبة استخدام الهاتف الخليوي بلغت نسبة عالية جدا وهي 97.2% بينما كانت نسبة استخدامها اسبوعيا 2% فقط وهي نسبة متدنية، ونسبة غير المستخدمين للهاتف كانت ضئيلة جدا بلغت 0.8%.

جدول (11): الأعداد, النسب, لفقرات أداة الدراسة المتعلقة باستخدام الوسائل التكنولوجية

(إستخدام الهاتف الخليوي)

القيم الناقصة	النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
0	97.2%	343	يومي
	2.0%	7	اسبوعي
	0.8%	3	لا
	%100	353	المجموع

اما من الجدول (12) يتضح ان نسبة استخدام الحاسوب والانترنت يومياً بلغت 90.6 % بينما تدنت النسبة إلى 4.6% للمستخدمين للحاسوب اسبوعياً تلاها عدم المستخدمين للانترنت والحاسوب بنسبة 3.1% وكانت اقل نسبة 1.7% للإستخدام الشهري.

جدول (12): الأعداد, النسب المئوية, لفقرات أداة الدراسة المتعلقة باستخدام الوسائل التكنولوجية

(مدى إستخدام الحاسوب والإنترنت)

القيم الناقصة	النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
2	90.6	318	يومي
	4.6	16	اسبوعي
	1.7	6	شهري
	3.1	11	لا
	%100	351	المجموع

وتبين من الجدول (13) ان اعلى نسبة كانت لمستخدمي بطاقة الإئتمان حيث بلغت 65.6% تلتها نسبة العارفين بالخدمة رغم عدم استخدامها 29.8 بينما كانت أقل نسبة هي 4.5% لعدم المستخدمين لبطاقات الإئتمان.

جدول (13): الأعداد, النسب المئوية, لفقرات أداة الدراسة المتعلقة باستخدام الوسائل التكنولوجية

(مدى استخدام بطاقة الإئتمان)

القيم الناقصة	النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
1	65.6	231	استخدمها
	29.8	105	اعلم بها ولا استخدمها
	4.5	16	لا اعرف عنها شيئاً
	100	352	المجموع

اما من الجدول (14) يتبين ان اعلى نسبة كانت 45.9% لفئة المواطنين الذين يعلمون عن البوابة الإلكترونية لبلدية الخليل ولا يستخدمونها تلاها فئة المواطنين الذين لا يعلمون عن هذه الخدمة بنسبة 39.9% وكانت أقل نسبة لمستخدمي هذه الخدمة والتي بلغت 14.2%

جدول (14): الأعداد, النسب المئوية, لفقرات أداة الدراسة المتعلقة باستخدام الوسائل التكنولوجية

(استخدام البوابة الإلكترونية للبلدية للإستعلام عن المعاملات)

القيم الناقصة	النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
0	14.2	50	استخدمها
	45.9	162	اعلم بها ولا استخدمها
	39.9	141	لا اعلم بوجودها
	100	353	المجموع

كما و يتضح من الجدول (15) ان نسبة 10.5% فقط قد تمكن من استخدام موقع البلدية الإلكتروني للحصول على الخدمات التي تقدمها البلدية من خلاله أما نسبة الذين لا يعلمون عن وجود هذه الخدمة فقد بلغت 48% ونسبة الذين يعلمون عنها ولا يستخدمونها كانت 41.5%

جدول (15): الأعداد, النسب المئوية لفقرات أداة الدراسة المتعلقة باستخدام الوسائل التكنولوجية

(تنفيذ المعاملات البلدية من خلال نظام خدمات البلدية الإلكترونية عبر الانترنت)

القيم الناقصة	النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
1	10.5	37	استخدمها
	41.5	146	اعلم بها ولا استخدمها
	48	169	لا اعلم بوجودها
	100	352	المجموع

هذ ويتضح ان نسبة الذين لم يحصلو على اسم مستخدم وكلمة مرور كانت 86.5 % وهي أعلى بكثير من نسبة الذين حصلو على اسم مستخدم وكلمة مرور والتي بلغت 13.5 % كما هو موضح في الجدول (16) .

جدول (16): الأعداد, النسب المئوية لفقرات أداة الدراسة المتعلقة باستخدام الوسائل التكنولوجية (حصول المواطن على اسم مستخدم وكلمة مرور من موقع البلدية للدخول إلى الخدمات الإلكترونية)

القيم الناقصة	النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
4	13.5	47	نعم
	86.5	302	لا
	100.0	349	المجموع

4.2 تصورات المواطنين للخدمات الالكترونية لبلدية الخليل

جدول (17): الأعداد, النسب المئوية, والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداة الدراسة

المتعلقة بالفائدة التي تتحقق للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مطلقاً		نادراً		أحياناً		غالباً		دائماً		المحور الأول	#
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
1.35	3.10	19.5	69	13.3	47	18.7	66	34.3	121	14.2	50	يساعدني استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية على تنفيذ معاملات البلدية المختلفة براحة (دون عناء الوصول للبلدية).	1.
1.31	3.13	18.1	64	13.6	48	18.1	64	37.7	133	12.5	44	يساعدني نظام الخدمات الالكتروني للبلدية على الاستفادة من هذه الخدمات بسهولة.	2.
1.34	3.09	18.7	66	15	53	19	67	33.1	117	14.2	50	استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية يجعلني قادراً على انجاز معاملات البلدية المختلفة بسرعة أكبر.	3.
1.39	2.92	21.5	76	21	74	17.8	63	23.8	84	15.9	56	استخدام نظام خدمات البلدية الالكتروني يزيد من جودة تعاملاتي المختلفة مع البلدية.	4.
1.31	2.79	21.5	76	21.8	77	24.1	85	21	74	11.6	41	يحقق لي نظام خدمات البلدية الالكتروني الجودة المناسبة في الأداء الخدمي للبلدية.	5.
1.22	3.00	19.9	351	16.9	299	19.5	345	30.0	529	13.7	241	الدرجة الكلية	

من خلال نتائج الجدول (17) يتضح بأن درجة الفائدة المتحققه من استخدام الخدمات الإلكترونية للبلدية حسب آراء المواطنين كانت متوسطة بمتوسط حسابي (3.00) وبنسبة موافقة إجمالية (60%).

كما يتضح بأن أعلى الدرجات هي درجة (مساعدة نظام البلدية الالكتروني للمواطن على الإستفادة من هذه الخدمات بسهولة)، بمتوسط حسابي 3.13 والذي يعادل نسبة 62.6% وهي درجة متوسطة، يليها (استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية يساعد على تنفيذ معاملات البلدية المختلفة براحة دون عناء الوصول للبلدية) بدرجة متوسطة وبتوسط حسابي 3.10 ونسبة مئوية 62%، يليها (استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية يجعلني قادراً على انجاز المعاملات المختلفة بسرعة أكبر) بدرجة متوسطة للمتوسط الحسابي البالغ 3.09 والنسبة المئوية 61.8%، يلي ذلك (استخدام نظام خدمات البلدية الالكتروني يزيد من جودة تعاملاتي المختلفة مع البلدية) بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي 2.92 ونسبة مئوية (58.4%)، يليها (يحقق لي نظام خدمات البلدية الالكتروني الجودة المناسبة في الأداء الخدمي للبلدية) بمتوسط حسابي 2.79 ونسبة مئوية (55.8%).

جدول رقم (18): الأعداد, النسب المئوية, والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداة الدراسة المتعلقة بسهولة استخدام الخدمات الإلكترونية البلدية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مطلقا		نادرا		احيانا		غالبا		دائما		المحور الثاني	#
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
1.24	2.92	18.1	64	20.1	71	20.7	73	33.7	119	7.4	26	يتيح لي نظام الخدمات الالكترونية انجاز جميع المعاملات مع البلدية من خلاله.	.6
1.25	2.89	17	60	12.7	45	23.5	83	36.5	129	10.2	36	لا يتطلب استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية الكثير من الجهد.	.7
1.22	2.97	18.4	65	14.7	52	25.2	89	35.1	124	6.5	23	آلية استخدام خدمات البلدية الالكترونية واضحة (مفهومة).	.8
1.19	2.86	18.7	66	18.4	65	26.1	92	31.7	112	5.1	18	نظام خدمات البلدية الالكترونية مرن.	.9
1.17	2.91	17.8	63	14.7	52	31.7	112	30.3	107	5.4	19	نظام خدمات البلدية الالكترونية غير معقد.	.10
1.12	2.95	18	318	16.1	285	25.5	449	33.5	591	6.9	122	الدرجة الكلية	

من خلال نتائج الجدول (18) يتضح بأن درجة سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية للبلدية حسب آراء المواطنين كانت متوسطة بمتوسط حسابي (2.95) بنسبة موافقة إجمالية (59%).

كما يتضح بأن أعلى الدرجات هي لكون آلية استخدام خدمات البلدية الإلكترونية واضحة (مفهومة) بمتوسط حسابي 2.97 والذي يعادل نسبة 59% وهي درجة متوسطة, يليها إتاحة نظام الخدمات الإلكترونية انجاز جميع المعاملات مع البلدية من خلاله بدرجة متوسطة وبتوسط حسابي 2.92 ونسبة مئوية 58.4%, يليها نظام خدمات البلدية الإلكترونية غير معقد. بدرجة متوسطة للمتوسط الحسابي البالغ 2.91 والنسبة المئوية 58.2%, يلي ذلك استخدام الخدمات الإلكترونية للبلدية لا يتطلب الكثير من الجهد بدرجة متوسطة وبتوسط حسابي 2.89 ونسبة مئوية 57.8%, وكان نظام خدمات البلدية الإلكترونية مرناً من وجهة نظر المواطنين بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي 2.86 ونسبة مئوية 57.2%.

جدول رقم (19) : الأعداد, النسب المئوية, والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداة الدراسة المتعلقة بموقف المواطنين من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية

الانحراف المعيارى	الوسط الحسابى	مطلقا		نادرا		احيانا		غالباً		دائماً		المحور الثالث	#
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
0.96	4.14	2	7	5.7	20	11.3	40	38.5	136	42.5	150	اعتقد أن استخدام خدمات البلدية الالكترونية هو فكرة ريادة تستحق الدعم.	1.
0.96	4.16	2.3	8	5.1	18	11	39	37.4	132	44.2	156	اعتقد أن استخدام الخدمات البلدية الالكترونية أصبح ضرورة في ظل مجتمع المعرفة.	2.
1.08	3.85	3.7	13	8.8	31	19	67	36	127	32.6	115	استخدام نظام خدمات البلدية الالكترونى يحظى باهتمامى.	3.
1.07	3.94	4.2	15	6.5	23	16.1	57	37.4	132	35.7	126	بشكل عام، أُرغب في استخدام خدمات البلدية الالكترونية.	4.
.940	4.02	3.1	43	6.5	92	14.4	203	37.3	527	38.7	547	الدرجة الكلية	

من خلال نتائج الجدول (19) يتضح بأن موقف المواطنين من فكرة استخدام الخدمات الإلكترونية للبلدية كانت مرتفعة بمتوسط حسابي (4.02) بنسبة موافقة إجمالية (80.4%).

كما يتضح بأن أعلى الدرجات كانت لإعتقاد المواطنين أن استخدام الخدمات البلدية الإلكترونية أصبح ضرورة في ظل مجتمع المعرفة بمتوسط حسابي 4.16 والذي يعادل نسبة 83.2% وهي درجة مرتفعة، يليها استخدام خدمات البلدية الإلكترونية هو فكرة ريادية تستحق الدعم بدرجة مرتفعة لمتوسط حسابي 4.14 ونسبة مئوية 82.8%، يليها رغبة المواطنين في استخدام خدمات البلدية الإلكترونية بدرجة مرتفعة للمتوسط الحسابي البالغ 3.94 والنسبة المئوية 78.8%، يلي ذلك استخدام نظام خدمات البلدية الإلكتروني يحظى باهتمام المواطنين بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي 3.85 ونسبة مئوية 77%.

جدول رقم (20): الأعداد, النسب المئوية, والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداة الدراسة المتعلقة بإمكانية استخدام الخدمات الإلكترونية للبلدية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مطلقا		نادرا		احيانا		غالبا		دائما		المحور الرابع	#
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
0.95	4.15	2.5	9	5.9	21	8.2	29	40.8	144	42.5	150	أملك القدرات اللازمة لاستخدام نظام الخدمات الإلكترونية للبلدية.	.5
1.01	4.10	3.4	12	5.1	18	11.3	40	38.8	137	41.4	146	أملك الموارد اللازمة لاستخدام نظام الخدمات الإلكترونية للبلدية.	.6
0.99	4.15	2.8	10	4.2	15	13	46	35.1	124	44.8	158	أملك الوسائل اللازمة لاستخدام نظام الخدمات الإلكترونية للبلدية.	.7
1.07	3.98	3.7	13	6.5	23	17.3	61	33.4	118	39.1	138	أملك المعرفة الكافية لاستخدام نظام الخدمات الإلكترونية للبلدية.	.8
1.01	3.91	2.8	10	6.5	23	19.8	70	38.2	135	32.6	115	بشكل عام، يمكنني استخدام نظام الخدمات الإلكترونية للبلدية بالكفاءة المطلوبة.	.9
.920	4.05	3.0	54	5.7	100	13.9	246	37.3	658	40.1	707	الدرجة الكلية	

من خلال نتائج الجدول (20) يتضح بأن درجة امكانية استخدام الخدمات الإلكترونية للبلدية حسب آراء المواطنين كانت مرتفعة بمتوسط حسابي (4.05) بنسبة موافقة إجمالية (81%).

وكانت أعلى الدرجات لفقرتي إمتلاك القدرات وإمتلاك الوسائل اللازمة لاستخدام نظام الخدمات الالكتروني للبلدية بمتوسط حسابي 4.15 والذي يعادل نسبة 83% وهي درجة مرتفعة, يليها أمتلاك الموارد اللازمة بدرجة مرتفعة لمتوسط حسابي 4.10 ونسبة مئوية 82%, يليها امتلاك المعرفة اللازمة بدرجة مرتفعة للمتوسط الحسابي البالغ 3.98 والنسبة المئوية 79.6%, يلي ذلك امكانية استخدام نظام الخدمات الالكتروني للبلدية بالكفاءة المطلوبة بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي 3.91 ونسبة مئوية 78.2%.

جدول رقم (21) : الأعداد, النسب, الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداة الدراسة المتعلقة بمعايير ذاتية في استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مطلقا		نادرا		احيانا		غالبا		دائما		المحور الخامس	#
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
1.26	3.00	15.9	56	21.8	77	19.5	69	32.3	114	10.5	37	البيئة الاجتماعية المحيطة بي تحثي على استخدام نظام الخدمات الالكتروني للبلدية.	.1
1.21	2.61	23.8	84	24.6	87	23.5	83	23.2	82	4.8	17	يتأثر قراري باستخدام نظام الخدمات الالكتروني للبلدية برأي أصدقائي.	.2
1.24	2.63	23.2	82	25.5	90	22.9	81	21.5	76	6.8	24	يتأثر قراري باستخدام نظام الخدمات الالكتروني للبلدية برأي عائلتي.	.3
1.24	3.22	14.2	50	12.5	44	24.1	85	36	127	13.3	47	قراري باستخدام خدمات البلدية الالكترونية يتأثر بما تنتشره وسائل الإعلام المحلية حول هذه الخدمات.	.4
0.99	2.86	19.3	272	21.1	298	22.5	318	28.2	399	8.9	125	الدرجة الكلية	

من خلال نتائج الجدول (21) يتضح بأن درجة المعايير الذاتية في استخدام الخدمات الإلكترونية للبلدية حسب آراء المواطنين كانت متوسطة بمتوسط حسابي (2.86) بنسبة موافقة إجمالية (57.2%).

وأعلى الدرجات كما هو موضح أعلاه لكون قرار المواطنين باستخدام خدمات البلدية الإلكترونية يتأثر بما تنشره وسائل الإعلام المحلية حول هذه الخدمات بمتوسط حسابي 3.22 والذي يعادل نسبة 64.4% وهي درجة متوسطة، يليها كون البيئة الاجتماعية المحيطة تحت على استخدام نظام الخدمات الإلكترونية للبلدية بدرجة متوسطة وبتوسط حسابي 3.00 ونسبة مئوية 60%، يليها أن يتأثر قرار استخدام نظام الخدمات الإلكترونية للبلدية برأي عائلتي بدرجة متوسطة للمتوسط الحسابي البالغ 2.63 والنسبة المئوية 52.6%، يلي ذلك يتأثر قرار استخدام نظام الخدمات الإلكترونية للبلدية برأي أصدقائي بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي 2.61 ونسبة مئوية 52.2%.

جدول رقم (22): الأعداد, النسب, الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداة الدراسة المتعلقة بدور البلدية في تعزيز استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مطلقا		نادرا		احيانا		غالبا		دائما		المحور السادس	#
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
1.34	3.57	14.2	50	6.8	24	15.6	56	34.3	121	28.9	102	نظام الخدمات الالكتروني للبلدية يدعم اللغة العربية (يمكنني تنفيذ معاملاتتي الالكترونيّة مع البلدية باستخدام اللغة العربية).	1.
1.27	2.74	23.2	82	20.7	73	21.8	77	27.2	96	7.1	25	يمكن إجراء جميع معاملاتتي مع البلدية من خلال نظام الخدمات الالكترونيّ دون الحاجة إلى زيارة مبنى البلدية.	2.
1.22	2.24	36.3	128	27.5	97	18.1	64	12.5	44	5.7	20	تساهم البلدية في نشر نظام خدماتها الالكترونيّة من خلال حملات الترويج (كالدعاية والإعلان).	3.
1.20	1.96	50.7	179	22.1	78	13	46	9.1	32	5.1	18	تحفز البلدية المواطنين على استخدام خدماتها الالكترونيّة من خلال المبادرات التحفيزية (كالجوائز والخصومات على الرسوم....).	4.
1.18	1.93	52.1	184	19.5	69	15.3	54	8.8	31	4.2	15	تعرف البلدية زبائنها من المواطنين بكيفية استخدام خدماتها الالكترونيّة.	5.
.960	2.48	35.3	623	19.3	341	16.8	297	18.4	324	10.2	180	الدرجة الكلية	

من خلال الجدول (22) يتضح بأن درجة دور البلدية في تعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية للبلدية حسب آراء المواطنين كانت منخفضة بمتوسط حسابي (2.48) بنسبة موافقة إجمالية (49.6%).

وقد كانت أعلى الدرجات كما هو موضح بالجدول لكون نظام الخدمات الإلكترونية للبلدية يدعم اللغة العربية (يمكنني تنفيذ معاملتي الإلكترونية مع البلدية باستخدام اللغة العربية بمتوسط حسابي 3.75 والذي يعادل نسبة 71.4% وهي درجة متوسطة، يليها إمكانية إجراء جميع معاملات البلدية من خلال نظام الخدمات الإلكترونية دون الحاجة إلى زيارة مبنى البلدية بدرجة متوسطة ومتوسط حسابي متوسط 2.74 ونسبة مئوية 54.8%، يليها مساهمة البلدية في نشر نظام خدماتها الإلكترونية من خلال حملات الترويج (كالدعاية والإعلان بدرجة منخفضة للمتوسط الحسابي البالغ 2.24 والنسبة المئوية 44.8%، يلي ذلك تحفز البلدية المواطنين على استخدام خدماتها الإلكترونية من خلال المبادرات التحفيزية (كالجوائز والخصومات على الرسوم....) بدرجة منخفضة بمتوسط حسابي 1.96 ونسبة مئوية 39.2%، يليها تعريف البلدية لزبائنهم من المواطنين بكيفية استخدام خدماتها الإلكترونية بدرجة منخفضة لمتوسط حسابي 1.93 ونسبة مئوية 38.6%.

جدول رقم (23): الأعداد, النسب المئوية, والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداة الدراسة المتعلقة بالنية نحو استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية

الانحراف المعيارى	الوسط الحسابى	مطلقا		نادرا		احيانا		غالبا		دائما		المحور السابع	#
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
1.13	3.63	8.8	31	5.9	21	18.7	66	46.2	163	20.4	72	أنوي استخدام نظام الخدمات الالكترونى الذي توفره بلدية الخليل.	1.
1.16	3.50	9.3	33	7.6	27	22.7	80	43.1	152	17.3	61	أنوي الاستمرار في استخدام نظام الخدمات الالكترونى للبلدية.	2.
1.13	3.73	8.2	29	5.9	21	14.2	50	48.2	170	23.5	83	أرغب في الاستفادة من المزايا (الفوائد) التي يوفرها نظام الخدمات الالكترونى للبلدية.	3.
1.17	3.72	7.6	27	9.3	33	13	46	43.1	152	26.9	95	لدى ميول نحو تبني الابتكارات التكنولوجية الحديثة وهذا يشجعني على استخدام نظام الخدمات الالكترونى للبلدية.	4.
1.36	3.38	16	57	9.3	33	19	67	31.7	112	23.8	84	أشجع على جعل استخدام نظام الخدمات الالكترونى الزاميا للمواطنين في إجراء معاملاتهم المختلفة مع البلدية.	5.
1.07	3.59	10	177	7.7	135	17.5	309	42.4	749	22.4	395	الدرجة الكلية	

من خلال الجدول (23) يتضح بأن درجة النية في إستخدام الخدمات الإلكترونية للبلدية حسب آراء المواطنين كانت مرتفعة بمتوسط حسابي (3.59) بنسبة موافقة إجمالية (71.8%).

يتضح بأن أعلى الدرجات كانت لرغبة المواطن في الاستفادة من المزايا (الفوائد) التي يوفرها نظام الخدمات الإلكترونية للبلدية بمتوسط حسابي 3.73 والذي يعادل نسبة 74.6% وهي درجة مرتفعة، يليها وجود ميول لدى المواطن نحو تبني الابتكارات التكنولوجية الحديثة وهذا يشجع المواطنين على استخدام نظام الخدمات الإلكترونية للبلدية بدرجة مرتفعة وبتوسط حسابي 3.72 ونسبة مئوية 74.4%، يليها نية المواطن استخدام نظام الخدمات الإلكترونية الذي توفره بلدية الخليل بدرجة مرتفعة للمتوسط الحسابي البالغ 3.63 والنسبة المئوية 72.6%، يلي ذلك نية المواطن الاستمرار في استخدام نظام الخدمات الإلكترونية للبلدية بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي 3.50 ونسبة مئوية 70%، يليها التشجيع على جعل استخدام نظام الخدمات الإلكترونية إلزامياً للمواطنين في إجراء معاملاتهم المختلفة مع البلدية بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي 3.38 ونسبة مئوية 67.6%.

جدول رقم (24): الأعداد, النسب المئوية, والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفرقات أداة الدراسة المتعلقة بالمخاطر المرتبطة بمستوى أداء الخدمات الالكترونية

للبلدية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مطلقا		نادرا		احيانا		غالبا		دائما		المحور الثامن	#
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
0.86	3.10	3.1	11	17.3	61	51.8	183	21.8	77	5.9	21	1. أتوقع أن يتعرض نظام الخدمات الالكترونية لأعطال مؤقتة تعيق استخدام هذا النظام لإجراء المعاملات الالكترونية مع البلدية.	
0.94	2.86	5.7	20	30.6	108	41.1	145	17.6	62	5.1	18	2. أتوقع أن يتعرض نظام الخدمات الالكترونية لأعطال لفترات طويلة تعيق استخدام هذا النظام لإجراء المعاملات الالكترونية مع البلدية.	
0.88	3.01	4	14	21.5	76	50.1	177	18.7	66	5.7	20	3. أتوقع أن يتوقف نظام الخدمات الالكترونية عن العمل بسبب أعمال الصيانة على هذا النظام.	

الاتحراف المعياري	الوسط الحسابي	مطلقا		نادرا		احيانا		غالبيا		دائما		المحور الثامن	#
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
0.98	2.91	6.5	23	26.9	95	43.1	152	16.4	58	7.1	25	ألاحظ أن نظام خدمات البلدية الالكتروني لا يؤدي معاملات البلدية بطريقة فاعلة (صحيحة).	4.
1.00	2.99	6.2	22	24.9	88	40.2	142	21	74	7.6	27	ألمس أن خدمات البلدية الالكترونية غير متوفرة للاستخدام بطريقة صحيحة طيلة الوقت (24 ساعة يوميا/7 أيام بالأسبوع).	5.
1.00	2.86	7.6	27	29.2	103	38.8	137	18.1	64	6.2	22	أعاني من استخدام النظام الالكتروني لخدمات البلدية لأسباب تقنية (مثل بطء خطوط شبكة الاتصالات).	6.
0.781	2.95	5.5	117	25.1	531	44.2	936	18.9	401	6.3	133	الدرجة الكلية	

من خلال نتائج الجدول (24) يتضح بأن درجة المخاطر المرتبطة بمستوى أداء الخدمات الإلكترونية للبلدية حسب آراء المواطنين كانت متوسطة بمتوسط حسابي (2.95) بنسبة موافقة إجمالية (59%).

كما يتضح بأن أعلى الدرجات هي لتوقع المواطنين أن يتعرض نظام الخدمات الإلكترونية لأعطال مؤقتة تعيق استخدام هذا النظام لإجراء المعاملات الإلكترونية مع البلدية بمتوسط حسابي 3.10 والذي يعادل نسبة 62% وهي درجة متوسطة، يليها توقعاتهم بأن يتوقف نظام الخدمات الإلكترونية عن العمل بسبب أعمال الصيانة على هذا النظام بدرجة متوسطة وبتوسط حسابي 3.01 ونسبة مئوية 60.2%، يليها شعور المواطن أن خدمات البلدية الإلكترونية غير متوفرة للاستخدام بطريقة صحيحة طيلة الوقت (24 ساعة يوميا/7 أيام بالأسبوع) وذلك بدرجة متوسطة للمتوسط الحسابي البالغ 2.99 والنسبة المئوية 59.8%، يلي ذلك أن نظام خدمات البلدية الإلكترونية لا يؤدي معاملات البلدية بطريقة فاعلة (صحيحة) بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي 2.91 ونسبة مئوية 58.2%، يليها التوقعات بأن يتعرض نظام الخدمات الإلكترونية لأعطال لفترات طويلة تعيق استخدام هذا النظام لإجراء المعاملات الإلكترونية مع البلدية إضافة إلى معاناة المواطنين من استخدام النظام الإلكتروني لخدمات البلدية لأسباب تقنية (مثل ببطء خطوط شبكة الاتصالات) بدرجة متوسطة للمتوسط الحسابي 2.86 والنسبة المئوية 57.2%.

جدول رقم (25): الأعداد, النسب المئوية, والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداة الدراسة المتعلقة بالمخاطر المالية المرتبطة باستخدام الخدمات الإلكترونية للبلدية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مطلقا		نادرا		احيانا		غالبا		دائما		المحور التاسع	#
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
1.08	3.09	6.2	22	23.8	84	36.3	128	22.1	78	11.6	41	أخشى فقدان أموال نتيجة ارتكاب أخطاء أثناء استخدام نظام خدمات البلدية الإلكتروني (كتحويل مبلغ إلى حساب خاطئ).	1.
1.07	3.02	7.1	25	26.6	94	32.3	114	25.2	89	8.8	31	أخشى فقدان بيانات بطاقتي الإلكترونية (كبطاقة الصراف الآلي أو بطاقة الائتمان) أثناء استخدام نظام خدمات البلدية الإلكتروني بسبب اختراق النظام من طرف غير مرغوب فيه.	2.
1.10	3.04	7.6	27	24.4	86	35.1	124	21.8	77	11	39	أخشى فقدان أموال من بطاقتي الإلكترونية أثناء استخدام نظام خدمات البلدية الإلكتروني بسبب اختراق النظام.	3.
1.09	3.07	7.1	25	24.1	85	35.7	126	21.5	76	11.6	41	أخشى سرقة (كشف) كلمة السر الخاصة ببطاقتي الإلكترونية أثناء استخدام نظام خدمات	4.

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مطلقا		نادرا		احيانا		غالبا		دائما		المحور التاسع	#
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
												البلدية الالكترونية نتيجة اختراق النظام.	
1.15	3.24	7.6	27	18.7	66	31.4	111	26.1	92	16.1	57	5. أخشى من عدم تعويضي إذا فقدت أموالتي نتيجة أخطاء قد تحدث أثناء تنفيذ معاملاتتي المالية على نظام خدمات البلدية الالكترونية .	
0.99	3.09	7.2	126	23.5	415	34.2	603	23.3	412	11.8	209	الدرجة الكلية	

من خلال نتائج الجدول (25) يتضح بأن درجة المخاطر المالية المرتبطة باستخدام الخدمات الإلكترونية للبلدية حسب آراء المواطنين كانت متوسطة بمتوسط حسابي (3.09) بنسبة موافقة إجمالية (61.8%).

وكانت أعلى الدرجات خشية المواطنين من عدم تعويضهم إذا فقدت أموالهم نتيجة أخطاء قد تحدث أثناء تنفيذ معاملاتهم المالية على نظام خدمات البلدية الإلكتروني بمتوسط حسابي 3.24 والذي يعادل نسبة 64.8% وهي درجة متوسطة، يليها التخوف من فقدان الأموال نتيجة ارتكاب أخطاء أثناء استخدام نظام خدمات البلدية الإلكتروني (كتحويل مبلغ إلى حساب خاطئ بدرجة متوسطة ومتوسط حسابي 3.09 ونسبة مئوية 61.8%، يليها سرقة (كشف) كلمة السر الخاصة بالبطاقة الإلكترونية أثناء استخدام نظام خدمات البلدية الإلكترونية نتيجة اختراق النظام بدرجة متوسطة للمتوسط الحسابي البالغ 3.07 والنسبة المئوية 61.4%، يلي ذلك فقدان أموال من الطاقة الإلكترونية أثناء استخدام نظام خدمات البلدية الإلكتروني بسبب اختراق النظام بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي 3.04 ونسبة مئوية 60.8%، يليها فقدان بيانات الطاقة الإلكترونية (كبطاقة الصراف الآلي أو بطاقة الائتمان) أثناء استخدام نظام خدمات البلدية الإلكتروني بسبب اختراق النظام من طرف غير مرغوب فيه بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي 3.02 ونسبة مئوية 60.4%.

جدول رقم (26): الأعداد, النسب المئوية, والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداة الدراسة المتعلقة بمخاطر الأمان المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مطلقا		نادرا		احيانا		غالبا		دائما		المحور العاشر	#
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
0.69	2.77	5.1	18	20.4	72	33.4	118	28.9	102	12.2	43	لا أشعر بالأمان أثناء إرسال بيانات مهمة عن طريق نظام الخدمات الالكترونية للبلدية.	1.
1.05	3.10	4.8	17	25.5	90	34.8	123	24.4	86	10.5	37	أشعر أن نظام الخدمات الالكترونية للبلدية لا يوفر لي الخصوصية حيث أن بياناتي المالية قد تكون مكشوفة للآخرين.	2.
1.08	3.23	4.8	17	21.8	77	32	113	28	99	13.3	47	أشعر بالقلق من احتمال الاختراق لنظام خدمات البلدية الالكتروني .	3.
1.04	3.27	3.7	13	20.1	71	36	127	26.3	93	13.9	49	أشعر بالقلق من خطر الفيروسات التي تعيق استخدامي لنظام الخدمات الالكترونية للبلدية.	4.

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مطلقا		نادرا		احيانا		غالبيا		دائما		المحور العاشر	#
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
1.06	3.16	4.8	17	22.9	81	36	127	23.8	84	12.5	44	أخشى من أن لا تتأكد البلدية بطريقة دقيقة من اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بي عند استخدامي لنظام خدماتها الالكترونية.	.5
0.82	3.32	4.6	82	22.2	391	34.5	608	26.2	464	12.5	220	الدرجة الكلية	

من خلال نتائج الجدول (26) يتضح بأن درجة مخاطر الأمان المرتبطة باستخدام الخدمات الإلكترونية حسب آراء المواطنين كانت متوسطة بمتوسط حسابي (3.32) بنسبة موافقة إجمالية (66.4%).

أما أعلى الدرجات كما هو موضح في الجدول فهي الشعور بالقلق من خطر الفيروسات التي تعيق استخدام نظام الخدمات الإلكترونية للبلدية بمتوسط حسابي 3.27 والذي يعادل نسبة 65.4% وهي درجة متوسطة، يليها الشعور بالقلق من احتمال الاختراق لنظام خدمات البلدية الإلكترونية بدرجة متوسطة للمتوسط 3.23 ونسبة مئوية 64.6%، يليها الخوف من أن لا تتأكد البلدية بطريقة دقيقة من اسم المستخدم وكلمة المرور عند استخدام النظام بدرجة متوسطة للمتوسط الحسابي البالغ 3.16 والنسبة المئوية 63.2%، يلي ذلك ان نظام الخدمات الإلكترونية للبلدية لا يوفر الخصوصية حيث أن البيانات المالية قد تكون مكشوفة للآخرين بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي 3.10 ونسبة مئوية 62%، يليها أن الشعور بالأمان أثناء إرسال بيانات مهمة عن طريق نظام الخدمات الإلكترونية للبلدية بمتوسط حسابي بدرجة متوسطة 2.77 ونسبة مئوية 55.4%.

4.3 فرضيات الدراسة:

H1: الفرضية الرئيسية الأولى :

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى المخاطر المختلفة المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية (مخاطر الأداء والمخاطر المالية ومخاطر الأمان)، من جهة، والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية ثلاث فرضيات فرعية هي:

H1.1 الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين

مستوى مخاطر الأداء، من جهة، والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H1.2 الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين

مستوى المخاطر المالية، من جهة، والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H1.3 الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين

مستوى مخاطر الأمان، من جهة، والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H2: الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى المخاطر المختلفة المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية (مخاطر الأداء والمخاطر المالية ومخاطر الأمان)، من جهة، وإدراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية ثلاث فرضيات فرعية هي:

H2.1 الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى مخاطر الأداء، من جهة، وإدراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H2.2 الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى المخاطر المالية، من جهة، وإدراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H2.3 الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى مخاطر الأمان، من جهة، وإدراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H3: الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى المخاطر المختلفة المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية (مخاطر الأداء والمخاطر المالية ومخاطر الأمان)، من جهة، وإدراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية ثلاث فرضيات فرعية هي:

H3.1 الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى مخاطر الأداء، من جهة، وإدراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H3.2 الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى المخاطر المالية، من جهة، وإدراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H3.3 الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى مخاطر الأمان، من جهة، وإدراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H4: الفرضية الرئيسية الرابعة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين جاذبية الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H5: الفرضية الرئيسية الخامسة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين جاذبية الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، وادراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H6: الفرضية الرئيسية السادسة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين جاذبية الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، وادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H7: الفرضية الرئيسية السابعة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين تشجيع الجهات المرجعية على استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H8: الفرضية الرئيسية الثامنة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين تشجيع الجهات المرجعية على استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، وادراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H9: الفرضية الرئيسية التاسعة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين تشجيع الجهات المرجعية على استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، وادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H10: الفرضية الرئيسية العاشرة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين الفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، وموقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H11: الفرضية الرئيسة الحادية عشرة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين الفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، ونية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H12: الفرضية الرئيسة الثانية عشرة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين ادراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، وموقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H13: الفرضية الرئيسة الثالثة عشرة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين ادراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، ونية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H14: الفرضية الرئيسة الرابعة عشرة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين ادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، وموقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H15: الفرضية الرئيسة الخامسة عشرة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين ادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، ونية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H16: الفرضية الرئيسة السادسة عشرة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين موقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، ومستوى الاستخدام الفعلي للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H17: الفرضية الرئيسية السابعة عشرة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين نية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الإلكترونية للبلدية، من جهة، ومستوى الاستخدام الفعلي للخدمات الإلكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

اختبار فرضيات الدراسة :-

1- اختبار النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى التي نصها :-

H1: الفرضية الرئيسية الأولى:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى المخاطر المختلفة المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية (مخاطر الأداء والمخاطر المالية ومخاطر الأمان)، من جهة، والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية ثلاث فرضيات فرعية هي:

H1.1: الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$)

بين مستوى مخاطر الأداء، من جهة، والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H1.2 الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين

مستوى المخاطر المالية، من جهة، والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H1.3 الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين

مستوى مخاطر الأمان، من جهة، والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج معامل ارتباط سبيرمان بين الدرجة الكلية لمستوى المخاطر المختلفة المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية (مخاطر الأداء والمخاطر المالية ومخاطر الأمان)، من جهة، والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية والجدول التالي يوضح مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان.

جدول (27) : مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

مستوى الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	المجال
0.00	-0.221	العلاقة بين الدرجة الكلية لمستوى المخاطر والفائدة المدركة
0.29	-0.116	العلاقة بين مخاطر الأداء والفائدة المدركة
0.00	-0.269	العلاقة بين المخاطر المالية والفائدة المدركة
0.00	-0.219	العلاقة بين مخاطر الأمان والفائدة المدركة

يتضح لنا من الجدول (27) وجود علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 بين الدرجة الكلية لمستوى المخاطر والفائدة المدركة في استخدام الخدمات الالكترونية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من (0.05) وهي دالة إحصائية، وكانت درجة ارتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لمستوى المخاطر والدرجة الكلية للفائدة المدركة تساوي (-0.221) وتدل عن العلاقة عكسية بين مستويات الخطر والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية.

كما يبين الجدول (27) عدم وجود علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 بين مستوى مخاطر الأداء والفائدة المدركة في استخدام الخدمات البلدية الالكترونية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية (0.29) أكبر من 0.05.

و يتضح من الجدول (27) وجود علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 بين مستوى المخاطر المالية والفائدة المدركة في استخدام الخدمات البلدية الالكترونية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة إرتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لمستوى المخاطر المالية والدرجة الكلية للفائدة المدركة تساوي (-0.269) وتؤكد على أن العلاقة بين مستوى المخاطر المالية والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية علاقة عكسية.

ومن الجدول (27) يتضح وجود علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 بين مستوى مخاطر الأمن والفائدة المدركة في استخدام الخدمات البلدية الالكترونية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة إرتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لمستوى مخاطر الأمن والدرجة الكلية للفائدة المدركة تساوي (-0.219) وتدل على كون العلاقة عكسية بين مستوى مخاطر الأمن والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية.

وبذلك نصل الى نفي صحة الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على:

H1: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى المخاطر المختلفة المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية (مخاطر الأداء والمخاطر المالية ومخاطر الأمان)، من جهة، والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

كما نصل الى إثبات صحة الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على:

H1.1: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى مخاطر الأداء، من جهة، والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى، وعدم قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

كما نصل الى نفي صحة الفرضيتين الفرعيتين الثانية والثالثة والتي تنص على:

H1.2: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى المخاطر المالية، من جهة، والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى، و قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

H1.3: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى مخاطر الأمان، من جهة، والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

2- النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية التي نصها :-

H2: الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى المخاطر المختلفة المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية (مخاطر الأداء والمخاطر المالية ومخاطر الأمان)، من جهة، وإدراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسة ثلاث فرضيات فرعية هي:

H2.1 الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$)

بين مستوى مخاطر الأداء، من جهة، وإدراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H2.2 الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$)

بين مستوى المخاطر المالية، من جهة، وإدراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H2.3 الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$)

بين مستوى مخاطر الأمان، من جهة، وإدراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج معامل ارتباط سبيرمان بين الدرجة الكلية لمستوى المخاطر المختلفة المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية (مخاطر الأداء والمخاطر المالية ومخاطر الأمان)، من جهة، وإدراك المواطن لسهولة استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية والجدول التالي يوضح مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

جدول (28): مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية
العلاقة بين الدرجة الكلية لمستوى المخاطر وسهولة الاستخدام المدركة	-0.352	0.00
العلاقة بين مخاطر الأداء وسهولة الاستخدام المدركة	-0.227	0.00
العلاقة بين المخاطر المالية وسهولة الاستخدام المدركة	-0.371	0.00
العلاقة بين مخاطر الأمان وسهولة الاستخدام المدركة	-0.339	0.00

يتضح لنا من الجدول (28) وجود علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 بين الدرجة الكلية لمستوى المخاطر وسهولة الإستخدام المدركة في استخدام الخدمات البلدية الالكترونية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة ارتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لمستوى المخاطر والدرجة الكلية وسهولة الإستخدام المدركة تساوي (-0.352) وتدل عن العلاقة عكسية بين مستويات الخطر وسهولة الإستخدام المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية

كما يبين الجدول (28) وجود علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 بين مستوى مخاطر الأداء وسهولة الإستخدام المدركة في استخدام الخدمات البلدية الالكترونية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة إرتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لمستوى مخاطر الأداء والدرجة الكلية لسهولة الإستخدام المدركة تساوي (-0.227) وهي درجة إرتباط منخفضة وتدل عن العلاقة عكسية بين مستويات مخاطر الاداء وسهولة الإستخدام المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية

و يتضح من الجدول (28) وجود علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 بين مستوى المخاطر المالية وسهولة الإستخدام المدركة في استخدام الخدمات البلدية الالكترونية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة إرتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لمستوى المخاطر المالية والدرجة الكلية وسهولة الإستخدام المدركة تساوي (-0.371) وهي درجة إرتباط منخفضة وتؤكد على ان العلاقة بين مستوى المخاطر المالية وسهولة الاستخدام المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية علاقة عكسية

ومن الجدول (28) يتضح وجود علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 بين مستوى مخاطر الأمن وسهولة الاستخدام المدركة في استخدام الخدمات البلدية الالكترونية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة إرتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لمستوى مخاطر الأمن والدرجة الكلية وسهولة الإستخدام المدركة تساوي (-0.339) وهي درجة إرتباط منخفضة تدل على كون العلاقة عكسية بين مستوى مخاطر الأمن وسهولة الاستخدام المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية

وبذلك نصل إلى نفي صحة الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على:

H1: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى المخاطر المختلفة المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية (مخاطر الأداء والمخاطر المالية ومخاطر الأمان)، من جهة، وسهولة الاستخدام المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

كما نصل إلى نفي صحة الفرضيات الفرعية والتي تنص على:

H2.1: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى مخاطر الأداء، من جهة، وسهولة الاستخدام المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

H2.2: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى المخاطر المالية، من جهة، وسهولة الاستخدام المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

H2.3: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى مخاطر الأمن، من جهة، وسهولة الاستخدام المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

3- النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة التي نصها :-

H3 الفرضية الرئيسي الثالثة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى المخاطر المختلفة المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية (مخاطر الأداء والمخاطر المالية ومخاطر الأمان)، من جهة، وادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسة ثلاث فرضيات فرعية هي:

H3.1 الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$)

بين مستوى مخاطر الأداء، من جهة، وادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H3.2 الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$)

بين مستوى المخاطر المالية، من جهة، وادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

H3.3 الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$)

بين مستوى مخاطر الأمان، من جهة، وادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج معامل ارتباط سبيرمان بين الدرجة الكلية لمستوى المخاطر المختلفة المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية (مخاطر الأداء والمخاطر المالية ومخاطر الأمان)، من جهة، وإدراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية والجدول التالي يوضح مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

جدول (29) : مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية
العلاقة بين الدرجة الكلية لمستوى المخاطر وإدراك إمكانية الاستخدام	-0.264	0.00
العلاقة بين مخاطر الأداء وإدراك إمكانية الاستخدام	-0.253	0.00
العلاقة بين المخاطر المالية وإدراك إمكانية الاستخدام	-0.252	0.00
العلاقة بين مخاطر الأمان وإدراك إمكانية الاستخدام	-0.230	0.00

يتضح لنا من الجدول (29) وجود علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 بين الدرجة الكلية لمستوى المخاطر وإدراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة ارتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لمستوى المخاطر والدرجة وإدراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات تساوي (-0.264) وهي درجة ارتباط منخفضة وتدل عن العلاقة عكسية بين مستويات الخطر وإدراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية

كما يبين الجدول (29) وجود علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 بين مستوى مخاطر الأداء وإدراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات البلدية الالكترونية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة ارتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لمستوى مخاطر الأداء والدرجة الكلية لإدراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات تساوي (-0.253) وهي درجة ارتباط منخفضة وتدل عن العلاقة عكسية بين مخاطر الأداء وإدراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية

و يتضح من الجدول (29) وجود علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 بين مستوى المخاطر المالية وإدراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات البلدية الالكترونية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة ارتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لمستوى المخاطر المالية والدرجة الكلية لإدراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات تساوي (-0.252) وهي درجة ارتباط منخفضة وتؤكد على ان العلاقة بين مستوى المخاطر المالية وإدراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية علاقة عكسية

ومن الجدول (29) يتضح وجود علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 بين مستوى مخاطر الأمن وإدراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات البلدية الالكترونية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة ارتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لمستوى مخاطر الأمن والدرجة الكلية لإدراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات تساوي (-0.230) وهي درجة ارتباط منخفضة تدل على كون العلاقة عكسية بين مستوى مخاطر الأمن وإدراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية

وبذلك نصل الى نفي صحة الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على:

H1: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى المخاطر المختلفة المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية (مخاطر الأداء والمخاطر المالية ومخاطر الأمان)، من جهة، وادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

كما نصل الى نفي صحة الفرضيات الفرعية والتي تنص على:

H2.1: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى مخاطر الأداء، من جهة، وادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

H2.2: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى المخاطر المالية، من جهة، وادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

H2.3: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين مستوى مخاطر الأمان، من جهة، وادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

4- النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة التي نصها :-

H4 الفرضية الرابعة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين جاذبية الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى. وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج معامل ارتباط سبيرمان بين الدرجة الكلية لجاذبية الخدمات الالكترونية للبلدية، والدرجة الكلية للفائدة المدركة في استخدام الخدمات الالكترونية والجدول التالي يوضح مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

جدول (30): مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية
العلاقة بين جاذبية الخدمات الالكترونية والفائدة المدركة	0.515	0.00

يتضح لنا من الجدول (30) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين جاذبية الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة ارتباط سبيرمان بين الدرجة الكلية لجاذبية الخدمات الالكترونية للبلدية، والدرجة الكلية للفائدة المدركة في استخدام الخدمات البلدية الالكترونية تساوي (0.515) وهي درجة ارتباط متوسطة

وبذلك نصل الى نفي صحة الفرضية الرابعة والتي تنص على:

H4: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين جاذبية الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

5- النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة التي نصها:

H5 الفرضية الخامسة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين جاذبية الخدمات الالكترونية

للبلدية، من جهة، وإدراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج معامل ارتباط سبيرمان بين الدرجة الكلية لجاذبية الخدمات

الالكترونية للبلدية، والدرجة الكلية لسهولة الاستخدام المدركة في استخدام الخدمات البلدية الالكترونية

والجدول الآتي يوضح مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

جدول (31): مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية
العلاقة بين جاذبية الخدمات وسهولة الاستخدام المدركة	0.455	0.00

يتضح لنا من الجدول (31) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جاذبية الخدمات

الالكترونية للبلدية، وإدراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية من وجهة نظر

المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة ارتباط سبيرمان

بين فقرات الدرجة الكلية لجاذبية الخدمات الالكترونية للبلدية، والدرجة الكلية لسهولة الاستخدام المدركة

في استخدام الخدمات البلدية الالكترونية تساوي (0.455).

وبذلك نصل إلى نفي صحة الفرضية الخامسة-1 والتي تنص على:

H5: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين جاذبية الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، وإدراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

6- النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة التي نصها :-

H6 الفرضية السادسة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين جاذبية الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، وإدراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى. وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج معامل ارتباط سبيرمان بين الدرجة الكلية لجاذبية الخدمات الالكترونية للبلدية، والدرجة الكلية لإدراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية والجدول التالي يوضح مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

جدول (32): مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية
العلاقة بين جاذبية الخدمات وإدراك إمكانية استخدام الخدمات الالكترونية	0.288	0.00

يتضح لنا من الجدول (32) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جاذبية الخدمات الالكترونية للبلدية، وادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة ارتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لجاذبية الخدمات الالكترونية للبلدية، والدرجة الكلية لإدراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات البلدية الالكترونية تساوي (0.288)

وبذلك نصل الى نفي صحة الفرضية السادسة والتي تنص على:

H6: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين جاذبية الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، وادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

7- النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة التي نصها :-

H7 الفرضية السابعة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين تشجيع الجهات المرجعية على استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية ، من جهة أخرى.

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج معامل ارتباط سبيرمان بين الدرجة الكلية لتشجيع الجهات المرجعية على استخدام الخدمات والدرجة الكلية للفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات البلدية الالكترونية والجدول الاتي يوضح مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

جدول (33): مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

مستوى الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	المجال
0.00	0.405	العلاقة بين تشجيع الجهات المرجعية والفائدة المدركة

يتضح لنا من الجدول (33) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تشجيع الجهات المرجعية على استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، والفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة ارتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لتشجيع الجهات المرجعية على استخدام الخدمات والدرجة الكلية للفائدة المدركة للمواطن تساوي (0.405) .

وبذلك نصل الى نفي صحة الفرضية السابعة والتي تنص على:

H7: يوجد علاقة ايجابية مباشرة بين الاعتمادية ورضا المواطنين، وقبول الفرضية البديلة التي

تنص على عدم وجود هذه العلاقة.

8- النتائج المتعلقة بالفرضية الثامنة التي نصها :-

H8 الفرضية الثامنة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين تشجيع الجهات المرجعية على استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، وادراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج معامل ارتباط سبيرمان بين الدرجة الكلية لتشجيع الجهات المرجعية على استخدام الخدمات والدرجة الكلية لإدراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات البلدية الالكترونية والجدول الآتي يوضح مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان.

جدول (34): مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

مستوى الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	المجال
0.00	0.340	العلاقة بين تشجيع الجهات المرجعية و سهولة الإستخدام المدركة

يتضح لنا من الجدول (34) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تشجيع الجهات المرجعية على استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، وادراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة

إرتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لتشجيع الجهات المرجعية على استخدام الخدمات والدرجة الكلية لسهولة الإستخدام المدركة تساوي (0.340) .

وبذلك نصل الى إثبات صحة الفرضية الثامنة والتي تنص على:

H8: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين تشجيع الجهات المرجعية على استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، وادراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

9- النتائج المتعلقة بالفرضية التاسعة التي نصها :-

H9 الفرضية التاسعة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين تشجيع الجهات المرجعية على استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، وادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج معامل ارتباط سبيرمان بين الدرجة الكلية لتشجيع الجهات المرجعية على استخدام الخدمات والدرجة الكلية لإدراك المواطن لإمكانية استخدام الخدمات البلدية الالكترونية والجدول الآتي يوضح مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان.

جدول (35) : مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

مستوى الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	المجال
0.00	0.378	العلاقة بين تشجيع الجهات المرجعية و إمكانية الإستخدام المدركة

يتضح لنا من الجدول (35) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تشجيع الجهات المرجعية على استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، وادراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة إرتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لتشجيع الجهات المرجعية على استخدام الخدمات والدرجة الكلية لسهولة الإستخدام المدركة تساوي (0.378) .

وبذلك نصل الى نفي صحة الفرضية التاسعة والتي تنص على:

H9: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين تشجيع الجهات المرجعية على استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، وادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

10- النتائج المتعلقة بالفرضية العاشرة التي نصها :-

H10 الفرضية العاشرة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين الفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، وموقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج معامل ارتباط سبيرمان بين الدرجة الكلية للفائدة المدركة والدرجة الكلية لموقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية والجدول الاتي يوضح مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان.

جدول (36): مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية
العلاقة بين الفائدة المدركة والموقف من استخدام الخدمات	0.476	0.00

يتضح لنا من الجدول (36) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية الفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، وموقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة ارتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية للفائدة المدركة والدرجة الكلية لموقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية تساوي (0.476) .

وبذلك نصل الى نفي صحة الفرضية العاشرة والتي تنص على:

H10: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين الفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، وموقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

11- النتائج المتعلقة بالفرضية التي نصها :-

H11 الفرضية الحادية عشرة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين الفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، ونية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية ، من جهة أخرى.

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج معامل ارتباط سبيرمان بين الدرجة الكلية للفائدة المدركة والدرجة الكلية لنية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية والجدول الاتي يوضح مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان.

جدول (37): مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

مستوى الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	المجال
0.00	0.391	العلاقة بين الفائدة المدركة و نية الاستخدام

يتضح لنا من الجدول (37) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، ونية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة ارتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية الكلية للفائدة المدركة والدرجة الكلية لنية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الالكترونية تساوي (0.391) .

وبذلك نصل الى نفي صحة الفرضية الحادي عشر والتي تنص على:

H11: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين الفائدة المدركة للمواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، ونية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية ، من جهة أخرى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

12- النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية عشر:-

H12 الفرضية الثانية عشرة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين ادراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، وموقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج معامل ارتباط سبيرمان بين الدرجة الكلية لسهولة الاستخدام المدركة والدرجة الكلية لموقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية والجدول الاتي يوضح مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

جدول (38): مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية
العلاقة بين سهولة الاستخدام المدركة والموقف من الاستخدام	0.470	0.00

يتضح لنا من الجدول السابق وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين ادراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، وموقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة ارتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لسهولة الاستخدام المدركة والدرجة الكلية لموقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية تساوي (0.470) .

وبذلك نصل الى نفي صحة الفرضية الثانية عشر والتي تنص على:

H12: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين ادراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، وموقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

13- النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة عشرة:-

H13 الفرضية الثالثة عشرة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين ادراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، ونية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج معامل ارتباط سبيرمان بين الدرجة الكلية لسهولة الاستخدام المدركة والدرجة الكلية لنية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية والجدول الاتي يوضح مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان.

جدول (39): مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية
العلاقة بين سهولة الاستخدام المدركة ونية الاستخدام	0.342	0.00

يتضح لنا من الجدول (39) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين ادراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، ونية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة ارتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لسهولة الاستخدام المدركة والدرجة الكلية لنية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية تساوي (0.342) .

وبذلك نصل الى نفي صحة الفرضية الثالثة عشر والتي تنص على:

H13: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين ادراك المواطن لسهولة استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، ونية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

14- النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة عشرة:-

H14 الفرضية الرابعة عشرة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين ادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، وموقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج معامل ارتباط سبيرمان بين الدرجة الكلية لإدراك المواطن لإمكانية الاستخدام والدرجة الكلية لموقف المواطنين من استخدام الخدمات البلدية الالكترونية والجدول الاتي يوضح مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان.

جدول (40): مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية
امكانية الاستخدام المدركة والموقف من استخدام الخدمات	0.676	0.00

يتضح لنا من الجدول (40) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين ادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، وموقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة ارتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لإدراك المواطن لإمكانية الاستخدام والدرجة الكلية لموقف المواطنين من استخدام الخدمات البلدية الالكترونية تساوي (0.676).

وبذلك نصل الى نفي صحة الفرضية الرابعة عشرة والتي تنص على:

H14: لا يوجد علاقة ايجابية مباشرة بين الاعتمادية ورضا المواطنين، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

15- النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة عشرة:-

H15 الفرضية الخامسة عشرة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين ادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، ونية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج معامل ارتباط سبيرمان بين الدرجة الكلية لامكانية الاستخدام المدركة والدرجة الكلية لنية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية والجدول الاتي يوضح مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان.

جدول (41): مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

مستوى الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	المجال
0.00	0.630	العلاقة بين امكانية الاستخدام المدركة ونية الاستخدام

يتضح لنا من الجدول (41) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين بين ادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، ونية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة ارتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لامكانية الاستخدام المدركة والدرجة الكلية لنية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية تساوي (0.630) .

وبذلك نصل الى نفي صحة الفرضية الخامسة عشرة والتي تنص على:

H15: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين ادراك المواطن لإمكانية استخدامه للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، ونية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

16- النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة عشر:-

H16 الفرضية السادسة عشر:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين موقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، ومستوى الاستخدام الفعلي للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى.

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج معامل ارتباط سبيرمان بين الدرجة الكلية لموقف المواطن من الاستخدام والدرجة الكلية للإستخدام الفعلي والجدول الآتي يوضح مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان.

جدول (42): مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

مستوى الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	المجال
0.001	-0.171	العلاقة بين الموقف من الاستخدام والإستخدام الفعلي

يتضح لنا من الجدول (42) وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين موقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، ومستوى الاستخدام الفعلي للخدمات الالكترونية للبلدية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة ارتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لموقف المواطن من الاستخدام والدرجة الكلية للإستخدام الفعلي تساوي (-0.171) .

وبذلك تتوصل الباحثة الى نفي صحة الفرضية السادسة عشر والتي تنص على:

H16: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين موقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، ومستوى الاستخدام الفعلي للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

17- النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة عشر :-

H17 الفرضية السابعة عشر:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين نية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة، ومستوى الاستخدام الفعلي للخدمات الالكترونية للبلدية، من جهة أخرى وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج معامل ارتباط سبيرمان بين الدرجة الكلية لموقف المواطن من الاستخدام والدرجة الكلية للإستخدام الفعلي والجدول الاتي يوضح مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان.

جدول (43): مصفوفة قيم معاملات الارتباط سبيرمان

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية
العلاقة بين نية الاستخدام والإستخدام الفعلي	-0.153	0.004

يتضح لنا من الجدول (34) وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين نية المواطن نحو استخدام الخدمات الالكترونية البلدية، ومستوى الاستخدام الفعلي للخدمات الالكترونية البلدية من وجهة نظر المواطنين حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، وكانت درجة ارتباط سبيرمان بين فقرات الدرجة الكلية لنية المواطن نحو الاستخدام والدرجة الكلية للإستخدام الفعلي تساوي (-0.153).

وبذلك نصل الى نفي صحة الفرضية السابعة عشر والتي تنص على:

H17: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين نية المواطن نحو استخدام أو استمرار استخدام الخدمات الالكترونية البلدية، من جهة، ومستوى الاستخدام الفعلي للخدمات الالكترونية البلدية، من جهة أخرى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود هذه العلاقة.

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

5.1 مناقشة النتائج

5.2 التوصيات

5.3 مساهمات الدراسة

5.4 دراسات مستقبلية

5.5 الاستنتاجات

ستتم في هذا الفصل مناقشة نتائج الدراسة والتوصيات المرتكزة على النتائج، وذلك لتطوير وتبني الخدمات الالكترونية في بلدية الخليل. بالإضافة إلى تقديم الإضافة اللازمة للأدبيات الحالية واقتراحات لدراسات مستقبلية في هذا المجال.

5.1 مناقشة النتائج

كما يظهر من البحث فان بلدية الخليل تستخدم الخدمات الالكترونية على الصعيد الداخلي للمعاملات البلدية وعلى الصعيد الخارجي في التعامل مع المواطنين من خلال البوابة الالكترونية لبلدية الخليل، وحيث أن الخدمات الالكترونية لبلدية الخليل تعتبر حديثة على مستوى مدينة الخليل وعلى المستوى الفلسطيني، فقد اظهر البحث أهمية دور بلدية الخليل في تشجيع المواطنين على تبني الخدمات الالكترونية. فمن الواضح أن بلدية الخليل لا تمتلك إستراتيجية واضحة لتحفيز المواطنين لاستخدام الخدمات الالكترونية.

لذلك وحتى تتمكن بلدية الخليل من زيادة تبني المواطنين لخدماتها الالكترونية وبالتالي زيادة فاعلية هذه الخدمات، كان من الضروري تحديد العوامل التي تؤثر على تبني الخدمات الالكترونية في البلدية، وبالتالي تقديم نموذج لزيادة تبني الخدمات الالكترونية في بلدية الخليل.

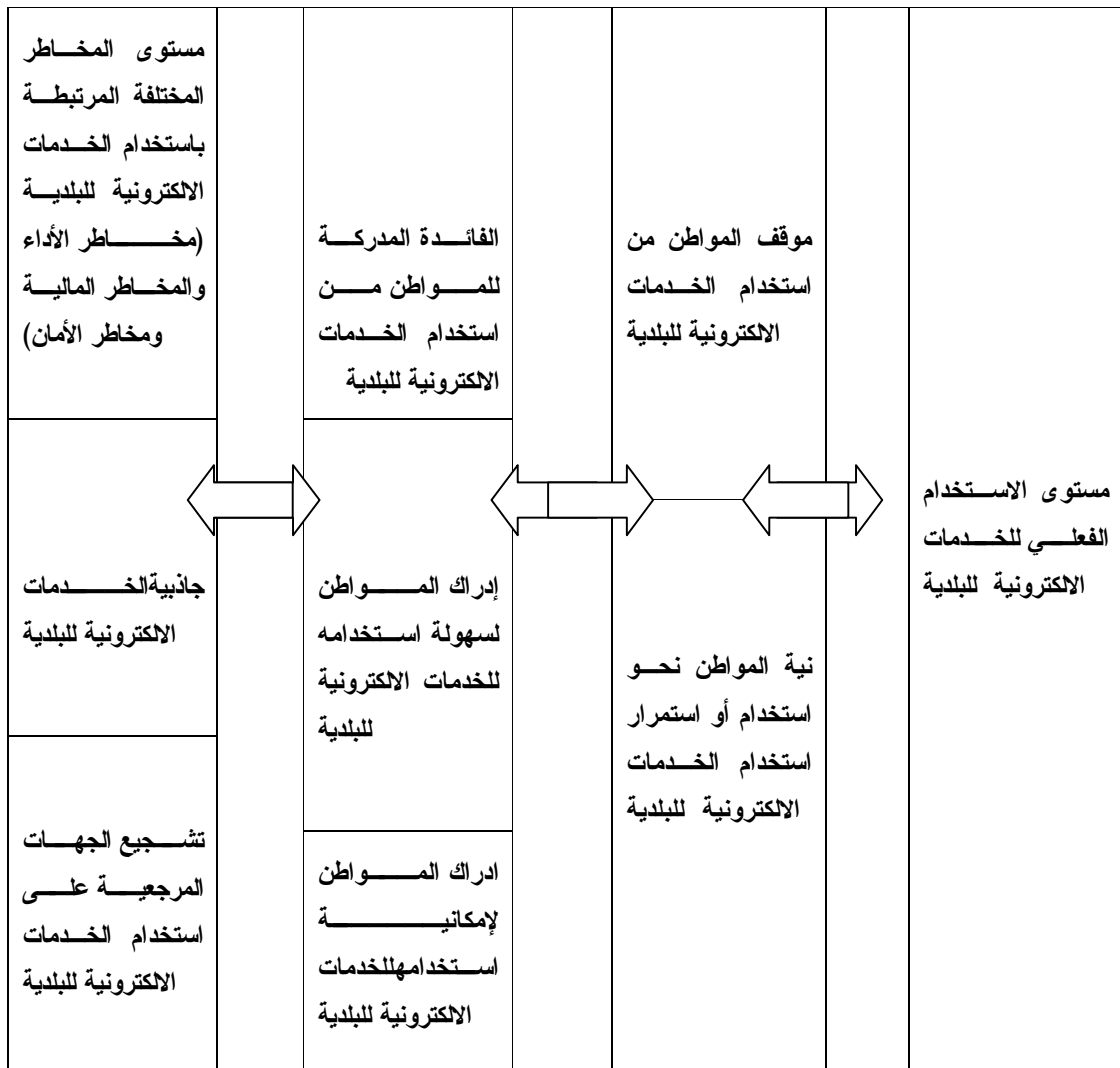
- لقد أظهرت النتائج أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين المواطنين من حيث نيتهم استخدام الخدمات الالكترونية، فبعضهم كانت عنده نية لاستخدام الخدمات الالكترونية وتخوف قليل من المخاطر، والبعض الآخر عنده نية لاستخدام الخدمات الالكترونية ولكن مع وجود تخوف من هذه التكنولوجيا، والبعض لا توجد عنده النية لاستخدام الخدمات الالكترونية نهائياً.

- من ناحية أخرى أظهرت النتائج ان المواطنين لا يستخدمون الخدمات الالكترونية بدرجة عالية مما يؤكد على ضرورة التركيز على زيادة نية المواطنين تبني هذه الخدمات الالكترونية. فالنموذج المقترح في هذه الدراسة سيساعد بلدية الخليل في الوصول لهدف تبني المواطنين للخدمات الالكترونية.
- كما أظهرت الدراسة نتائج مهمة تتعلق بالعوامل التي تؤثر على الخدمات البلدية الالكترونية في الخليل وتبنيها، فجميع العوامل التي تم إدراجها في النموذج المقترح (من فائدة مدركة وسهولة استخدام مدركة وثقة وجودة خدمات) تؤثر على نية المواطنين استخدام الخدمات البلدية الالكترونية.
- ان النتائج تؤكد على ان النموذج المقترح في هذه الدراسة مناسب لزيادة نية المواطنين لاستخدام الخدمات الالكترونية لبلدية الخليل، الأمر الذي يتوافق مع نتائج الكثير من الدراسات المشابهة والقريبة.
- ان الفرضيات H1, H2, H3 تم استنباطها من نظرية قبول التكنولوجيا TAM، وان نتائج هذه الفرضيات تشير إلى ان نية الاستخدام تتأثر بشكل مباشر بالفائدة المدركة والموقف، كما ان الموقف يتأثر بسهولة الاستخدام المدركة والفائدة المدركة بدرجة عالية. بالإضافة الى ان الفائدة المدركة تتأثر بسهولة الاستخدام بدرجة عالية. وعليه فان الفرضيات المستنبطة من نظرية قبول التكنولوجيا TAM قد تم اثباتها، وبالتالي اعتمادها في نموذج زيادة فاعلية الخدمات الالكترونية في بلدية الخليل.
- من جهة اخرى فان الفرضيات H4, H5, H6 تم استنباطها من نظرية السلوك المخطط TPB، فالموقف من الخدمات والثقة وجودة الخدمات تؤثر بشكل مباشر على نية الاستخدام، وبذلك فان النتائج تتوافق مع نظرية السلوك المخطط TPB وبالتالي اعتمادها في نموذج زيادة فاعلية الخدمات الالكترونية في بلدية الخليل.

انه وبعد اختبار نموذج الدراسة والفرضيات المرتكزة عليه واثبات صحة الفرضيات، ترى الباحثة امكانية اعتماد هذا النموذج كنموذج مقترح لزيادة فاعلية الخدمات الالكترونية التي تقدمها بلدية الخليل، من خلال ادراج كل من TAM, TPB والعوامل المتعلقة بكلتا النظريتين.

ان النموذج المقترح سيوفر فهما اعمق وتوضيحا اكبر للعوامل المؤثرة في تبني الخدمات

الالكترونية التي تقدمها بلدية الخليل وبالتالي تحقيق فاعلية هذه الخدمات.



نموذج (1) زيادة فاعلية الخدمات الالكترونية التي تقدمها بلدية الخليل (من إعداد اباحثة)

5.2 التوصيات

ان الخدمات البلدية الالكترونية تحتاج الى المزيد من الجهد ضمن مجالات متعددة لتعريف المواطنين بها، فتقترح الباحثة ان تقوم بلدية الخليل بالتركيز على ثلاثة محاور رئيسة وذلك لتطوير ونشر الخدمات الالكترونية للمواطنين، وهذه المحاور هي صياغة استراتيجيات جديدة و تطوير الية التطبيق وزيادة جودة خدمات البلدية الالكترونية، ستم مناقشة كل محور كما ياتي:

• صياغة استراتيجيات جديدة:

لقد تم التوصل الى ان بلدية الخليل لا تمتلك استراتيجية واضحة لتحفيز المواطنين على استخدام وتبني الخدمات الالكترونية التي تقدمها البلدية، كما وتم التوصل الى ان دور البلدية في تعريف المواطنين بهذه الخدمات الالكترونية يعد محدودا، فمن الجدير ذكره ان صياغة استراتيجية بلدية الكترونية يعد هدفا مهما لتمتكن البلدية من معرفة الوضع الحالي وكيفية الوصول الى تحقيق هدف البلدية الالكترونية بنشر خدماتها الالكترونية بين المواطنين.

إن صياغة الاستراتيجية تحتاج الى دراسة العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على خدمات البلدية الالكترونية.

ان العوامل الخارجية تتضمن اللوائح والأنظمة الحكومية، والوضع الاقتصادي والبيئي وغيرها، وتؤثر دراسة هذه العوامل في مستوى تبني المواطنين للخدمات الالكترونية لبلدية الخليل من خلال تحديد أي هذه العوامل له الأثر المباشر.

ومن جهة أخرى فإن هذه الدراسة ترى ان دور البلدية من العوامل الداخلية التي من الممكن أن تساعد في فهم نقاط ضعفها وقوتها من وجهة نظر المواطنين، كما وأنه من الضروري تشكيل نظام قانوني وتنفيذي لحماية تطبيق استراتيجية بلدية الخليل الالكترونية.

• تطوير الية التطبيق من خلال الإجراءات التنفيذية لخدمات بلدية الخليل الالكترونية

إن خدمات بلدية الخليل الالكترونية تحتاج الى المجهودات على جميع مستويات العمل في البلدية، فالمدرء التنفيذيون عليهم العمل والتعاون مع الادارة العليا في البلدية للوصول الى ما يأتي:

1. زيادة تبني المواطنين للخدمات الالكترونية لذلك يجب ان يتم توفير:

▪ خدمات جيدة للمواطنين.

▪ خدمات متكاملة ومبسطة.

▪ اثراء الموقع الالكتروني للبلدية.

▪ سرعة الاستجابة لخدمة المواطنين.

▪ عدم انقطاع الخدمة وتوفيرها على مدار الساعة.

2. ابراز البلدية لمستوى الامان المرتفع عند استخدام المواطن لخدماتها الالكترونية، وذلك في ظل وجود

اعتماد البلدية لانظمة حماية وامان موثوقة وعالية الجودة، ولذلك فان درجة المخاطرة محدودة جدا

وهي اقل منها في حال استخدام الخدمات غير الالكترونية.

3. العمل على تغيير ثقافة المواطنين تجاه الخدمات الالكترونية لبلدية الخليل، وذلك من خلال حملات

التوعية والاعلام والحوافز والنشرات وغيرها.

4. تطبيق استراتيجية تسويقية واضحة للخدمات اللاكترونية لبلدية الخليل، فالمواطنون بحاجة للمزيد من المعلومات والمعرفة عن هذه الخدمات، وذلك لتشجيع المواطنين على استخدام الخدمات اللاكترونية عن طريق الدعاية وغيرها من الأساليب التسويقية.

• تطوير الية التطبيق من خلال الاجراءات التقنية لخدمات بلدية الخليل اللاكترونية

إن بلدية الخليل بحاجة الى الاهتمام اكثر بالقضايا التقنية بالاضافة الى القضايا التنفيذية، فقد أشارت نتائج الدراسة الى أن المخاطرة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة تؤثر على تبني خدمات بلدية الخليل.

وبالارتكاز الى هذه النتائج فإن بلدية الخليل تحتاج الى جعل خدماتها اللاكترونية:

- خالية من المخاطرة.
- آمنة.
- يعتمد عليها.
- متوفرة على مدار الساعة.
- توفر الخصوصية للمواطنين.
- بسيطة.
- سهلة الاستخدام.
- لا تحتاج الى برمجيات خاصة لتطبيقها.

5.3 مساهمات الدراسة:

ترى الباحثة ان هذه الدراسة قد حققت اسهاما متواضعا لبلدية الخليل ولحقل التخصص، وهذا الاسهام يكمن في جوانب أهمها:

- توفير تحليل واضح لواقع الخدمات الالكترونية في بلدية الخليل.
- توثيق مدى استخدام الخدمات الالكترونية من قبل مواطني الخليل.
- تحديد العوامل التي تؤثر على تبني المواطنين للخدمات الالكترونية التي تقدمها بلدية الخليل.
- تقديم نموذج مقترح لزيادة فاعلية الخدمات الالكترونية لبلدية الخليل عن طريق زيادة تبني المواطنين لها.
- التأكيد على نموذج تقبل تكنولوجيا TAM ونظرية السلوك المخطط TPB .
- مساعدة بلدية الخليل في صياغة الاستراتيجيات السليمة التي ستزيد من تقبل المواطنين للخدمات الالكترونية وبالتالي زيادة فاعليتها.

5.4 دراسات مستقبلية:

تقترح الباحثة المجالات الاتية والتي من الممكن البحث فيها في المستقبل والتي من المتوقع ان

تسهم في تطوير قطاع الخدمات الالكترونية في فلسطين:

1. دراسة تبني خدمات الحكومة الالكترونية الفلسطينية.
2. دراسة امكانية تطبيق البلدية الالكترونية في بقية بلديات فلسطين.

3. دراسة دور وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين وتطوير قطاع الخدمات

الالكترونية في فلسطين.

4. دراسة الاختلاف في مواقف الاشخاص تجاه الخدمات الالكترونية بالاعتماد على متغيرات

أخرى مثل الجنس، العمر، الوظيفة، المستوى التعليمي ...

5. دراسة عوامل اخرى تؤثر على فاعلية الخدمات الالكترونية في بلدية الخليل.

المراجع

المراجع العربية:

1. أحمد النمورة، نحو بلدية الكترونية في الاراضي الفلسطينية، 2011.
2. شاكر اسماعيل، التسويق المصرفي الالكتروني والقدرة التنافسية للمصارف الاردنية، 2007.
3. حازم البيلاوي، النظام الاقتصادي الدولي من نهاية الحرب العالمية الثانية إلى نهاية الحرب الباردة، سلسلة عالم المعرفة، ع 257، (الكويت، 2001)، ص 226-227.
4. عبد الرشيد عبد العزيز حافظ، اساسيات البحث العلمي، جامعة الملك عبد العزيز، 2012 .
5. الرحمن إلهيتي، "التنمية المستدامة في المنطقة العربية: الحالة الراهنة والتحديات المستقبلية"، مجلة شؤون عربية، العدد 125، ربيع 2006، ص 102 وما بعدها.
6. عصمت عبد الله الشيخ، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في تيسير فعالية النظام الإداري، دار النهضة العربية، (القاهرة، 1998)، ص 130.
7. محمد نور برهان، استخدام الحاسبات الالكترونية في الإدارة العامة في الدول العربية، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الدول العربية (عمان، 1985)، ص 5-23.
8. اياد خالد عدوان، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية- دراسة حالة قطاع غزة، 2007، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية غزة
9. فهد بن ناصر العبود، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مكتبة الفهد الوطنية، (الرياض، 2003)، ص 6 وما بعدها.
10. عبد الله عبد الرحيم الكندري، "الحكومة الالكترونية: التحديات ومتطلبات التطبيق"، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي الأول حول المعلوماتية القانونية في البلاد العربية، (بيروت: 2005).

11. العلون, علي عبد الله, 2007, (العوامل المؤثرة على تبني المستهلك الأردني لتكنولوجيا الخدمة الذاتية - تكنولوجيا الصراف الآلي) -رسالة ماجستير في التسويق مقدمة للجامعة الأردنية -غير منشورة.
12. عبد الإله الديوه جي, " الاعتبارات السلوكية في تطبيقات الحكومة الإلكترونية ", ورقة أعدت لورشة العمل حول الحكومة الإلكترونية، (صنعاء - اليمن)، 1-3 كانون الأول ٢٠٠٣، ص ص(2-8).
13. عمر محمد بن يونس، مقدمة إلى العالم الافتراضي، دار الفكر الجامعي، (الإسكندرية، 2003)، ص 156.
14. يحيى محمد أبو مغايز، الحكومة الالكترونية: ثورة على العمل الإداري، التقليدي، العبيكان للنشر والتوزيع، (الرياض، 2004)، ص 5 وما بعدها.
15. عباس بدران، الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، (أبو ظبي، 2007)، ص 3 وما بعدها.
16. ذاكر محيي الدين عبد الله العراقي، دور الحكومة الالكترونية في التنمية العربية المستدامة، دراسة مقدمة لجامعة الموصل، 2010.
17. السيد احمد عبد الخالق، التجارة الالكترونية والعولمة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، (القاهرة، 2006)، ص 16.
18. ابراهيم عبد اللطيف الغوطي، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الفلسطينية من وجهة نظر الادارة العليا في الوزارات الفلسطينية، 2006، الجامعة الاسلامية غزة.
19. الأمانة الفنية لمجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات، تقرير وتوصيات الاجتماع الرابع عشر الاستثنائي لفريق العمل العربي المكلف بالتحضير للقمّة العالمية حول مجتمع المعلومات

- القاهرة ؛ صحيفة الشرق الأوسط ، " إعلان القاهرة لوزراء الاتصالات العرب يقرر إقامة شبكة اتصالات عربية بحلول 2010 والتأمين ضد جرائم الإنترنت"، العدد 19 حزيران 2003.
20. الأمانة الفنية لمجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات، أعمال الاجتماع الخامس عشر لفريق عمل بلورة الإستراتيجية العربية للاتصالات والمعلومات،(تونس: 24-27 تشرين الثاني 2008).
21. مصطفى فتحي،التسويق الالكتروني للخدمات الحكومية،جامعة الدول العربية ،المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،(القاهرة، د ت) ،ص 8-10.
22. الإستراتيجية الوطنية للحكومة الالكترونية في مملكة البحرين، 2016.
23. نجم عبود نجم، الجودة الالكترونية، بحث منشور في جامعة الزيتونة الاردنية، 2009.
24. فهد بن ناصر العبود، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتففيذ، مكتبة الفهد الوطنية، الرياض،(2003)،ص6 وما بعدها.

المراجع الانجليزية

1. Rifat O. Shannak, *The Difficulties and Possibilities of E-Government: The Case of Jordan*, Journal of Management Research ISSN 1941-899X 2013, Vol. 5, No. 2
2. Richard Heeks, *E-Government in Africa, Promise and Practice*, Institute for Development Policy and Management, Manchester University, 2002.p52.
3. Darrell M. West, *Global E-Government, By, Center for Public Policy*, Brown University, 2003,pp4-9.
4. Robertson, S. P., & Vatrapu, R. K.(2012). Digital government. *American society for information science and technology*.
5. Alshawi, S.H. (2010). E-government evaluation: Citizen's perspective in developing countries. *Information Technology for Development*.
6. Lisa M Lowery, *Developing a Successful E-Government Strategy*, UNPAN, 2002,p5.
7. N.M. Yaghoubi, B. Kord & R. Shakeri, *E-government Services and user Acceptance: The Unified Models' Perspective*. European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences ISSN 1450 – 2275 Issue 24, 2010.
8. F.D. Davis, *A Technology Acceptance Model for empirically testing new end-user information system: theory and results*. Doctoral Dissertation Thesis, 1986.
9. D.F McCoy & Everard, *The effect of culture on IT diffusion: using the Technology Acceptance Model to predict email usage in Latin America*, Americas Conference on Information System, pp. 1899-901, 2000.
10. V. Venkatesh, & F.D. Davis, *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*. Management Science Vol. 46, No. 2, pp. 186-204, 2000.
11. V. Venkatesh, M. Morris, G. Davis, & F. Davis, *User acceptance of information technology: Toward a unified view*. MIS Quarterly, 27 (3), 425-478, 2003.

12. F. D. Davis, Perceived Usefulness, *Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, MIS Quarterly, 13 (3), 319-40, 1989.
13. W. H. DeLone, E. R. McLean, *Measuring eCommerce Success: Applying the DeLone & McLean Information Systems Success Model*, International Journal of Electronic Commerce, Vol. 9, No. 1, pp. 31-47, 2004.
14. B.H. Wixom, P.A. Todd, *A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance*, Information Systems Research 16 (1) 85–102, 2005.
15. W. Huang, J. D'Ambra, & V. Bhalla, *An empirical investigation of the adoption of e-government in Australian citizens: Some unexpected 11 research findings*. Journal of Computer Information Systems, 43(1), 15-22, 2002.
16. F.D. Davis, R.P. Bagozzi, and P.R. Warshaw, *User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models*, Management Science, vol. 35, no.8, pp. 982-1003, 1989.
17. S. Coleman, *African e-Governance – Opportunities and Challenges*, University of Oxford, Oxford University Press, 2006.
18. A. Muir, and C. Oppenheim, *National Information Policy Developments Worldwide in Electronic Government*, Journal of Information Science, 28, 3, 173 – 186, 2002.
19. V. Kumar, B. Mukerji, B. Irfan, and P. Ajax, *Factors for Successful e-Government Adoption: A Conceptual Framework*, The Electronic Journal of eGovernment, 5, 1, 63-77, 2007.
20. K. J. Bawalya, *Factors Affecting Adoption of EGovernment in Zambia*, EJISDC, The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries 38, 4, 1-13, Gaborone, Botswana, 2009.
21. M. Fishbein & I. Ajzen, *Belief, attitude, intentions and behavior: An introduction to theory and research*. Boston: Adison-Wesley, 1975.
22. I. Ajzen, *From intention to action: A theory of planned behavior*. In J. Kuhl and J. Backman (Eds), *Action control: From cognition to behavior*, New York: Springer-Verlag, 1985.
23. I. Ajzen, *Attitude, Personality, and behavioral. Milton Keynes, UK: Open University Press*, 1989.
24. I. Ajzen, *the theory of planned behavior*. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50, 179-211, 1991.

25. F. D. Davis, R. P. Bagozzi & P. R. Warshaw, *Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace*, Journal of Applied Social Psychology, 22, 1111-1132, 1992.
26. J. Hartwick, & H. Barki, *Exploring the role of user participation in information systems use*. Management Science, 40(4), 440-465, 1994.
27. K. Mathieson, *Predicting user intentions: Comparing the technology acceptance model with the theory of planned behavior*. Information systems Research, 2, 173-191, 1991.
28. M. Fishbein & I. Ajzen, *Understanding Attitude and Predicting Social Behavior*, Prentice-Hall, New Jersey, 1980.
29. Chau, PYK, Cole, M, Massey, AP, MontoyaWeiss, M & O'Keefe, R *Cultural differences in the online behaviour of consumers*, Communications of the ACM, vol. 45, no. 10, pp. 138-43, 2002.
30. G. P. Sahu, M. P. Gupta & T. Sahoo, *Towards a Model of e-Governance Acceptance*, the second International Conference on e-Governance, Colombia, Sri Lanka, 2004.
31. T.A. Oliver, F. Shapiro, *Self-efficacy and computers*, Journal of Computer-Based Instruction 20, 81–85, 1993.
32. A. Charbaji, and T. Mikdashi, *a Paralytic Study of the Attitude toward e-Government in Lebanon*, Corporate Governance. v.3, n.1, p.76-82, 2003.
33. P. Bharati, *People and information matter: task support satisfaction from the other side*, The Journal of Computer Information Systems 43 (2) 2003.
34. J. Lee, N. Bharosa, J. Yang, M. Janssen & H. R. Rao, *Group value and intention to use — A study of multi-agency disaster management information systems for public safety*, Elsevier, 2010.
35. C. K. Farn, Y. W. Fan & C. D. Chen, *the study of electronic toll collection service adoption: an integrated model*, Taiwan (R.O.C.), 2001.
36. I. Ajzen, *Attitude, traits, and actions: Dispositional prediction of behavior in social psychology*. Advances in Experimental Social Psychology, 20: 1-63, 1987.
37. C. J. Armitage, M. Conner, *Efficacy of the theory of planned behavior: a meta-analytic review*, Br. J. Social Psychol., 40: 471-499, 2001.
38. W. H. DeLone, E. R. McLean, *Measuring eCommerce Success: Applying the DeLone & McLean Information Systems Success Model*”, International Journal of Electronic Commerce, Vol. 9, No. 1, pp. 31-47, 2004.

39. W. H. DeLone, and E. R. Mclean, *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*," Information Systems Research, 3 (1), 60- 93, 1992.
40. J. Iivari, *An Empirical test of the DeLoneMcLean Model of Information System Success*, The DATA BASE of Advances in Information Systems, Vol. 36, No. 2, pp. 8-27, 2005.
41. H. Shih, *An empirical study on predicting user acceptance of e-shopping on the web*, Information & Management, Vol. 41, pp. 351-368, 2003.
42. R. Hussein, N. Mohamed, A. R. Ahlan, M. Mahmud & U. Aditiawarman, *an Integrated Model on Online Tax Adoption in Malaysia*, European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems, 2010.
43. M. Warkentin et al, *Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust*. 12 Electronic Markets, Vol. 12, No.3, pp.157 – 162, 2002.
44. L. Carter, and F. Bélanger, *The utilization of e - government services: citizen trust, innovation and acceptance factors*. Information Systems Journal, Vol.15, No.1, pp. 5 –25, 2005.
45. E. W. Welch et al, *Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government*, Journal of Public Administration Research and Theory, Vol. 15, No. 3, pp. 371 -391, 2005.
46. D. R. Compeau, and C. A. Higgins, *Computer Self-efficacy: Development of a Measure and Initial Test*", MIS Quarterly, Vol. 19, No. 2, pp. 189–211, 1995.
47. S. Wangpipatwong, W. Chutimaskul, and B. Papasratorn, *A Pilot Study of Factors Affecting the Adoption of Thai e -Government Websites*, in Proceedings of the International Workshop on Applied Information Technology (IAIT'05), pp. 15–21, 2005.
48. S. Wangpipatwong, W. Chutimaskul & B. Papasratorn, *Understanding Citizen's Continuance Intention to Use e -Government Website: a Composite View of Technology Acceptance Model and Computer Self-Efficacy*, The Electronic Journal of e- Government Volume 6 Issue 1, pp 55 – 64 2008.
49. D. V. Dimitrova, Y. C. Chen, *Profiling the adopters of e -government information and services: the influence of psychological characteristics, civic mindedness, and information channels*", Social Science Computer Review, (24:2), pp.172 -188, 2006.
50. J. Choudrie, Y. K. Dwivedi, *A Survey of Citizens' Awareness and Adoption of E-Government Initiatives, the 'Government Gateway': A United Kingdom Perspective*", In the proceedings of the E - Gov. workshop, Brunel University, London, UK, 2005.

51. S. E. Colesca & D. Liliana, *E-government Adoption in Romania*, *World Academy of Science, Engineering and Technology* 42, 2008.
52. Wan, W., Luk, C. & Chow, C. (2005). *Customers' Adoption of Banking Channels in Hong Kong*. **International Journal of Bank Marketing**, 23(3), 255-272.
53. Al-Ashban, A. Aref & Burney M. (2001). *Customer Adoption of Telebanking Technology: The Case Study of Saudi Arabia*, **International Journal of Banking Marketing**, Vol.19 No.5,pp.191-200.
54. Weijters, B., Schillew, N., Rangarajan, D. (2005). *Customers' Usage of Self Service Technology in a Retail Setting*. **Vlerick Leuven Gent Working Paper Series, D/2005/6482/19**.
55. Khrewesh Ahmed, *E-banking Adoption Model in Palestine*, 2011 ,An-Najah National University, Master Thesis

المراجع الالكترونية

- www.egovconcepts.com; 2015, Aug 12 .1
- www.bahrain.bh; 2016, Apr 20 .2
- http://www.arablaw.org/Download/E-Gov_TheWay_Article.doc; 2015, Nov .3
- .14.
- <http://www.cio.com>; 2014, Sep 22 .4
- http://www.arablawinfo.com/Researches_AR/156.doc; 2015, Nov 14 .5
- <http://www.islamonline.net/Arabic/index.shtml>; 2016, Apr 20 .6
- <http://www.openarab.net>; 2014, Sep 22 .7
- <http://www.aawsat.com>; 2014, Sep 22 .8
- <http://www.aticm.org.eg/Default.as>; 2014, Sep 22 .9
- http://www.itu.int/dms_pub/itu/s/md/03/wsispc3/doc/S03-WSISPC3-DOC-0002!!MSW-A.doc; 2015, Nov 15 .10
- http://www.escwa.un.org/wsis/index_ar.html; 2015, Nov 14 .11
- . www.uti.int/wsis,smc.tunis; 2015, Nov 16 .12
- www.uti.int/wsis,smc.tunis; 2016, Apr 20 .13
- <http://isper.escwa.org.lb/isper/Default.aspx?tabid=36&language=ar-LB>; 2014, Mar 21 .14
- <http://www.al-jazirah.com/digimag/index.html> ; 2014, Sep 25 .15
- <http://www.datamatixgroup.com/conferences/agenda.asp?id=38>; 2014, Oct .16
- .18
- <http://infomag.news.sy/index.php>; 2014, Oct 18 .17
- www.almotamar.net/news/8708.htm; 2014, Sep 25 .18

www.uaesmartforms.ae/public/staticpages/AR/Egov.aspx; 2016, Apr 20	.19
e.gov.use.gov.as; 2016, Apr 12	.20
www.emasc.com/salem-alsharir.htm; 2016, Jan15	.21
www.dubai.egov.ae; 2016, Jan15	.22
www.egypt.gov.eg; 2016, Jan15	.23
www.edara.gov.eg; 2014, Sep 12	.24
www.masr.gov.eg/arabic/abo; 2014, Jul 15	.25
www.mcit.gov.eg; 2014, Sep 25	.26
www. Bahrain.bh; 2016, Apr 13	.27

استبانة

نموذج مقترح لزيادة فاعلية خدمات بلدية الخليل الالكترونية

أخي المواطن ، أختي المواطنة

تحية طيبة وبعد،

تجري الباحثة دراسة ميدانية حول الخدمات الالكترونية لبلدية الخليل، وذلك بهدف بناء نموذج مقترح لزيادة فاعلية هذه الخدمات، وهذه الدراسة هي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية الدراسات العليا في جامعة الخليل.

نأمل منك التعاون في الاجابة على فقرات هذه الاستبانة بموضوعية، علما أن اجاباتك لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي.

ويقصد بخدمات البلدية الالكترونية تلك الخدمات التي يمكن للمواطن أن يحصل عليها دون التوجه إلى البلدية أو التعامل مع موظفيها، بل يمكنهم انجاز معاملته المختلفة من خلال نظام خدمات البلدية الالكترونية في البوابة الالكترونية لبلدية الخليل عبر الانترنت.

شاكرين لك حسن تعاونك

الباحثة

جمانة الدويك

بإشراف

الدكتور يوسف ابوفارة

الجزء الأول : بيانات شخصية:

الجنس: ذكر أنثى

العمر:

الوظيفة / المهنة:

أعلى مؤهل علمي أنهيته بنجاح: ثانوية عامة أو أقل دبلوم

بكالوريوس ماجستير فأعلى

مستوى الدخل الشهري:

أقل من 1000 شيكل 1000 - 2000 شيكل

2001 - 3000 شيكل 3001 - 4000 شيكل

4001 - 5000 شيكل 5001 - 6000 شيكل

6001 - 7000 شيكل أكثر من 7000 شيكل

الجزء الثاني: التكنولوجيا وخدمات البلدية الالكترونية:

1- مدى استخدام الهاتف الخليوي: يومياً اسبوعياً شهرياً لا استخدام

2- مدى استخدام الحاسوب والانترنت: يومياً اسبوعياً شهرياً لا استخدام

3- استخدام بطاقات الائتمان (ماستر كارد، فيزا كارد، الخ)

استخدمها أعلم بها ولم استخدمها لا أعرف عنها شيئاً

4- استخدام البوابة الالكترونية للبلدية للاستعلام عن المعاملات التي تخصك في البلدية وتقدم سيرها:

استخدمها أعلم بها ولم استخدمها لا أعلم بوجود هذه الخدمة

5- تنفيذ المعاملات البلدية من خلال نظام الخدمات البلدية الالكترونية عبر الانترنت:

استخدمها أعلم بها ولم استخدمها لا أعلم بوجود هذه الخدمة

6- حصلت على اسم مستخدم وكلمة سر (user name and password) من البلدية للولوج الى الخدمات الالكترونية:

نعم لا

الجزء الثالث: يرجى الإجابة على كل فقرة من الفقرات الآتية من خلال اختيار واحد فقط من مقياس

الإجابة المقابل للفقرات (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، إطلاقاً) حول تصوراتك للخدمات

الإلكترونية لبلدية الخليل:

المحور الأول: ادراك المواطن للفائدة المتحققة من استخدام الخدمات الإلكترونية للبلدية:						
ت	الفقرات	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	إطلاقاً
1	يساعدني استخدام الخدمات الإلكترونية للبلدية على تنفيذ معاملات البلدية المختلفة براحة (دون عناء الوصول للبلدية).					
2	يساعدني نظام الخدمات الإلكترونية للبلدية على الاستفادة من هذه الخدمات بسهولة.					
3	استخدام الخدمات الإلكترونية للبلدية يجعلني قادراً على إنجاز معاملات البلدية المختلفة بسرعة أكبر.					
4	استخدام نظام خدمات البلدية الإلكتروني يزيد من جودة تعاملاتي المختلفة مع البلدية.					
5	يحقق لي نظام خدمات البلدية الإلكتروني الجودة المناسبة في الأداء الخدمي للبلدية.					

المحور الثاني: ادراك المواطن لسهولة استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية:

ت	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	اطلاقا
6	يتيح لي نظام الخدمات الالكتروني انجاز جميع المعاملات مع البلدية من خلاله.					
7	لا يتطلب استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية الكثير من الجهد.					
8	آلية استخدام خدمات البلدية الالكترونية واضحة (مفهومة).					
9	نظام خدمات البلدية الالكتروني مرن.					
10	نظام خدمات البلدية الالكتروني غير معقد.					

المحور الثالث: موقف المواطن من استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية:

ت	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	اطلاقا
11	اعتقد أن استخدام خدمات البلدية الالكترونية هو فكرة ريادية تستحق الدعم.					
12	اعتقد أن استخدام الخدمات البلدية الالكترونية أصبح ضرورة في ظل مجتمع المعرفة.					
13	استخدام نظام خدمات البلدية الالكتروني يحظى باهتمامي.					
14	بشكل عام، أربغ في استخدام خدمات البلدية الالكترونية.					

المحور الرابع: إمكانية استخدام المواطن للخدمات الالكترونية للبلدية:

ت	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	اطلاقا
15	أملك القدرات اللازمة لاستخدام نظام الخدمات الالكتروني للبلدية.					
16	أملك الموارد اللازمة لاستخدام نظام الخدمات الالكتروني للبلدية.					
17	أملك الوسائل اللازمة لاستخدام نظام الخدمات الالكتروني للبلدية.					
18	أملك المعرفة الكافية لاستخدام نظام الخدمات الالكتروني للبلدية.					
19	بشكل عام، يمكنني استخدام نظام الخدمات الالكتروني للبلدية بالكفاءة المطلوبة.					

المحور الخامس: تشجيع الجهات المرجعية على استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية:

ت	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	اطلاقا
20	البيئة الاجتماعية المحيطة بي تحثني على استخدام نظام الخدمات الالكتروني للبلدية.					
21	يتأثر قراري باستخدام نظام الخدمات الالكتروني للبلدية برأي أصدقائي.					
22	يتأثر قراري باستخدام نظام الخدمات الالكتروني للبلدية برأي عائلتي.					
23	قراري باستخدام خدمات البلدية الالكترونية يتأثر بما تنشره وسائل الإعلام المحلية حول هذه الخدمات.					

المحور السادس: جاذبية الخدمات الالكترونية للبلدية:

ت	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	اطلاقا
24	نظام الخدمات الالكتروني للبلدية يدعم اللغة العربية (يمكنني تنفيذ معاملاتي الالكترونية مع البلدية باستخدام اللغة العربية).					
25	يمكن إجراء جميع معاملاتي مع البلدية من خلال نظام الخدمات الالكتروني دون الحاجة إلى زيارة مبنى البلدية.					
26	تساهم البلدية في نشر نظام خدماتها الالكترونية من خلال حملات الترويج (كالدعاية والإعلان).					
27	تحفز البلدية المواطنين على استخدام خدماتها الالكترونية من خلال المبادرات التحفيزية (كالجوائز والخصومات على الرسوم....).					
28	تعرف البلدية زبائننا من المواطنين بكيفية استخدام خدماتها الالكترونية.					

المحور السابع: النية نحو استخدام الخدمات الالكترونية للبلدية:

ت	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	اطلاقا
29	أنوي استخدام نظام الخدمات الالكتروني الذي توفره بلدية الخليل.					
30	أنوي الاستمرار في استخدام نظام الخدمات الالكتروني للبلدية.					
31	أرغب في الاستفادة من المزايا (الفوائد) التي يوفرها نظام الخدمات الالكتروني للبلدية.					

					32	لدي ميول نحو تبني الابتكارات التكنولوجية الحديثة وهذا يشجعني على استخدام نظام الخدمات الالكتروني للبلدية.
					33	أشجع على جعل استخدام نظام الخدمات الالكتروني إلزاميا للمواطنين في إجراء معاملاتهم المختلفة مع البلدية.
المحور الثامن: المخاطر المرتبطة بمستوى أداء الخدمات الالكترونية للبلدية:						
						الفقرات
						ت
						اطلاقا
						نادرا
						أحيانا
						غالبا
						دائما
					34	أتوقع أن يتعرض نظام الخدمات الالكتروني لأعطال مؤقتة تعيق استخدام هذا النظام لإجراء المعاملات الالكترونية مع البلدية.
					35	أتوقع أن يتعرض نظام الخدمات الالكتروني لأعطال لفترات طويلة تعيق استخدام هذا النظام لإجراء المعاملات الالكترونية مع البلدية.
					36	أتوقع أن يتوقف نظام الخدمات الالكتروني عن العمل بسبب أعمال الصيانة على هذا النظام.
						الفقرات
						ت
						اطلاقا
						نادرا
						أحيانا
						غالبا
						دائما
					37	ألاحظ أن نظام خدمات البلدية الالكتروني لا يؤدي معاملات البلدية بطريقة فاعلة (صحيحة).
					38	ألمس أن خدمات البلدية الالكترونية غير متوفرة للاستخدام بطريقة صحيحة طيلة الوقت (24 ساعة يوميا/7 أيام بالأسبوع).
					39	أعاني من استخدام النظام الالكتروني لخدمات البلدية لأسباب تقنية (مثل ببطء خطوط شبكة الاتصالات).

المحور التاسع: المخاطر المالية المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية:

ت	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	اطلاقا
40	أخشى فقدان أموال نتيجة ارتكاب أخطاء أثناء استخدام نظام خدمات البلدية الالكتروني (كتحويل مبلغ إلى حساب خاطئ).					
41	أخشى فقدان بيانات بطاقتي الالكترونية (كبطاقة الصراف الآلي أو بطاقة الائتمان) أثناء استخدام نظام خدمات البلدية الالكتروني بسبب اختراق النظام من طرف غير مرغوب فيه.					
42	أخشى فقدان أموال من بطاقتي الالكترونية أثناء استخدام نظام خدمات البلدية الالكتروني بسبب اختراق النظام.					
43	أخشى سرقة (كشف) كلمة السر الخاصة ببطاقتي الالكترونية أثناء استخدام نظام خدمات البلدية الالكتروني نتيجة اختراق النظام.					
44	أخشى من عدم تعويضي إذا فقدت أموال نتيجة أخطاء قد تحدث أثناء تنفيذ معاملاتي المالية على نظام خدمات البلدية الالكتروني .					

المحور العاشر: مخاطر الأمان المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية للبلدية:

ت	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	اطلاقا
45	لا أشعر بالأمان أثناء إرسال بيانات مهمة عن طريق نظام الخدمات الالكتروني للبلدية.					
46	أشعر أن نظام الخدمات الالكتروني للبلدية لا يوفر لي الخصوصية					

					حيث أن بياناتي المالية قد تكون مكشوفة للآخرين.
					47 أشعر بالقلق من احتمال الاختراق لنظام خدمات البلدية الالكتروني .
					48 أشعر بالقلق من خطر الفيروسات التي تعيق استخدامي لنظام الخدمات الالكترونيةبلبلدية.
					49 أخشى من أن لا تتأكد البلدية بطريقة دقيقة من اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بي عند استخدامي لنظام خدماتها الالكترونية.

الجزء الرابع: ما هي مقترحاتك لتحسين الخدمات الالكترونية التي تقدمها بلدية الخليل للمواطن؟؟

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

قائمة المحكمين

1	د. سمير أبو زنيد	عميد كلية التمويل والإدارة جامعة الخليل/ فلسطين
2	أ.د. زعبي الزعبي	الجامعة الأردنية/ الأردن
3	أ.د. فتح الله غانم	جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين
4	أ.د. ثامر البكري	جامعة العلوم التطبيقية/ الأردن
5	د. أياد التميمي	جامعة البترا / الأردن
6	د. سلمان التلاحمة	جامعة الخليل/ فلسطين
7	د. محمد الجعبري	جامعة الخليل/ فلسطين
8	د. رضوان طهبوب	جامعة بوليتيكنك فلسطين/ فلسطين