

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق في الوزارات الفلسطينية من وجهة  
نظر العاملين في الادارات المركزية (2006 - 2016).

هيام هاني توفيق حمدان

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1439هـ - 2018م

الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في  
الإدارات المركزية (2006 - 2016).

إعداد :

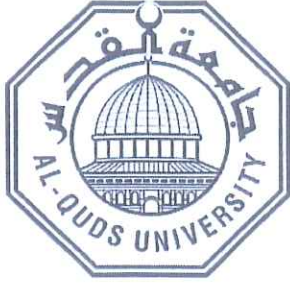
هيام هاني توفيق حمدان

بكالوريوس تكنولوجيا العلوم التطبيقية / أنظمة معلومات حاسوبية - جامعة القدس - فلسطين

المشرف الرئيس: د. سعدي الكرنز

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير من برنامج الدراسات العليا  
في التنمية المستدامة - مسار بناء مؤسسات وتنمية موارد بشرية , جامعة القدس .

1439هـ - 2018م



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

برنامج التنمية المستدامة - بناء مؤسسات وموارد بشرية .

### إجازة الرسالة

الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الإدارات  
المركزية (2006-2016).

اسم الطالبة : هيام هاني توفيق حمدان

الرقم الجامعي : 2152059

إشراف : د. سعدي الكرنز

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2018 / 2 / 27 من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم و تواقعهم :

التوقيع :   
التوقيع :   
التوقيع : 

1. رئيس اللجنة : د.سعدي الكرنز
2. ممتحنا داخليا : د.عزمي الأطرش
3. ممتحنا خارجيا : د. رضوان قسراوي

القدس - فلسطين

2018 - 1439

## ❧ الإهداء ❧

إلى كل المحطات في حياتي ومن رافقوني في رحلتي.... أهدى بحثي هذا

❧ والدي العزيز ❧ : الأصل الذي ينسب إليه كل ما أنا عليه إليك ثمرة من ثمار غرسك.

❧ والدتي الغالية ❧: الوجه الآخر للقمر الذي أثار عتمتي ورشقها بالنجوم.

❧ ابنتي الغالية ❧ : طوق الياسمين الذي يُجملني ويُجملي ويُجملي.

❧ إخوتي الأربعة ❧ : وحيدتهم التي بعزهم تربعت على عرش الأميرات.

❧ زميلاتي وزملائي بالعمل ❧: لكم ولحكاياتكم التي أضافت لي الكثير.

❧ إلى أولئك ❧ : من رزقني الله حبهم وجمعتني بهم أجمل الصدف, انتم نعمة الله

علي, وزعتنا الحياة جغرافيا بلا عدل فلکم إهدائي , إلى روح الياسر عرفات وجميع

الشهداء , إلى من واره التراب (وسيم) أنا أذكرك وأتذكرك فرحمة الله عليك.

هيام هاني توفيق حمدان

## إقرار

أقر أنا معد الرسالة بأنها قدمت لجامعة القدس , لنيل درجة الماجستير وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة , باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد , وان هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أي درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر .

التوقيع : هيام حمدان

الاسم : هيام هاني توفيق حمدان .

التاريخ : 2018 / 2 / 27 .

## شكر وعرفان

أشكر الله عز وجل على ما منَّ به علي من الصحة و العافية , ومكنني من إتمام هذا البحث.

بداية أتقدم بالشكر والتقدير إلى جامعة القدس ممثلة بكادرها الإداري والأكاديمي , و كافة موظفيها وعاملها , و اخص بالشكر والامتنان الدكتور سعدي الكرنز المشرف الرئيس على هذا البحث، الذي قدم لي الدعم والمساعدة والإرشاد والتوجيه.

وشكري الخالص ايضاً لكل من دعمني لأقدم رسالتي على أكمل وجه, شكركم واجب ووقوفكم معي وسام شرف.

والشكر موصول للوزارات, الداخلية والخارجية والاقتصاد لتفاعلهم مع البحث ودعمي وإثراء بحثي , و على تكرمهم بالإجابة على أسئلة الاستبانة.

والله ولي التوفيق ,, ,

## مصطلحات الدراسة

وردت مفاهيم ومصطلحات تخدم هذه الدراسة، ولهذه المفاهيم والمصطلحات تعريفات عدة تم اعتماد الآتي منها:

### الديمقراطية الرقمية:

توظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الرقمية في توليد وجمع وتصنيف وتحليل وتداول كل المعلومات والبيانات والمعارف المتعلقة بممارسة قيم الديمقراطية وآلياتها المختلفة، بغض النظر عن الديمقراطية وقالبها الفكري ومدى انتشارها وسلامة مقصدها وفعاليتها في تحقيق أهدافها (غيطاس ، 2006).

### الإدارة الإلكترونية:

تلك العملية الإدارية القائمة على الاستفادة من الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه، والرقابة على الموارد، والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها (الحسنات ، 2011).

### الخدمات الإلكترونية:

وهي الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية فيما بينها وغالباً ما تكون بين الوزارات من باب التكامل الرقمي من أجل الوصول إلى خدمات تخدم كل من المؤسسة الحكومية والموظف الحكومي (البوابة الإلكترونية للخدمات الحكومية الفلسطينية).

## المواطنة الرقمية :

مجموعة القواعد والضوابط والمعايير والأعراف والأفكار والمبادئ المتبعة في الاستخدام الأمثل والقويم للتكنولوجيا، والتي يحتاجها المواطنون صغارا وكبارا من أجل المساهمة في رقي الوطن. المواطنة الرقمية باختصار هي توجيه وحماية، توجيه نحو منافع التقنيات الحديثة، وحماية من أخطارها. المواطنة الرقمية باختصار أكبر هي التعامل الذكي مع التكنولوجيا (الملاح، 2016).

## التوقيع الإلكتروني :

بيانات في شكل إلكتروني مدرجة في رسالة بيانات، أو مضافة إليها أو مرتبطة بها منطقياً، يجوز أن تستخدم لتحديد شخصية الموقع بالنسبة إلى رسالة البيانات، ولييان موافقة الموقع على المعلومات الواردة في رسالة البيانات (قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية الفلسطينية، 2016).

## التعاملات الإلكترونية:

المعاملات التي يتم إبرامها أو تنفيذها بشكل كلي أو جزئي بوسائل إلكترونية. (قانون المعاملات الإلكترونية الفلسطيني، 2010 )

## البيروقراطية:

حكم أو سلطة المكتب ، وقد عرفها ماكس فيرب والذي هو أول من وضع خصائصها المنهجية خلال نظرية(النموذج المثالي ) بأنها "السلك المهني للموظفين المنظمين في تسلسل هرمي ويعملون تحت إجراءات وقواعد موحدة غير شخصية . (الرفاعي، 2015)



تعرفها الباحثة إجرائيا بأنها التركيز على الإجراء التقليدي والتمسك بالروتين في المؤسسات وقتل روح المبادرة و الإبداع في العمل الاداري.

## الالكتروقراطية :

صورة للبيروقراطية عندما تحاول أن تتجمل من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وهي مفهوم جديد يتنافس مع مفهوم الحكومة الإلكترونية, الذي سارعت دول العالم النامي ذات النظم البيروقراطية الشهيرة في الجرى وراءه لتكون جزءاً من العالم الإلكتروني. الإلكترونيقراطية هو محاولة نشطة تشهدها دول العالم النامي, تحاول من خلالها أن تلبس نظمها البيروقراطية العتيقة، صورة الحداثة التكنولوجية أو مفهوم الإلكترونية.وتصور لنا وتصور للجميع أن إضافة الإلكترونية إلى البيروقراطية سوف يحولها إلى أداء أفضل.(رضوان, 2005)

و تعرفها الباحثة إجرائيا بأنها تحول العمل الإداري من العمل البيروقراطي إلى العمل الرقمي.

## المخلص:

هدفت الدراسة إلى البحث في موضوع الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية بين النظرية من لوائح واستراتيجيات و خطط , وبين ما هو مطبق فعليا على ارض الواقع من خلال الاستبانة التي تم توزيعها وتحليلها ومقارنة النتائج بالواقع والخروج بتوصيات تدعم ما يجب عليه أن تكون الأمور من وجهة نظر العاملين في الإدارات المركزية .

تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الوزارات الفلسطينية وتم اختيار ثلاث وزارات "وزارة الداخلية", "وزارة الخارجية" و "وزارة الاقتصاد". وتم اختيار 50 موظف بطريقة طبقية عشوائية لكل وزارة من الوزارات السابقة أي ما مجموعه 150 موظف للوزارات الثلاث.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لإنجاز أهداف هذه الدراسة والاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة, وتمت معالجة البيانات إحصائيا باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج تتلخص بوجود هناك جهل بأهمية الحكومة الالكترونية ودورها وكذلك قصور في القوانين والتشريعات وعدم الثقة بأمن وحماية المعلومات التي تخص المعاملات الالكترونية في الوزارات الفلسطينية. عينة البحث أوضحوا أن هناك غموض في مفهوم الحكومة الالكترونية تحتاج اللوائح القانونية المتعلقة بالمعاملات الالكترونية لاعادة النظر والتعديل وكل هذا ناتج عن عدم وجود اطار قانوني تشريعي كفؤ .

وعدد من التوصيات تتلخص في ضرورة الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي وتوفير الموارد المادية والبشرية بشكل مناسب وقوي , تثقيف وتوضيح وشرح أهمية الحكومة الالكترونية لكل من الموظفين

والمستخدمين, وكذلك سن قوانين وتشريعات فيما يخص الحكومة الالكترونية تساهم في زيادة ثقة الموظفين بأمن وحماية المعاملات الالكترونية.

ضرورة وجود قيادة الكترونية قادرة على التخطيط ورسم السياسات وإدارة الحكومة الالكترونية مدعومة بإرادة سياسية داعمة وكذلك توظيف كوادر وطنية في مجال الادارة والامن الالكتروني . هيكله الوزارة فيما يتواءم مع متطلبات الثورة الرقمية, فتوفير وحدة أو جهة مكلفة بالإشراف على القضايا الالكترونية بشكل قانوني أمر في غاية الأهمية .

**"e-government between theory and practice in the Palestinian Ministries from the point of view of workers in central administrations (2006-2016)."**

**Prepared by L Hayam Hane Tawfiq Hamdan .**

**Superviseor: Dr : Saadi AL Kronz .**

**Abstract**

This study aimed to investigate the Palestinian Government's newly projected system of e-government (electronic government) in terms of its regulations, strategies, and plans in view of what's being applied on the ground, both theoretically and practically. For the purpose of data collection, the researcher designed a questionnaire which was distributed among the staff working for the Palestinian Government within the period between 2006 and 2016.

A total of 150 staff members participated in answering the questionnaire items. They were selected from three key ministries, including the Ministry of Interior, the Ministry of Foreign Affairs, and the Ministry of Economy, with a portion of 50 employees from each.

The qualitative approach of analysis was applied and data were statistically processed using SPSS.

The study indicated that governmental employees lack awareness as to the importance of e-government technology. Besides, it showed the weak role of enacted laws and regulations, and the distrust by employees in the security and protection of personal information presented on official electronic documents. The study subjects complained that the electronic system is still unclear and that the Government needs to review and reconsider the relevant laws as well as to amend them based on a sound and reliable legislative package.

The researcher recommends that decision makers need to carry out a kind of strategic planning and recruit material and human resources tactically, with clear explanation of the pivotal role of this new approach for handling information. Further laws needed to be introduced to assure the public that personal information will be fully secured and protected. A qualified managing leadership team should exist to introduce plans and policies and manage the process, with the support of an official administration. Moreover a well-trained staff is a priority to accommodate new technologies and legally handle and supervise e-government matters.

---

## الفصل الأول:

---

### خلفية الدراسة:

#### 1.1 المقدمة:

تعتبر ثورة المعلوماتية واقعا لا مفر منه اجتاحت جميع المجالات والقطاعات ودخلت في كل تفاصيلها محولة عملياتها من الصورة التقليدية إلى الصورة الالكترونية المحوسبة, وأصبح من الصعب جدا غض البصر عن هذا التطور الهائل ووضع ستار يحول بيننا وبين هذه البرمجيات الجاهزة التي تزودنا السرعة بالأداء والإتقان بالمرجات والدقة بالإنتاج والسهولة بالعمل واختزال الوقت والزمن .

فباتت جميع الجهات والمؤسسات تبحث عما يناسبها من هذه الحقبة الالكترونية لتوظفها بما يناسبها . ولم يقتصر الأمر فقط على المصانع والشركات بل امتد ليشمل الحكومات التي تشكل جسما مستقلا بما تملك من نظام به مدخلات ومخرجات و طاقم إداريين وجمهور كبير تتعامل معه ألا وهو المواطنين .

و لخدمات حكومية الكترونية في مجتمع معلوماتي متقدم باتت الحكومات محط أنظار ونقد ومطالبة بمجارة التغيير والتطوير والتعاطي بفاعلية مع الحداثة لمجارة عجلة التقدم التكنولوجي . ظهر مفهوم الحكومة الالكترونية آخذاً بيد الخدمات والتعاملات الحكومية نحو تحسن وتطور نوعي وشكلي من خلال اسقاط العنصر المكاني و الزماني. فأصبح الحصول على المعاملات الحكومية يحتاج عناصر أخرى غير الالتزام بأوقات الدوام و الاصطفاف بطوابير الانتظار والحضور لمركز تلقي الخدمة فاقترنت الاحتياجات على توافر خدمة الانترنت, و جهاز يؤهل المواطن من الدخول للموقع الالكتروني ومعرفة باستخدام هذه العناصر .

وانطلاقاً من هذا المفهوم تسلط هذه الدراسة الضوء على الحكومة الالكترونية عامة فتعرض تعريفها وأهدافها وأهميتها وأثرها , نشأتها وتطورها ومن ثم تختص الدراسة بالحديث والتفصيل عن الحكومة الالكترونية في فلسطين مدى جاهزية البنية التحتية لبناء حكومة الكترونية فاعلية و ما تواجهه من معوقات وتحديات و نظرة في المجتمع المعلوماتي الفلسطيني و الفجوة الرقمية في فلسطين وكل هذا للوصول لواقع الحكومة الالكترونية في فلسطين و الوصول لتوصيات تحدد المتطلبات الضرورية لتطبيق حكومة الكترونية ناجحة وفاعلة .

## 2.1 مشكلة الدراسة :

تنحصر مشكلة الدراسة بانها تسلط الضوء على تطبيق الحكومة الالكترونية ودوره في الارتقاء بجهات مهمة كالوزارات الفلسطينية التي تحتك بطريقة مباشرة بالمجتمع بمواطنيه ومؤسساته من خلال محاكاة العاملين فيها للخروج بما هو مفروض من خطط واستراتيجيات وما هو موجود من واقع ووضع راهن.

وذلك من خلال إجابة الدراسة على السؤال التالي:

“ما واقع الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الإدارات المركزية (2006-2016)”. ”

### 3.1 مبررات الدراسة:

الاهمية والقيمة العلمية بسبب الغموض الذي يحيط بالحكومة الالكترونية لدى الكثير وعدم انتشاره كمفهوم وتطبيق .

محدودية الدراسات المحلية في هذا الموضوع دافع ومبرر شجع على الاجتهاد في محاولة إثراء الموضوع في جوانبه النظرية والتطبيقية, ومن ثم إضافة منتج علمي لصالح المجال الأكاديمي والبحث العلمي.

الخروج بتوصيات تساهم و تساعد في تطوير أداء تطبيق الحكومة الالكترونية بعد تجميع المعوقات وتحليلها واقتراح الحلول.

### 4.1 أهمية الدراسة :

وتتبع أهمية هذه الدراسة من كونها :

#### الأهمية التطبيقية:

1- موضوع الدراسة يملك من الحداثة ما يجعله من البحوث العلمية المهمة التي تأخذ بيدنا لتقييم واقعنا في موجة تكنولوجيا المعلومات ومدى قدرتنا على مجاراة التقدم المحيط بنا , مما يضيف للمكتبة العلمية و عالم المعرفة ويجعله محفزا لبحوث أخرى مستقبلية في هذا المجال.



2- تتطرق لموضوع حديث بالغ الأهمية وليد التطور من خلاله يتم تحقيق أكبر قدر من العصرية وهو مقياس لمدى تطور البلدان وتقدمها.

3- توضيح مفهوم الحكومة الالكترونية وإزالة الغموض عنه كونه غير متداول لدى الكثير من العاملين في المؤسسات والعامّة وما هذا إلا نتاج لقلّة المنتج العلمي في هذا المجال.

4- تلخص الدراسة المشاكل والصعوبات والمعوقات و تطرح آلية التغلب عليها.

5- تقيس الدراسة إلى أي مدى هناك تفهم للعاملين بالوزارات الفلسطينية لتطبيق الحكومة الالكترونية.

6- وتتكلم الدراسة عن الفجوة والثغرة الرقمية في الوزارات الفلسطينية كعميق لتطبيق الحكومة الالكترونية.

7- تضعنا هذه الدراسة بالصورة من أين وصلت الحكومة الالكترونية في فلسطين وما التقدم الذي أحرزته والأثر الذي خلفته والعوائق التي تواجهها وكيف تسعى لإيجاد حلول لها من خلال محاكاة العاملين في الوزارات الفلسطينية.

### أهمية مرتبطة بحدود الدراسة :

1- تكمن أيضا أهمية هذه الدراسة في خصوصية مكان الدراسة فالوزارات الفلسطينية كيان حكومي له وزنه ومكانته وتأثيره واحتكاكه المباشر بالمجتمع من أفراد ومؤسسات وهو واجهة الدولة و دليل تقدمها من خلال كفاءة عمله و دقته.

2- أهمية المبحوثين وهم فئة الإداريين في الوزارات تلك الشريحة الأكثر تقديرا واستشعارا للأثر الذي خلفته خطوة التحول نحو حكومة الكترونية لما أضافته لهم من تغييرات سواء أكانت ايجابية أو سلبية فالدراسة تنظر بمنظورهم و تقديرهم للأمر.

## الأهمية العلمية:

الخروج بناتج علمي و فتح الآفاق وتبسيط الضوء على موضوع مهم يحيطه الغموض في ظل مجتمع يعاني ثغرة إلكترونية تقنية , موضوع وليد العصرنة والتقدم يقاس به مدى تطور البلدان و هو الحكومة الإلكترونية ومن ثم فتح الآفاق البحثية حول الموضوع و خلق نقطة ارتكاز تساعد الباحثين وتضيف للمهتمين في هذا المجال ونقطة بداية لدراسات مقبلة.

### 5.1 أهداف الدراسة :

تكمن أهداف الدراسة بشكل رئيسي في أنها تسعى لإدراك أهمية الحكومة الإلكترونية وآلية عملها و مهامها و أثرها, ونلتزم ذلك من دراسة هذا المفهوم في جهات تسعى دائما لمواكبة و الاستفادة من التقدم التكنولوجي وتوظيفه في خدمة المواطن وتطوير البلاد كالوزارات الفلسطينية.

1. التعرف الى دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات الحكومية من وجهة نظر الإداريين في الوزارات الفلسطينية.

2. معرفة مدى توافر بنية تحتية قادرة على النهوض بتطبيق الحكومة الإلكترونية على أكمل وجه في فلسطين.

3. قياس الدراسة الوعي التكنولوجي والتقني للعاملين في الوزارات وتأثيره في التوجه و التحول للحكومة الإلكترونية.

4. معرفة المعوقات والتحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات الفلسطينية.

5. التعرف الى الفروق ذات الدلالات الإحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) لإبراز تفهم تطبيق الحكومة الالكترونية تعزى لمتغيرات ديموغرافية معينة.

6. معرفة مدى مساهمة الحكومة الالكترونية في تحقيق التطوير الإداري وزيادة فاعلية الأداء الحكومي في الوزارات الفلسطينية.

7. إبراز الجانب القانوني والتشريعي لحماية التعاملات الالكترونية وزيادته للثقة بالتوجه للحكومة الالكترونية ومعاملاتها .

### 6.1 أسئلة الدراسة :

تتلخص بسؤال رئيسي يتفرع منه عدد من الأسئلة الفرعية كالتالي :

السؤال الرئيسي: ما واقع الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الإدارات المركزية (2006-2016).

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية :

1. ما مدى توافر متطلبات الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية في الادارات المركزية

من وجهة نظر العاملين فيها؟

2. هل هناك بنية تحتية فاعلة قادرة على النهوض بتطبيق الحكومة الالكترونية على اكمل وجه

في فلسطين؟.

3. هل هناك دعم من المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية؟

4. هل هناك إجراءات إدارة وفنية مناسبة في الوزارات الفلسطينية توفر الامن الالكتروني اللازم

لمجاراة التطور التكنولوجي المستمر؟

5. هل هناك ضوابط رقابية وجانب قانوني تشريعي تحكم التعاملات الالكترونية في الوزارات

الفلسطينية؟

6. ما مدى نجاح الحكومة الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات ؟

### 7.1 فرضيات الدراسة:

1- لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تفهم تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

2- لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين طبيعة الدورات التدريبية التي تحاكي التطور التكنولوجي وتضيق الفجوة في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية.

3- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين وجود بنية تحتية مناسبة لبناء حكومة الكترونية فاعلة في الوزارات الفلسطينية ومدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية.

4- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية كمتطلب لنجاحها في الوزارات الفلسطينية ومدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية.

5- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين توفر الأمن الالكتروني في الوزارة ووجود تشريعات وقوانين واضحة للتعاملات الالكترونية.

6- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين نجاح الحكومة الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية ومدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية.

7- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين وجود ضوابط رقابية وجانب قانوني تشريعي يحكم التعاملات الإلكترونية وثقة الجمهور بالتعاملات الالكترونية.

8- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين تطبيقات الحكومة الالكترونية وتحسين الخدمات الحكومية من وجهة نظر الاداريين في الوزارات الفلسطينية.

## 8.1 متغيرات الدراسة:

تتخصر متغيرات الدراسة في المتغير التابع و المتغير المستقل.

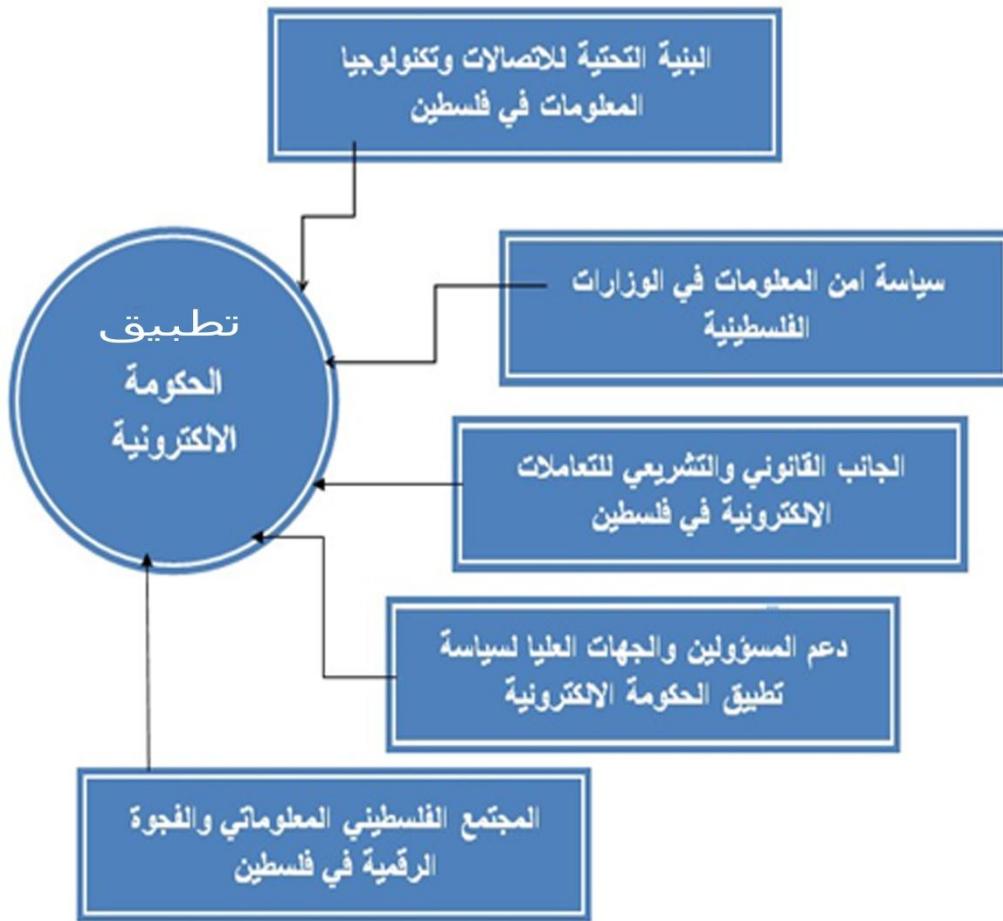
• المتغير التابع: تطبيق الحكومة الالكترونية.

• المتغير المستقل :

- 1- البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين.
- 2- سياسة امن المعلومات في الوزارات الفلسطينية.
- 3- الجانب القانوني والتشريعي للتعاملات الالكترونية في فلسطين.
- 4- دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية.
- 5- المجتمع الفلسطيني المعلوماتي والفجوة الرقمية في فلسطين.

ويعبر الشكل (1) عن تخطيط يوضح العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة للدراسة , حيث مثلت كل من المتغيرات المستقلة متطلبات الحكومة الالكترونية والتي تحمل من الاهمية ما يجعلها المؤثر المباشر في الحكومة الالكترونية وتطبيقها .

شكل (1)



## 9.1 حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية: دور الحكومة الالكترونية في نقل الخدمات الحكومية من البيروقراطية إلى الالكتروقراطية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين فيها.

2. الحدود المكانيّة: الوزارات الفلسطينية -الادارات المركزية - كمكان حكومي له تأثيره الكبير في المجتمع, وهي من أولى الجهات حرصا على مواكبة التقدم و مجارة التطور التكنولوجي ,وتقدمها دلالة على مدى التطور في البلاد.

3. الحدود الزمانية : الفترة الزمانية ما بين ( 2006 – 2016 ).

4. الحدود البشرية:العاملين في الوزارات الفلسطينية.

### 10.1 مجتمع وعينة و أدوات الدراسة ومنهجها :

تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الوزارات الفلسطينية تطبيق حالة كل من وزارة الداخلية, الاقتصاد, الخارجية . كقطاعات اساسية تعكس عمل كافة وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.

وفيما يخص عينة الدراسة:(150 ) موظف, 50 من كل وزارة من وزارات مجتمع العينة حيث تم القيام بزيارة اولية للوزارات الثلاث والنظر في هيكلهم الاداري والوظيفي, والتعرف على الاقسام في كل وزارة وعمل كل منها ,ومن ثم تم الوصول الى ان كل عنصر بشري في الوزارة هو مؤثر ومتاثر. وعليه فإن الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها تشمل الوزارات بكل دوائرها او بكل كيائها المادي والبشري والاداري والمالي وغيره, وعليه تم اختيار ال50 موظف في كل وزارة بما يناسب العدد الكلي للعاملين في مقر الوزارة الكائن في رام الله وكانت اعدادها عند توزيع الاستبانة متساوية 300 موظف في كل وزارة مركزية وتم توزيع الاستبانة بطريقة عشوائية من حيث المسمى الوظيفي او التدرج الوظيفي . ومن ثم جمع الاستبانات التي تم ارجاعها كاملة وتحليلها .

وكانت أداة الدراسة : تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات الكمية. اما منهجية الدراسة استخدمت

الدراسة المنهج الوصفي التحليلي - Mixed Method Research Design , والذي يقوم على

استخدام المنهجين الكمي - Quantitative Data , والكيفي - Qualitative

### 11.1 هيكلية الدراسة: تشتمل الدراسة على خمسة فصول مقسمة كما يأتي :

• الفصل الأول ( الإطار العام للدراسة ) : يعرض خلفية الدراسة , وتشمل مقدمة الدراسة , مشكلتها

, أهميتها , أهدافها , أسئلتها , فرضياتها , حدود الدراسة الزمانية والمكانية والبشرية , وتفصيل

هيكلية الدراسة.

• الفصل الثاني (الإطار النظري للدراسة ) : يتضمن محتويات الإطار النظري والدراسات السابقة.

• الفصل الثالث (منهجية وإجراءات الدراسة ) : يتطرق إلى منهج البحث , أدواته , المجتمع الذي

اجري به البحث , عينة البحث , وخصائصها وإجراءات التحقق من صدق أداء الدراسة وثباتها ,

والتحليل الإحصائي لخصائص العينة.

• الفصل الرابع ( عرض النتائج ومناقشتها ) : يعرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم

الحصول عليها من المبحوثين, عرض النتائج ومناقشتها, الإجابة على أسئلة الدراسة, التحقق من

صحة الفرضيات.

• الفصل الخامس (النتائج والتوصيات ) : يتضمن الاستنتاجات والتوصيات المرتكزة على نتائج

الدراسة.



## الفصل الثاني:

---

### الاطار النظري والدراسات السابقة

#### 1.2 مقدمة :

يتكون هذا الفصل من أربعة مباحث رئيسية، يتناول الأول منها الحديث عن ماهية الحكومة الالكترونية، والمبحث الثاني يسلط الضوء على واقع تكنولوجيا المعلومات في فلسطين، والمبحث الثالث يعرض واقع الحكومة الالكترونية في فلسطين ومستوى تطبيقها، أما المبحث الرابع والأخير فيحتوي على الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

## 2.2 المبحث الاول : ماهية الحكومة الالكترونية

### 1.2.2 مقدمة:

إن مفهوم الحكومة الالكترونية قديم فمكينة المؤسسات الحكومية بدأت في عهد ظهور الفاكس و الهاتف و الآلات المكتبية و من ثم أتمته هذه المؤسسات بالبرامج الحديثة للأرشفة والطباعة والتخزين ومن ثم حوسبة هذه المؤسسات بشبكات الانترنت و تمديدات تسهل التواصل الالكتروني عليه انه لا يمكن حصر الحكومة الالكترونية فقط في الانترنت.

وقد أصبح القطاع الحكومي معرض للمساءلة أمام المواطنين عن تحقيق الأهداف المرجوة , وحيث أن رضا المواطن من أسمى ما تسعى له الجهات الحكومية بمؤسساتها ووزاراتها فقد نمت التوجه نحو البحث عن الطرق المثلى لتحقيق ذلك, وهذا من خلال تبني بعد جديد بطابع تكنولوجي محوسب وتقني والذي بدوره يُعنى بخلق ثوب البيروقراطية تلك الكلاسيكية بالمعاملات و التعاملات الحكومية و لبس ثوب الالكتروقراطية التي تقوم باختزال الكثير من عنصر الوقت و الجهد.

ولكن على هذه الحداثة ان لا تكون مجرد تطور شكلي بل مؤثرة وفاعلة من خلال مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا للتنمية المستدامة من خلال التقرب من المواطن والتنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية وربطها ببعضها البعض.

وعليه أصبحت فكرة الحكومة الالكترونية واضحة ألا وهي توفير الخدمات الحكومية وسهولة النفاذ إليها والحصول على المعاملات الكترونيا وتصنف حسب الاطراف المتداولة فمنها ال (G2B) بين الحكومة وقطاع الاعمال, (G2C) بين الحكومة والمواطن , (G2G) بين جهة حكومية واخرى (الزهيري, 2016) . وغيرها في بيئة لا يحتاج بها طالب الخدمة اكثر من اتصال بالإنترنت ووسيط

الكثروني كالهاتف الذكي او الحاسوب ومعرفة تُرافقها ثقة بهذه الخدمات مع اسقاط حاجز البعد المكاني والزمني.

## 2.2.2 تعريف الحكومة الالكترونية:

عرفها البنك الدولي على انها: هي استخدام تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات لتحقيق الإصلاح من خلال تسريع عملية الشفافية وتقريب المسافات, وإزالة العوائق, وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية و القرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على نواحي حياتهم المختلفة ".(بن حامد , 2013).

وتم تعريفها من قبل اليونسكو بانها :

"الحكومة الالكترونية هي استخدام القطاع العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك بهدف إيصال المعلومات والخدمات وتحسين وتشجيع مشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وجعل الحكومة أكثر عرضة للمساءلة وشفافة و فعالة ".(حسين, 2013 ).

وتعرفها الباحثة على انها :

التوظيف الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من قبل المؤسسات الحكومية بما يصب في خدمة المواطن وتحسين الخدمات الحكومية .

## 3.2.2 التطور التاريخي ونشأة الحكومة الالكترونية:

### مقدمة:

لا تعتبر الحكومة الالكترونية من حيث المفهوم جديدة الفكرة ولكنها حديثة من حيث أساليب التطبيق فتطورت بفعل التغيرات الهائلة للتكنولوجيا والمعلومات وأصبحت حاجة ملحة تستخدم كمقياس لرقى الأمم و أداة لتحديد مدى نجاحها بأجهزتها ووزاراتها بل امتد لأكثر من ذلك ليصبح مؤشر ذو دلالات على مدى التطور القومي والوطني و المجتمعي في البلدان المختلفة.

### مراحل التطور التاريخي للحكومة الالكترونية :

- **المرحلة الأولى:** مرحلة الميلاد (عصر الحاسب الآلي): تعود هذه المرحلة إلى بداية النصف الثاني من القرن العشرين , حينما دخلت الحاسبات في مجال التطبيقات الادارية المختلفة .وفي هذه المرحلة تم تطوير أنظمة العمل داخل الإدارات المختلفة من خلال البرامج التي سهلت كثيرا عمل الموظف العادي وساعدته في سرعة إنجاز أعماله المختلفة.
- **المرحلة الثانية:** مرحلة التصعيد (عصر أنظمة المعلومات): وتعود هذه المرحلة إلى حقبة السبعينيات والثمانينيات وهي المرحلة التي تم فيها وضع بعض الخدمات من خلال أنظمة المعلومات على الأجهزة المختلفة وهي ما عرفت باسم أتمتة بعض الخدمات. وفي هذه المرحلة يحصل المواطن على الخدمة من خلال أنظمة المعلومات مثل تسديد فواتير التليفونات أو الكهرباء من خلال التليفونات أو الماكينات.

- **المرحلة الثالثة:** مرحلة الذروة (عصر الإنترنت): وهي مرحلة عصر الإنترنت (في منتصف التسعينيات), وفيها يتم تفعيل أداء الحكومة بالاتصال من خلال الفضاء الإلكتروني, سواء بالنسبة

لأداء الموظفين لأعمالهم داخل الأقسام الإدارية المختلفة, أو بالنسبة لاتصال المواطن بهذه الإدارات, حيث يتم كل ذلك من خلال الإنترنت. وفي هذه المرحلة يتم تفعيل الاتصال بين الإدارات المختلفة أيضا مثل شركات الكهرباء والبنوك وغير ذلك بحيث تتم جميع الخدمات بشكل متكامل. (حسن, 2003)

والفرق بين الحكومة الالكترونية قديما وحديثا , أن الأولى كان هدفها الأول رفع الكفاءة الداخلية للمؤسسة والثانية تركز على خدمة المواطن ومن ثم رضاه.

وعليه تطورت و أصبحت " الحكومة الالكترونية أداة طيعة للارتقاء بالخدمات عبر أجهزة الحاسب الآلي ومراكز خدمة المجتمع ومراكز الأعمال وغيرها. بهدف تيسير الممارسات والخدمات الحكومية بما فيها متطلبات التنمية والمؤسسات ". ( خداوي , 2011).

### نشأت الحكومة الالكترونية:

بدأت التجربة في الثمانينيات في الدول الاسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة في المركز واطلق عليها اسم القرى الالكترونية (Electronic Villages) ويعد لارس Lars من جامعة اودونيس Aodneiss في الدنمارك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد ومن رواد المشروع مايك دل Dill صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الالكترونية .(كافي , 2009)

نشأ موضوع فكرة الحكومة الالكترونية في سنة 1975 عندما كتب الروائي جون برنر رواية خيال علمي تلخصت أحداثها حول " حكومة شمولية تتحكم في شعبها وترتكز كل السلطات في يدها من خلال شبكة حاسوب عملاقة تحتوي على بيانات كل أفراد الشعب مما أدى بأنصار الحريات إلى مكافحة هذه الشبكة وقد تحدث هذا المؤلف عن دودة تقوم بعمل تخريبي تخترق من خلاله الكمبيوتر

وتقرصن ما به من بيانات عن الشعب وقد سمي هذا العمل ببرنامج الدودة على أنه شكل من أشكال المقاومة الالكترونية لمثل هذه النوعية من المكونات التي لا تحضي برضا الشعب " (عبد الكريم , 2010).

"والجدير بالذكر أن الحكومة الالكترونية هي فكرة أثارها و نادى بها نائب الرئيس الأمريكي السابق (آل جور) , ضمن تصور لديه لربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة للحصول على الخدمات الحكومية بأنواعها بشكل آلي إضافة إلى انجاز الحكومة ذاتها مختلف أنشطتها باعتماد شبكات الاتصال والمعلومات لخفض الكلف وتحسين الأداء وسرعة الانجاز وفعالية التنفيذ ". (العريشي, 2007).

تعرضت الحكومات لضغوط مستمرة من المواطنين والمستفيدين بشكل عام من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات الحكومية , وذلك بسبب تزايد عدد السكان , وارتفاع مستوى المعيشة , والرغبة في تحسين نوعية الخدمة , والإسراع في انجاز المعاملات و التخلص من الروتين و البيروقراطية " .

في عام 1988 كانت أول محاولة لترجمة هذا المفهوم الخيالي إلى واقع عملي و تطبيق حقيقي حيث قام احد متخصصي علوم الحاسوب بهذه الخطوة ولكن في ذلك الوقت تمت إدانته بتهمة سوء استخدام الكمبيوتر.

وفي عام 1992 أثناء الحملة الانتخابية لبيل كلينتون الرئيس الأمريكي أعلن عن نيته من جعل طريق المعلومات حجر زاوية في البنية الأساسية القومية , يشابه ويوازي بأهميته نظام الطرق السريعة أو احد المرافق الأساسية العامة في الولايات المتحدة الأمريكية , فأتاح أمام الجسم الحكومي فرصا وأساليب عديدة للتغيير و التطوير. وأصدرت الإدارة الأمريكية في هذه السنة تقريرا بعنوان "نحو حكومة تعمل أكثر وتكلف اقل " , وكانت انطلاقتها الأولى عندما بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية

فلوريدا الأمريكية بتطبيقها على إدارتها ، وفي هذا الإطار قال الرئيس الأمريكي الأسبق بل كلنتون " ان تعامل كل أفراد الشعب الأمريكي مع الكمبيوتر بمثابة ضرورة قومية " (عبد الله , 2010). وفي عام 1998 تم اعتماد التوقيع الالكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية.

وفي عام 1999 أعلنت بريطانيا عن تطبيقها للحكومة الالكترونية وفي العام 2000 قدم وزير بالدولة لشؤون مجلس الوزراء في إنجلترا إطارا استراتيجيا و في بداية القرن الحادي والعشرين تم تطبيق الحكومة الالكترونية في البلدان العربية مثل مصر , السعودية , لبنان والأردن.

## 4.2.2 متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية :

### أولا - متطلبات إدارية و تنظيمية :

1. أن تكون عملية التحول نحو الحكومة الالكترونية موجهة غير عشوائية من خلال أن يشمل التطوير الإداري أجهزة الدولة بالتزامن مع الجهات الحكومية وعليه يجب وضع استراتيجيات وخطط تفيد بربط المؤسسات الحكومية ببعضها البعض من خلال هيكل إداري داخلي قادر على استيعاب الفكرة وقادر على التكامل فيما بينه ومن ثم فيما بين مؤسسة وأخرى بطريقة تكاملية متكافئة.
2. الإصلاح الإداري من خلال تطوير النظام الإداري و استحداث إدارات جديدة قادرة على مسايرة التطور التكنولوجي ووجود عنصر بشري إداري مؤهل من الكفاءات والمهارات المتخصصة. بالإضافة إلى الاهتمام بالتدريب الالكتروني للموظفين للقضاء على الجهل التكنولوجي والامية التقنية فهم اكبر معيق لعملية التحول وإعادة تأهيل الموظفين ليصبحوا قادرين على التعاطي مع التطور في المهام الإدارية والتعامل مع الأجهزة والبرامج المتطورة.

3. إعادة هيكلة المؤسسات الحكومية بما يتواءم مع متطلبات الثورة الرقمية للتهيئة و الاندماج في التطور والتقدم, من خلال تغيير الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي لتتحول إلى أساليب مميكنة تستخدم التقنيات الحديثة.

4. يجب أن تتواجد سياسية يتم بموجبها تحديد جميع الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية لنشرها مباشرة عبر الإنترنت، بمعنى كلما ظهرت وثيقة حكومية جديدة أو معلومات جديدة يجب وضعها مباشرة على الإنترنت، وفي هذا الإطار فإن أكبر مشكلة تواجهنا هي مشاكل التوثيق القائمة في الحياة الواقعية، إذ أنه لا يوجد نظام توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح بالوقت المطلوب، فإذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي فإنه من الخطورة الاتجاه لبناء الحكومة الإلكترونية قبل إنهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الإلكتروني.(عدوان,2007)

#### ثانيا - متطلبات قانونية:

1. تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني ويحفظ الحقوق في هذه المرحلة من التحول.  
2. وضع قواعد قانونية تحقق امن التعاملات الالكترونية وتحدد بوضوح الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في الجرائم الالكترونية بأنواعها.

3. ضبط الإطار القانوني تماشيا مع متطلبات المجتمع المعلوماتي والدعم والتأييد من الجهات العليا  
4. اعطاء صيغة قانونية للاعمال الالكترونية وتحديد النشاطات الايجابية والسلبية منها والعقوبات المفروضة عليها ,بالاضافة لتحديد الامن الوثائقي وتحديد متطلباته بما يحافظ على سرية العمل الإلكتروني وخصوصيته .(حسن,2012)



### ثالثا - متطلبات البنية التحتية :

1. توافر عتاد تكنولوجياي الكتروني من نظم بيانات و برمجيات لازمة من نظم تشغيل وتطبيقات بالاضافة لاكشاك الكترونية في الاماكن العامة يتحمل ضغط العمل والاستخدامات المتنوعة.
2. ربط المؤسسات الحكومية فيما بينها بشبكات تسهل تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية من حيث الاتصال والتواصل بين المؤسسات وجعل الجهات الحكومية كجسم واحد.
3. توافر المواد التقنية والبرمجية بالتزامن مع وجود المستخدم القادر على تفهم هذه المواد واستعمالها, فمن الصعب تقديم الخدمات عبر الانترنت في دولة يجهل مواطنوها استخدام الانترنت . ولا بد ان يكون هناك قدر من التوافق بين سياسات التخطيط السكاني والعمراني وتخطيط مشروعات التطوير الالكتروني للحكومة في المناطق المختلفة في الدولة الواحدة " (الصمادي , 2003) .  
وعليه يتطلب الامر النظر لتكنولوجيا المعلومات كسبب من اسباب التمدن واعطائها اهمية تضاهي الجوانب الاخرى التي تشغل حيز من السياسات والتخطيط.

### رابعا - متطلبات رأس المال الفكري والمادي :

1. رأس مال فكري يتمثل في أصحاب المعرفة والقيادات الرقمية لتحقيق الاهداف المرجوة.
2. تخصيص جزء من موازنة المؤسسات يختص بدعم التحول والتغير التقني والتكنولوجي وبناء بيئة رقمية خصبة في المؤسسات الحكومية. وبناء بنوك معلومات وبنية تحتية وإعادة تأهيل للإداريين.

### خامسا - متطلبات سياسية:

1. وجود استراتيجية وطنية واضحة وحكيمة في بناء الحكومة الالكترونية و وجود إدارة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الالكترونية عن طريق تقديم العون المادي و المعنوي المساعد على اجتياز العقبات.

2. تجنيد سياسي و إرادة سياسية تترجم النظريات للتحول الالكتروني إلى واقع تطبيقي ناجح وتأخذ بيدها من كونها مجرد فكرة أو شكل من أشكال مواكبة التطور بالعالم الخارجي لتصبح حقيقة ملموسة و تصبح احتياج حقيقي عملي ليس شكلي.

#### سادسا - متطلبات مجتمعية بشرية:

1. خلق بيئة اجتماعية مستوعبة لضرورة التحول وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في المؤسسات الحكومية.
2. نشر الثقافة التكنولوجية من خلال الاستعانة بوسائل الإعلام , دعم اللقاءات و الندوات والحصص التدريبية التي تستهدف المجتمع لنشر فوائد تطبيق الحكومة الالكترونية.
3. تكثيف الجهود لتحويل المجتمع لمجتمع معلوماتي من خلال إعادة هندسة السياسات والبيئة التشريعية لتكنولوجيا المعلومات , بصياغة سياسات واضحة تحقق تنمية معلوماتية.
4. إتاحة الفرصة أمام أفراد المجتمع للانصهار في مجتمع المعلومات , فتطبيق الحكومة الالكترونية بحاجة إلى إعادة تأهيل المجتمع وإعادة نسيج المجتمع الرقمي و المعلوماتي لخلق مجتمع يتقبل التحول بدون صعوبات.
5. وجود أرضية وبيئة ومناخ صالح لنمو مجتمع تكنولوجي, وعليه يجب تطوير آليات وأساليب التأهيل التي تتعلق بالتعليم وذلك لخلق جيل واعي ذو فكر يجاري التطورات ويتقبلها ويسعى للارتقاء لمستواها ومجاراتها.

#### سابعا : متطلبات الأمن المعلوماتي وسياسته.

- يجب أن يحكم امن المعلومات في الوزارات الفلسطينية سياسة مناسبة تلائم جميع درجات الموظفين ومهامهم المختلفة في دوائرهم وأقسامهم دون استثناء وهذا من مبدأ أن امن المعلومات

هو مسؤولية كل موظف في الوزارة وعليه يجب أن تقوم هذه السياسة بإتباع استراتيجية واضحة تعزز الوعي و الثقافة بما يخص الأمن الالكتروني لدى الموظفين كافة.

- زيادة الوعي بالمخاطر المحيطة بنظم وتطبيقات المعلومات من خلال إجراءات مناسبة تجرم المساس بسرية وخصوصية وتوافر البيانات والمعلومات لمستخدميها.
- تعزيز الثقة والأمن في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سوف يعزز إطار الطمأنينة الذي يشمل أمن المعلومات وأمن الشبكات وصون الخصوصية والسرية وحماية المواطن المستخدم مما يعتبر شرطاً مسبقاً لإنشاء مشروعات الحكومة الإلكترونية لتنمية مجتمع المعلومات (الهادي,2006).

## 5.2.2 آثار التحول نحو الحكومة الالكترونية :

ان مبدأ تطبيق الحكومة الالكترونية هو تحسين العلاقة بين الحكومة و المواطنين سواء كناخبين او اصحاب مصلحة هؤلاء الذين يستمد القطاع العام منهم الشرعية , او كانوا ايضا زبائن مستهلكون للخدمات العامة بالاضافة لتحسين خدمات الجمهور والاستماع الى المواطنين . (Al.Omari,2006) .

ومن هنا يمكن حصر الاثر الذي يتركه التطبيق من خلال الاتي:

### 1. مكافحة الفساد الإداري :

الناتج عن سوء استخدام المال العام والتوزيع الغير قانوني للموارد و استغلال المنصب والمركز بمخالفة التعليمات و خرق القوانين , فتمر العمليات بخطوات الكترونية لا تحكم بها الأهواء البشرية وتقل فرصة تدخل النفس البشرية والتحيز بتقديم الخدمات للقريب أو المعارف وضعف النفس البشرية فيما يتعلق بالرشوة , فهناك نظام المراجعة والتدقيق الآلي الذي بدوره يختزل الكثير من الوقت والجهد

ويوفر ضمانات أمان أكثر للمعلومات و البيانات من حيث عدم فقدانها أو تغييرها وتحريفها أثناء الحفظ والتخزين أو تناقلها بالاضافة الى توفير رقابة آلية أكثر دقة و حزم تعزز نظم متابعة سير العمل و أداء الموظفين وإلغاء المجاملات.

## 2. تلخيص الإجراءات الإدارية :

وهو الهدف الأساسي لفكرة الحكومة الالكترونية من خلال تسهيل سيرالإجراءات الرسمية في المؤسسات الحكومية فيتم اختصار للإجراءات داخل الجهات الحكومية وخارجها حيث تم اختزال نسبة كبيرة من الجهد والوقت وضغط العمل بين الموظفين فأصبح التواصل بينهم الكتروني دون الحاجة لانتقال الموظف او صاحب المعاملة من قسم لآخر.

كما ان الأرشفة والتخزين والحفظ و التدوين أصبحت الكترونية سهل الوصول إليها واسترجاعها مقارنة بالسابق حيث كان التكسد الورقي يأخذ الكثير من الوقت بالبحث و الاسترجاع, وأصبح المواطن يصل لمركز الخدمة المراد الحصول عليها وهو قد أنجز جزءا كبيرا منها من حيث الحصول على طلب ما وتعبئته وجمع المعلومات بخصوص ما يلزم من أوراق لازمة وغيرها , فأصبح الحصول على هذه الأمور متاح للجميع بأي وقت وأي زمان دون التقيد بمواعيد دوام أو الحاجة للوقوف بطوابير.

كما أصبح بالمقدور التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية مما يقلل من الوقت التي تأخذه المعاملة في الانتقال من مكان إلى آخر فيخفف ويقلل من الإجراءات , والارتقاء بمستوى الأداء و زيادة دقة البيانات.فخصائص الحكومة الالكترونية تقرض عملية إصلاح إداري من خلال استدراك الجهات الحكومية للمستجدات والتطورات ومن ثم تحسين الخدمات بشكل مناسب ولائق يناسب التطورات في المجال التكنولوجي المعلوماتي مما يسهل الحصول والوصول للخدمات الحكومية العامة

و اختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل عن طريق الإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها.

### 3. دعم النمو الاقتصادي:

ترشيد الإنفاق الحكومي و تخفيف الهدر في أجهزة الحكومة لأدنى حد ممكن من خلال ترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء مما يوفر عنصر المال والوقت والموارد المستنزفة من أوراق وأماكن تخزين لمستندات كان يخصص لها غرف ورفوف تشغل حيز فتحوّلت تلك المساحات لسعة تخزين الكترونية. مما ساعد في تخفيف المخازن المتكدسة بالوثائق والمستندات والأوراق تقليل الاعتماد على العمل الورقي , حيث يقاس مدى تقدم المؤسسة بقلّة معاملاتها الورقية وتعاطيها ورقيا سواء كان بالأرشفة أو بالمراسلة و غيرها الكثير وفي النهاية ساهم ذلك في تقليل عدد الموظفين ومن ثم اختصار الكثير من العبء المادي .وفتحت الافاق امام التجارة الالكترونية مما ادى الى ولادة افكار و مسارات جديدة في مجال الاستثمارات .

### 4. تحسين أداء المنظمات الحكومية :

وذلك من خلال تقديم خدمات حكومية الكترونية ذات طابع دولي عالمي تتوافق مع التقدم الساري في المحيط ويتحقق هذا من خلال تطبيق مبدأ حكومة بلا أوراق فتغيب المستندات الورقية وحكومة بدون طابور.

الأمر الذي يكسر النفور من المراكز الحكومية بسبب ضياع الوقت وبذل جهد كبير لتحصيل خدمة ما وحكومة بلا تنظيمات جامدة ففي ظل الحكومة الالكترونية هناك حرية اكبر بالوصول للمعاملات والحصول على المعلومات بعيدا عن حاجز الزمان والمكان فتنقل المعلومات والبيانات إلكترونياً

وبنفس الوقت من دائرة حكومية لأخرى دون الاضطرار إلى مراسلة وانتظار الرد عليها الذي قد يحتاج لأيام أو اضطرار المواطن للانتقال بين الدوائر لإتمام معاملته و تحصيل غرضه فيزيد من توفر المعلومات ويزيد من سهولة الوصول إليها بلا أي عائق.

وبعيدا عن كون متلقي الخدمة والخدمة نفسها رهن الموظف ووضعه ونفسيته فتزول المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو غير معتدل المزاج, و الاستخدام الأمثل للموارد البشرية في الجهات الحكومية والارتقاء بهم ورفع أداء وكفاءة العاملين وتطويرهم , وكل هذا يصب في كسب رضا المواطن و هو من أسمى ما تسعى له الجهات الحكومية.

وإعادة هيكلة المؤسسات العامة بما يتواءم مع متطلبات الثورة الرقمية للتهيئة للاندماج في الاقتصاد العالمي, وتغيير الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي لتتحول إلى أساليب مميكنة تستخدم التقنيات الحديثة. رفع درجة الأداء بأجهزة الدولة, تحول البلد إلى بلد متفاعل, القضاء على البيروقراطية والفساد, الشفافية ولأحد من الوساطة وتجاوز القوانين, تخفيف الأعباء الإدارية و سهولة القياس ومراقبة الأداء الحكومي و تقديم موضع واحد للمعلومات الحكومية. بالإضافة الى " الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة وتجنب العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية وتقنية الاتصالات والسرعة والتنافس فى تقديم الخدمات والسلع، وبالتالي تحقيق الكفاية والنوعية والكمية الملائمة"(د.الزوين, أنقماري , 2013) .

##### 5. تحقيق مبدأ الشفافية والوضوح :

يتحقق هذين المبدأين من خلال زيادة فرص المواطنين في الوصول للمعلومات و الحصول على الاستفسارات و الاحتكاك أكثر بمركز ومصدر المعاملات و ملئ الاستثمارات والنماذج التي تساعد

على البدء بالخطوات الأولى من إجراءات أي معاملة, مختصرا بذلك المواطن الكثير من الجهد والعناء متحاشيا بذلك العوائق والحدود المكانية و الزمانية.

و بالإضافة لسهولة الوصول لها فهناك سهولة الحصول عليها عن طريق أمر طباعتها من أي مكان وفي أي وقت , بالإضافة إلى رجال الأعمال والمهتمين الذين بات يمكنهم التوصل لمعلومات وإحصائيات رسمية حكومية وكذلك ميزانية الصرف التي تقرها الدولة منشورة مسبقا على المواقع الالكترونية الرسمية للجهات الهدف.

فقد كانت بالسابق هذه الامور حكرا على الجهات الحكومية ولكنها الآن منشورة للعلن وتتضمن أيضا ما تقوم به الحكومات من أنشطة وبرامج وما تتخذه من قرارات مما يعطي الجهة الوضوح والشفافية, التخفيف من العمليات المشبوهة أو غير الشرعية من خلال ما يتيح تطبيق الحكومة الالكترونية من انفتاح على الجمهور مما يعني علانية تداول المعلومات عبر مختلف وسائل الاتصال وتوفيرها للجميع بدون استثناء.

توفير وإتاحة كافة اللوائح والقوانين الحكومية للمواطنين للتعرف عليها ومعرفتها في المواقع الالكترونية حيث تصبح الحكومات صفحة مفتوحة للمواطن.عدم الكشف عن هوية المتعاملين في بعض الخدمات مثل الانتخابات الالكترونية وعمليات التصويت أو مثلا تقديم النقد والشكاوي والاقتراحات الالكترونية.

## 6. الارتقاء بالموارد البشري في البلاد:

توجه دول العالم نحو الإدارة الرقمية في مؤسساتها الحكومية ووزاراتها مما يتطلب اللحاق بالركب وتوظيف التكنولوجيا واستخدامها استخداما امثل وخصوصا وهي معيار أساسي تقاس به درجة تقدم الأمم. وتحقيق هذا المعيار يتطلب شريحة من الناس على وعي و ثقافة عالية في مجال التطور

التكنولوجي و ثقة بمبدأ الحكومة الالكترونية وما يرافقها من مفاهيم مثل التجارة الالكترونية والدفع الالكتروني و غيرها. فالارتقاء بثقافة المواطنين المعلوماتية والالكترونية ورفع كفاءة أداء الموظف الحكومي ومسايرة التقدم والاندماج به يتم من خلال تعزيز كوادر الوزارات بالمتخصصين في حقول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و تدريب العاملين بالوزارات ومحو الأمية الالكترونية والاهتمام بأمن المعلومات.

#### 7. نقل الخدمات الحكومية من البيروقراطية إلى الالكتروقراطية :

تقديم الخدمة الالكترونية على الخط المباشر و التقليل من التعقيدات الإدارية, الاستغلال الأمثل للموارد الحكومية المحدودة, مواكبة عصر المعلوماتية وتقنية الاتصالات, السرعة والتنافس في تقديم الخدمات.

التخلص من الروتين والبيروقراطية و مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية, إمكانية إشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات من خلال الحوار المباشر, كسر الحواجز الجغرافية والحواجز الزمانية فلا مركزية مكانية تلزم المواطن بالمبنى الحكومي للحصول على أدنى خدمة كاستفسار أو معاملة ما أو تعبئة طلب معين ولا مركزية زمانية تلزم المواطن بمواعيد الدوام.

#### 6.2.2 الحوكمة في الحكومة الالكترونية:

##### مقدمة:

تعتبر الحكومة الالكترونية النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية مقرها على الشبكة العالمية للإنترنت تمارس مهامها بسيرفرات (خوادم) خاصة بوجود تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الشبكة العنكبوتية العالمية لربط المؤسسات ببعضها البعض و التواصل مع الجمهور لوضع الخدمة



بين أيديهم الكترونيا, وعليه رغم اختلاف النسختين من الحكومة الالكترونية والتقليدية في الآلية والكيفية إلا أنهما تتفقان بالهدف والغاية, وهذا يوصلنا بأن عنصر الشفافية والوضوح حجر الأساس للنجاح وتحقيق الغاية المرجوة وهما من مبادئ وعناصر الحوكمة هذا المصطلح الشائع لدى الكثير من الإدارات والجهات المسؤولة عن التخطيط والتطوير. وقد شمل تأثير تكنولوجيا المعلومات اضافة الحداثة والتقنية لكثير من المصطلحات فاصبح هناك الادارة الالكترونية وظهر مصطلح المواطن الالكترونية تلك التي تعنى بتوجيه العلاقة وتحديدها بين المواطن والحوكمة وتمكين المواطن من المشاركة الفعلية بصنع القرار والتعايش في العالم المعلوماتي والتقني.

وقد استُحدثَ ايضا مصطلح الديمقراطية الالكترونية تلك التي تنادي باشتراك المواطن من خلال عملية تفاعلية من خلال التواصل الغير محكوم بقيود مع الحكومات من خلال مواقعها الالكترونية والامر ذاته مع القطاع الخاص , مما توجب ظهور مصطلح الحوكمة الالكترونية التي بدورها قامت باستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة ووظفتها لتفعيل الدور الرقابي في المؤسسات وتحسين ادائها والارتقاء بها والمساهمة في بناء الشفافية بينها وبين العملاء وتعتبر الحوكمة الإلكترونية نسخة الكترونية من مصطلح حوكمة المؤسسات.

**وعليه فان تعريف الحوكمة الالكترونية هو :**

"هي سلسلة العمليات والإجراءات المحاطة بإطار قانوني و التي تهدف إلى تنظيم المعاملات والمعلومات والمخاطبات و المستندات الرسمية وغير الرسمية بين الحكومة والمواطن وتأمين سبل حفظها وأرشفتها ورقمنتها وتوفير آلية لاسترجاعها بالاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات".(الزهيري, 2016).

## معايير ومبادئ الحوكمة -الالكترونية- في الحكومة الالكترونية :

المقصود بمبادئ حوكمة المؤسسات القواعد والنظم والإجراءات التي تحقق أفضل حماية وتوازن بين مصالح مديري المؤسسة والمساهمين فيها وأصحاب المصالح الأخرى المرتبطة بها.

• **مبدأ الإفصاح و الشفافية:** يصب في تحقيق الإفصاح الدقيق بشأن كافة المسائل المتصلة بالمؤسسة الحكومية من حيث وضعها المالي و أداءها و ممارساتها وسلطتها وصلاحياتها. وكل هذا يجب أن يصل له المواطن بسهولة عن طريق الموقع الالكتروني الرسمي للحكومة الالكترونية فيجد ضالته من بيانات ومعلومات واستفسارات مما يكسب المؤسسة من الوضوح الكثير ويجعلها صفحة مفتوحة غير غامضة أمام المواطن والمؤسسات الأخرى.

• **مبدأ المساءلة :** عانت العديد من تجارب الحكومات الالكترونية من التجارب الفاشلة والتي كانت في معظم الأحيان باهظة الكلفة ولم يكن هناك من يحاسب لأنه بالأساس لم توجد أية مقاييس لقياس النجاح والفشل وحتى إن وجدت فقد غاب عن معظم تلك الحكومات أهمية وجود رؤية واحدة متكاملة للجسم الالكتروني الحكومي بحيث تلتزم بمعاييره كافة الوزارات والإدارات العامة أضف إلى ذلك أن النقلة إلى الحكومة الالكترونية على المستوى التقني لم يوازها نقلة متناسبة على المستوى الإداري والتنظيمي من هنا يبرز مبدأ مهم وهو المساءلة أضافته الحوكمة لفرض وجود إطار وقوانين تحكم تصميم وإطلاق الخدمات الالكترونية.(العقابي , 2015)

فيفرض تطبيق الحكومة الالكترونية نظام مراقبة فعال حيث أن المعاملات محوسبة أي أنها موجهة ضمن برامج مبرمجة تعي ما تفعل و تنفذ أوامر مسبقة صممت لأجلها وعليه أي خطأ غير الأخطاء المعروفة من فيروسات أو عدم توافق أنظمة وأي من الأخطاء الالكترونية المحدودة فان الخطأ قد يكون متعمد و يجب أن يتخذ موقف صارم اتجاه ذلك. كما أن الحكومة الالكترونية تجعل من

الحكومات كتاب مفتوح أمام العامة لا شيء يتم إخفاؤه ابتداء من الأشخاص مروراً بسير العمل والإجراءات والقوانين وانتهاءً بنتائج ومخرجات هذه الجهة الحكومية ومن ثم هناك مساحة واسعة تتيح للمستفيد تقديم النقد وإبداء الاستياء والاعتراض فمن أهم مبادئ الحكومة الالكترونية نقطة الشكاوي الالكترونية. كما أنها كحكومة الكترونية قد أسقطت النظام البيروقراطي القديم الذي كان يمتاز بالمركزية فقد أصبحت الأمور أكثر شفافية ومن ثم أصبحت أكثر صرامة ومساءلة وكذلك تمسك بتنفيذ وتطبيق القوانين والتشريعات التي تم سنها التي تضمن الأمان في عالم افتراضي الوجود واقعي التأثير , كأمان المعلومات والحفاظ على البيانات الشخصية وصدق المحتوى وغيرها الكثير.

● **مبدأ النزاهة:** في عهد الحكومة الالكترونية تضيع المحسوبية التي كانت تحد النزاهة في زمن الحكومة التقليدية فتتبع الأهواء والواسطة و ذلك طبيعي ووارد فالنفس البشرية تضعف وخاصة عند وجود خلل في نظام الرقابة و المتابعة في المؤسسات.

فالحكومة الالكترونية ترفع المعاملات لأنظمة تحكمها أنظمة أعدت لتشكيل مراحل إجراء المعاملات وفق معادلات و برمجيات الكترونية تنفذ ما صممت من اجله دون أن تحكمها المعرفة الشخصية أو تضعف مقابل الرشوة أو الواسطة , وعليه فان معدل الرشوى و الاختراقات التي تختص بهذا المجال في المؤسسات الحكومية قد شهدت انخفاض ملحوظ وارتفعت بالمقابل ارتفعت معدلات النزاهة والشفافية , ولعل ما ساهم أيضا في ذلك هو أنظمة الرقابة والمتابعة الالكترونية التي تتعامل مع الأخطاء بحزم فلا تقبل معاملة مغايرة عما هو مطلوب أو بيانات مغايرة لما هو مسموح.

وفي مجتمع تحكمه العلاقات الاجتماعية فان التقديم لطلب ما أو الحصول على معاملة ما بشكل الكتروني تحفظ للمواطن معلوماته وبياناته فلا يوجد طرف آخر يشاركه إياها أو يطلع عليها. وهناك بند الشكاوي الالكترونية التي اختصرت الكثير من الإحراج سواء أكان المشتكي موظف إداري له نقد

في مجال معين أو شكوى محددة أو كان مواطن يريد طرح وجهة نظر ما أو تقديم طعن في أمر معين فتقديم الشكوى الكترونيا يوفر الإحراج و التشاحن ويشعر الطرف المشتكي بأمان أكثر وثقة أكثر وكل هذا وذلك بالنهاية يؤول لنمو مبدأ النزاهة في مؤسساتنا الحكومية في الجوانب التي ذكرت وكذلك في جوانب أكثر واعم من ذلك.

• **الحقوق والمعاملة المتكافئة والعدالة:** حيث يجب أن لا تكون البيانات المعروضة حكرا على جهة دون أخرى فيجب أن يكون هناك توزيع عادل متساوي بين الجميع.

فالحكومة الالكترونية تسمح بدق بابها بأي وقت وأي زمان دون الالتزام بأوقات الدوام الرسمية و يشمل هذا تقديم النقد والشكاوي و التوصل للكثير من المعاملات والطلبات التي تحتاج تعبئتها في العهد القديم إلى عبء بالوقت والتنقل للوصول للغاية كما ان العملية الالكترونية بالوصول لا تحتاج لعنصر بشري يحكمه العواطف والانحياز اللذان كانا يحولان دون تحقيق العدل الكامل فهي عملية الكترونية بحتة بخطوات مدروسة متاحة للجميع ولكافة الشرائح والطبقات سواء من شركات كبيرة أو مؤسسات معينة و حتى مواطنين عامة.

• **تفعيل دور ومسؤوليات الإدارة العليا:** توفير الدعم لفكرة الحكومة الالكترونية و توفير خطوط إرشادية استراتيجية لتوجيه الجميع باتجاه التعامل معها والمتابعة الفعالة كله يصب في توفير دعم كبير و تشجيع للعامة لتقبل التحول و الاتجاه نحو الحكومة الالكترونية بإكسابهم الثقة و إشعارهم بالأمان وكل هذا يساعد في إنجاح عمل الفكرة.

## فوائد الحوكمة الالكترونية :

- زيادة الشفافية والفعالية في ادارة الدولة من خلال الخدمات الالية و التعاملات الالكترونية المتكاملة التي توفر الوقت و الجهد وتضمن حسن سير العمل, زيادة التواصل وتقريب المسافات بين الحكومات و المواطنين.
- التحول من حكومة أو مؤسسة مغلقة الى مؤسسة منفتحة ذات أداء عالي ,زيادة التواصل بين المجتمع والمؤسسة , اشتراك المواطن أو العميل في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة (احمية (2014).
- اللقاءات من خلال شبكة الانترنت كانت حل لكثير من الحواجز و المعوقات السياسية حيث تغلبت على ظروف الزمان والمكان وغيرها وكانت حل سياسي تقني ناجح كسر الحصار وجميع الموانع.
- الارتقاء بالمواطن من كونه مهمشا الى مشاركا في الاداء الحكومي وخدماته من خلال امكانية تقييمه للحكومة الالكترونية على الانترنت بالإضافة لقدرته على ابداء الاقتراحات والتعبير والرفض والقبول وكل هذا يؤدي الى تحجيم الفساد ال اداري في الحكومات كون المواطن قادر على المساءلة والمحاسبة و الاستنكار.
- ترشيد الانفاق وتعزيز مشاركة المجتمع المدني وتعزيز الاندماج المجتمعي وتعزيز تكافؤ الفرص , وتعزيز الحكم الرشيد.
- توحيد الجهود بدلاً من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الاجراءات في الحكومة التقليدية يتم جمع الجهود وتوحيدها بوابة الكترونية واحدة. بالإضافة لفتح قنوات استثمارية جديدة من خلال

التكامل بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية وذلك عن طريق استخدام التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات نفسها. (عبدالله , 2015)

### مؤشر قياس الحوكمة الالكترونية :

تقاس الحوكمة الالكترونية في الحكومة الالكترونية عن طريق اسقاط القياس على المواقع الالكترونية, أي تقييم المواقع الحكومية الالكترونية وقياس مستواها على الانترنت.

وهذه القياسات ليست بالأمر الجديد فمنذ 2003 قامت الامم المتحدة بدعم فريق عمل مخصص يعمل على قياس مستوى الحوكمة الالكترونية لدى المواقع الالكترونية لبلديات اكثر من مئة مدينة , وتم تطبيق هذه المؤشرات على المواقع الالكترونية للمؤسسات في دولة الكويت.

وعليه هناك خمس بنود رئيسية من خلالها يتم تقييم مستوى حوكمة الموقع الالكتروني كالتالي :

(لواطي, 2015)

- **الخصوصية والامان** : يفحص هذا البند مدى خصوصية وامان الموقع من خلال اسئلة عن اهم العناصر الاساسية في موضوع سياسات الخصوصية و الامان.
- **قابلية الاستخدام** : يتمحور هذا البند حول الوظائف الاساسية العامة للمواقع مثل سهولة التنقل بين الصفحات وسهولة الاستخدام ايضا يتطرق هذا البند لشكل الموقع من حيث التجانس والوضوح.
- **المحتوى** : يهتم هذا البند بمضمون الموقع من المعلومات ومدى انتسابها للمؤسسة , ايضا يهتم بطرق عرض المعلومات وكيفية الوصول اليها.

• **الخدمات :** يدور هذا البند حول صنفين من الخدمات, خدمات للمواطنين وخدمات للموظفين وقطاع الشركات. ويركز البند على وجود خدمات ومستوى الخدمات مثل خدمات التسجيل والدفع الإلكتروني وغيرها.

• **المشاركة الشعبية :** يقيس هذا البند مدى استطاعة الشعب (المواطن , العميل , المستفيد من الموقع ) بالتفاعل معه من خلال التواصل مع المؤسسة وبأداء الرأي في الامور المتعلقة بالمؤسسة وايضا يتحقق من امكانية وجود استبيانات واسئلة استطلاع مقدمة على الموقع ونتائج تصويت الزائرين للموقع.

## 3.2 المبحث الثاني : واقع تكنولوجيا المعلومات في فلسطين.

### 1.3.2 مقدمة :

للتعرف على الحكومة الالكترونية في فلسطين يجب التطرق لواقع تكنولوجيا المعلومات والتعرف عليه و النظر الى ملامح الحياة الرقمية في فلسطين وتحليل مجتمع المعلومات الفلسطيني ليشكل كل ما ذكر صورة عن الاساس الذي قامت عليه الحكومة الالكترونية ومن ثم قراءة لمؤشر تكنولوجيا المعلومات في فلسطين ,وكل هذا يعطي تدرج معرفي للوصول لخلفية واضحة عند تفسير المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية ودراسة متطلبات التطبيق الموجودة في المؤسسات الحكومية عامة والوزارات خاصة وذلك للوصول لواقع الحال في فلسطين.

### 2.3.2 ملامح الحياة الرقمية في فلسطين :

تشير بالعموم الحياة الرقمية الى العالم الافتراضي الذي احدثته الثورة الهائلة في عصرنا الحاضر من وسائل اتصال وتقنيات ومعلومات مما صنع تغيرا في اليات التواصل و الاتصال .

تختصر الدراسة مراحل المجتمع الرقمي في فلسطين بثلاث اولها مرحلة ما قبل السلطة الوطنية الفلسطينية وهي مرحلة عانت تدهورا كبيرا بسبب حرص الاحتلال على إبقاء المجتمع الفلسطيني بعيدا كل البعد عن التطور والتقدم والتغير فكان يبقيه محاصرا داخل قبو لا يدخله نور الحداثة والتقانة والتطور, و ثانيا مرحلة ما بعد قدوم السلطة حيث حاولت السلطة جاهدة على بناء البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في فلسطين و ترميم قطاع الاتصالات و خلق حياة رقمية والنهوض بالمجتمع معلوماتياً, و ثالثا هذه السنوات الأخيرة حتى وقتنا الحالي تلك التي تشهد إقبالا شديدا وملحوظا على أنظمة المعلومات والاتصالات وتحول وتغير كبير في اتجاه التقنيات والبرمجيات في المجتمع وشمل هذا التغيير المجتمع بمؤسساته وافراده.

### المرحلة الأولى: الحياة الرقمية في فلسطين قبل قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية.

الفترة التي سبقت قدوم السلطة عانت فلسطين قيود كبيرة حيث كان قطاع تكنولوجيا المعلومات تحديا يشكل هاجسا امنيا فعمد الاحتلال إلى عدم تطوير هذا القطاع وعمل على ركوده وجعله بدائيا قدر الإمكان فلم يكن يسمح بحرية امتلاك هاتف أو فاكس إلا قليلا من الأشخاص أو عدد محدود من المكاتب و الجهات.

كما أن الاحتلال كان يفرض قيوده التي تحجم الحياة الرقمية وتجعل منها بدائية للغاية فسيطر الاحتلال على استيراد معدات الحاسوب فقد كان الاحتلال لا يمنح تراخيص لعملية الاستيراد و ذلك لدفع الجهات المعنية إلى الشراء من خلال الشركات الإسرائيلية.

وعليه قد عانت الحياة الرقمية في فلسطين من التخلف والرجعية وذلك لما عمد الاحتلال لصنعه من تدني وضعف بنية تكنولوجيا المعلومات بالعموم ولم يكن هذا فقط فقد تعددت أشكال وطرق محاربة الاحتلال للتطور والتقدم التكنولوجي في فلسطين وذلك حرصا منه على تأخر البلاد تكنولوجيا ,



فحرص على محاربة توجه التعليم الفلسطيني نحو التقانة والمعلوماتية حيث منع الاحتلال تراخيص لفتح كليات تختص بالتكنولوجيا والاتصالات , إلا في حال امتثالها لشروطها المفروضة التي تتحكم بالمنهج المستخدم و الأدوات المستخدمة كالأجهزة والمعدات التعليمية و إلى رغم هذا و ذاك كان للمجتمع الذي يميزه الإصرار , إقبال شديد وملحوظ على دخول عالم الحوسبة فكان هناك إقبال على دراسة تخصصات تكنولوجيا المعلومات مما ساهم في التصدي لمحاولة الاحتلال تعطيل أي فرصة تساعد في خلق مورد بشري قادر على التعاطي والتعامل مع تكنولوجيا المعلومات.

كانت ثقافة الحاسوب رغم الصعوبات تحاول بكل الجهود أن تشق طريقها في المجتمع الفلسطيني فكان " لتخريج الفوج الأول من طلبة كلية العلوم في جامعة القدس أبو ديس قسم برمجة الحاسوب عام 1986 الأثر الأكبر في نشر ثقافة الحاسوب و توليد العديد من الشركات الصغيرة العاملة في مجال بيع مستلزمات الحاسوب " , كما كان هناك ولادة لعدة شركات كانت السبابة في اعتناق منهجية الحوسبة والبرمجيات في البلديات والشركات المحلية كشركة جدعون في رام الله , شركة بيسان , وشركة دار الكمبيوتر التي اعتمدت بيع الحاسوب الشخصي ومرفقاته والتي انفصلت للوطنية في رام الله وشركة الناشر في بيت لحم , وهما صاحبتا برنامج الكاتب السحري / الناشر وهو الأول من نوعه في العالم العربي.(قبح,2006)

### **المرحلة الثانية: الحياة الرقمية في فلسطين بعد قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية.**

عند قدوم السلطة الفلسطينية قامت برسم طريق البناء التقني من خلال جهود عدة ومكثفة وكان هناك تطور ملحوظ في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وخصوصا أنها استلمته من الجانب الإسرائيلي بحال متدهور وليست بالمستوى المطلوب فقد أولت السلطة وبشده هذا القطاع أهمية كبرى لأنه كان جسر الوصل الوحيد بين فلسطين و العالم الخارجي في واقع يخنفه الاحتلال. وخصوصا بعد

اتفاقية أوسلو من مناطق متقطعة منحت للسلطة وكانت تحت سيطرتها مما سبب قطع التواصل بين المناطق وخصوصا التواصل التجاري لذا كان إبراز جانب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في غاية الأهمية حيث انه كان منفذ الضوء في نفق الحصار الإسرائيلي والعقبات التي يضعها فأصبحت وسيلة أكثر كفاءة للتواصل مع الداخل والخارج كذلك للتبادل التجاري و الاقتصادي والمعلوماتي وغيرها.

ولان السلطة تحكم فقط اجزاء مقطعة و محدودة من ارض فلسطين . ما ادى الى تحديد النشاط التجاري الداخلي والخارجي وعملية الوصول الى الخدمات والقدرة على التطوير الشامل للبنية التحتية . وفي هذه البيئة الصعبة اصبحت تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات هي وسيلة وصل المناطق الفلسطينية بعضها ببعض معا ومع العالم كونها وسيلة النقل الاسرع والاكثر كفاءة , وربما الوحيدة في بعض الاحيان لتبادل المعلومات والمنتجات بين المنتجين مع بعضهم بعضا وبين المنتجين والمستهلكين .(د.سرتاوي ,2010)

وشهدت هذه الفترة ولادة شركة الاتصالات الفلسطينية PALTEL وغطت خدمات ما نسبته 90% من الأراضي الفلسطينية وتم إطلاق أول شركة اتصالات خلوية فلسطينية (JAWWAL) والتي شهدت إقبال كبير يتزايد سنويا بطريقة ملحوظة وان دل هذا فهو يدل على التوجه المجتمعي نحو التقدم و التطور التكنولوجي ومواكبته والتماشي قدر الإمكان ولو بدرجات متباينة التقدم , واستلمت السلطة خدمات البريد وخدمات الاتصالات وقامت وفق استراتيجية صارمة على النهوض بالمجالين.

دخلت فلسطين عالم الانترنت عام 1993 ورغم أن خدمة الانترنت في ذلك الوقت كانت حكرًا على جهات معينة كالجَامعات الرئيسية و قليل من الجهات إلا أنها كانت فاتحة للتواصل مع العالم في ظل الحصار المفروض , وكون الاحتلال الإسرائيلي كان يحارب أي شكل من أشكال التطور و النمو الاقتصادي , قام يفرض معيقات لشراء واقتناء أجهزة الحاسوب من خلال تحكمه بالسعر وهامش الربح

ورغم هذا كان هناك إقبال كبير رغم التكاليف العالية وهذا يدل على رغبة المجتمع الفلسطيني بالتوجه نحو المعرفة الالكترونية فكانت الجهات الخاصة والشركات والمكاتب تصر على اقتناء مؤسساتها أجهزة حاسوب.

### المرحلة الثالثة: الحياة الرقمية للمجتمع الفلسطيني في السنوات الاخيرة من (2000-2016):

الحصار الكمي والنوعي الشديد المفروض على المجتمع الفلسطيني ولد ضغطا كبيرا دفعه إلى التوجه لشبكات الانترنت ليكون بذلك العالم الافتراضي ملاذاً آمناً يبحث من خلاله الكثير على حرية تعبيرهم ونشر آرائهم وأفكارهم وكذلك وسيلة للسفر والتواصل مع العالم الخارجي و التعرف عليه.

لم تكن الأفكار والآراء وحدها من وجدت في الانترنت ملاذاً آمناً لها بل و كان لأسلوب الحياة من حيث التعليم التجارة و الاقتصاد نصيب كبير من ذلك ففي الوقت الذي يفرض على كل صاحب فكرة ويرغب بتحويلها لمشروع بان يدفع الكثير من المستلزمات المالية كإيجار أو ضريبة وغيرها من توابع كان للتجارة الالكترونية والبيع والشراء الالكتروني نصيب كبير في هذه السنوات وخصوصا من السيدات الفلسطينيات حيث وجدن بالتجارة الالكترونية درب سهل بعيداً عن المتاجر وما تحتاجه من إجراءات صعبة وطويلة سواء اكانت مادية او مجتمعية لدخول عالم التجارة و تملك مشاريع خاصة وهناك قصص كثيرة نجحت وشقت طريقها ولاقت إقبال شديد ليس فقط على المستوى الداخلي بل والخارجي أيضا , أي أنها انتقلت بنجاحها من المحيط المحلي لأوسع من ذلك ونجحت على المحيط العالمي , حيث تحررت مشاريعهم من معاناة الواقع واحباطاته تلك التي يخلقها الاحتلال حيث تعاني فلسطين من التوزيع الجغرافي الظالم بين مناطقها من حيث المعابر و غيرها وكان للتعليم عن طريق الانترنت نصيب كبير فهناك الكثير من الشباب منعتهم الظروف السياسية والأمنية من الخروج من

البلاد و أتموا تعليمهم على أكمل وجه عن طريق الانترنت , فكان للتعلم عن بعد دافع لهم ليحققوا حلمهم بنيل شهادات من جامعات خارجية والالتحاق بها والتخرج منها.

### 3.3.2 المجتمع المعلوماتي في فلسطين و ملامحه

#### تعريف مجتمع المعلومات:

ورد تعريف مجتمع المعلومات في الموسوعة العربية للمجتمع المعلوماتي على انه : هو مجتمع تتاح فيه الاتصالات العالمية , وتنتج فيه المعلومات بكميات ضخمة , كما توزع توزيعا واسعا , والتي تصبح فيه المعلومات لها تأثير على الاقتصاد (بزواوية , 2015).

#### خصائص مجتمع المعلومات وابعاده :

للتعرف على ملامح مجتمع المعلومات في فلسطين يجب استشفاف هذه الملامح من خلال إسقاط معايير مارتن (Martin) التي تحدد خصائص مجتمع المعلومات بخمس كيانات وهي كالتالي المعيار ( التكنولوجي , الاجتماعي , الاقتصادي , السياسي , الثقافي ) (الغريفي, 2008) . وكل معيار يعكس خاصية من خصائص المجتمع المعلوماتي في بلد ما وهو ما أكده ويبستر (Webster).

فمن خلال هذه المعايير يمكن تحديد وإبراز ملامح مجتمع المعلومات خصوصا في مجتمع مستهلك للتكنولوجيا وغير مصنع لها.

أولا : المعيار التقني, التكنولوجي / ويمثل الاعتماد المتزايد على تكنولوجيا المعلومات كمصدر للعمل والثروة والبنية التحتية.

**ثانيا : المعيار الاجتماعي /** حيث تبرز أهمية المعلومات في تحسين شروط الحياة، وينتشر استخدام الحاسوب والاستفادة من المعلومات وتوظيفها في شتى النشاطات الإنسانية وأهمها إمكانية توحيد المكان وذوبان الفوارق الاجتماعية والجغرافية المكانية.

**ثالثا: المعيار الاقتصادي /** ظهر مفهوم اقتصاد المعرفة الذي اختص بتوضيح دمج المعلوماتية في العالم الاقتصادي وكان لظهور التجارة الالكترونية مؤشر على هذا الدمج فاصبحت المعلومات مصدر ثروة وسلعة ومصدر اقتصاد مهم وساهمت في ظهور فرص عمل جديدة ومستحدثة .

**رابعا : المعيار السياسي /** ويركز على زيادة وعي الناس بأهمية المعلومات في اتخاذ القرارات ومشاركتهم في صنع القرار السياسي. فيحتاج هذا المجال عدة مبادرات حكومية لتوفير وتطوير خدمات جديدة وكان هذا داعم وإحدى حجارة الأساس في البنية التحتية فيما يخص تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

**خامسا: المعيار الثقافي /** حيث تحكم المعلومة قيم ثقافية لا بد من الالتزام بها على سبيل المثال الملكية الفكرية وتقديرها واحترامها , حرمة البيانات الشخصية جميعها قيم تحكم مجتمع المعلومات وتعود ايجابيا على الصالح القومي للمجتمع.

**- ملامح مجتمع المعلومات الفلسطيني :**

“ تلعب المعلوماتية في فلسطين دورا مميزا وفريداً من نوعه نظرا لاستمرار الاحتلال الإسرائيلي و تحويله المناطق الفلسطينية إلى جزر وكانتونات معزولة بإقامته للحواجز العسكرية و فرضه لحصار و إغلاقات مستمرة و بنائه لما يسمى بجدار العزل العنصري حول التجمعات السكانية مما حال دون تنقل الناس والبضائع بحرية. ولذلك فان استخدام وسائل الاتصال وخدمات المعلوماتية أصبحت

عصب فلسطين ووسيلة أساسية من وسائل الاتصال والتعامل بين الشعب الفلسطيني عامة. ورغم اعتبار إسرائيل دولة من الدول المتطورة في مجال الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات فإن استفادة فلسطين العلمية و العملية من هذا التطور تعد ضئيلة ومحدودة بينما تستفيد الشركات الإسرائيلية تجاريا و اقتصاديا من السوق الفلسطيني المحاصر بصورة كبيرة". ( word summit on the on the ) (2003,information society)

بعد الحديث عن المعايير بالعموم وعند إسقاطها على مجتمعنا الفلسطيني نجد أنفسنا أمام عدة وقائع تبين لنا التوجه الفعلي الشديد في السنوات الأخيرة نحو تحول المجتمع الفلسطيني لمجتمع معرفة. فالمجتمع المعلوماتي مواده الخام الأساسية هي المعلومة , وهي موجودة دائما وعليه كما وضع ستونر (stoner) فان المجتمع المعلوماتي يركز على الكيفية و العملية التي تعالج فيها المعلومة.

رغم جميع المعوقات التي تحكم المجتمع الفلسطيني وتؤثر مباشرة عليه إلا أن الصراع لخلق حياة رقمية موجود والطموح للنهوض بالمجتمع معلوماتياً أيضاً قائم وبمحاولات عدة , فهناك تكاثف لا يمكن انكاره بين جميع الأطراف الفلسطينية من مؤسسات حكومية وقطاع خاص وأخرى أكاديمية للحاق بركب التطور والتقدم في فلسطين , وقد أشارت لذلك جميع الإحصاءات الأخيرة التي شهدت ارتفاع في نسبة المقبلين على استخدام الانترنت والتعامل مع التقنيات الحديثة و التعامل مع البرمجيات.

فقد أصبح هناك شركات مزوده للانترنت وهي في الوقت الحالي تقارب 14 شركة, وهناك شركة واحدة تقدم شركة الهاتف الثابت و هي شركة الاتصالات الفلسطينية بالتل, وشركتان جوال ووطنية لتقديم خدمات الهاتف النقال. وقد ساهم هذا التنوع بخلق تنافسية لرفع جودة الخدمة المقدمة ومن ثم زيادة في عدد المشتركين.

وما يخص جانب التعليم بالمدارس و الجامعات هذا الجانب الذي يعتبر حجر الأساس لكل خطوة تنموية فمن خلالها تقرر البلاد التقدم و النهوض بتنميتها التكنولوجية وغيرها.

أعلنت وزارة التربية والتعليم العالي في تاريخ 25 فبراير 2009 عن إطلاق مشروع حاسوب محمول لكل طالب بهدف تعزيز استخدام التكنولوجيا في العملية التربوية وإحداث النوعية في العملية التعليمية باستخدام وسائل التكنولوجيا والتقنيات التربوية الحديثة وتمكين الطلبة من الدخول إلى عالم التكنولوجيا في سن مبكرة، وقد استطاعت وزارة التربية و التعليم الحصول على 1000 جهاز حاسوب من نوع Laptop OLPC – XO بدعم من مؤسسة American Task Force on Palestine والتي تم توزيع بعضها على المدارس المستهدفة.(المصري وآخرون، 2007 )

وقد كان لمشروع " حاسوب محمول لكل طالب " خطوة قوية جاري تطبيقها لتغيير مجرى التعليم في المدارس الفلسطينية للأحسن و جعله تعليم محوسب يتبع التقنيات الحديثة و يحاكي كثير من الدول المتطورة والمتقدمة و بالمثل في مؤسسات التعليم العالي كان هناك مشروع الشبكة الأكاديمية ولافت تفاعل وإقبال كبير .

وما يخص الإعلام فقد أصبحت صفحات الإعلام الالكترونية والمواقع وتطبيقات الهاتف تغطي جميع نواحي الحياة الثقافية والاجتماعية و الفنية والسياسية للحياة اليومية في فلسطين بحرية مسقطنة عن كاهلها الكثير من القيود في الواقع الفلسطيني المحتل.

وشهدت الفترات الأخيرة دخول الشركات الفلسطينية المحلية والمستثمرون الفلسطينيون في الوطن و الخارج بالاستثمار في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهذا نقل الاقتصاد الفلسطيني نقلة نوعية ووسع النطاق أمامه.

وقد غطت خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات معظم المناطق الفلسطينية و أصبحت فلسطين على اتصال مع العالم الخارجي و أصبح هناك نقلة نوعية فيما يخص البحث العلمي. مما عزز المعرفة النمطية و الإدراكية لدى المجتمع ومن ثم ظهور أنماط جديدة في حياة الأفراد والسعي إلى تقبلها و العمل على الانخراط بها مما يحتم وجود عقليات قادرة على الاستيعاب و تسخير هذا الجديد بما يعود بالنفع للوطن والمواطن.

وعليه فإن السلطة الوطنية الفلسطينية من خلال خطة استراتيجية مدروسة تسعى لتأهيل وتدريب الكادر الحكومي ورفده بكل ما هو جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات لجعله قادر على التعاطي مع التقدم والتطور من حوله ومواكبته فنجد أنها ألحقت بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الحاسوب الحكومي الذي يهدف لبناء وتدريب الكوادر في المؤسسات الحكومية و دعم مشروع الحكومة الالكترونية والعمل على الارتقاء به. ووضعت استراتيجية وطنية فلسطينية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات حملت في طياتها ما يدعو لدعم البحث العلمي من خلال تخصيص نسبة مئوية من موازنة الحكومة للبحث العلمي والتطبيقي و التطويري.

ويتبين من كل هذا أن المجتمع الفلسطيني يسعى جاهدا ليخلع ثوب البيروقراطية و الكلاسيكية ويرتدي ثوب الالكتروقراطية والتقنية والمعلوماتية ليتحول لمجتمع تقني معلوماتي بأفراده ومؤسساته حتى لو كان هذا التحول يتخبط بين النظرية والتطبيق بسبب الظروف المحيطة التي تحبط وتبطئ الكثير من الخطوات والمحاولات فهو كأى مجتمع نامي تختلف أولوياته رغما عنه من صراع التنمية والبناء والتقدم إلى صراع البقاء.



## 4.3.2 مؤشر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في فلسطين

تعتبر مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أداة لوصف مجتمع المعلومات ومراقبة مدى التقدم في مجال التطور التكنولوجي وتضمن وسائلها في مجالات الحياة كافة كذلك تقييم سياسات الدولة المعتمدة في مجال قياس مجتمع المعلومات , كما تعتبر مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات اللبنة الأساسية لإحصاءات تكنولوجيا المعلومات , ومن اجل تحقيق الأهداف المنشودة من توفير هذه المؤشرات كان لابد لها أن تلبي الاحتياجات الوطنية وتتفق مع المؤشرات التي يوصى بها دولياً. (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني , 2007).

قد يكفي لتحديد أهمية قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أن يقارن بين الوقت الذي استغرقته التكنولوجيا الحديثة حتى تصل لعدد خمسين مليون مستخدم , والسرعة التي انتشرت بها الانترنت.

فعلى سبيل المثال, من حيث سرعة الانتشار والتداول احتاج الهاتف إلى سبعين عاما والراديو إلى ثمانية وثلاثين عاما , والكمبيوتر الشخصي إلى ما يقرب من عشرين عاما والتلفزيون إلى اثني عشر عاما , فيما لم تحتج شبكة الانترنت إلا لأربعة أعوام فقط , لا بل وصل العدد إلى 143 مليون مستخدم خلال اقل من ثمانية أعوام. (مؤشر المعرفة العربي , 2015, ص71)

وعليه كان لزاما متابعة هذا المؤشر و النظر فيه وتحليل تغيراته , تعتبر الإحصاءات المتعلقة بهذا المؤشر حديثة محليا حيث باشر الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني منذ عام 2000 بتوفير هكذا إحصاءات , وهو يسعى لتطوير هذه المؤشرات لما تعكسه من أهمية كبرى حيث جعلنا في محل مقارنة وقياس مع العالم المحيط من حيث التقدم و التطور.

واتخذ الإحصاء المركزي الفلسطيني من المؤشرات التالية ارتكاز لعرض بيانات إحصائية شاملة ترصد مجتمع المعلومات و الجانب التقني والالكتروني في فلسطين من خلال البنية الأساسية وطبيعة

الاستخدام و آليات النفاذ لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الجمهور الفلسطيني ( الهاتف الثابت والنقال , الانترنت , الحاسوب ).

ويحدث الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني البيانات و الإحصاءات لمؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأراضي الفلسطينية كل 3 أعوام.

## شكل (2)

### المؤشرات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب سنوات مختارة

سنة					المؤشر
2014	2011	2009	2006	2004	
63.1	50.9	49.2	32.8	26.4	نسبة الأسر التي لديها جهاز حاسوب
48.3	30.4	28.5	15.9	9.2	نسبة الأسر التي لديها خدمة إنترنت
97.1	96.7	95.7	95.3	93.4	نسبة الأسر التي لديها جهاز تلفزيون
20.7	20.4	21.0	10.4	..	نسبة الأسر التي لديها DVD
99.8	93.9	92.0	80.4	74.4	نسبة الأسر التي لديها لأقراص فضائية (ساتلايت) من إجمالي الأسر التي لديها جهاز تلفزيون
39.8	44.0	47.5	50.8	40.8	نسبة الأسر التي لديها خط هاتف ثابت
97.8	95.0	92.4	81.0	72.8	نسبة الأسر التي لديها خط هاتف نقال (محمول)
..	4.2	9.1	5.3	5.1	نسبة الأسر التي يمتلك أحد أفرادها موقع على الشبكة
60.2	53.7	57.1	50.9	35.7	نسبة الأفراد (10 سنوات فأكثر) الذين يستخدمون جهاز الحاسوب
18.4	10.4	9.3	5.7	..	عدد أجهزة الحاسوب لكل 100 من السكان
53.7	39.4	32.3	18.4	11.9	نسبة الأفراد (10 سنوات فأكثر) الذين يستخدمون الإنترنت
39.0	27.5	21.3	10.0	5.1	الأفراد (10 سنوات فأكثر) الذين لديهم بريد إلكتروني

(الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني , 2014)

يوضح الجدول السابق المؤشرات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات في سنوات معينة , ويعكس فروق واضحة نستشف من خلالها التوجه الكبير للمجتمع الفلسطيني بالعموم بخطوات كبيرة للتحول لمجتمع معلوماتي.

وللحديث عن الإحصائيات الأخيرة بالتفصيل التي تخص سنة (2014) فقد وضع الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني في تقرير المسح الأسري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (2014) النتائج الرئيسية التالية فيما يخص مؤشرات تكنولوجيا المعلومات.

## 1. مؤشر امتلاك أجهزة النقال والهاتف - 2014.

أشارت النتائج أن 39.8% من الأسر في فلسطين لديها خط هاتف , بواقع 43.0% في الضفة الغربية , و 33.05% في قطاع غزة للعام 2014 , مقارنة مع 44.0% من الأسر لديها خط هاتف في العام 2011 , وان 97.8% في الضفة الغربية مقابل 97.6% في الضفة الغربية مقابل 97.6% في قطاع غزة .(تقرير المسح الاسري لتكنولوجيا المعلومات ,2014)

## 2. مؤشر استخدام الانترنت والغرض والمكان - 2014.

أشارت النتائج إلى أن 53.7% من الأفراد (10سنوات فأكثر ) الذين يستخدمون الحاسوب ويستخدمون الانترنت في فلسطين , بواقع 54.5% في الضفة الغربية , مقابل 52.2% في قطاع غزة. (تقرير المسح الاسري لتكنولوجيا المعلومات ,2014)

وفيما يخص الغرض من استخدام الانترنت فقد أشارت نتائج المسح إلى أن 62.5% من الأفراد الذين يستخدمون الانترنت يستخدمونه بغرض اللعب أو تحميل العاب , و 57.7% يستخدمونه بغرض تحمل أفلام أو صور أو موسيقى أو فيديو أو الاستماع للراديو و 47.8% بغرض الاتصال الهاتفي

عبر الانترنت, في حين أن 46.4% يستخدمونه بغرض التعليم أو التعلم, وبلغت نسبة الأفراد الذين يستخدمون الانترنت بغرض إدراج المعلومات أو المراسلة الفورية 42.7% , و 43.2% بغرض تلقي أو إرسال بريد الكتروني , 35.7% بغرض القراءة وتحميل كتب و مجلات و صحف. (تقرير المسح الاسري لتكنولوجيا المعلومات, 2014)

### 3. مؤشر استخدام الحاسوب و الغرض من الاستخدام - 2014.

وبخصوص استخدام الحاسوب بين الأفراد (10 سنوات فأكثر ) للعام 2014, أشارت النتائج إلى أن 60.2% من الأفراد في فلسطين يستخدمون الحاسوب , بواقع 59.5% في الضفة الغربية , مقابل 61.2% في قطاع غزة.

وفيما يخص نقاط المؤشر من عشرة فقد سجلت فلسطين 4.67 نقطة على مؤشر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في عام 2015, وبالنسبة لما سجلته فلسطين من نقاط في السنوات الأخيرة كان هناك تقدم ملموس و ارتفاع متتالي عن الأعوام السابقة حيث ارتفع من 4.07 عام (2012) إلى 4.16 عام (2013) ثم إلى 4.52 عام (2014) ثم إلى 4.67 عام (2015).

وذلك حسب ما ذكره تقرير واقع قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين لعام 2015 لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

(تقرير واقع قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين, 2015)

## 5.3.2 الفجوة الرقمية في فلسطين اسبابها وسبل تضييقها

- مقدمة:

في الوقت الذي عصفت فيه الثورة الرقمية في العالم اكمل كان هناك من واكب واستطاع التمشي معها والاستفادة منها وتكوين ثروة رقمية وعتاد رقمي استخدمه في التطوير والتغيير وهيمن على الصعيد التقني والتكنولوجي واصبح يصنع و يصدر التكنولوجيا وهناك من اصبح مستهلك ومستقبل لتلك التكنولوجيا والبعض يتخبط ويحاول تقبل التغيير والتمشي معه.

لا تزال فلسطين واقعة في صراع محو الأمية الألف بائية حتى الآن فداومتها ثورة المعلومات , ووجدت نفسها تواجه الأمية الثانية وهي الأمية التكنولوجية , فازداد العبء وتضاعفت المصاعب وان كانت الأمية الأولى الألف بائية منعت شرائح كبرى من المجتمعات العربية عن المساهمة في عملية التنمية , فان الأمية الثانية كفيلة بتأخير التطور الجدي وإفشال المشاريع التنموية مهما كانت مصادر الدخل كبيرة والمواد الأولية غزيرة, كما أن الاختلاف الواضح في البنية الاقتصادية و الاجتماعية والثقافية في فلسطين ساهم في تفتشي هذه الفجوة و ظهورها فهناك تفاوت اقتصادي بين شرائح المجتمع يجعل من بعضها قادر على اقتناء احدث تقنيات المعلومات و أخرى تنظر إلى هذه التقنيات كرفاهية علمية غير مطلوبة قبل توفير الغذاء والسكن و غيرذلك.

فالأمية الرقمية تشكل عائقا أمام جهود التقدم وتخلف فجوة تزيد اتساعا كلما زاد التقدم في الدول الاخرى حيث يزيد البعد بيننا وبينهم ويصبح اللحاق بهم ومواكبتهم ليس بالأمر الهين.

وعليه في الوقت الذي اصبح الفارق بين الدول يقاس بمدى الفجوة الرقمية التي تفصل بينها، مما جعل سد هذه الفجوة من أهم الرهانات أمام الدول النامية للنهوض بالاقتصاد وضمان مستقبل آمن لشعبها. (بعلي واخرون , 2008)

تجاهد فلسطين لإيجاد الحلول والعمل على انتهاج الأفراد نهجا جديدا نحو التطور والرغبة في عبور الجسر كي نقف في النهايات على قدم المساواة مع بقية أفراد العالم في باقي الدول.

### - تعريف الفجوة الرقمية:

في تقرير الاستراتيجي العربي تم تعريف الفجوة على أنها : المسافة بين حالة انتشار استخدام الشبكة العنكبوتية في الدول المتقدمة بما ينطوي عليه ذلك من تغيير أنماط التفاعل في مجالات التجارة و العلاقات الإنسانية وعلاقات العمل وبين انتشار الشبكة في الدول النامية.(النجار , 2016)

### - أسباب الفجوة الرقمية في فلسطين

تعددت الأسباب التي ادت لتفشي الفجوة الرقمية في فلسطين , رغم المحاولات الكثيرة إلى مواكبة وملاحقة التطور التي سجلتها ولم تتكرها الإحصائيات الأخيرة حول التغير الفعلي والملحوظ الا انها تتسع وتجعل من مجتمعنا يعاني النقص التكنولوجي والتقني.

وفلسطين تعاني وضعا خاصا من حيث حداثة الدولة , حيث عند قدوم السلطة الفلسطينية و عزمها على البناء والتنمية والتطوير كانت البلاد تعاني من شح كبير في كل النواحي و كانت تمر بحالة من الرجعية فرضها الاحتلال من خلال الهيمنة على كل منفاذ للبلاد والمجتمع نحو التقدم والتطور ولم يشكل الاحتلال عائق قديم فهو لازال يساهم كثيرا بالأخذ بيد البلاد إلى القاع وإحباط كل محاولات المجتمع الفلسطيني للرقى واللحاق بالركب و مواكبة العالم بالتطور.

ويمكن إجمال هذه الأسباب فيما يلي : (د.علي.د.حجازي , 2005)

1. الأسباب التكنولوجية.
2. الأسباب الاقتصادية.
3. الأسباب السياسية.
4. الأسباب الاجتماعية والثقافية.

أولا – الأسباب التكنولوجية للفجوة الرقمية:

• ضعف بالعتاد و التقانة اللازمة :

إن تكنولوجيا المعلومات تتطور بتسارع كبير يصعب ان تتم بسهولة وسرعة مواكبته والتمكن من اللحاق بالتقدم والتغير المستمر من حيث العتاد والتقانة اللازمة لأسباب عدة منها العبء المادي فتكلفت البرمجيات والاجهزة التقنية عال جدا وخصوصا في بيئة تنقلها الضرائب والوصول للمنتج التقني بطريقة غير مباشرة يزيد ويضاعف تكلفتها , بالإضافة الى ان الاحتلال في فلسطين يفرض قيودا على استيراد أجهزة التكنولوجيا.

وبالعموم كدولة مستهلكة غير منتجة لتكنولوجيا المعلومات فهناك تدني لتواجد الشركات المنتجة للحواسيب والبرمجيات.

و لقلة البحوث التطويرية في مجال المعلوماتية دور في ضعف البنية التحتية للمعرفة في مجالات التكنولوجيا التي قد تغير من الوضع الراهن وتحسن منه.

- استخدام التكنولوجيا كشكل تجميلي:

التعامل مع تكنولوجيا المعلومات بهدف المباشرة الإعلامية أو الاجتماعية أكثر منه الاستفادة من المعلومات للوصول إلى المعرفة. واقتنائها كمظهر حضاري وحسب.

- غياب خطط توظيف تكنولوجيا المعلومات توظيفاً امثل:

التوسع الكمي وإهمال الجانب الكيفي , إذ تعمل كثير من المؤسسات جاهدة لاقتناء العديد من التقنيات والبرمجيات دون وجود خطط واضحة لتوظيفها واستخدامها حيث على التكنولوجيا أن توظف توظيفاً تنموياً لا توظيفاً استهلاكياً أو ترفيهياً ويجب على الجهات سواء أكانت أفراد أو مؤسسات استخدامها بفاعلية كوسيط رئيسي لخلق المعرفة للحد من اتساع الفجوة الرقمية.

### ثانياً - الأسباب الاقتصادية للفجوة الرقمية:

- ضعف الاقتصاد الرقمي :

ضعف الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و اقتصاره على الشراء واقتناء الأجهزة دون الدخول الفعلي إلى مجال التصنيع. إن كلفة توظيف تكنولوجيا المعلومات وتصنيعها محلياً يحتاج لقوى اقتصادية و تكلفة كبيرة للغاية و ذلك لتغطية الاحتياجات اللازمة وخصوصاً البنية التحتية سواء أكانت مادية من عتاد حاسوب وبرمجيات أو فكرية من مورد بشري قادر ومتمكن.

- محدودية الدخل :

الدخل المحدود للفرد يؤدي إلى تفاوت في انتشار التكنولوجيا وتوزيعها توزيعاً غير عادل بين شريحة وأخرى من حيث تلقي الأفراد لها ويخلق هذا الاختلاف الأولويات في التطلعات فالمأكل والعلاج والسكن يسبق بكثير توجه محدودي الدخل لاقتناء ومتابعة التقنيات والبرمجيات .



### ثالثا - الأسباب السياسية للفجوة الرقمية:

تعاني فلسطين من صعوبة وضع سياسات التنمية المعلوماتية التي تتفق مع طبيعة المجتمع ومؤسساته في الدول النامية عامتا تعاني سياسة التنمية المعلوماتية من الضياع في الأولويات "فتقف القيادات السياسية في هذه الدول حائرة بين قناعتها بأهمية التنمية المعلوماتية وبين كيفية إدراجها ضمن قائمة الأولويات الضاغطة للغذاء والمسكن والتعليم والصحة." (غريب , 2011)

و ينتج عن هذه الأسباب السياسية في فلسطين العديد من النقاط التي يمتد تأثيرها المباشر إلى إعاقة عملية التقدم والتطور وقتل المحاولات والفكر المتوجه في هذه المجالات. وعدم تلاؤم الإطار التشريعي مع متطلبات مجتمع المعلومات و عدم تنفيذ سياسات واضحة وحازمة بشأن التعاملات الالكترونية أدى إلى اتساع الفجوة الرقمية.

### رابعا - الأسباب المجتمعية والثقافية للفجوة الرقمية في فلسطين :

#### • الامية التكنولوجية :

هي من أهم النقاط التي تدرج تحت عنوان الأسباب المجتمعية والثقافية , فتوسع مفهوم الأمية في وقتنا الحالي ليشمل ما هو أكثر من الأمية الالفبائية و أصبح الأمي هو من لا يستطيع التعامل مع التكنولوجيا ويؤمن بها ويتقبلها وماهذا إلا دليل على غياب الثقافة العلمية التكنولوجية. و"غياب الوعي لدى افراد المجتمع بأهمية العلم والتكنولوجيا وسيادة روح اللامبالاة والضياع والاهتمام بالسطحيات لدى شباب العرب وعدم الاتجاه للتفكير العلمي والسعي للتعلم والتطوير وتعلم الجديد والمفيد" . (القبس الالكترونية , 2006)

حيث يجهل الكثير من أفراد المجتمع استخدام التكنولوجيا الحديثة , وعدم معرفتهم بالتعامل معها واستخدامها, ويندرج تحت الأمية التكنولوجية ما يعرف بالأمية المعلوماتية وهي عدم قدرة المتعلمين أو حتى مستخدمي الحاسب الآلي للوصول إلى معلوماتهم أو حتى التعامل مع مصادر المعلومات الرقمية فهذه المشكلة تقف عائقا أمام عمليات التنمية والتقدم وهنا تكمن أكبر محبطات التكنولوجية في فلسطين.

#### • الجمود المجتمعي ورفضه للتغيير:

وهو ما يعرف بالتكنوفوبيا وهي الخوف من التغيير النابع من عدم الثقة بالتقدم والتطور التكنولوجي وهذا ما هو إلا نتاج عدم وعي يحتاج لتصحيح في الفكر و توعية.

#### • تدنى مستوى ونوعية التعليم :

إن تدني مستوى التعليم في البلاد يعيق بالعموم السير في طرق كل انواع التنمية , ولكن نوعية التعليم المقدم وتوجهه المعتمد على التلقين والكلاسيكية وركاكة المناهج التي لا تحاكي اساليب التقانة والحدائة اكبر معيق , والذي سببه الخلل في أجزاء المنظومة التعليمية من مناهج ومعلمين وإدارات مدرسية.

#### • الحواجز اللغوية:

% تعتبر اللغة عائقا نحو استخدام أحد تطبيقات التكنولوجيا وهي الانترنت، حيث تحتل اللغة الإنجليزية 68% من محتوى المواقع، وحوالي 85 % من مواقع التجارة الإلكترونية. بينما يمثل المحتوى العربي في مواقع الانترنت اقل من نسبة 1% من المحتوى العالمي فما زال المحتوى العربي

أقل من الوزن الذي تمثله اللغة العربية. ومن الأسباب التي تخلق هذه الحواجز التأخر في انتشار الإنترنت، وارتفاع نسبة الأمية وعدم وجود حماية فكرية للنشر الإلكتروني. (فؤاد, 2012)

### - سبل تضيق الفجوة الرقمية :

في فلسطين على مبدأ الداء من جنس الدواء فان مسببات الفجوة الاساسية يجب ان تسد وتعالج مثل توفير تكنولوجيا المعلومات لتلك الشريحة المحرومة منها بالاضافة الى علاج الامية التكنولوجية بخطط واستراتيجيات مناسبة . وهناك العديد من النقاط تتحد لتساهم في تضيق الفجوة الرقمية يمكن تلخيصها كالتالي :

1. إنشاء هيئة متخصصة تتولى التخطيط لجميع الاستثمارات المختلفة لبناء مجتمع المعلومات.
2. تعاون القطاع الحكومي والخاص ومؤسسات المجتمع المدني للتأثير والتشجيع نحو الاستثمار التقني و المعلوماتي.
3. إدخال الفكر التقني والمعلوماتي في المناهج التعليمية الفلسطينية.
4. العمل على محو الأمية الرقمية المتمثلة في أمية الحاسوب و الانترنت , ومحاربتها بشتى الوسائل الإعلامية والتعليمية.
5. تمويل ودعم المشاريع المحلية و الاستفادة من العقول للارتقاء بالجانب التقني الفلسطيني.
6. توعية المجتمع بمخاطر الفجوة الرقمية وتعريفهم بالمجتمع المعلوماتي.
7. سد الفجوات الأخرى التي تؤول إلى توسيع الفجوة الرقمية مثل تلك المتعلقة بالاقتصاد والتعليم و الثقافة.
8. تحديد هوية هؤلاء الاشخاص المتأثرين بالفجوة الرقمية ,الذي على اثره يمكن تحديد نوع برنامج العمل المراد اتخاذه . يصنف هؤلاء الاشخاص الى ثلاث شرائح (منصور, 2005)

- الراغبون باستخدام تكنولوجيا المعلومات ولكنهم لا يستطيعون .
- القادرون على استخدام تكنولوجيا المعلومات ولكنهم لا يرغبون بذلك .
- الغير قادرين على الوصول لتكنولوجيا المعلومات وغير راغبين بها .

## 4.2 المبحث الثالث : الحكومة الالكترونية في فلسطين.

### 1.4.2 مقدمة :

إن حجم سيطرة الجانب الإسرائيلي على قطاع الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات بطريقة مباشرة أو غير مباشرة كبير للغاية وعليه هناك تفاوت مابين المفروض و التطلعات المرجوة و بين ماهو معمول به. وهناك مسافة بين الخطط والنظريات المستند إليها وبين التطبيق على ارض الواقع.

للوضع السياسي الذي تعيشه فلسطين دور كبير في جعلها حبيسة وبعيدة عن مواكبة التطور التكنولوجي والتقني, لكنه ورغم ذلك هناك العديد من الخطط و النظريات والاستراتيجيات الموضوعة و هناك أيضا بالمقابل خطوات واقعية وتطبيقية تحاول قدر الإمكان أن تواجه الوضع الراهن , لجعل فلسطين دولة تقنية تحاكي الدول الأخرى في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

فالاحتلال الإسرائيلي يمارس ضغوطه من خلال تضيق الخناق وحرمان فلسطين من الطيف الترددي الذي تتحكم به إسرائيل فهو بذلك يحاصر قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين حصاراً كاملاً فهو من جانبه يرفض ربط المناطق المحتلة بالشبكة الفلسطينية مما يحول دون القدرة على فصل الشبكة الفلسطينية عن الشبكة الإسرائيلية.

وبالعموم تعددت المعوقات والثغرات والعثرات التي حالة دون الوصول الى المبتغى من ناحية خلق حكومة الكترونية فاعلة. ففيما يخص قطاع الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات هناك العديد من

المعوقات التي تقف دون وجود بنية تحتية مناسبة ومن ثم إنعاش هذا القطاع. وشكل غياب إطار قانوني تشريعي يحمي التعاملات الالكترونية ثغرة كبيرة , وكان لحدثة الدولة الفلسطينية المعيق الأكبر فقد احتاجت الكثير من إعادة التأهيل بعد دخول السلطة الوطنية التي حاولت جاهدة ترميم وإعادة تأهيل ما سلمه الاحتلال اقتصاديا و اجتماعيا وتكنولوجيا.

## 2.4.2 تطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين :

رغم قلة الموارد التكنولوجية والبرمجية والبشرية من كفاءات وقيادات تكنولوجية , إلا أن فلسطين بمؤسساتها قطعت شوطا كبيرا وغيرت وحسنت من واقعها بجهود تثمن وهي من تحسن لتحسن وتطور وتقدم. ونلتمس وجود الحكومة الالكترونية في فلسطين من خلال صورها التي تتمثل في التعامل الالكتروني فمن الأمثلة على التعامل الالكتروني في فلسطين (حبيب,2016)

1. تسهيل عمليات المشتريات والمناقصات الحكومية للسلع والخدمات.

2. تسجيل وتجديد للرخص والتصاريح.

3. التسجيل للوظائف.

4. تسديد فواتير مستحقات لدى القطاعات الحكومية أو الخاصة.

5. استقبال الشكاوى في بعض الأمور.

وتعددت صور التوجه نحو الحكومة الالكترونية من سنة الى اخرى وهذا يدل بان فلسطين تنظر جديا وتسعى جاهدة للتحول بمواطنيها ومؤسساتها وحكوماتها الكترونيا وتقنيا ومعلوماتيا .

**2003:** (10)أذار- طبقت التجربة الفلسطينية عن طريق الدائرة الالكترونية الخاصة بالمجلس التشريعي الفلسطيني , حيث يتم الاشتراك والتصويت لاعضاء المجلس في قطاع غزة من خلالها وكانت هذه اولى تطبيقاتها في فلسطين. (عبدالله, 2010)

**2005:** قرار مجلس الوزراء بالصادقة على اعتماد مبادرة فلسطين الالكترونية (E-Palestine) بجميع مكوناتها المتمثلة في الحكومة الالكترونية - التعليم الالكتروني - البطاقة الذكية - المعهد القومي للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - دعم دور المرأة في قطاع تكنولوجيا المعلومات - مشروع الشراكة الفلسطينية -الاورومتوسطية -مبادرة التعليم الالكتروني -مشروع تراث الحوسبة المخزون الفكري الفلسطيني .(قرار مجلس الوزراء الفلسطيني رقم (65))

**2006 :** بحثت وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات الخطة الاستراتيجية لفكرة الحكومة الالكترونية وكانت هذه الخطوة نقطة بداية جادة حيث تم إقرارها في اجتماع موحد بين الضفة الغربية وقطاع غزة عبر الفيديو كونفرس وفي هذه المرحلة تم الاطلاع على تجارب الدول الأخرى ودراساتها وتحليلها بالإضافة إلى الاطلاع على الواقع الفلسطيني والمشاكل والمعوقات التي قد تعيق هكذا خطوة. حيث قاد معالي د. صيدم في هذه السنة مبادرة تحرير سوق الاتصالات في فلسطين من خلال إدخال المشغل الثاني للهاتف المحمول, كما أنجز المصادقة على قانون هيئة تنظيم الاتصالات الفلسطينية (PTRA), وأطلق سلسلة من المبادرات وكانت من بينها مبادرة الحكومة الإلكترونية, والشبكة الأكاديمية الوطنية.(وزارة التربية والتعليم العالي)

ورغم أن الوضع السياسي كان له رأي مغاير إلا انه تم وضع حجر الأساس الأولي في 2006 حتى لو كان مجرد نوايا و إصرار على إمكانية تطبيق الفكرة فكانت هذه السنة تقييم للاحتياجات و جمع

للمعوقات و اطلاع على التجارب والنجاحات وتم الاتفاق على ملامح استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية .

**2010** : توقيع مذكرة تفاهم للتعاون بين وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات مع نظيرتها وزارة الاتصالات و الشؤون الاقتصادية في استونيا , وشملت اطر المذكرة البنية للحكومة الالكترونية , التوثيق الحضاري والطبيعي أي تحويل الموروث الطبيعي والثقافي إلى الصيغة الرقمية.

**2014**: تم إطلاق 12 خدمة جديدة ضمن مشروع ربط البيانات و الذي يعد الأول من نوعه في فلسطين. قام بربط وزارات و مؤسسات حكومية من ضمنها وزارة الداخلية والمالية و الاقتصاد و الصحة .واعتماد إطار التبادل البيئي زنار و فريق امن المعلومات ورسم السياسات العامة والخطط لتطبيقها على ارض الواقع.ربط البيانات الحكومية الكترونيا وإنشاء قواعد بيانات وطنية تسهل عملية التبادل البيئي , ومن الخدمات المتبادلة سجل السكان , سجل الشركات , المواليذ , الوفيات , التأمينات الصحية , عدم الحكومية.(وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ,2014)

**2016**: المصادقة على مشروع قانون المعاملات الإلكترونية وإحالته إلى رئيس دولة فلسطين لإصداره وفق الأصول، وذلك من أجل تسهيل وتنظيم المعاملات الإلكترونية بواسطة رسائل أو سجلات إلكترونية معتمدة، وإزالة أية عوائق أو تحديات أمام المعاملات الإلكترونية والأخذ بعين الاعتبار الحد من حالات تزوير المراسلات الإلكترونية والتعديلات اللاحقة، ومن فرص الاحتيال في المعاملات الإلكترونية، وإرساء مبادئ قانونية موحدة للقواعد واللوائح والمعايير المتعلقة بتوثيق وسلامة المراسلات والسجلات الإلكترونية. (موقع الحياة الجديدة ,2016)

اعتماد الإطار العام للخطة الوطنية الشاملة لتعزيز استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، نظراً لما تتميز به أنظمة الدفع الإلكترونية من حيث الكفاءة والأمان وسهولة الاستخدام، وانخفاض التكاليف، مقارنة

بالدفع النقدي أو الشيكات, كما أن استخدام عمليات الدفع الإلكتروني تعزز من سرعة دوران النقد, وتقلل من المخاطر المتعلقة بالسيولة النقدية, ومخاطر تراكمها في المصارف, وتحد بشكل كبير من عمليات غسل الأموال, الأمر الذي يؤدي إلى تعزيز استقرار النظام المالي, إضافة إلى الفوائد التي تعود على الاقتصاد الوطني بشكل عام. (بوابة اقتصاد فلسطين, 2016)

### 3.4.2 المعوقات والتحديات للحكومة الالكترونية في فلسطين

#### - مقدمة :

كان لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية جهود مكثفة لتوفير بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من حيث قنوات الاتصال و الربط الالكتروني بين الإدارات و توفير الشبكة الالكترونية ووجود بوابة موحدة للحكومة و التهيؤ للمشاركة بين الحكومات و القطاع الخاص.

ولكن توفير التقنيات البرمجية والمادية و توفير البنية التحتية لم يكن كفيلاً للأخذ بيد المجتمع والمؤسسات الفلسطينية نحو حكومة إلكترونية سليمة , فكان هناك الكثير من العقبات و المعوقات وقفت في وجه العنصر الزمني و العملي لتطبيق الحكومة الالكترونية.

وهناك عدة مشاكل بطبيعة الدولة الفلسطينية ساهمت في وجود عدد من المعوقات وهذه النقاط ظاهرة في مجتمعنا وتركيبه المؤسسي : عدم الجاهزية في القطاع الخاص , عدم الجاهزية في القطاع العام ,تحديد الاحتياجات,عدم توفر الخبرة المعرفية ,الحاجة الى العمل مع عدة اطراف التكاليف العالية,عدم وجود سلطة تنفيذ , التوازي مع العديد مع المشاريع الاخرى (ابو زيد,2009)

**المعوقات الإدارية :** غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة وضعف التخطيط داخل المؤسسات الفلسطينية فهناك غياب لتحديث التقنيات أو تغيير أسلوب العمل وتطوير طاقم العمل وتزويده بكل



ما هو جديد أي أن الحداثة التقنية والتكنولوجية ليست من أولويات الكثير من المؤسسات مما يخلق بيئة مؤسسية كاملة غير ناضجة إلكترونيا و تقنيا ومن ثم قصور في تواصل هذه المؤسسة مع المحيط. مقاومة التغيير في المؤسسات و التمسك بالإدارة التقليدية خوفا من هذا التغيير وتكلفته و ما سيترتب من عبء تعليمي وتدريبى لشريحة الموظفين.

كما أن سير عمل معظم المؤسسات نحو التغيير ليس بمنهج ولا يتبع خطة مدروسة ويتسم بالعشوائية , فلا تتظر المؤسسة لأنها جزء من مجتمع له رغبة و رؤية نحو التكنولوجيا وعلى كل مؤسسة أن تسعى لتكمل الأخرى حيث أن العمل المشترك بين المؤسسات الفلسطينية سواء أكانت خاصة أو حكومية عقيم وضعيف وعلاج هذا الخلل في التواصل هو أولى الخطوات نحو حكومة إلكترونية صحيحة , فان مجرد توفير البرامج والمعدات لن يضمن النجاح المطلق للمؤسسات وليس كفيل بالارتقاء بها وبمستوى أدائها و سرعة ودقة انجازها لأنه سيغلب عليها العشوائية فعلى هذا التطوير أن يشمل أجهزة الدولة بالتزامن مع الجهات الحكومية والمؤسسات الخاصة بما يحملوا من موارد بشرية و أخرى مادية.

فعلى المؤسسات أن تتظر للتحويل نحو الإدارة والحكومة الإلكترونية على أنها مطلب وحاجة فرضها التغيير ومواكبته ضروري لا محال وهو ليس نوعا من الرفاهية.

وهناك نقاط أخرى وهي انعدام المعايير والمواصفات التي تحدد النظم الآلية في العمل الإداري داخل المؤسسات الفلسطينية تخلق تحديات ومشاكل تواجه عملية ميكنة نظم العمل. و نقص الخبرات والمختصين بإعداد الأنظمة الإلكترونية و التشغيلية , جمود الهياكل التنظيمية في المؤسسات جميعها تحد من المضي قدما.

## المعيقات السياسية :

معيقات الاحتلال وما يفرضه من تحكم و حرصه على عدم نضج المجتمع الفلسطيني معلوماتيا وتقنيا لبيقيه حبيس التأخر وعدم التطور , غياب الوفاق الوطني وما شهدته البلاد بالآونة الأخيرة اثر على التواصل بين المؤسسات الحكومية بين مناطق الوطن فأصبح القطاع منفصل عن الضفة الغربية وشمل الانفصال المنطقتين بكل ما تحملان من مؤسسات حكومية مما وضع شرح واضح يعيق تكوين حكومة الكترونية كاملة.

غياب الإرادة السياسية الفاعلة و الداعمة. وذلك لتغير الأولويات وهذا في الدول النامية بالعموم حيث تتوجه الجهود نحو التنمية البشرية فيما يتعلق بالصحة والتعليم و المرأة و توفير الطعام والسكن أي هناك أولويات تسبق الجانب التكنولوجي بكثير.

**معيقات قانونية و أمنية :** عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق اطر قانونية وغياب تشريعات قانونية تحرم الاختراق , عدم وجود عقوبات رادعه و غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل وكل ما يتعلق بالخصوصية و السرية. لازال موضوع البصمة الالكترونية قيد الإنشاء وهو موضوع يحد من الإقبال على الكثير من الأعمال على شبكات الانترنت.

كما ان غياب قانون المعاملات الالكترونية وعدم وجود جانب قانوني بمواد واضحة تحمي الأشخاص ومعلوماتهم وبياناتهم في عالم افتراضي يؤثر بواقع الأفراد والمجتمع والبلاد شكل عقدة وفقدان الحساس بالأمان وخوف وعدم الاقتناع والثقة بالمعاملات الالكترونية ومن ثم عدم التوجه لإنجازها عبر المواقع والتطبيقات التي صممت خصيصا لها مما يشكل خيبة وعدم حدوث اتزان بين ما يخطط له وما ينفذ ومن ثم هناك فرق كبير بين الواقع التقني في فلسطين بين النظرية والتطبيق.

عدم وجود قوانين وتشريعات موحده في فلسطين وهذا اكبر معيق حيث هناك تنوع في التشريعات والقوانين فهناك الأردنية وأخرى المصرية في مناطق مختلفة مما يؤدي لحدوث تضارب وعدم توافق واندماج وعليه فان عدم فلسطنة التشريعات والقوانين بما يناسب المجتمع وخصوصيته وطبيعة مؤسساته يحد من وجود تشريعات يستند عليها ويؤخذ بها.

**معيقات مالية :** تعاني فلسطين من الوضع الاقتصادي المتردي و تراجع الاستثمارات المتخصصة في التكنولوجيا والاتصالات رغم ما شهدته البلاد من إقبال إلا انه إقبال محدود ولا يزال في بداياته فتكاليف تجهيز بنية تحتية لتكنولوجيا معلومات واتصالات عالية جدا ترهق الدولة وخصوصا في دولة أولوياتها المالية مختلفة فالمجتمع الفلسطيني خصوصيته لما يخلفه الاحتلال من دمار ونقص يحتاج لترميم كالبنية الزراعية و المواصلات و المؤسسات العلمية و إعادة التأهيل وغيرها الكثير مما يؤجل التفكير بالتطوير التكنولوجي والتقني.

فقلة الموارد المالية في المؤسسات عامة تضع عائق لتقديم برامج ودورات تدريبية ومشاكل الصيانة التقنية وتكلفتها.

و سبب ارتفاع تكاليف الاتصال صعوبة بالوصول المتكافئ للخدمات الالكترونية حيث يتباين المجتمع الفلسطيني في أولوياته و قدرته على اقتناء الالكترونيات الحديثة و الاتصال المستمر بشبكات الانترنت يعود ذلك للأسباب المعيشية الصعبة و تردي الدخل للأفراد فتتغير توجهاتهم نحو توفير الطعام و السكن والدواء بدلا من الانخراط في اقتناء التكنولوجيا والتعامل مع شبكات الانترنت.

القيود المفروضة على الموازنات فالتحول للحكومة الالكترونية يتطلب مبالغ طائلة وعبء مالي كبير من بناء بنوك معلومات وبنية تحتية وإعادة تأهيل العاملين في المؤسسات الحكومية.

**معيقات مجتمعية** : تتخر المجتمع المعلوماتي آفة تسمى الأمية الالكترونية أو الأمية التقنية وهي تضعفه و تجعله هش تكنولوجيا وتجعله يعاني عزلة معلوماتية تقنية وفقر الكتروني معرفي فالأمية الالكترونية هي : " العجز عن تحديد احتياجات الفرد من المعلومات , والوصول إلى مصادر تلبي هذه الاحتياجات و تطلق الامية المعلوماتية على الفرد الذي ال يعرف كيف يحدد احتياجاته المعلوماتية، وعدم معرفته بالمصادر, وكيفية استخدامها, وهذا يشمل عدم معرفة استخدام الإنترنت كمصدر معلومات متميز". (محمد,2010)

وهي بذلك تولد صعوبة التواصل مع التقنيات الحديثة , وتنتشر هذه الآفة في الدول النامية عامة فالفقر وانخفاض الدخل الذي يحول دون التواصل عبر الشبكات يعتبر احد الأسباب و مقاومة التحول الالكتروني بين الأفراد عامة لعدم الثقة بالتقنيات وغياب الإحساس بالأمان أثناء استخدامها وخصوصا إن تعلق الأمر بمعاملات مالية.

وكل هذا القصور و تجنب الإقبال على التكنولوجيا و التعايش مع التغيير والتطور يحمل مصطلح التكنوفوبيا : وهو " التردد في استخدام أجهزة الكمبيوتر والتكنولوجيات ذات الصلة و المقاومة وعدم الرغبة في التغيير من نظام إلى آخر أو برنامج واحد إلى آخر , انتقادات شديدة لأية تغييرات أو تطوير في جانب التكنولوجيا و المقاومة السلبية لمبادرات التكنولوجيا الجديدة ".(محمد,2014)

ومقاومة التغيير هذه تحد من مرونة سير الأعمال عامة وبالمؤسسات على وجه الخصوص , فلم يعد مفهوم الأمية في هذا الوقت يقتصر على قدرة الشخص على القراءة والكتابة فقط بل تعدى ذلك إلى البعد التكنولوجي والتقني وأصبح محو الأمية الالكترونية الشغل الشاغل للدول التي تسعى إلى بناء مجتمعات معرفة حديثة ومتطورة عن طريق إكساب شعوبها المهارات الأساسية التي تمكنهم من

استخدام واستعمال تكنولوجيا المعلومات في حياتهم اليومية والتي من خلالها يتم تطوير الفرص التجارية و الاجتماعية و الثقافية للفرد والمجتمع.

وتتم محاربة الأمية الالكترونية أو التقنية من خلال نشر الوعي المعلوماتي الذي يتعدى المهارات الأساسية لاستخدام تقنيات الحاسب والشبكات بل يشمل بناء الإمكانيات والقدرات لاكتشاف المعلومات عند الحاجة إليها وتحديد مكانها وكيفية الوصول إليها وتقييمها واستعمالها بشكل فعال. كما يشمل الوعي بالجوانب الأمنية في العالم الرقمي ومعرفة الحقوق والحدود لتجنب الوقوع فيما يمكن أن يعد جريمة معلوماتية

ويعاني المجتمع الفلسطيني من مخاوف عدة فيما يخص الإقبال التام والكامل على المعاملات الالكترونية وتيسير الأمور بشكل كامل الكترونيا فلا يوجد قانون يحمي المعاملات المالية الالكترونية و هناك قصور في الجانب التشريعي و القضائي فيما يخص تبادل البيانات الذي يحتاج لتوقيع رقمي جميع هذه الأمور تشكل خط ووقوف يحول دون أية تجزئة نحو اتخاذ خطوة في كثير من الأمور كما أن طبيعة المجتمع الذي يعيش ظروف احتلال قاهرة تضع جوانب تكنولوجيا المعلومات بين الأولويات التي يحتاجها المجتمع من الحصول على المأوى والطعام والهوية و العمل و الاستقرار .

وفيما يخص المؤسسات فان الموظف يجد بان المواكبة المستمرة للتطور هي عبء يحمله طاقة مضاعفة تجعله باستمرار يسعى للحصول على دورات تدريبية و متابعة مستمرة لتطوير مهاراته كما انه يشعر بالخوف من الوقوع بأخطاء كثيرة غير مبرمج عليها أما تتعلق بالصيانة أو خطأ تقني مفاجئ كل هذا يجعل نسبة لا بأس بها من تفضيل العمل الكلاسيكي الروتيني في انجاز المهام الإدارية والعزوف عن التعامل مع التقنيات الحديثة والبرمجيات .

كما ينظر الأغلبية من الأفراد في المجتمع للحدثة والتقنية بأنها عدو وذلك بسبب ربط التقدم بمشكلة البطالة والخوف من إحلال الآلة بدل القوى البشرية العاملة والخوف كذلك من زيادة العبء و العمل الكمي وانخفاض العبء الكيفي فقد لخصت التقنيات الكثير من الجهد الفكري وأصبح يطلب من الموظف الإداري خاصة إدخال البيانات و حفظ النتائج و سير العمليات أصبح على عاتق البرامج الحديثة التي تتكفل بإخراج نتائج دقيقة و صحيحة. وإلى رغم ما تقدمه الحدثة في الآلة و البرامج من تسهيل لعمل الإداريين إلا أنهم يشكون العزلة وافتقارهم للعلاقات الإنسانية إلي فيشكو العاملون قلة الاحتكاك والتفاعل بين الأفراد وفقدان جزء كبير من العلاقات الاجتماعية فأصبحت العلاقة بينهم في مؤسساتهم تتسم بالفتور وهذا يجعل الكثير يحن إلى الوضع القديم للمؤسسات و يبغض التطور وهيمنة التكنولوجيا.

وهذا التطور في الأساليب الإدارية وفي انجاز المعاملات والتعامل مع البيانات فرض نظم مراقبة تطورت بدورها لتلائم التقدم في جميع الجوانب الإدارية مما جعل المراقبة أشد وأكثر حزما وتحكمها عقوبات و قوانين وتشريعات خاصة.

**معيقات تكنولوجياه تقنيه:** اقتناء تكنولوجيا المعلومات بشقها المادي والبرمجي يعتبر أمر شاق من الناحية المالية فكلد مستورد لتكنولوجيا المعلومات غير مصنع لها , يعاني تكلفة عالية لتوفير كل ما هو جديد فالتطبيقات و البرامج و الأدوات بتغيير دائم ومستمر والحاجة في كل مرة تلح لمواكبة هذا التقدم وعدم وجود اكتفاء مالي يعيق من مواكبة وملاحقة هذه التغييرات مما يخلق عثرة , كما أن تكلفة الصيانة لهذه الأجهزة عالية جدا بالإضافة إلى عدم وجود عنصر بشري بكفاءة عالية قادر على التعامل مع التقنيات والبرمجيات الحديثة مما يفرض في بعض الأحيان عنصر أجنبي ليشرح ويساعد في عملية التواصل مع التقنيات الأجنبية المفروضة والتي لا بد منها.

ورغم انه في فلسطين يعتبر اتجاه الجامعات والمعاهد لتخصصات أنظمة المعلومات والاتصالات حاضرة وبقوة إلا أن المنهاج يشكو من التقصير من حيث محتواه و من حيث التطبيق و الجانب العملي لضعف الموجودات من أدوات وأساليب لارتفاع تكلفتها من جهة ولكون الاحتلال يتحكم بطريقة تفرض ما يقنتيه المجتمع الفلسطيني من تقنيات و تكنولوجيا معلومات.

ومن المعوقات التقنية انه لا يوجد نفاذ مباشر إلى شبكة الانترنت العالمية وذلك لأنه لا يسمح للسلطة الوطنية الفلسطينية بالحصول على نفاذها المباشر من دون الوسيط الإسرائيلي فالنفاذ متاح في فلسطين من خلال شركة الاتصالات والتي بدورها نفاذها إلى الانترنت من خلال شركات إسرائيلية.

#### 4.4.2 البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (وفق معايير جاهزيتها ) كمتطلب للحكومة الالكترونية في فلسطين:

##### - مقدمة:

يتم تعريف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال النظر لمكوناتها فهي تشمل الجانب الصلب و الآخر المرن فالبنية الصلبة تتمثل في (اتصالات , انتشار الانترنت , أجهزة الحاسوب) اما البنية المرنة : تتمثل في (النظرة المستقبلية , الخطة المحكمة , التطبيق التدريجي , القيادة الحكيمة) (اللامى,2013)

فالبنية التحتية تعد العامل الحاسم في التحول إلى الإدارة الالكترونية وهي التي تشكل وترسم الهيكل الفني للحكومة الالكترونية والذي يتكون من: قنوات اتصال , الربط الالكترونية بين الإدارات , وجود الشبكة الالكترونية و بوابة واحدة للحكومة , وجود مشاركة بين الحكومات والقطاع الخاص.

كما ان البنية التحتية متطلب أساسي يمكن جمعها في شبكات اتصالات متطورة تتوافق مع بيئة التحول وتعمل على زيادة الترابط بين المؤسسات , تجهيزات تقنية , معدات , أجهزة وحاسبات. بناء شبكي متماسك وأنظمة الكترونية تمكن الحكومة الالكترونية من أداء وظائفها وبلوغ أهدافها.

ولا يمكن اختصار موضوع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في مدى التعامل مع أجهزة الحاسوب والشبكات و كفاءة الاتصالات السلكية والخلوية فقط لا غير بل تمتد لتشملها معايير عدة تكافئ لنشكل لنا بنية تحتية سليمة وصالحة لإنشاء حكومة الكترونية فاعلة.

فهناك معايير تساعدنا في التعرف على مدى جاهزية البنية التحتية ومن ثم هل هي مناسبة لقيام أساسات لحكومة الكترونية قادرة على ممارسة مهامها وفق المعايير الالكترونية والتقنية ومجاراة هذا التقدم الهائل.

وبالعموم يمكن تلخيص هذه المعايير كالآتي: المعيار التكنولوجي , المعيار الاجتماعي , المعيار الاقتصادي , المعيار السياسي , المعيار الثقافي. (مقداد, 2015)

## -معايير جاهزية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فلسطين :

### أولا : المعيار التكنولوجي في فلسطين :

أخذت البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فلسطين ملامح ايجابية من حيث توسع انتشار خدمات الانترنت فقد شملت خدمات ADSL مناطق جغرافية اكبر و بالأخص الريفية وربط المناطق النائية و المهشمة بشبكة الاتصال وخدمات الانترنت , وكان لمشروع الشبكة الحكومية أي ربط كافة المؤسسات الحكومية بشبكة الألياف الضوئية في جميع المناطق تقريبا قدرا كبيرا من خلق بنية تكنولوجية.



وهناك جهود كبيرة لا يمكن إغفالها للنهوض بالجانب التكنولوجي في البلاد من خلال العمل على تكوين قاعدة تكنولوجية قادرة على استيعاب أفكار كثيرة في مشاريع تتطلع لمواكبة التقدم والتطور مثلت هذه القاعدة جزء كبير من البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وفي فلسطين تعد سهولة النفاذ إلى المعلومات والمعرفة من ملامح وجود بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أي أن تكون المعلومات متاحة للعموم حيث شهدت فلسطين نسبة هائلة من حيث امتلاك مؤسساتها مواقع الكترونية ليس لغايات شكلية أو انه مجرد لحاق بالركب التكنولوجي وحسب , بل لعرض المحتوى الرقمي وجعله متاحا للجميع وإكساب هذه الجهات شفافية ومصداقية , مما يمكن الجميع الاطلاع عليها , وعليه قبل أن تخطو هذه المؤسسات هكذا خطوة فإنها شهدت مشاريع أتمتة وحوسبة لخدماتها وكثفت جهودها لتجميع محتوى رقمي مناسب وشامل

#### ثانيا : المعيار السياسي:

تؤدي حرية المعلومات إلى تطوير و بلورة العملية السياسية وذلك من خلال مشاركة الجماهير و زيادة معدل إجماع الرأي ومشاركته في رسم سياسة التطوير الخاصة بالدول , والمعروف أن زيادة الوعي التكنولوجي والمعرفي تعمل على تقليص احتكار السلطة السياسية لعملية فرض القرارات والتعظيم بخصوص مستقبل الدول.

ومن هذا المنطلق شهدت جميع المؤسسات الحكومية في فلسطين امتلاكها لمواقع الكترونية تعرض من خلالها صفحاتها للعمامة بحيث تكسر حاجز البيروقراطية, وتأخذ بيد المواطن لإزالة كل العقبات و الأفكار السلبية عن التعامل مع الجهات الحكومية لتأدية معاملات أو تخليص أمر معين.

كما حرصت الحكومة فلسطين على تسهيل وتيسير كل ما يتعلق بتحويل مسار المؤسسات الحكومية للسير في اتجاه وجود حكومة الكترونية في فلسطين تلبي طلبات الفرد والمجتمع , فتوجد خطة إستراتيجية لتحويل المؤسسات بأنواعها سواء أكانت حكومية أو تعليمية كمدارس وجامعات ومعاهد بما تحمل من عناصر بشرية موظفين وطلاب و أخرى مادية كالأدوات والوسائل والبرامج إلى بيئة تكنولوجية قادرة على مواكبة التطور المحيط وقادرة على تسخير تكنولوجيا المعلومات بما يساعد البلاد على تخطي ما يمنعه الاحتلال ويفرضه.

### ثالثا : المعيار الثقافي :

(الاعتراف بالقيم الثقافية للمعلومات , احترام الملكية الذهنية , الحرص على حرمة البيانات الشخصية , الأمانة العلمية) (الفصل,2016) .كل هذه البنود تدخل ضمن المعيار الثقافي , وقد كان هناك إقبال كبير لقبول الثقافة في البلاد بقالب الكتروني معلوماتي تقني , من خلال تطبيقات ومواقع الكترونية ساهمت في نشر الفكر الفلسطيني بثقافته و كذلك قضيته وتاريخه , في الوقت الذي أصبحت المساحة الواقعية ضيقة للغاية و محدودة و محاصرة لما يفرضه الوضع الفلسطيني من حصار جغرافي و آخر فكري , فقد اتسعت للشباب الساحة الافتراضية على شبكات الانترنت وما تحمله من مواقع للتواصل الاجتماعي وغيرها فكانت نافذة للإطلاع على العالم الخارجي والتواصل مع المحيط وكل هذا تطلب قوانين صارمة تحفظ للشخص و المعلومة حقوقها فينظر القانون الفلسطيني للإساءة على الالكترونية و هناك حرمة البيانات الشخصية و عدم احترام الملكية الذهنية والأمانة العلمية بأنها جميعها جرم يقف القانون له وقفت محاسبة. كما أن الوضع التي تعيشه فلسطين من احتلال ساهم في نشر ثقافة تكنولوجيا المعلومات وما تحمل من وسائل متنوعة فباتت مرحب بها و

أصبح اقتناء كل ما هو حديث ومطور من وسائل و أدوات هو مطلب للفرد و المؤسسات وجميع الجهات عامة.

#### رابعا : المعيار المجتمعي :

هناك جهود ومحاولات عدة قد بدأت بكل جدية و دراسة و تخطيط وذلك للأخذ بيد المجتمع نحو العالم الرقمي والعمل على جعله مجتمع معلوماتي وتحاكي هذه الجهود شريحتين الأولى المجتمع الحالي بتكوينه من مواطنين يتعاملون بطبيعة الحال مع الجهات الحكومية كافة و تربطهم بهذه الجهات معاملاتهم ومصالحهم و العاملين في هذه المؤسسات الذين فرضت عليهم بيئة محوسبة مؤتمتة , أما الشريحة الثانية فهي الجيل الجديد والعمل على تأهيلهم منذ الصغر ومنذ المراحل الدراسية الأولى لإنشاء جيل كامل ملم وقادر على استيعاب العالم الرقمي في وطنه ومن حوله وجعل الواقع التقني أسلوب حياة يميز هذا الجيل.

وهذه العزيمة القائمة على بناء جيل واعي تكنولوجيا تسعى لبناء القدرات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات , وعليه فان إحياء مبادرة التعليم الالكتروني من قبل وزارة التربية والتعليم في المدارس الفلسطينية من خلال تطوير المناهج ورفع عملية التعليم لتزويد الأطفال الفلسطينيين بالمهارات و الخبرات التي تناسب ما يحيط بهم من واقع رقمي وذلك من خلال الكثير من الخطوات كحوسبة المدارس وإعادة تأهيل المعلمين تكنولوجياً وإعادة تدوير وتطوير المناهج الفلسطينية ولم يقتصر هذا على المدارس فقط بل امتد هذا التطور في المحتوى الرقمي وطريقة عرضه للمواقع الالكترونية للجامعات و الخدمات التعليمية كافة وأتمتة هذه الخدمات ومن ثم خلق جيل مسلح بأدوات تكنولوجيا المعلومات و نستشف هذا مما تحمله الاستراتيجية الوطنية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات حيث أنها تعكس توجه حازم وجاد لبناء فلسطين الكترونيا من حيث امتلاكها مجتمع معلوماتي ومؤسسات

وحكومات الكترونية , وقد تكاثفت الجهود كل من المؤسسات الفلسطينية سواء كانت حكومية أو قطاع خاص أو أهلية حيث بادرت جميعها بتأهيل موظفيها وتدريبهم ودفع المجتمع لمحاربة محو الأمية الحاسوبية والتخلص منها للقدرة على الاستجابة و التفاعل ومن ثم الاستفادة من الخدمات المقدمة.

#### خامسا: المعيار الاقتصادي :

يتسع الأثر للحياة الاقتصادية والمالية ليشمل المساهمة في تكوين قطاع تكنولوجيا المعلومات , وبالإجمال هناك علاقة تبادلية بين القطاعين الاقتصادي المالي و الآخر التكنولوجي المعلوماتي حيث يعتبر قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من القطاعات التي تساهم بطريقة مباشرة في الناتج المحلي الإجمالي لأي بلد حيث انه يوفر الأدوات والبرامج اللازمة لكافة القطاعات , ويوجه سير الأعمال بطريقة أكثر كفاءة وإنتاجية وقل وقوع بالخطأ و السهو , وبالمقابل كان لزاما على الدولة دفع قوتها الاستثمارية في اتجاه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير البرمجيات والتطبيقات المناسبة والتشجيع لإصلاح حقل الاستثمار في المجال التقني و المعلوماتي.

فقد كان هناك بما يخص هيكلية السوق والبيئة الاقتصادية في فلسطين نشاط كبير ملحوظ وحركات تحرير وترخيص لشركات عدة عاملة في مجال قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات و خصوصا تلك المزودة للإنترنت, كما شهدت الفترة الاخيرة مبادرات ومشاريع ساهمت في تعزيز البنية التحتية وتسابق بين الجهات الخاصة لتبني تزويد الجهات المعنية بكل ما هو جديد ومطور و مؤتمت.

وكل هذا وفق مساندة حكومية كانت داعم لكل التحركات الاقتصادية والمالية الى التكنولوجيا والمعلوماتية.

## 5.4.2 المعيار القانوني والتشريعي لتكنولوجيا المعلومات كمتطلب للحكومة الالكترونية في

فلسطين.

مقدمة :

لإنجاح الحكومة الالكترونية فان ذلك يفرض علينا الاعتراف بالجانب التشريعي والقانوني للعمليات والتعاملات الالكترونية هذا الجانب أحد أهممتطلبات نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية, فالتعاون بين المؤسسات الحكومية, وحفظ الخصوصية والأمن المعلوماتي يحتاج لإطار تشريعي يحصن التعاملات الالكترونية ببنود ومواد تحفظ الحقوق وتسن العقوبات لتبادل المعلومات الالكترونية للقطاعين الخاص والعام والمواطن الفلسطيني, سواء أكانت مالية أو تجارية أو إدارية.

وخصوصا في الوقت الذي تعيش فيه فلسطين وسط العدد الكبير للقضايا الغير مفصول بها في المحاكم الفلسطينية تلك التي تطول تعاملات العقود الالكترونية بالإضافة لحالات التزوير و الاحتيال في المراسلات الالكترونية التي بدورها تلحق أذى مجتمعي تطول أفراده ومؤسساته. وتأثر وتأخر القطاع المصرفي ومن ثم الاقتصاد الوطني , فالإطار القانوني الناظم لمعاملات التجارة التقليدية "يحكمها قانون لازال ساري المفعول لعام 1966 وهو لا تشتمل أحكامه على أية مواد خاصة بالمعاملات الالكترونية او تنظيم مسائل التعاقد الالكتروني , باستثناء ماتم اضافته من احكام خاصة بإثبات المحررات الالكترونية الواردة في قانون البيانات في المواد المدنية والتجارية لعام 2001".(د.عمرو , 2016)

وفي الوقت الذي تخطت التجارة الالكترونية و التوقيع الالكتروني والدفع الالكتروني في كثير من دول العالم كونها مصطلحات وأصبحت تطبيقا معمولا به. لا تزال فلسطين تشهد تأخرا حيث ان عدم اقرار

التوقيع الالكتروني حتى الان يشكل عائقا في التعاملات الالكترونية فتعبئة الطلبات و تبادل التعاملات تحتاج للتوقيع الالكتروني وهو بمثابة إثبات و هوية لأطراف العقد أو المعاملة الالكترونية. وعليه جاء قانون المعاملات الالكتروني كخطوة لمواكبة المستجدات والتطورات المحيطة التي تفرض الانسحاق وراءها ومجاراتها وتم تحديثه وتحسينه أكثر من مرة ليلائم التغيرات ويصبح أكثر شمولا قدر الامكان.

### قانون المعاملات الالكترونية الفلسطيني .

من خلال زيارة لوزارة الاتصالات عامة والحاسوب الحكومي خاصة تم الاطلاع على اخر نسخة لقانون المعاملات الالكتروني الفلسطيني حيث دلت هذه النسخة على الاهتمام بالاطر التشريعية والقانونية وتحديثها وتحسينها بما يناسب الوضع الراهن ومتطلبات التقدم والتطور .حيث تعتبر وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الجهة المسؤولة عن التنفيذ والاشراف والمتابعة لمشروع الحكومة الالكترونية .

#### - تعريف بالقانون:

يعالج ويتناول المعاملات الالكترونية وهي تلك التي يتم إبرامها أو تنفيذها بشكل كلي او جزئي بوسائل الكترونية ,و تطبق أحكامه على هذه المعاملات التي تتم بين الأطراف الذين اتفقوا على إجراء معاملاتهم بوسائل الكترونية ما لم يرد فيه نص صريح يقضي بغير ذلك.

#### - نطاق التطبيق :

- تسري أحكامه على المعاملات والسجلات الالكترونية واية رسالة بيانات الكترونية.
- المعاملات الالكترونية التي تعتمدها أي دائرة حكومية او غير حكومية بصورة كلية أو جزئية.

## – الاستثناءات :

يستثنى من تطبيق أحكام قانون المعاملات الالكترونية الفلسطينية كل من المعاملات التالية.

- المعاملات المتعلقة بالأحوال الشخصية كالزواج و الطلاق والوصايا.
- معاملات التصرف بالأموال غير المنقولة بما في ذلك الوكالات المتعلقة بها وسندات ملكيتها وإنشاء الحقوق العينية عليها باستثناء عقود الايجار الخاصة بهذه الأمور.

## – أهداف القانون :

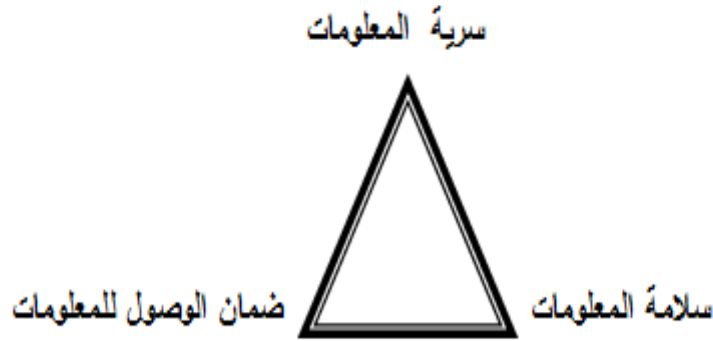
- تسهيل وتنظيم المعاملات الالكترونية بواسطة رسائل أو سجلات الكترونية معتمدة
- إزالة أية عوائق أو تحديدات أمام المعاملات الالكترونية والتي تنتج عن الغموض المتعلقة بمتطلبات الكتابة والتوقيع وتعزيز تطور البنية الأساسية القانونية لتطبيق التعاملات الالكترونية والتعديلات اللاحقة.
- الحد من حالات تزوير المراسلات الالكترونية و التعديلات اللاحقة ومن فرص الاحتيال في المعاملات الالكترونية.
- إرساء مبادئ قانونية موحدة للقواعد واللوائح والمعايير المتعلقة بتوثيق وسلامة المراسلات والسجلات الالكترونية.
- تعزيز تطوير التجارة الالكترونية و المعاملات الأخرى على الصعيدين المحلي و العالمي وذلك عن طريق استخدام توافيق الكترونية.

## 6.4.2 الأمن الإلكتروني و امن المعلومات كمتطلب للحكومة الالكترونية في فلسطين.

- مقدمة:

لخص كتاب تحت عنوان ( أمن المعلومات في لغة ميسرة ) مكونات امن المعلومات في ثلاثية عبرت عنها الباحثة في رسمة على النحو التالي :

شكل (3)



حيث أن مفهوم أمن المعلومات يتخطى ويتسع أكثر من مجرد الحفاظ على المعلومة ليمتد ويشمل ايضا الحفاظ عليها من التغيير وعليه فان اتخاذ التدابير اللازمة لضمان عدم وقوع تغيير وتحريف للمعلومة لا يقل أهمية عن سرية المعلومة وهاتان الخطوتان قد تعدو بلا أهمية للمعلومة فهي ستصبح غير ذات قيمة إذا كان من يحق له الاطلاع عليها لا يمكنه الوصول إليها وعليه فان ضمان الوصول للمعلومة بسهولة والوصول إليها متى تم الاحتياج لها يكمل ثلاثية مكونات امن المعلومات.

-تعريف أمن المعلومات :

من وجهة نظرية :هو العلم الذي يبحث في نظريات وسبل توفيرالحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها ومن أنشطة الاعتداء عليها.

ومن وجهة تقنية : هو الوسائل و الادوات و الاجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات من

الاطار الداخلية والخارجية. (الحصيني , 2016)

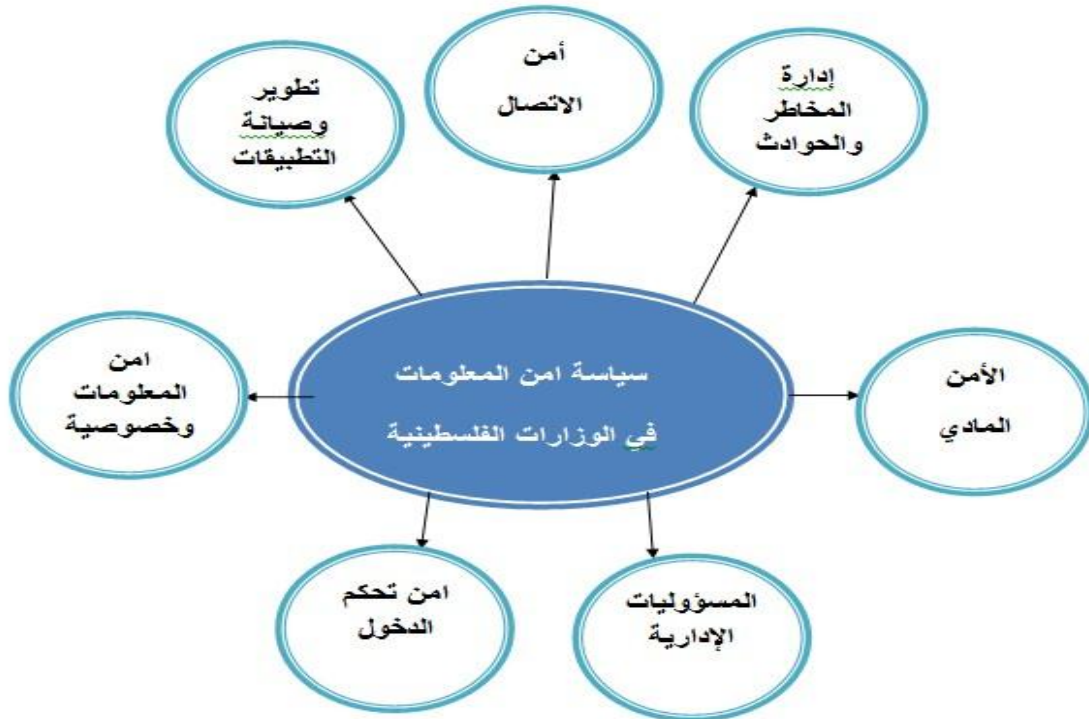


## - سياسة امن المعلومات في الوزارات الفلسطينية.

ولأهمية امن المعلومات في المؤسسات الفلسطينية العامة منها والخاصة فانه تم وضع مجموعة من القواعد تتعلق بالتصرف و الوصول للمعلومات و نقلها وتبادلها وكل الإجراءات التي تتخذ من المعلومة أساساً لها لتشكل تلك القواعد إطارا للسياسة العامة لأمن المعلومات في فلسطين وفي زيارة للحاسوب الحكومي في رام الله تبين ان هذه القواعد التي تشكل سياسة واضحة ومدروسة تتناسب مع طبيعة مؤسسات الوطن معمول بها وفاعلة وتستوفي شروط امن المعلومات وماهيته وهي مطبقة في الوزارات .

### شكل (4)

(هيكل وضعته الباحثة يوضح سياسة امن المعلومات في الوزارات الفلسطينية )



## اولا - المسؤوليات الإدارية :

- تضمن الإدارات العليا وجود بند مالي في الموازنة لتغطية احتياجات ومصادر الحماية الأمنية الضرورية.
- تضمن الإدارات العليا سرية وسلامة وتوفر المعلومات وغيرها من الجوانب الأمنية لنظم المعلومات الخاضعة لسيطرتها بما يشمل أنظمة المعلومات.
- يجب على الإدارات إعلام الموظفين بأنهم في حالة مخالفة بنود السياسة الأمنية المطبقة قد يتعرضون لإجراءات تأديبية.
- يجب اختيار الموظفين الذين لهم حق الوصول غير المراقب إلى نظم المعلومات و الموارد بعناية.
- يجب أن يخضع المستشارون الخارجيين و المتعاقدون والموظفون المنتدبون والمؤقتين الذين يعملون مع الحكومة لنفس المتطلبات والمسؤوليات الخاصة بأمن المعلومات وتبعاتها كموظفي الحكومة تماما.

## ثانيا - الأمن المادي

- يجب وضع خطة قياسية تراعي المعايير الأمنية عند اختيار مكان مركز الحاسوب , مع وضع مرجعية لهذه المعايير تلزم الإدارات.
- مراكز البيانات وغرف الحاسوب يجب أن تكون مؤمنة جيدا من ناحية الأمن المادي ومحمية من الكوارث والتهديدات الأمنية من اجل تقليل حجم الخسائر.
- يجب على الموظفين الذين في عهدتهم كمبيوتر محمول , أو المساعد الرقمي الشخصي , أو أجهزة الحاسوب النقالة لأغراض العمل أن يراعوا المعايير الأمنية للحفاظ على هذه المعدات.

- يجب أن يكون جميع مفاتيح الوصول , بطاقات الأمان كلمات السر اللازمة للدخول إلى أي من أنظمة الكمبيوتر و الشبكات مؤمنة ضمن إجراءات أمنية محددة جيدا وصارمة.
- تفعيل خاصية الحماية التلقائية (كلمة سر شاشة التوقف المحمية , وقفل لوحة المفاتيح ) في الخوادم ومحطات الحاسوب.
- يجب أن توضع شاشات العرض الخاصة بطريقة لا تسمح لغير المخولين برؤيتها.

### ثالثا - امن تحكم الدخول

- لا يجوز الوصول إلى المعلومات إلا بإذن من أصحاب المعلومات ذات الصلة.
- تمنح حقوق الوصول إلى البيانات للمستخدمين على أساس الحاجة.
- يجب أن يتم التحقق من الشخصية على نحو يتناسب مع حساسية المعلومات المراد الوصول إليها.
- يجب مراقبة محاولات الدخول المتتابعة وغير الناجحة.
- يجب أن يكون لكل موظف اسم مستخدم وحيد ويجب أن لا يكون هنالك اسم مستخدم مشترك إلا بإذن خاص من الموظف الحكومي المختص بأمن المعلومات. وذلك لتحديد هوية الموظف.
- في حال انتقال أو استقالة الموظف من الحكومة يجب إلغاء جميع الامتيازات المتعلقة بنظم المعلومات فوراً. وهذا ضمن بند إدارة الامتيازات سواء سحب أو إعطاء امتيازات ومراجعة الامتيازات الممنوحة للوصول بشكل دوري ومراقبة استخدام هذه الامتيازات المعطاة.
- إدارة كلمات المرور من خلال تحديد سياسة صارمة لكلمة المرور كتحديد الحد الأدنى لطول هذه الكلمة , طبيعة اختيار الكلمات. يمنع مشاركة كلمات المرور بين الموظفين أو إفشاء سريتها إلا

عند الضرورة لأن هذا يزيد من احتمالية انتهاك أمن المعلومات. كما أنه يجب تغيير كلمات المرور فوراً عند الكشف عنها للفنيين من أجل الصيانة والدعم.

#### رابعاً - أمن المعلومات وخصوصيتها

- يجب على الموظفين عدم الإفصاح لأي شخص عن أي معلومات تتعلق بالأفراد أو الأقسام.
- ويجب على الموظفين أن لا يفصحوا للأشخاص غير المصرح لهم عن طبيعة وموقع أنظمة المعلومات ولا أنظمة الرقابة المستخدمة أو الطرق التي تنفذ بها.
- يجب تشفير جميع المعلومات التي تصنف تصنيفاً خاصاً.
- يجب مراعاة الخصوصية عند التعامل مع البيانات الشخصية للموظفين.
- يجب أن يتم تنفيذ النسخ الاحتياطي على فترات منتظمة. وأن تكون هذه النسخ محمية من الاستخدام الخاطئ أو الإتلاف.

#### خامساً - تطوير وصيانة التطبيقات

- امتلاك خطط أمنية وتنفيذ التدابير الأمنية و الضوابط المناسبة التي تحافظ على سلامة التطبيقات.
- لا يجب السماح لفريق تطوير التطبيق بالوصول إلى البيانات إلا للضرورة.
- يجب مراجعة وفحص وسائل الرقابة الأمنية قبل تنفيذها.
- عملية التغيير في البرنامج أو النظام تحتاج لطلب قبول يتم دراسته و تؤخذ هذه التغييرات بعين الاعتبار من حيث آليات الحماية لهذا التغيير واليات التعامل معه.

## سادسا - امن الاتصال و الشبكات

- يجب حماية تجميع الشبكات الداخلية المتصلة مع شبكة حكومية أو شبكة عامة أخرى شكل صحيح.
- يمنع الموظفون الموصولة بأجهزتهم بالشبكة الداخلية من الاتصال بأي شبكة خارجية بأي شكل من الأشكال.
- لا يجوز للموظفين ربط أي جهاز نظم معلومات غير مصرح به إلى الشبكة الحكومية دون الحصول على موافقة الجهة المختصة.
- يجب أن تكون جميع طرق الوصول إلى الانترنت من خلال بوابة الانترنت الخاصة بالدائرة بما يتماشى مع المعايير الأمنية.
- يجب بعض المواقع غير الخاصة بالعمل.
- الفحص والتحقق من جميع البرامج والملفات التي تم تحميلها من شبكة الانترنت باستخدام البرمجيات المضادة للفيروسات أو لا يجوز للموظفين تنفيذ أي برنامج تم تحميله من شبكة الانترنت ما لم يكن من مصدر موثوق به.
- وجود عملية منهجية للتسجيل والاحتفاظ وحذف رسائل البريد الالكتروني المرفقة بها.
- يجب فحص الرسائل الصادرة و الواردة للبريد الالكتروني من الفيروسات وأي ملفات مشبوهة.
- يمنع فتح رسائل البريد الالكتروني المرسل من مصادر مشبوهة.
- يجب أن تكون البرمجيات المضادة للفيروسات مفعلة دائما على جميع الخوادم و الأجهزة في الشبكة المحلية , وأيضا على الأجهزة التي تتصل عن بعد بالشبكة الحكومية الداخلية.

- يجب أن تكون البرمجيات المضادة للفيروسات مفعلة دائما على جميع الخوادم والأجهزة في الشبكة المحلية وأيضا على الأجهزة التي تتصل عن بعد بالشبكة الحكومية الداخلية. و يجب تحديث برامج مضادات الفيروسات بشكل دوري.
- يمنع استخدام وسائط التخزين والملفات من المصادر مجهولة الأصل إلا بعد فحصها وتنظيفها من الفيروسات و الشيفرات الخبيثة.
- يجب إتباع الضوابط الأمنية السليمة من توثيق الدخول واستخدام التشفير لحماية البيانات المنقولة عبر الشبكات اللاسلكية المتصلة مع شبكة الحكومة الداخلية.

#### سابعا - إدارة المخاطر والحوادث الأمنية

- يجب أن يتم تقييم المخاطر الأمنية لنظم المعلومات والتطبيقات مرة واحدة كل عامين على الأقل على أن يتم انجاز تقييم المخاطر الأمنية قبل التحسينات والتغييرات الرئيسية المرتبطة بتلك النظم و التطبيقات.
- يجب أن يكون استعمال البرمجيات المستخدمة لتحليل تقييم المخاطر الأمنية مقيدة ومضبوطة.
- يجب أن يتم تقييم نظم المعلومات دوريا من قبل مدققين من طرف مستقل وموثوق به.
- تحديد الحوادث ومراقبتها بهدف احتوائها ومنعها واخذ الحيطة والحظر منها مستقبلا, وعليه يجب أيضا توثيق خطوات معالجة هذه الحوادث وتسجيل آليات التعامل معها.
- يجب إجراء خطوات فورية في حالة وجود احتمال اختراق النظام وفقا لخطوات معالجة الحوادث الأمنية الموثقة , ويجب أن يتم الإبلاغ فورا عنه جميع أعطال الشبكة أو أنظمة البرمجيات أو عند ملاحظة مناطق ضعف ومشاكل محتملة لأخذ التدابير لتفادي نتائجها.

## 5.2 المبحث الرابع: الدراسات السابقة والتعقيب عليها:

### 1.5.2 مقدمة

تم القيام بمسح للدراسات و الأبحاث المتوفرة في الجامعات و المكتبات العامة و ملخصات لكتب وتقارير سنوية , وكذلك الاستعانة ببعض المواقع و المنتديات التي تهتم وتغطي مجالات التطور التكنولوجي والحوسبة. وفي هذه الجزئية من الدراسة تتناول الباحثة الحديث عن الدراسات التي قامت على تدعيم بحثها بها و تقوم بالتعقيب عليها و توضيح أوجه الشبه والاختلاف بينها وبين هذه الدراسة.

### 2.5.2 الدراسات المحلية.

الرزوي , (2012) : دراسة بعنوان ( الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة ).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة , ثم معرفة الأسباب والمعوقات التي تحد من تطبيق النظام وطرق علاجها. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن سؤال الدراسة , وأعدت لذلك الغرض استبانته مكونة من ( 29 ) فقرة موزعة على سبع مجالات خاصة بمتطلبات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية، وأخذت عينة عددها ( 36 ) وتم توزيع الاستبانة عليهم ثم استرد منها ( 30 ) استبانته.

وقد توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي : وجود بعض المتطلبات لتطبيق الحكومة الالكترونية مع عدم وجود بعضها بنسب مختلفة , ولبناء حكومة الكترونية قوية تحتاج إلى

توفر متطلباتها ومقوماتها , لكي يكتب لها النجاح. وكانت من أهم التوصيات :العمل على توفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة الكترونية قوية ,من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات من وإلى المؤسسات الحكومية والأفراد والمجتمع بأكمله ,وهنا تقع المسؤولية على عاتق مؤسسة الاتصالات في توفير وصيانة شبكات المؤسسات الحكومية باستمرار لأن تلك الخدمات لا تتم إلا عن طريق الشبكات.

السويطي, (2010) : دراسة بعنوان ( المزايا المأمولة من تطبيق الحكومة الالكترونية ومتطلباتها ومعوقاتها دراسة استطلاعية من وجهة نظر موظفي وزارة الداخلية الفلسطينية ).

هدفت الدراسة إلى : تحليل إمكانات تطبيق الحكومة الالكترونية ومهارات ومرتكزات بناء الحكومة الالكترونية والاعتماد عليها وفقا لآراء المديرين العامون ومدراء الدوائر ورؤساء الأقسام وانعكاساتها على أداء الموظفين , وركزت الدراسة على تحليل المعوقات المختلفة التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية.

المنهج العلمي المستخدم :لتحقيق أهداف الدراسة فقد تم استخدام المنهج الوصفي الهادف لوصف الظاهرة كما هي وعلى ارض الواقع وتحليلها وتفسيرها مع ربطها بالظواهر الأخرى بالاستعانة بأداة جمع البيانات (الاستبانة) والتي اشتملت على مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة بحيث تم تفرغها وتحليلها من خلال برنامج الرزم الإحصائية وتمت الإجابة على أسئلة الدراسة. مجتمع وعينة الدراسة:تكون مجتمع الدراسة من المديرين العاميين ومديري الدوائر ورؤساء الأقسام في وزارة الداخلية الفلسطينية والبالغ عددهم (88). ثم أخذت عينة عشوائية من مجتمع الدراسة بنسبة 50% وبلغت (44) من المديرين العاميين ومديري الدوائر ورؤساء الأقسام في وزارة الداخلية.



النتائج والتوصيات التي توصلت لها الدراسة : وقد خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها ضرورة تعديل وتغيير القوانين والتشريعات بما يتلاءم مع تطبيق الحكومة الالكترونية وضرورة تعديل وتغيير الهياكل التنظيمية لكي تلائم التطبيق وتعزيز كوارر الوزارات بالكوارر والمتخصصين في حقول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتدريب العاملين بالوزارات ومحو الأمية الالكترونية وايلاء امن المعلومات الاهتمام اللازم وغيرها. وقد توصلت الدراسة لنتائج من واقع بيانات الدراسة والتي تعبر عن الواقع و المزايا المأمولة من هذا التطبيق والمتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية , وتم التعرف إلى المعوقات التي تعترض هذا التطبيق.

**الغوطي , (2006) : متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توفر متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في فلسطين من خلال تحليل آراء بعض العاملين في الإدارات العليا للوزارات الفلسطينية باستخدام الاستبانة كأداة للدراسة وتم توزيعها على مجتمع الدراسة الذي شمل سبعة مواقع إدارية في الوزارات الفلسطينية حيث استخدم المسح الشامل لمجتمع الدراسة الذين بلغ عددهم 100 شخص كما بلغت نسبة الاستجابة 60% , وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي لتحليل البيانات والوصول للنتائج.

أظهرت الدراسة مدى توفر متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في فلسطين والتي تفاوتت في نسبة توفرها. وقد خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها : أن هناك غموض وقصور في مفهوم الحكومة الالكترونية لدى المبحوثين , ولم يشارك المسؤولون في الوزارات في صياغة رؤية وخطة المشروع ومع ذلك فإنهم اظهروا اقتناعا كبيرا بأهمية ومزايا الحكومة الالكترونية , كما أظهرت الدراسة

ضعف البنية التحتية لدى الوزارات الفلسطينية وعدم توافر الكفاءات البشرية بالشكل المطلوب وكذلك عدم وجود خطط التدريب الهادفة لرفع كفاءة العاملين .

خلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات من أهمها: ضرورة الاهتمام بالكفاءات البشرية وتمييزها , الاهتمام بالبنية التحتية ووضع الخطط لتكاملها في جميع المؤسسات الحكومية مع وجود التنسيق الكامل بين الوزارات. كذلك أهمية إشراك المسؤولين في التخطيط للمشروع مع توفر القيادة الفاعلة والمؤهلة وإعطائها الدعم القانوني والتشريعي اللازم كما لا بد من الاهتمام بالهيكليات التنظيمية والوظيفية لتتلاءم مع التغييرات المطلوبة للحكومة الالكترونية , مع العمل على تخفيف الإجراءات اللازمة لتقديم الخدمة وضرورة توافر أدلة إرشادية لتوعية المواطنين.

عدوان , (2007) : مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية (دراسة حالة قطاع غزة).

تهدف هذه الدراسة للتعرف على مدى تقبل المواطنين في قطاع غزة للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية , وقد تم جمع البيانات من المصادر الثانوية من خلال الكتب والمراجع والمجلات والدوريات ومواقع الإنترنت ,ومن المصادر الأولية من خلال عينة من سكان قطاع غزة بلغت 400 فرد مقسمة على أربعة طبقات هم موظفو القطاعين العام والخاص والطلبة والعاطلين عن العمل وقد تم استرداد 390 استبانة من إجمالي العدد الذي تم توزيعه .وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات للوصول إلى النتائج مستعيناً ببرنامج SPSS التحليل الإحصائي. وقد أظهرت الدراسة وجود تقبل شديد لدى المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية.

وقد خلصت لمجموعة من النتائج من أهمها: وجود قصور في استخدام آليات التوعية للتعريف بالحكومة الإلكترونية، أيضاً هناك وعي ودراية كبيرة لدى المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية، كذلك تتوفر البنية التحتية اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والمتمثلة بخدمات الهاتف الأرضي والنقال وأجهزة الحاسوب وخدمة الإنترنت بشكل ملائم لدى المواطنين إضافة لإجادتهم استخدام الحاسوب والإنترنت، كما تتوفر لديهم الثقة في الخدمات الإلكترونية وأنه سيتم حل كافة مشاكل الخدمات التقليدية من خلالها، مع بعض التحفظ على استخدام بطاقات الائتمان في الخدمات الإلكترونية، وأظهرت الدراسة أيضاً سهولة وصول المواطنين للإنترنت في أكثر من مكان كالبيت أو العمل أو مقاهي الإنترنت، وأظهرت الدراسة أيضاً توفر النية لدى المواطنين لاستخدام الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية وتوفير ما يلزم لذلك، وإن كان هناك بعض الشك يساور المواطنين حول خرق خصوصيتهم عند التعامل مع الخدمات الإلكترونية وتخوفهم من الخدمات المقدمة من خلال الإنترنت.

وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها: أهمية البدء الجدي في إطلاق الخدمات الإلكترونية من خلال الحكومة الإلكترونية لأنها ستكون حكومة الشعب الفلسطيني ككل على اختلاف ثقافته ومناطق سكناه في الداخل والشتات. أيضاً أهمية وضع برامج توعية متكاملة لتوضيح المفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، وكذلك الاستفادة من المناهج الدراسية لتوعية الطلاب في مختلف المراحل الدراسية بطرق عمل الخدمات الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، كذلك أهمية توفير أماكن تدريب مجانية لتدريب المواطنين على المهارات الأساسية لاستخدام الحاسوب والإنترنت من خلال خطة تدريبية متكاملة، كذلك المساهمة في توفير البنية التحتية لاستخدام الخدمات الإلكترونية لدى المواطنين من خلال تشجيع شركات القطاع الخاص على طرح برامج التقسيط الميسر للمواطنين وخلق منافسة على مستوى قطاعي الاتصالات الأرضية والهاتف النقال الأمر الذي سينعكس إيجاباً

على المواطن, كذلك إتباع سياسات الشفافية في العمل لتحقيق توقعات المواطنين وطمأنتهم حيال خدمات الحكومة الإلكترونية, ومن المهم جداً سن التشريعات والقوانين التي تنظم طرق عمل الخدمات الإلكترونية وعلاقة المواطن بها, كما يجب تأهيل عدد من رجال القانون للتعامل مع القضايا الناجمة عن التعامل مع الخدمات الإلكترونية.

**لبد , (2016) : مقومات نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين.**

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مقومات نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين خلال المنهجية المختلطة (وصفي - كمي) باستخدام الاستبانة كأدوات للدراسة, تشكلت عينة الدراسة من 234 استبانته تم الحصول عليها بشكل طبقي عشوائي من مجتمع الدراسة المكون من الإدارة العليا في الوزارات في الضفة الغربية وقطاع غزة بالإضافة لمقابلات مع المختصين من الحكومة والمجلس التشريعي ومؤسسات المجتمع المدني.

وقد توصلت الدراسة للمقومات اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الالكترونية بالإضافة للمعيقات التي تواجه التطبيق في فلسطين, وكان من ابرز مقومات نجاح التطبيق توفر الرؤية والبنية الإدارية والتقنية بالإضافة للكادر البشري والقوانين والتشريعات الكافية والتوعية بالحكومة الالكترونية وخدماتها وإشراك مؤسسات المجتمع المدني ومن المعوقات التي تواجه التطبيق: عدم وحدة الجهود المبذولة بين الضفة الغربية وقطاع غزة, ضعف إشراك العليا في الوزارات وأيضاً مؤسسات المجتمع المدني بشكل كافي في عملية التخطيط والتنفيذ, بالإضافة لوجود ضعف في الجانب الإداري والتقني وعدم توفر قوانين وتشريعات كافية تغطي كافة مجالات الحكومة الالكترونية والحاجة لكوادر بشرية متخصصة وقصور في التوعية حول خدمات الحكومة الالكترونية.

وخلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها : ضرورة توحيد إستراتيجية وجهود تطبيق الحكومة الالكترونية بين الضفة الغربية وقطاع غزة , وإشراك الإدارة العليا في الوزارات في عملية التخطيط والتنفيذ , وسن قوانين وتشريعات كافية لتغطية القضايا المتعلقة بالحكومة الالكترونية , والحاجة لإصلاح إداري وتوفير المتطلبات التقنية , وتطوير الكادر البشري , وتوعية المواطنين حول الحكومة الالكترونية وخدماتها.

### 3.5.2 الدراسات العربية:

القحطاني , (2010) : دراسة بعنوان (تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني).

مجتمع و عينة الدراسة:يتكون مجتمع الدراسة من جميع الضباط والعاملين في المديرية العامة للدفاع المدني و عددهم (356) ضابط في الرياض , وتم اختيار عينة عشوائية وكان الحد الأدنى لحجم العينة (187) ضابط من العاملين في مديرية الدفاع المدني , المنهج العلمي المستخدم : استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي.

أهم النتائج : إن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على توفر تطبيق الحكومة الالكترونية الحالية في المديرية العامة للدفاع , إن أفراد عينة الدراسة محايدون في موافقتهم على مجالات التطوير الإداري في المديرية العامة للدفاع المدني , إن أفراد عينة الدراسة موافقون على أن هناك معوقات تواجه توظيف الحكومة الالكترونية لتحقيق التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني , إن أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على سبل تفعيل الحكومة لتحقيق التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني.

أهم التوصيات :توفير العناصر البشرية المؤهلة اللازمة لدعم تطبيقات الحكومة الالكترونية في المديرية العامة للدفاع المدني , تبسيط الإجراءات الإدارية واختصارها بالشكل الذي يمكن من استخدام التعاملات الالكترونية , توفير برامج لحماية بيانات ومعلومات المستفيد في كافة التعاملات الالكترونية في المديرية العامة للدفاع المدني , توفير البنية التحتية الملائمة في المديرية العامة للدفاع المدني لدعم تطبيقات الحكومة الالكترونية , صيانة الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في المديرية العامة للدفاع المدني بشكل دوري.

شهادة , (2012) : دراسة بعنوان ( اثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الالكترونية " دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية – الاردن " .

هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الالكترونية, وذلك من خلال دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية في الأردن.

تكون مجتمع الدراسة من فئتين هما الموظفون في ديوان الخدمة والمراجعون , أما عينة الدراسة فقد تكونت من (185) موظفا يعملون في الديوان و (265) من المراجعين المستفيدين من خدمات ديوان الخدمة المدنية المقدمة عبر بوابته الالكترونية بعد تقديمهم يدويا لطلب التوظيف لدى قسم طلبات التوظيف في ديوان الخدمة المدنية ولتحقيق أغراض الدراسة قامت الباحثة ببناء استبانة كأداة لقياس اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الالكترونية إذ قامت بتوزيع نفس الاستبانة لكلا فئتي الدراسة للحصول على آرائهم تبعاً لهدف كل منهم ولضمان فهمها قامت الباحثة بالإجابة والإيضاح لأي استفسار يتعلق بأسئلتها , واستخدمت عدا من أساليب التحليل الإحصائي.

وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي :وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في مكونات تكنولوجيا المعلومات ( المدخلات , والمخرجات , ومعالجة البيانات , والحاسب

الآلي ) وبين المتغير التابع والمتمثل في فاعلية الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الموظفين وان درجة التأثير كانت متوسطة , وجود علاقة تأثير قوي ذي دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في مكونات تكنولوجيا المعلومات ( المدخلات , والمخرجات , ومعالجة البيانات , والحاسب الآلي ) وبين المتغير التابع والمتمثل في فاعلية الحكومة الالكترونية من وجهة نظر المراجعين , وان درجة التأثير كانت مرتفعة.

وعلى ضوء النتائج قدمت الباحثة عددا من التوصيات أبرزها :العمل على امتلاك ديوان الخدمة المدنية لمدخلات تكنولوجيا المعلومات بما تمثله عناصرها المختلفة التي تدخل في عملية المعالجة وتؤثر في النظام الالكتروني , تحسين مخرجات تكنولوجيا المعلومات لكونها تمثل الناتج النهائي لتفاعل مكونات النظام الالكتروني الذي يذهب إلى المستخدمين من خدماته , تبني ديوان الخدمة المدنية للجوانب الفنية من النظام الالكتروني الذي يشمل التحويلات التي تطرأ على المدخلات للوصول إلى المخرجات الالكترونية الفعالة , ضرورة قيام ديوان الخدمة المدنية بإجراء دراسات دورية للتعرف إلى نقاط الضعف, ونقاط القوة المتعلقة باستخدام الحاسب الآلي , لأثره في تحسين وزيادة فاعلية الحكومة الالكترونية.

**حسن , (2013) : الحكومة الالكترونية في الجزائر : دراسة في إمكانية التطبيق.**

المنهج العلمي المستخدم: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لتحليل و تفسير مفهوم الحكومة الالكترونية لأخذ تصور نظري للمفهوم وإسقاطه على التجربة الجزائرية ليحاول التعرف على خصائص التحديات التي تواجه المشروع، و من خلالها يحاول طرح رؤية إستراتيجية للحكومة الالكترونية في الجزائر, كما استعان الباحث بمنهج دراسة حالة باعتبار أن الجزائر حالة واحدة, حيث انه يمكن استخلاص بعض النتائج من الواقع المعيشي.

هدفت الدراسة إلى: التعرف على ماهية الحكومة الالكترونية كمصطلح جديد افرزه التطور البشري كمرحلة جديدة في ميدان الإدارة و التسيير. التعرف على أهداف الحكومة الالكترونية بالجزائر من خلال السياسة العامة للدولة في هذا المجال , رصد الواقع المعيشي للتعرف على خصوصية التحديات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر, تحليل تحديات مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر واقتراح الحلول المناسبة لها.

اهم النتائج التي توصلت لها الدراسة : يتوقف نجاح مشروع الحكومة الالكترونية على التعريف به وبمزاياه خاصة في بيئة اجتماعية لها مواقف سلبية من التكنولوجيا الحديثة للاتصال و لاسيما الانترنت , و هذا من خلال حملت التوعية و الدعاية , و يلاحظ قصور شديد في هذا المجال بالجزائر, تأخر استكمال البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال, و انتشار أمية الحاسوب , بالجزائر أدى إلى اتساع الفجوة الرقمي , والتي تعتبر من تحديات الحكومة الالكترونية في بلادنا.

ثانيا/ التوصيات: الحكومة الالكترونية مشروع غير قابل للاستتساخ , أو التقليد لمجرد مواكبة العصر إنما هو نظام يقوم على إستراتيجية واضحة تتضمن الأهداف التي تراعي خصوصية المجتمع واحتياجاته و الإمكانيات المتوفرة وهذا لزيادة فرص نجاح المشروع , تكثيف الجهود من اجل التغلب على مشكل الأمية في الجزائر باعتبارها من اكبر التحديات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية , حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي بالنسبة للمؤسسات العمومية عن طريق التعاون والتنسيق فيما بينها, و الاستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال , و كذلك قضايا الأمن المتعلقة بالمواطن لكسب ثقته باعتباره عنصر مهم في نجاح مخطط الحكومة الالكترونية , الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية عن طريق برامج التكوين المكثفة و



التدريب و التوعية للموظفين و القيادات الإدارية, و بالمواطن باعتبار أن مشروع الحكومة الالكترونية موجه له بالأساس, و نجاح هذا المشروع مرتبط بوعي المواطن به و تفاعله معه.

( الشلبي , خوالدة ) : دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الفاعلية التنظيمية " دراسة حالة وزارة المالية الأردنية " .

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى أثر وطبيعة العلاقة ما بين الحكومة الالكترونية بأبعادها ( القابلية, الأمن, الخصوصية) على الفاعلية التنظيمية في وزارة المالية الأردنية , ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تصميم إستبانة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة و البالغ عددهم ( 70 ) مفردة, و لقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( SPSS ) لتحليل بيانات الدراسة و التي توصلت للنتائج التالية :-

تتوافر في المواقع الالكترونية الخاصة بالوزارة خصائص (الأمن , الخصوصية) بمستويات مقبولة تسهم مواقع الوزارة الالكترونية بتحقيق الفاعلية التنظيمية.

وتوصلت الدراسة لعدة توصيات منها :ضرورة تعريف الأفراد العاملين في الوزارة بمفهوم الحكومة الالكترونية وبأهمية تطبيقها, و العمل على تحسين قدراتهم على استخدام برمجياتها المختلفة , ضرورة الاهتمام بالبرمجيات التي تساعد في توفير الحماية الكافية لمواقع الحكومة الالكترونية المستخدمة في الوزارة , ضرورة الاهتمام بتوفير الخصوصية للأشخاص المتعاملين مع الشبكات التي تستخدمها الحكومة الالكترونية.

## مغربي , (2008) : دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات العامة.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات والمتمثلة في: - تبسيط إجراءات إنجاز المعاملة , تقليل الأخطاء في تقديم الخدمة, تقليل الوقت لإنجاز المعاملة. تحقيق رضا المستفيد من الخدمة. وتم تطبيق هذه الدراسة على المنظمات العامة بمدينة جدة وهي : أمانة منطقة مكة المكرمة , إدارة الجوازات, وزارة الحج , وزارة الخارجية , جامعة الملك عبد العزيز والتي طبقت مفهوم الحكومة الإلكترونية جزئياً أو كلياً. وتم اختيار عينة عشوائية بلغت (230) إدارياً من أصل (540) موظفاً في دوائر حكومية يشغلون المراتب الوظيفية من التاسعة حتى الثالثة عشرة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج ومنها ما يلي: إن تطبيق الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة للمستفيدين, حيث تعمل على تبسيط الإجراءات التي تمر بها معاملات تقديم الخدمة ويتم ذلك من خلال: اختصار خطوات إنجاز العمل, والتقليل من عمليات التدقيق وفقدان المعاملات, ووضوح الإجراءات ومرونتها وانسيابيتها, والتخلص من ازدواجية الإجراءات. وتعمل على تحقيق المحاور الأساسية لرضا المستفيد من الخدمة من خلال: تقديم خدمة ذات جودة مناسبة, والإسراع في إنجازها في الموعد المحدد, ومصداقيتها مع الاهتمام وتحقيق العدالة في تقديمها. تقليل وقت إنجاز المعاملة الخاصة بتقديم الخدمة, وذلك من خلال: ترتيب أولويات إنجاز المهام حسب الوقت, اختصار الوقت المتعلق بالمهمة, وتسهيل الجدولة الزمنية المحدد لها. تقليل الأخطاء في تقديم الخدمة من خلال: الوضوح في إنجاز المعاملات, وتجنب الدوافع الشخصية في مجال العمل, وضمان الموضوعية في الأداء, وتحقيق أمن المعلومة, والتأكيد على مبدأ الشفافية في تقديمها. وتوصلت الدراسة لعدد من التوصيات أهمها: ضرورة تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في المنظمات العامة بالمملكة العربية السعودية وذلك لتحسين الخدمات العامة. ضرورة تحسين الخدمات بالمنظمات العامة

عن طريق تحسين المحاور الأساسية لذلك مثل: تبسيط الإجراءات, وتقليل الأخطاء, وتقليل الوقت, وإرضاء المستفيد من الخدمة. ويتم ذلك عن طريق تطبيق الحكومة الإلكترونية. إجراء دراسات مسحية لمعرفة آراء المستفيدين من الخدمة العامة حول دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات العامة, وخاصة أولئك الذين استفادوا من تقديم خدمات لهم عن طريق منظمات عامة طبقت هذا الأسلوب.

#### 4.5.2 الدراسات الأجنبية :

Nibal , O. Abu Jaber : (2011) Strategic Analysis and Development of Electronic Government Strategies for the Palestinian Municipalities.

تهدف الدراسة الى : تطوير الإطار الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية للبلديات الفلسطينية. من خلال التحليل الاستراتيجي لحالة الحكومة الإلكترونية الفلسطينية الحالية. وتستند عملية التحليل الاستراتيجي على البيانات التي تم جمعها من خلال مزيج من الوثائق المنشورة على المواقع الرسمية أو الجهات الحكومية ومن المقابلات مع خبراء الحكومة الإلكترونية الفلسطينية بما في ذلك موظفي القطاعين العام والخاص. أدت عملية التحليل الاستراتيجي إلى تحديد العوامل الداخلية (نقاط القوة والضعف) و الخارجية (التحديات والفرص) التي تظهر على الحكومة الإلكترونية الفلسطينية على المستوى الوطني ثم على مستوى البلدية.

النتائج التي توصلت اليها الدراسة : تحليل العوامل الداخلية والخارجية للحكومة الإلكترونية على مستوى البلديات الفلسطينية ساهم في صياغة مجموعة من الاهداف الاستراتيجية الممكن تنفيذها بالطريقة الصحيحة للوصول إلى حكومة الكترونية في البلديات .

## 4.5.2 التعليق على الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها :

### أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة :

أظهرت الدراسات السابقة أهمية الدراسة الحالية وموضوعها, وقد اشتملت الدراسات السابقة على العديد من المزايا والخصائص التي شكلت قيمة مضافة وحققت العديد من الفوائد للدراسة الحالية أهمها:

إثراء الإطار النظري للدراسة بالكثير من المعلومات , احتوت الدراسات السابقة على مصادر معلومات غنية شكلت قيمة مضافة استفادت منها الباحثة , تقديم إطار شامل للموضوع وماهية الحكومة الالكترونية تعريفها وفهمها.

وقد اتفقت الدراسة الحالية مع سابقتها و تشابهت واختلفت في نقاط تتلخص فيما يلي :

### أوجه التشابه مع الدراسات السابقة :

فيما يخص الدراسات المحلية وتطبيقها في فلسطين وعلى مؤسساتها فقد اتفقت دراستي مع المحاور التالية في دراسة ديالا الرزي (2012) , حيث اتفقت وهذه الدراسة على توافر متطلبات الحكومة الالكترونية في مؤسساتنا الحكومية الفلسطينية مع تفاوت النسب بين متطلب وآخر وهذا ما أكدته أيضا دراسة الغوطي (2006) , والتي ساندت واتفقت بدورها مع هذه الدراسة في نقطة الغموض والقصور في مفهوم الحكومة الالكترونية.

وحول ضرورة تعديل وتغيير القوانين والتشريعات والهيكل التنظيمية بما يتلاءم وتطبيق الحكومة الالكترونية فقد كان لدراسة شلبي السويطي نفس النظرة في هذا المجال بالإضافة لأنها دعت وهذه الدراسة إلى تعزيز كوادر الوزارات بالمتخصصين في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و إيلاء امن المعلومات الاهتمام اللازم.

وكان لدراسة الغوطي (2006) نفس النظرة في القصور بتعريف الحكومة الالكترونية وقد اتفقت مع هذه الدراسة أيضا في توافر البنية التحتية اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية وقد بينت هذه الدراسة بأنها تحتاج للتوظيف الصحيح والاستفادة المثلى من توافرها.

وقد اتفقت الدراسة مع دراسة لبد (2016) في انه من ابرز مقومات نجاح التطبيق التي يجب العمل عليها وضوح القوانين والتشريعات الكافية لتغطية كافة مجالات الحكومة الالكترونية والقضايا المتعلقة بها.

كما تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة العربية منها و الأجنبية في الإطار النظري للحكومة الالكترونية فيما يتعلق بمتطلبات التطبيق و أهميته وأهدافه والأثر الايجابي الذي يخلفه التطبيق بزيادة فاعلية العمل الإداري و تحسين الخدمات وتبسيط انجاز الإجراءات و التعاملات الالكترونية بالإضافة لان جميعها اشترك بالإشارة إلى نقاط مهمة في المعوقات والتحديات كالفجوة الرقمية ورهاب التغيير وضعف الموارد عامة مادية وبشرية وفنية مع تفاوتها من منطقة لأخرى وبين نقطة وأخرى , وحلت جميعها متطلبات الوصول لأسباب نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية و حصر مقومات نجاحها.وكان لكل من الكتب السابقة الذكر دور في تقديم إطار شامل للحكومة الالكترونية وإطرائه في التعرف على ماهيتها.

#### أوجه التميز للدراسات الحالية :

تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها أضافت الحال الذي عليه الحكومة الالكترونية في المؤسسات الحكومية الفلسطينية في السنوات الأخيرة , بعد أن أقرّ قانون التعاملات الالكترونية والجريمة الالكترونية وبعد وضع إستراتيجية مختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فلسطين , وبعد مضي وقت على تطبيق التجربة الاستونية بالإضافة لوضع حجر أساس و الكثير من الخطوات

في اتجاه التطبيق. وعليه فقد سلّط الضوء على الوضع بين النظرية والتطبيق و درست الحال في الوزارات في ظل الحكومة الالكترونية المقررة.

ومن ثم الخروج بنتائج وتوصيات بعد أن تم توزيع الاستبانة على 3 وزارات ( الخارجية , الداخلية , الاقتصاد ) تم اختيارهم لأهميتهم الكبرى في البلاد وهم يلخصون الكثير من التواصل والاتصال بين الوزارات فيما بينها أو بين الوزارات والمواطن أو بينها وبين مؤسسات الأعمال الخاصة.

كما سلّطت الدراسة الضوء على قانون امن المعلومات المقر حديثا بالإضافة لقانون التعاملات الالكترونية والمعيار القانوني والتشريعي في فلسطين كإحدى متطلبات الحكومة الالكترونية , و محددات لملامح الحكومة الالكترونية في فلسطين.

## الفصل الثالث:

---

### الاطار المنهجي للدراسة:

#### 1.3 مقدمة

يستعرض بهذا الفصل منهجية الدراسة وأدواتها، ومجتمع الدراسة الذي اجرت عليه الباحثة الدراسة، وعينة الدراسة وخصائصها ، والطريقة التي اتبعتها الباحثة للتأكد من صدق اداة الدراسة ، وكيفية التحقق من ثبات الاداة وطريقة المعالجة الاحصائية لبيانات الدراسة.

#### 2.3 منهج الدراسة:

بناء على طبيعة البيانات والمعلومات اللازمة لهذه الدراسة ، اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي لانجازها وتحقيق اهدافها،حيث ان هذا المنهج يلائم اغراض الدراسة ، فهو يقوم على تحديد وتحليل الواقع الحالي لمشكلة الدراسة عن طريق وصفها، وتفسيرها، والتنبؤ بها، ويرتكز على وصف دقيق

لظاهرة ما او موضوع محدد وتقديمه على صورة نوعية او كمية بغرض فهم مضمونها, علاوة على كونه المنهج الاكثر شيوعا واستخداما في دراسة الظواهر الانسانية و الاجتماعية كما هو الحال بالنسبة لهذه الدراسة , وبالتالي رأَت الباحثة انه المنهج الانسب للدراسة الحالية.

✓ وقد تم استخدام مصدرين رئيسيين من مصادر المعلومات:

1. **المصادر الثانوية** : تم الرجوع الى مصادر البيانات الثانوية لمعالجة الاطار النظري للبحث والتي تتمثل في الكتب, المراجع العربية الاجنبية ذات العلاقة , الدوريات , والمقالات , بالاضافة للتقارير, الابحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة

2. **المصادر الاولية**: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث, ثم جمع البيانات الاولية من خلال الاستبانة كاداة رئيسة للبحث, صممت خصيصا لهذا الغرض, وقد تم تفرغ وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS).

### 3.3 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الوزارات الفلسطينية المركزية والذين ينطبق فكرة ممارسة العمل الاداري وليس المسمى أو اللقب, وعليه قامت الباحثة باعتماد افراد من هذه الوزارات بغض النظر عن المسمى الوظيفي ضمن مجتمع الدراسة لأنهم يمارسون مهام ادارية تتعلق بموضوع الحكومة الالكترونية. وقد قامت الباحثة بزيارة هذه الوزارات لمعرفة طبيعة الاعمال و المسميات الوظيفية وكل ما يتعلق بتطبيق الحكومة الالكترونية, وتم ذلك من خلال المقابلات واللقاءات, وبناء على ما تقدم قامت الباحثة بحصر مجتمع الدراسة حسب الوزارات , (300) موظف في كل وزارة من الوزارات كانوا متواجدين في مبنى وزاراتهم الكائن في رام الله عند توزيع الاستبانات .



وقد تم اختيار هذه الوزارات كونها تمثل ثلاثة قطاعات اساسية تعكس عمل كافة وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية وكذلك بحكم علاقتها بتطبيق الحكومة الالكترونية وما يتعلق بها من معاملات الكترونية ومراجعات من المواطنين لإنجاز معاملاتهم بكل انواعها مما يعزز من تاثيرهم على متغيرات الدراسة , وكذلك لأهمية هذه الوزارات سواء على المستوى المحلي أو الدولي وكذلك علاقاتها مع الوزارات الاخرى والمؤسسات الحكومية الاخرى.

### 4.3 عينة الدراسة:

#### 1.4.3 عينة الدراسة الاستطلاعية:

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (30) مفردة من العاملين في الوزارات الثلاث, حيث تم اختيار 10 عاملين من كل وزارة بطريقة عشوائية بغرض تقنين اداة الدراسة, والتحقق من صلاحيتها للتطبيق على العينة، ويوضح الجدول رقم (1.3) الخصائص الديموغرافية للعينة الاستطلاعية.

#### جدول (1.3) الاعداد والنسب المئوية للخصائص الديموغرافية للعينة الاستطلاعية :

المتغير	تصنيف المتغير	العدد	النسبة المئوية %
الوزارة	الاقتصاد	10	33.3
	الخارجية	10	33.3
	الداخلية	10	33.3
الجنس	ذكر	12	60
	انثى	18	40
العمر	من 25 سنة فأقل	1	3.3
	من 26 الى 35 سنة	17	56.7
	من 36 - 45	8	26.7
	اكثر من 45	4	13.3

المتغير	تصنيف المتغير	العدد	النسبة المئوية %
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	1	3.3
	بكالوريوس	15	50
	دبلوم عالي	4	13.3
	ماجستير	9	30
	دكتوراه	1	3.3
التخصص العلمي	العلوم الانسانية والاجتماعية	12	40
	العلوم التطبيقية	18	60
نوع العمل	اداري	12	40
	مالي	8	26.7
	خدماتي	5	16.7
	فني	5	16.7
عدد سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	8	26.7
	من 6-10	13	43.3
	من 11-15	4	13.3
	اكثر من 15 سنة	5	16.7
المسمى الوظيفي	مدير عام	11	36.7
	مدير	7	23.3
	موظف اداري	8	26.7
	موظف فني	8	13.3
دورات تكنولوجيا معلومات	نعم	27	90
	لا	3	10
دورات في التطوير الاداري	نعم	21	70
	لا	9	30
دورات في الحكومة الالكترونية	نعم	13	43.3
	لا	17	56.7
دورات في أمن المعلومات	نعم	12	40
	لا	18	60
المجموع		30	100

### 2.4.3 عينة الدراسة :

تم اختيار عينة الدراسة بحيث تكون ممثلة لمجتمعها, بالاعتماد على الاسس الاحصائية لاختبار العينات بالطريقة الطبقيّة العشوائية , طبقية من حيث متغير الوزارة (الاقتصاد, الداخلية, الخارجية) . وتم حساب اختيار حجم عينة متساوي بين الوزارات, وذلك كما هو واضح في ملحق رقم (2) .

حيث بلغت (150) موظفا , وبالتوزيع الطبقي على الوزارات توزعت العينة (50) موظف لكل وزارة من الوزارات بطريقة عشوائية من حيث المسمى او المستوى الوظيفي .

ويوضح الجدول (2.3) توزيع مجتمع الدراسة والعينة وفقا لمتغير الوزارة.

جدول 2.3: توزيع مجتمع الدراسة والعينة وفقا لمتغير مكان الوزارة.

الرقم	اسم الوزارة	مجتمع الدراسة	العينة المطلوبة
1	وزارة الاقتصاد	300	50
2	وزارة الداخلية	300	50
3	وزارة الخارجية	300	50

### 5.3 الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

تم توزيع 150 استبانة , وتم استرجاع 150 استبانة بنسبة بلغت (100%) من عينة الدراسة, وما نسبته ( 17%) من مجتمع الدراسة, ويوضح الجدول رقم (3.3) خصائص العينة الديمغرافية (الوزارة, الجنس, العمر, المؤهل العلمي, التخصص العلمي, نوع العمل, المسمى الوظيفي, عدد سنوات الخبرة, الدورات) .

جدول (3.3) الاعداد والنسب المئوية للخصائص الديمغرافية للعينة

المتغير	تصنيف المتغير	العدد	النسبة المئوية %
الوزارة	الاقتصاد	50	33.3%
	الخارجية	50	33.3%
	الداخلية	50	33.3%
الجنس	ذكر	86	57.3%
	انثى	64	42.7%
العمر	من 25 سنة فأقل	5	3.3%
	من 26 الى 35 سنة	71	47.3%
	من 36- 45	45	30%
	اكثر من 45	29	19.3%
المؤهل العلمي	دبلوم فاقل	11	7.3%
	بكالوريوس	83	55.3%
	دبلوم عالي	16	10.7%
	ماجستير	31	20.7%
	دكتوراه	9	6%
التخصص العلمي	العلوم والانسانية والاجتماعية	73	48.7%
	العلوم التطبيقية	77	51.3%
نوع العمل	اداري	89	59.3%
	مالي	25	16.7%
	خدماتي	14	9.3%
	فني	22	14.7%
عدد سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	18	12%
	من 6-10	56	37.3%
	من 11-15	31	20.7%
	اكثر من 15 سنة	45	30%
المسمى الوظيفي	مدير عام	31	20.7%
	مدير	45	30%
	موظف اداري	53	35.3%
	موظف فني	21	21%

المتغير	تصنيف المتغير	العدد	النسبة المئوية %
دورات تكنولوجيا معلومات	نعم	115	76.7%
	لا	35	23.3%
دورات في التطوير الاداري	نعم	115	76.7%
	لا	35	23.3%
دورات في الحكومة الالكترونية	نعم	53	35.3%
	لا	97	64.7%
دورات في أمن المعلومات	نعم	12	40%
	لا	18	60%
المجموع		150	100

**1.5.3 توزيع افراد العينة وفقا لمتغير الوزارة:** يبين الجدول ان ما نسبته (33.3%) من مفردات الدراسة هم من وزارة الاقتصاد، وكانت هذه النسبة نفسها لوزارة الداخلية ووزارة الخارجية، لان العينة اختيرت بالتساوي منذ البداية.

**2.5.3 توزيع افراد العينة وفقا لمتغير الجنس:** يبين الجدول (3.3) ان ما نسبته (57.3%) هم من الذكور، وما نسبته 42.7% من الاناث.

**3.5.3 توزيع افراد العينة وفقا لمتغير العمر:** يبين الجدول (3.3) ان ما نسبته (3.3%) من المبحوثين هم من الذين اعمارهم 25 سنة فأقل، وان 47.3% هم من الذين اعمارهم تتراوح بين 26 و35 سنة، و ما نسبته 30% هم من الذين اعمارهم بين 36 و 45 سنة، وأن ما نسبته 19.3% هم من اعمارهم اكثر من 15 سنة.

4.5.3 توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المؤهل العلمي: يبين الجدول (3.3) ان ما نسبته (7.3%) هم من حملة الدبلوم فأقل، وما نسبته (55.3%) من حملة البكالوريوس، وما نسبته (10.7%) من حملة الدبلوم العالي، وما نسبته (20.7%) من حملة الماجستير، وجاءت ما نسبته (6%) من حملة الدكتوراه.

5.5.3 توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير التخصص العلمي: يبين الجدول (3.3) ان ما نسبته (51.3%) هم من الذين يحملون تخصص العلوم الانسانية والاجتماعية، وما نسبته (42.7%) ممن تخصصهم علوم تطبيقية.

6.5.3 توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير نوع العمل: تبين ان ما نسبته (59.3%) هم من الذين يعملون أعمال إدارية، وما نسبته (16.7%) يعملون في اعمال مالية، وما نسبته (9.3%) في اعمال خدماتية، وبقية النسبة كانت للأعمال الفنية بنسبة (14.7%).

7.5.3 توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المسمى الوظيفي: تبين ان ما نسبته (20.7%) من عينة البحث يعملون كمدير عام، وما نسبته (30%) يعملون بوظيفة مدير، وما نسبته (16.7%) يعملون في اعمال مالية، وما نسبته (33.3%) يعملون بوظيفة موظف إداري، وما نسبته (21%) بوظيفة موظف فني.

8.5.3 توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات: تبين أن نسبة (76.7%) من عينة البحث قد تلقوا دورات في مجال تكنولوجيا المعلومات، بينما ما نسبته (23.3%) لم يتلقوا دورات في مجال تكنولوجيا المعلومات.

**9.5.3 توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الدورات التدريبية في مجال التطوير الاداري:** تبين أن نسبة (76.7%) من عينة البحث قد اخذوا دورات في مجال الحكومة التطوير الاداري, بينما ما نسبته (23.3%) لم يتلقوا دورات في التطوير الاداري.

**10.5.3 توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الدورات التدريبية في مجال الحكومة الالكترونية:** تبين أن نسبة (35.3%) من عينة البحث قد اخذوا دورات في مجال الحكومة الالكترونية, بينما ما نسبته (64.7%) لم يتلقوا دورات في مجال الحكومة الالكترونية.

**توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الدورات التدريبية في مجال أمن المعلومات:** تبين أن نسبة (36%) من عينة البحث قد تلقوا دورات في مجال أمن المعلومات بينما ما نسبته (64%) لم يتلقوا دورات في مجال أمن المعلومات.

### **6.3 اسلوب وادارة جمع البيانات:**

استخدمت الدراسة الحالية اسلوب المسح بالعينة و الاستبانة اداة لجمع البيانات , وبالرجوع الى الاديبيات السابقة ولمعرفة مدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية (الاقتصاد,الداخلية,الخارجية) , طورت الباحثة استبانة وتم تعديلها بناء على طلب وتوجيهات (6) من المحكمين بتخصصات مختلفة.

تكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين , ضم القسم الاول معلومات عامة عن المبحوثين من حيث الوزارة، الجنس العمر، المؤهل العلمي،سنوات الخبرة،المسمى الوظيفي،التخصص العلمي, نوع العمل،دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات دورات تدريبية في مجال التطوير الاداري, دورات في مجال الحكومة الالكترونية دورات تدريبية في مجال امن المعلومات.

في حين ضم القسم الثاني (6) محاور تتعلق بالحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق موزعة كالتالي :

1. الفجوة الرقمية والمعوقات في توظيف الحكومة الالكترونية بالوزارات الفلسطينية. (12) فقرة.
2. وجود بنية تحتية مناسبة لبناء حكومة الكترونية فاعلة في الوزارات الفلسطينية (11) فقرة.
3. دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية كمتطلب لنجاحها في الوزارات الفلسطينية(10) فقرات.
4. الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية و الأمن الالكتروني في الوزارات الفلسطينية كمتطلب للحكومة الإلكترونية(15) فقرة.
5. الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي للتعاملات الالكترونية في الوزارة للحد من المخاطر والأخطاء التكنولوجية و تطوير التعامل معها كمتطلب للحكومة لإلكترونية(13) فقرة.
6. واقع نجاح الحكومة الالكترونية وإسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية.(13) فقرة.

علما بان طريقة الاجابة على اداة الدراسة تركزت في الاختيار من سلم خماسي , على نمط ليكرت (Likert Scale), وذلك كما يلي : اوافق بشدة، اوافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة،وذلك

لقياس واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية، واحتوت على المتغيرات التالية:

- البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين .
- سياسة امن المعلومات في الوزارات الفلسطينية.
- الجانب القانوني والتشريعي للتعاملات الالكترونية في فلسطين.
- دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية.



• المجتمع الفلسطيني المعلوماتي والفجوة الرقمية في فلسطين.

كما تشمل الدراسة متغيرات ثانوية (المتغيرات الديموغرافية) وهي الوزارة, الجنس, العمر, المؤهل العلمي, سنوات الخبرة, المسمى الوظيفي, التخصص العلمي, نوع العمل, دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات, دورات تدريبية في مجال التطوير الإداري, دورات في مجال الحكومة الالكترونية, دورات تدريبية في مجال امن المعلومات.

ولقد تم بناء الاستبانة باتباع الخطوات التالية : بعد اطلاع الباحثة على الادبيات و الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة , واستطلاع اراء نخبة من المتخصصين في هذا المجال عن طريق المقابلات الشخصية ذات الطابع غير الرسمي , وبناء على التوجيهات المستمرة من قبل المشرف الاكاديمي , قامت الباحثة ببناء الاستبانة وفق الخطوات التالية :

- 1- تم تحديد المحاور والمتغيرات التي شملتها الاستبانة.
- 2- تم صياغة المحاور والفقرات في كل محور .
- 3- أعداد نسخة تمهيدية وأولية من الاستبانة.
- 4- تم عرض الاستبانة على المشرف لاعتماد ما يراه مناسباً , وتعديل ما يراه غير مناسب.
- 5- تعديل الاستبانة بناء على توجيهات المشرف.
- 6- عرض الاستبانة على (6) من المحكمين المتخصصين في موضوع الدراسة , واغلبهم من اعضاء هيئات التدريس في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية ( جامعة القدس , جامعة الاستقلال , جامعة القدس المفتوحة ).

7- بعد اجراء التعديلات التي اوصى بها المحكمون من حيث الحذف والاضافة واعادة الصياغة لبعض الفقرات, وبناء على توجيهات المشرف بلغ عدد فقرات الاستبانة في صورتها النهائية (74) فقرة

, وقد اعطى لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم ليكرت الخماسي ( اوافق بشدة, اوافق, محايد, غير موافق, غير موافق بشدة ) , وأعطيت الاوزان (1-2-3-4-5) والملحق رقم (3) يبين الاستبانة في صورتها النهائية.

### 7.3 صدق اداة الدراسة:

صدق الاستبانة يعني التأكد من انهاصالحة لقياس ما اعدت لقياسه, كما يقصد بالصدق ان تشمل الاستبانة جميع العناصر اللازمة للتحليل, وان تكون فقراتها ومفرداتها واضحة لكل من يستخدمها, وقد قامت الباحثة بتقنين فقرات الاستبانة, وذلك للتأكد من صدق اداة الدراسة, وقد تم التأكد من صدق فقرات الاستبانة بطريقتين:

#### 1.7.3 الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين):

للتحقق من ذلك وبعد تصميم اداة الدراسة في صورتها الاولية تم عرضها على مجموعة من المحكمين تألفت من (6) محكمين من اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة القدس, جامعة الاستقلال, جامعة القدس المفتوحة, والمتخصصين في مجال الدراسة والبحث العلمي, ويوضح الملحق رقم (2) اسماء المحكمين الذين تفضلوا بتحكيم اداة الدراسة, حيث قاموا مشكورين بإبداء آرائهم في مدى ملائمة الاستبانة بأبعادها وفقراتها لقياس ما وضعت لأجله, وكذلك وضوح ودقة الفقرات, ومدى مناسبة كل منها للمحور الذي ينتمي اليه, ومدى كفاية الفقرات لتغطية محاور الدراسة بالإضافة الى تقديم مقترحاتهم وتوجيهاتهم من تعديل او حذف او اضافة, وكذلك فيما يتعلق بالبيانات الاولية ( الخصائص الشخصية والوظيفية ) المطلوبة من عينة الدراسة, الى جانب مقياس ليكرت المستخدم في الاستبانة.

واستنادا الى الملاحظات والتوجيهات التي ابداهها المحكمون, قام الباحث باجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين, وتم بناءً على ذلك تعديل صياغة العبارات, وحذف بعضها, وازافة البعض الاخر.

### 2.7.3 صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة :

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها (30) عاملا, وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له.

جدول (4.3) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تتبع له, والذي يبين معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05), حيث ان مستوى الدلالة كان اقل من (0.05) لفقرات الاستبانة ما عدا الفقرات (12,20,52,59,60,61) لأنها سلبية فهي غير دالة وبذلك تعتبر الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (4.3): معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تتبع له

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (sig)
<b>الفجوة الرقمية والمعوقات في توظيف الحكومة الالكترونية بالوزارات الفلسطينية</b>			
1	ضعف التخطيط الاستراتيجي الذي يحاكي التحول نحو العمل الالكتروني.	0.246	0.002
2	عدم كفاية الموارد المادية والبشرية والفنية اللازمة لتطبيق برامج الحكومة الالكترونية على أكمل وجه.	0.388	0.000
3	ضعف دعم المسؤولين و الجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية.	0.168	0.040
4	الجهل بأهمية الحكومة الالكترونية ودورها في الارتقاء بالمؤسسات الحكومية عامة.	0.351	0.000
5	قصور في القوانين والتشريعات التي تنظم المعاملات الالكترونية.	0.274	0.001
6	مقاومة التغيير والخوف من الانخراط في التطور الالكتروني والتقني و المعلوماتي.	0.428	0.000
7	عدم الثقة بأمن وحماية بيانات ومعلومات المستفيد في كافة المعاملات الالكترونية.	0.419	0.000

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (sig)
8	غموض مفهوم الحكومة الالكترونية لدى الكثير سواء أكانوا قيادات إدارية أو موظفين أو حتى مستفيدين.	0.438	0.000
9	ضعف البنية التحتية من شبكات واتصالات و غيرها المطلوبة لبناء حكومة الكترونية فاعلة	0.346	0.000
10	نقص في الدورات التدريبية والندوات والمؤتمرات التي تعزز مجال الحكومة الالكترونية لدى الإداريين.	0.260	0.000
11	نقص في الدورات التي تحارب الفجوة الرقمية عند الإداريين في الوزارة وتأهيلهم للانصهار في مجتمع المعلومات.	0.204	0.012
12	التنمية الالكترونية و التقنية امر ثانوي في الوزارة.	0.096	0.245
<b>وجود بنية تحتية مناسبة لبناء حكومة الكترونية فاعلة في الوزارات الفلسطينية</b>			
13	تواجد عتاد الحاسوب من حواسيب و أنظمة وبرمجيات وتطبيقات مناسبة	0.393	0.000
14	وجود بناء شبكي داخل المؤسسة متماسك متكامل يوفر لها الاتصال عن بعد وجميع خدمات الانترنت.	0.378	0.000
15	وجود قيادة الكترونية قادره على إدارة الأمور التقنية والحفاظ على عملها وسيرها.	0.333	0.000
16	وجود رقابة الكترونية فاعلة توفر الأمن الالكتروني لكل البيانات والمعلومات في الوزارة.	0.569	0.000
17	وجود مجتمع رقمي متفهم لمبدأ الحكومة الالكترونية ويدعم فكرتها، ذو معيار ثقافي يرحب بالتحول الالكتروني.	0.212	0.009
18	وجود بيئة قانونية تفرض تشريعات تدعم الحكومة الالكترونية وتساندها بوضع حد للتهديدات الأمنية والاختراقات والأخطاء الالكترونية.	0.194	0.017
19	وجود موقع الكتروني يعكس مبدأ الحكومة الالكترونية بسهولة الوصول للمعاملات الحكومية الالكترونية وكسر حاجز المكان والزمان.	0.680	0.000
20	وجود نظام دفع الكتروني عبر بطاقات الائتمان الخاصة لتغطية تكاليف تخليص بعض المعاملات وبعض الرسوم.	0.107	0.191
21	وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الالكتروني في الوزارات عن طريق الدعم المادي والمعنوي مما يعزز الفكرة و يسهل تطبيقها.	0.629	0.000
22	وجود توجيه يتبع خطة استراتيجية للعمل في الحكومة الالكترونية محددة وواضحة و ذات بعد زمني.	0.604	0.000
23	وجود توظيف امثل للكوادر الوطنية والبحث عنهم لإشراكهم في مجالات الامن الالكتروني و الادارة الالكترونية واحلالهم بدل العنصر الاجنبي.	0.731	0.000
<b>دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية كمتطلب لنجاحها في الوزارات الفلسطينية</b>			
24	يتم وضع سياسة التطوير الخاصة بالوزارة في إطار من المشاركة وتبادل الآراء بين الموظفين والإدارة العليا.	0.660	0.000

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (sig)
25	يتم منح حوافز ومكافآت تشجع على الابتكار في الجانب التقني والتكنولوجي في الوزارة.	0.727	0.000
26	يتم النظر في الآراء ووجهات النظر المنادية في التغيير والتطوير في الوزارة.	0.664	0.000
27	تخصص الإدارة العليا قسم من الموازنة خاصة بتكنولوجيا المعلومات في الوزارة	0.651	0.000
28	تدعم الإدارة العليا التغيير والتحول إلى الحوسبة والتقانة في الوزارة.	0.651	0.000
29	تحرص الإدارة العليا على أن يعكس الموقع الإلكتروني مقدار واسع من الشفافية والمصادقية لإنجازات الوزارة وأعمالها.	0.679	0.000
30	تقوم الوزارة بعمل بعثات للموظفين للخارج لأخذ دورات في مجال الأمن والحكومة الإلكترونية.	0.691	0.000
31	تقوم الوزارة باستقبال عنصر أو طاقم لعمل دورات داخلية وتحديثات في الوزارة.	0.652	0.000
32	تقوم الإدارة العليا بإعادة هيكلة للوزارة تتواءم مع متطلبات الثورة الرقمية وما تفرضه من تغييرات.	0.756	0.000
33	تدعم الإدارة العليا تغيير الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي إلى أساليب تستخدم التقنيات الحديثة.	0,717	0.000
الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية و الأمن الإلكتروني في الوزارات الفلسطينية كمتطلب للحكومة الإلكترونية.			
34	استخدام المحيطات الامنية ( الأقفال - كلمات السر - بطاقات الدخول ) لحماية الوصول لنظم المعلومات.	0.472	0.000
35	كوابل الكهرباء والاتصالات التي تنقل البيانات او التي تدعم خدمات نظم المعلومات محمية من العبث بها او اتلافها.	0.632	0.000
36	يتم عمل نسخ احتياطي للمعلومات بشكل دوري وعلى فترات منتظمة.	0.485	0.000
37	استخدام برامج حماية فعالة لمنع محاولات الاختراق والتعدي على نظم المعلومات في الوزارة.	0.582	0.000
38	توفير الحوافز المناسبة للبحث على الابداع والتفوق في مجال أنظمة المعلومات والشبكات.	0.736	0.000

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (sig)
39	استقطاب الوزارة خبراء امن معلومات وحماية , والاستعانة بهم للتطوير والحصول على استشارات.	0.708	0.000
40	دعم الادارة العليا لخلق سياسة ناجحة لامن المعلومات.	0.723	0.000
41	اعتماد استخدام الوسائل البيولوجية (بصمة الاصبع , او بصمة العين , او التعرف على الوجه ) في تحديد شخصية وصلاحيه مستخدمى نظم المعلومات.	0.662	0.000
42	وضع ضوابط لتبادل البيانات مع الجهات المختلفة خارج الوزارة	0.617	0.000
43	يتلقى الموظفين تدريباً للتعامل مع مشكلات تلف وفقدان البيانات , وتطوير مهاراتهم المتعلقة بالمستجدات الامنية.	0.668	0.000
44	توجد في الوزارة جهة مكلفة بالإشراف و متابعة سياسة امن المعلومات وتطويرها بشكل دوري واطلاع الموظفين بالوزارة عليها.	0.698	0.000
45	يوجد اجراءات ضبط صارمة مطبقة حيث يمنع الموظف غير المختص من اجراء تعديلات مادية او برمجية على الاجهزة العاملة ضمن نظم المعلومات.. واخرى عقابية للموظف الذي ينتهك سياسات امن المعلومات في الوزارة	0.565	0.000
46	توجد خطط للطوارئ و الاسترداد الامن للنظام والبيانات في حال حدوث اخفاق او انقطاع في اداء الاعمال ضمن اطار زمني محدد.	0.550	0.000
47	تتوافر وحدة امن معلومات مستقلة بطاقم مختص في الوزارة.	0.764	0.000
48	وجود متخصصين في صيانة الحاسوب و الشبكات في الوزارة يقومون بتحديثات مستمرة للمكونات المادية و البرمجية للحاسوب وكذلك الشبكات .	0.652	0.000
الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي للتعاملات الالكترونية في الوزارة للحد من المخاطر والأخطاء التكنولوجية و تطوير التعامل معها كمتطلب للحكومة الالكترونية.			
49	تشرف الادارة و المدقق الداخلي على تعديل وتطوير النظام الالكتروني في الوزارة	0.576	0.000
50	هناك تحديد للبرامج والمواقع التي يسمح لكل مستخدم جهاز حاسوب الوصول اليها.	0.448	0.000
51	فحص انظمة المعلومات للتحقق من الالتزام بمعايير الاداء الامني.	0.573	0.000
52	وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق اطر قانونية	0.059	0.472
53	هناك سجل رقابي يتضمن أنشطة المستخدم وحوادث امن المعلومات.	0.570	0.000
54	يتم تطبيق اجراءات عقابية على الموظف الذي ينتهك اجراءات وسياسات امن المعلومات في الوزارة.	0.570	0.000
55	توجد في الوزارة جهة مكلفة بالإشراف على القضايا الالكترونية والتعامل معها بشكل قانوني.	0.624	0.000
56	يوجد اجراءات ضبط صارمة مطبقة على تنفيذ اي تغييرات على نظم المعلومات.	0.553	0.000
57	الوصول للمواقع على شبكة الانترنت محكوم بضوابط.	0.494	0.000
58	لكل مستخدم حاسوب في الوزارة هوية محددة خاصة به , حيث لا توجد حسابات عامة يستخدمها عدة اشخاص.	0.400	0.000
59	توجد مبادئ ولوائح قانونية متعلقة بالمعاملات الالكترونية.	.109	0.183
60	يتم تعريف الموظفين في الوزارة على الجانب القانوني والتشريعي للتعاملات الالكترونية .	0.007	0.928
61	هناك جانب قانوني بمواد واضحة تحمي الأشخاص ومعلوماتهم وبياناتهم.	0.038	0.641

واقع نجاح الحكومة الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية

القيمة الاحتمالية (sig)	معامل الارتباط	الفقرة	الرقم
0.000	0.585	وجود موقع الكتروني فعال للوزارة على شبكة الانترنت.	62
0.000	0.607	يتوفر قدر كافي من اللامركزية الإدارية.	63
0.000	0.670	غياب للبيروقراطية مقابل الالكتروقراطية التي تنادي بالتححرر من القيود الإدارية التقليدية وإبدالها بأخرى الكترونية محوسبة.	64
0.000	0.609	وجود اتصال الكتروني فعال بين المستويات الإدارية والموظفين وبين كليهما والمستفيد.	65
0.000	0.663	وضع خطط وبرامج لخلق تنمية تكنولوجية في الوزارة.	66
0.000	0.667	تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل عبء العمل الإداري.	67
0.000	0.642	توسيع دائرة المشاركة في صنع القرارات الإدارية.	68
0.000	0.513	تحقيق الاتصال والتواصل المستمر بين الوزارة والدوائر الحكومية الأخرى ذات الصلة والعلاقة.	69
0.000	0.536	كسر الحدود الزمانية والمكانية من خلال تقديم بعض الخدمات الكترونيا للمستفيدين بأي مكان يتواجدون فيه واي وقت.	70
0.000	0.545	اختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل مما يختصر الإجراءات الإدارية ويقلل من تعقيدها ويسرع عمليات تنفيذها.	71
0.000	0.394	الإجراءات الالكترونية تحد من الوساطة والمحسوبية والمجاملات وتساعد على تحجيم الفساد والعلاقات المشبوهة.	72
0.000	0.443	التنسيق والربط بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية ذات العلاقة.	73
0.000	0.555	الالتحاق بدورات تدريبية لمسايرة التقدم التكنولوجي والاندماج به وتحسين الأداء الحكومي.	74

\*الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة اقل او يساوي 0.05

### 3.7.3 صدق الاتساق البنائي الى مجالات الاستبانة :

جدول رقم (5.3) يبين معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل مجال من مجالات الاستبانة مع الدرجة الكلية لفقرات الاستبانة ككل، والذي يبين ان معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث ان مستوى الدلالة لكل فقرة اقل من (0.05)، وبذلك تعتبر مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (5.3) معامل الارتباط بين كل محور من محاور الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة.

الرقم	المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (sig)
1	الفجوة الرقمية والمعيقات في توظيف الحكومة الالكترونية بالوزارات الفلسطينية.	0.395	0.000
2	وجود بنية تحتية مناسبة لبناء حكومة الكترونية فاعلة في الوزارات الفلسطينية.	0.663	0.000
3	دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية كمتطلب لنجاحها في الوزارات الفلسطينية	0.835	0.000
4	الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية و الأمن الالكتروني في الوزارات الفلسطينية كمتطلب للحكومة الالكترونية.	0.852	0.000
5	الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي للتعاملات الالكترونية في الوزارة للحد من المخاطر والأخطاء التكنولوجية و تطوير التعامل معها كمتطلب للحكومة الالكترونية.	0.575	0.000
6	واقع نجاح الحكومة الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية	0.780	0.000

### 8.3 ثبات اداة الدراسة :

اما ثبات اداة الدراسة فيعني التاكيد من ان الاجابة ستكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على نفس

المجموعة في اوقات مختلفة , وقد اجرت الباحثة خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها

بطريقتين هما :

### 1.8.3 معامل الفا كرونباخ (Cronbach's Alpha):

يبين الجدول ارتفاع عاملات الثبات:



جدول (6.3) : معامل الثبات ( طريقة الفا كرونباخ ) للاستبانة :

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ
1	الفجوة الرقمية والمعيقات في توظيف الحكومة الالكترونية بالوزارات الفلسطينية.	12	0.935
2	وجود بنية تحتية مناسبة لبناء حكومة الكترونية فاعلة في الوزارات الفلسطينية.	11	0.854
3	دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية كمتطلب لنجاحها في الوزارات الفلسطينية	10	0.946
4	الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية و الأمن الالكتروني في الوزارات الفلسطينية كمتطلب للحكومة الالكترونية.	15	0.944
5	الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي للتعاملات الالكترونية في الوزارة للحد من المخاطر والأخطاء التكنولوجية و تطوير التعامل معها كمتطلب للحكومة الالكترونية.	13	0.810
6	واقع نجاح الحكومة الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية	13	0.928
	الدرجة الكلية للاستبانة	74	0.956

يتضح من الجدول السابق ان قيمة معامل الفا كرونباخ تتراوح بين (0.810 - 0.956) , وقيمة معامل الثبات الكلي تساوي (0.956) وهذا يدل على ان الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثة الى تطبيقها على عينة الدراسة.

### 2.8.3 طريقة التجزئة النصفية Split – Half Coefficient :

تم ايجاد معامل ارتباط سبيرمان براون بين معدل الاسئلة الفردية الرتبة ومعدل الاسئلة الزوجية الرتبة لكل مجال وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون المعدل حسب المعادلة التالية :

## معامل سبيرمان المعدل

=  $(2R)/(r+1)$  حيث R معامل الارتباط والجدول (7.3) يبين النتائج :

جدول (7.3) معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية) للاستبانة.

التجزئة النصفية				المحور	#
Sig.	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط	عدد الفقرات		
*0.000	0.966	0.935	12	الفجوة الرقمية والمعوقات في توظيف الحكومة الالكترونية بالوزارات الفلسطينية.	1
*0.000	0.921	0.854	11	وجود بنية تحتية مناسبة لبناء حكومة الكترونية فاعلة في الوزارات الفلسطينية.	2
*0.000	0.972	0.946	10	دعم المسنولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية كمتطلب لنجاحها في الوزارات الفلسطينية	3
*0.000	0.971	0.944	15	الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية والأمن الالكتروني في الوزارات الفلسطينية كمتطلب للحكومة الالكترونية.	4
*0.000	0.895	0.810	13	الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي للتعاملات الالكترونية في الوزارة للحد من المخاطر والأخطاء التكنولوجية وتطوير التعامل معها كمتطلب للحكومة الالكترونية.	5
*0.000	0.963	0.928	13	واقع نجاح الحكومة الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية	6

الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

واضح من النتائج الموضحة في جدول (6.3) ان قيمة معامل الارتباط المعدل (سبيرمان براون )

مرتفع ودال احصائيا، وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق رقم (4) قابلة

للتوزيع, وتكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات استبانة الدراسة, مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة, و صلاحيتها لتحليل النتائج, و الاجابة عن اسئلة الدراسة, واختبار فرضياتها.

### 9.3 المعالجة الاحصائية للبيانات:

بعد جمع بيانات الدراسة قامت الباحثة بمراجعتها وتدقيقها قبل الشروع بأجراء العمليات الحسابية عليها, ثم ادخالها الى الحاسوب بإعطائها ارقاما معينة, وذلك بتحويل الاجابات اللفظية الى رقمية, ففي الفقرات الموجبة اعطيت الاجابة موافق بشدة (5) درجات, موافق (4) درجات, ومحايد (3) درجات, وغير موافق (2) درجة, وغير موافق بشدة (1).

ثم تمت المعالجة الاحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الاعداد, والنسب المئوية, والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية, وقد فحصت فرضيات الدراسة عند المستوى  $\alpha \leq 0.05$  بواسطة الاختبارات الاحصائية الاتية باستخدام الحاسوب عن طريق برنامج الرزم الاحصائية SPSS :

1- اختبار ت (T test).

2- اختبار تحليل التباين الاحادي One Way analysis of variance

3- معامل الانحدار المعياري standardized Regression

4- معامل الثبات كرونباخ الفا Cronbach Alpha

5- معامل الثبات Guttman Split Half Coefficient

6- One Sample Test.

## تصحيح الأداة:

لقد تم اعتماد التوزيع التالي للفقرات في عملية تصحيح فقرات أداة الدراسة واستخراج النتائج وفقا لطريقة ليكرت الخماسية.

موافق بشدة	موافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
5	4	3	2	1

## مفتاح التصحيح

المتوسط الحسابي	الدرجة	التقدير
اقل من 2.5	اقل من 50%	منخفضة
من 2.5-3.49	من 50%-69%	متوسطة
من 3.5 الى 5	من 70%-100%	مرتفعة

## الفصل الرابع:

### نتائج الدراسة:

#### 1.4 مقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضا كاملا ومفصلا لنتائج الدراسة، حول الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام الاساليب الاحصائية.

#### 2.4 نتائج اسئلة الدراسة

##### 1.2.4 السؤال الرئيسي

ما مستوى الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية؟

للإجابة على السؤال الرئيسي تم الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

#### 2.2.4 السؤال الأول:

ما مدى توافر متطلبات الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية في الادارات المركزية من وجهة نظر العاملين فيها؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام اختبار One Sample T test للتعرف على وجود فروق ذات دلالة احصائية لمتوسط توافر متطلبات الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية في الادارات المركزية، وقد تم احتساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري والوزن النسبي للمحاور المتعلقة بهذا المتغير وترتيبها:

جدول (1.4): المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل محور من محاور الاستبانة:

#	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (sig)	الترتيب
1	الاول	4.093	0.694	82%	19.295	0.000	1
2	الثاني	3.258	0.675	65%	4.681	0.000	6
3	الثالث	3.359	0.822	67%	5.353	0.000	5
4	الرابع	3.641	0.646	73%	12.147	0.000	2
5	الخامس	3.366	0.505	67%	8.858	0.000	4
6	السادس	3.621	0.653	72%	11.641	0.000	3
	الدرجة الكلية للاستبانة	3.556	0.459	71%	14.817	0.000	

\*قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 149 تساوي  $\pm 1.98$

يبين الجدول رقم (1.4) مستوى توافر الحكومة الالكترونية لدى العاملين في الادارات المركزية للوزارات الفلسطينية، ويتضح من هذه النتائج أن أول مستوى هو محور الفجوة الرقمية والمعيقات في توظيف الحكومة الالكترونية بالوزارات الفلسطينية وجاء بعده محور الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية و الأمن الالكتروني في الوزارات الفلسطينية كمتطلب للحكومة الالكترونية، ثم محور الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي للتعاملات الالكترونية في الوزارة للحد من المخاطر والأخطاء التكنولوجية و تطوير التعامل معها كمتطلب للحكومة الالكترونية، وجاء في المرتبة الاخيرة محور وجود بنية تحتية مناسبة لبناء حكومة الكترونية فاعلة في الوزارات الفلسطينية.

ويمكن أن نوضح مدى توافر متطلبات الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية في الادارات المركزية من وجهة نظر العاملين فيها حسب الاهمية كما يلي:

1. **المحور الأول:** " الفجوة الرقمية والمعيقات في توظيف الحكومة الالكترونية بالوزارات الفلسطينية حصل على المرتبة الاولى بوزن نسبي (82%) أي بدرجة مرتفعة.
2. **المحور الرابع:** " الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية والأمن الالكتروني في الوزارات الفلسطينية كمتطلب للحكومة الإلكترونية حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي (73%) أي بدرجة مرتفعة ايضاً.
3. **المحور السادس:** " نجاح الحكومة الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية" حصل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (72%) أي بدرجة مرتفعة بشكل كبير.
4. **المحور الخامس:** " الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي للتعاملات الالكترونية في الوزارة للحد من المخاطر والأخطاء التكنولوجية وتطوير التعامل معها كمتطلب للحكومة الالكترونية" حصل على المرتبة الرابعة بوزن نسبي (67%) بدرجة متوسطة.

5. **المحور الثالث:** "دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية كمتطلب لنجاحها في الوزارات الفلسطينية حصل على المرتبة الرابعة بوزن نسبي (67%) أي بدرجة متوسطة.
6. **المحور الثاني:** وجود بنية تحتية مناسبة لبناء حكومة الكترونية فاعلة في الوزارات الفلسطينية" حصل على المرتبة الاخيرة بوزن نسبي (65%) أي بدرجة متوسطة.

### السؤال الثاني

هل هناك بنية تحتية فاعلة قادرة على النهوض بتطبيق الحكومة الالكترونية على اكمل وجه في فلسطين؟.

وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام اختبار One Sample T test للتعرف على وجود فروق ذات دلالة احصائية لمتوسط وجود بنية تحتية مناسبة لبناء حكومة الكترونية فاعلة في الوزارات الفلسطينية.، وقد تم احتساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب:

**جدول (2.4): المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من محور وجود بنية تحتية**

**مناسبة لبناء حكومة الكترونية فاعلة في الوزارات الفلسطينية.**

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار	Sig	الترتيب
1	تواجد عتاد الحاسوب من حواسيب وأنظمة وبرمجيات وتطبيقات مناسبة	3.867	77%	12.506	0.000	1
2	وجود بناء شبكي داخل المؤسسة متماسك متكامل يوفر لها الاتصال عن بعد وجميع خدمات الانترنت.	3.793	76%	10.459	0.000	2
3	وجود قيادة الكترونية قادرة على إدارة الأمور التقنية والحفاظ على عملها وسيرها.	3.340	67%	3.835	0.000	6



رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار	Sig	الترتيب
4	وجود رقابة الكترونية فاعلة توفر الأمن الالكتروني لكل البيانات والمعلومات في الوزارة.	3.493	70%	6.032	0.000	4
5	وجود مجتمع رقمي متفهم لمبدأ الحكومة الالكترونية ويدعم فكرتها، ذو معيار ثقافي يرحب بالتحول الالكتروني.	2.820	56%	-1.766	0.079	9
6	وجود بيئة قانونية تفرض تشريعات تدعم الحكومة الالكترونية وتساندها بوضع حد للتهديدات الأمنية والاختراقات و الأخطاء الإلكترونية.	2.660	53%	-3.340	0.001	10
7	وجود موقع الكتروني يعكس مبدأ الحكومة الالكترونية بسهولة الوصول للمعاملات الحكومية الالكترونية وكسر حاجز المكان والزمان.	3.520	70%	6.446	0.000	3
8	وجود نظام دفع الكتروني عبر بطاقات الائتمان الخاصة لتغطية تكاليف تخليص بعض المعاملات وبعض الرسوم.	2.373	47%	-6.301	0.000	11
9	وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الالكتروني في الوزارات عن طريق الدعم المادي والمعنوي مما يعزز الفكرة و يسه لتطبيقها.	3.347	67%	4.478	0.000	5
10	وجود توجيه يتبع خطة استراتيجية للعمل في الحكومة الالكترونية محددة وواضحة و ذات بعد زمني.	3.287	66%	3.613	0.000	8
11	وجود توظيف امثل للكوادر الوطنية والبحث عنهم لإشراكهم في مجالات الامن الالكتروني و الادارة الالكترونية واحلالهم بدل العنصر الاجنبي.	3.340	67%	3.857	0.000	7
	وجود بنية تحتية مناسبة لبناء حكومة الكترونية فاعلة	3.258	65%	متوسطة		

\*قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 149 تساوي  $1.98 \pm$

تبين النتائج من خلال الجدول (3.4) أن أعلى فقرة في المرتبة الأولى كانت الفقرة "تواجد عتاد

الحاسوب من حواسيب و أنظمة وبرمجيات وتطبيقات مناسبة" بوزن نسبي (77%) وفي المرتبة الثانية

جاءت الفقرة "وجود بناء شبكي داخل المؤسسة متماسك متكامل يوفر لها الاتصال عن بعد و جميع خدمات الانترنت" بوزن نسبي (76%) .وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة "وجود موقع الكتروني يعكس مبدأ الحكومة الالكترونية بسهولة الوصول للمعاملات الحكومية الالكترونية وكسر حاجز المكان والزمان" بوزن نسبي (70%) وتلتها الفقرة "وجود رقابة الكترونية فاعلة توفر الأمن الالكتروني لكل البيانات والمعلومات في الوزارة" بالمرتبة الرابعة وبوزن نسبي (70%) . وفي المرتبة الخامسة جاءت الفقرة "وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الالكتروني في الوزارات عن طريق الدعم المادي والمعنوي مما يعزز الفكرة ويسه لتطبيقها" بوزن نسبي (67%). وجاءت بقية الفقرات بنسب متوسطة. وجاءت بقية الفقرات بنسب متوسطة ومنخفضة.

### السؤال الثالث:

هل هناك دعم من المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار One Sample T test للتعرف على وجود فروق ذات دلالة احصائية لمتوسط دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية وقد تم احتساب المتوسط الحسابي الانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب:

جدول (3.4): المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات محور دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية كمتطلب لنجاحها في الوزارات

#### الفلسطينية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار	Sig	الترتيب
1	يتم وضع سياسة التطوير الخاصة بالوزارة في إطار من المشاركة وتبادل الآراء بين الموظفين والإدارة العليا.	3.460	69%	6.002	0.000	2
2	يتم منح حوافز ومكافآت تشجع على الابتكار في الجانب التقني والتكنولوجي في الوزارة.	3.113	62%	1.195	0.234	10
3	يتم النظر في الآراء ووجهات النظر المنادية في التغيير والتطوير في الوزارة.	3.313	66%	3.821	0.000	8
4	تخصص الإدارة العليا قسم من الموازنة خاصة بتكنولوجيا المعلومات في الوزارة	3.540	71%	7.586	0.000	1
5	تدعم الإدارة العليا التغيير والتحول إلى الحوسبة والتقانة في الوزارة.	3.440	69%	5.705	0.000	3
6	تحرص الإدارة العليا على أن يعكس الموقع الالكتروني مقدار واسع من الشفافية والمصادقية لإنجازات الوزارة وأعمالها.	3.353	67%	4.398	0.000	7
7	تقوم الوزارة بعمل بعثات للموظفين للخارج، لأخذ دورات في مجال الأمن والحكومة الالكترونية.	3.387	68%	4.759	0.000	5
8	تقوم الوزارة باستقبال عنصر أو طاقم لعمل دورات داخلية وتحديثات في الوزارة.	3.427	69%	5.303	0.000	4
9	تقوم الإدارة العليا بإعادة هيكلة للوزارة تتواءم مع متطلبات الثورة الرقمية وما تفرضه من تغييرات.	3.193	64%	2.158	0.033	9
10	تدعم الإدارة العليا تغيير الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي إلى أساليب تستخدم التقنيات الحديثة.	3.367	67%	4.434	0.000	6
	دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية	3.359	67%	متوسطة		

\*قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 149 تساوي  $1.98 \pm$

تبين النتائج من خلال الجدول (4.4) أن أعلى فقرة في المرتبة الأولى كانت الفقرة "تخصص الإدارة العليا قسم من الموازنة خاصة بتكنولوجيا المعلومات في الوزارة " بوزن نسبي (71%) وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة "يتم وضع سياسة التطوير الخاصة بالوزارة في إطار من المشاركة وتبادل الآراء بين الموظفين والإدارة العليا " بوزن نسبي (69% ). وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة "تدعم الإدارة العليا التغيير والتحول إلى الحوسبة والتقانة في الوزارة " بوزن نسبي (69% ) وتلتها الفقرة "تقوم الوزارة باستقبال عنصر أو طاقم لعمل دورات داخلية وتحديثات في الوزارة " بالمرتبة الرابعة وبوزن نسبي (69% ). وفي المرتبة الخامسة جاءت الفقرة "تقوم الوزارة بعمل بعثات للموظفين للخارج، لأخذ دورات في مجال الأمن والحكومة الالكترونية" بوزن نسبي (68%). وجاءت بقية الفقرات بنسب متوسطة.

#### السؤال الرابع:

هل هناك إجراءات إدارة وفنية مناسبة في الوزارات الفلسطينية توفر الامن الالكتروني اللازم لمجاراة التطور التكنولوجي المستمر؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار One Sample T test للتعرف على وجود فروق ذات دلالة احصائية لمتوسط الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية و الأمن الالكتروني في الوزارات الفلسطينية، وقد تم احتساب المتوسط الحسابي الانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب:

جدول(4.4): المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لمحور الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير

الحماية و الأمن الالكتروني في الوزارات الفلسطينية كمتطلب للحكومة الالكترونية.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبي الوزن	الاختبار قيمة	Sig	الترتيب
1	استخدام المحيطات الامنية (الاقفال - كلمات السر -بطاقات الدخول) لحماية الوصول لنظم المعلومات.	3.940	79%	17.503	0.000	1
2	كوابل الكهرباء والاتصالات التي تنقل البيانات او التي تدعم خدمات نظم المعلومات محمية من العبث بها او اتلافها.	3.787	76%	14.140	0.000	4
3	يتم عمل نسخ احتياطي للمعلومات بشكل دوري وعلى فترات منتظمة.	3.833	77%	15.016	0.000	3
4	استخدام برامج حماية فعالة لمنع محاولات الاختراق والتعدي على نظم المعلومات في الوزارة.	3.840	77%	14.204	0.000	2
5	توفير الحوافز المناسبة للحث على الابداع والتفوق في مجال انظمة المعلومات والشبكات.	3.333	67%	4.024	0.000	14
6	استقطاب الوزارة خبراء امن معلومات وحماية، والاستعانة بهم للتطوير والحصول على استشارات.	3.467	69%	5.868	0.000	13
7	دعم الادارة العليا لخلق سياسة ناجحة لأمن المعلومات.	3.627	73%	9.053	0.000	9
8	اعتماد استخدام الوسائل البيولوجية (بصمة الاصبع، او بصمة العين، او التعرف على الوجه) في تحديد شخصية وصلاحيه مستخدمي نظم المعلومات.	3.573	71%	7.935	0.000	10
9	وضع ضوابط لتبادل البيانات مع الجهات المختلفة خارج الوزارة	3.700	74%	9.654	0.000	7

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبي الوزني	الاختبار قيمة	Sig	الترتيب
10	يتلقى الموظفين تدريباً للتعامل مع مشكلات تلف وفقدان البيانات، وتطوير مهاراتهم المتعلقة بالمستجدات الأمنية.	3.240	65%	2.664	0.009	15
11	توجد في الوزارة جهة مكلفة بالإشراف ومتابعة سياسة أمن المعلومات وتطويرها بشكل دوري وإطلاع الموظفين بالوزارة عليها.	3.560	71%	7.372	0.000	11
12	يوجد إجراءات ضبط صارمة مطبقة حيث يمنع الموظف غير المختص من إجراء تعديلات مادية أو برمجية على الأجهزة العاملة ضمن نظم المعلومات. وأخرى عقابية للموظف الذي ينتهك سياسات أمن المعلومات في الوزارة	3.747	75%	10.625	0.000	6
13	توجد خطط للطوارئ والاسترداد الآمن للنظام والبيانات في حال حدوث اختراق أو انقطاع في أداء الأعمال ضمن إطار زمني محدد.	3.687	74%	10.573	0.000	8
14	تتوافر وحدة أمن معلومات مستقلة بطاقم مختص في الوزارة.	3.513	70%	6.593	0.000	12
15	وجود متخصصين في صيانة الحاسوب والشبكات في الوزارة يقومون بتحديثات مستمرة للمكونات المادية والبرمجية للحاسوب وكذلك الشبكات.	3.767	75%	11.303	0.000	5
	الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية والأمن الإلكتروني	3.641	73%	مرتفعة		

\*قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 149 تساوي  $1.98 \pm$

تبين النتائج من خلال الجدول (4.4) أن أعلى فقرة في المرتبة الأولى كانت الفقرة "استخدام المحيطات الامنية ( الاقفال - كلمات السر - بطاقات الدخول ) لحماية الوصول لنظم المعلومات" بوزن نسبي (79%) وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة "استخدام برامج حماية فعالة لمنع محاولات الاختراق والتعدي على نظم المعلومات في الوزارة" بوزن نسبي (77%). وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة "يتم عمل نسخ احتياطي للمعلومات بشكل دوري وعلى فترات منتظمة" بوزن نسبي (77%) وتلتها الفقرة "كوابل الكهرباء والاتصالات التي تنقل البيانات او التي تدعم خدمات نظم المعلومات محمية من العبث بها او اتلافها" بالمرتبة الرابعة وبوزن نسبي (76%). وفي المرتبة الخامسة جاءت الفقرة "وجود متخصصين في صيانة الحاسوب والشبكات في الوزارة يقومون بتحديثات مستمرة للمكونات المادية والبرمجية للحاسوب وكذلك الشبكات" بوزن نسبي (75%). وجاءت بقية الفقرات بنسب متوسطة. وجاءت بقية الفقرات بنسب متوسطة ومنخفضة.

#### السؤال الخامس:

هل هناك ضوابط رقابية وجانب قانوني تشريعي تحكم التعاملات الالكترونية في الوزارات الفلسطينية؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار One Sample T test للتعرف على وجود فروق ذات دلالة احصائية لمتوسط وجود ضوابط رقابية وجانب قانوني تشريعي تحكم التعاملات

الالكترونية في الوزارات الفلسطينية وقد تم احتساب المتوسط الحسابي الانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب:

جدول (5.4) : المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من محور الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي للتعاملات الالكترونية.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبي الوزن	الاختبار قيمة	Sig	الترتيب
1	تشرف الادارة والمدقق الداخلي على تعديل وتطوير النظام الالكتروني في الوزارة	3.487	70%	6.954	0.000	8
2	هناك تحديد للبرامج والم التي يسمح لكل مستخدم جهاز حاسوب الوصول اليها.	3.880	78%	15.522	0.000	3
3	فحص انظمة المعلومات للتحقق من الالتزام بمعايير الاداء الامني.	3.560	71%	9.083	0.000	5
4	وجود بنية عمل الكترونية محمية وفق اطر قانونية	2.953	59%	-0.503	0.616	10
5	هناك سجل رقابي يتضمن انشطة المستخدم وحوادث امن المعلومات.	3.513	70%	8.400	0.000	6
6	يتم تطبيق اجراءات عقابية على الموظف الذي ينتهك اجراءات وسياسات امن المعلومات في الوزارة.	3.493	70%	7.048	0.000	7
7	توجد في الوزارة جهة مكلفة بالإشراف على القضايا الالكترونية والتعامل معها بشكل قانوني.	3.473	69%	6.766	0.000	9
8	يوجد اجراءات ضبط صارمة مطبقة على تنفيذ اي تغييرات على نظم المعلومات.	3.593	72%	8.450	0.000	4
9	الوصول للم على شبكة الانترنت محكوم بضوابط.	3.893	78%	13.610	0.000	2
10	لكل مستخدم حاسوب في الوزارة هوية محددة خاصة به، حيث لا توجد حسابات عامة يستخدمها عدة اشخاص.	3.920	78%	13.683	0.009	1
11	توجد مبادئ ولوائح قانونية متعلقة بالمعاملات الالكترونية.	2.773	55%	-2.469	0.015	11
12	يتم تعريف الموظفين في الوزارة على الجانب القانوني والتشريعي للتعاملات الالكترونية.	2.627	53%	-4.080	0.000	12
13	هناك جانب قانوني بمواد واضحة تحمي الأشخاص ومعلوماتهم وبياناتهم.	2.593	52%	-4.840	0.000	13
	مجال الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي للتعاملات الالكترونية	3.366	67%	متوسطة		

\*قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 149 تساوي  $1.98 \pm$

تبين النتائج من خلال الجدول (6.4) أن أعلى فقرة في المرتبة الأولى كانت الفقرة "لكل مستخدم

حاسوب في الوزارة هوية محددة خاصة به ، حيث لا توجد حسابات عامة يستخدمها عدة اشخاص "



بوزن نسبي (78%) وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة "الوصول للم على شبكة الانترنت محكوم بضوابط" بوزن نسبي (78%). وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة "هناك تحديد للبرامج والم التي يسمح لكل مستخدم جهاز حاسوب الوصول اليها" بوزن نسبي (78%) وتلتها الفقرة "يوجد اجراءات ضبط صارمة مطبقة على تنفيذ اي تغييرات على نظم المعلومات" بالمرتبة الرابعة وبوزن نسبي (72%). وفي المرتبة الخامسة جاءت الفقرة "فحص انظمة المعلومات للتحقق من الالتزام بمعايير الاداء الامني" بوزن نسبي (71%). وجاءت بقية الفقرات بنسب متوسطة. وجاءت بقية الفقرات بنسب متوسطة ومنخفضة.

#### السؤال السادس:

ما مدى نجاح الحكومة الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار One Sample T test للتعرف على وجود فروق ذات دلالة احصائية لمتوسط نجاح الحكومة الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية، وقد تم احتساب المتوسط الحسابي الانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب:

جدول (6.4): المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من محور نجاح الحكومة

الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبي الوزن	الاختبار قيمة	Sig	ترتيب
1	وجود موقع الكتروني فعال للوزارة على شبكة الانترنت.	3.813	76%	11.659	0.000	2
2	يتوفر قدر كافي من اللامركزية الادارية.	3.513	70%	6.797	0.000	11
3	غياب الليبروقراطية مقابل الالكتروقراطية التي تنادي بالتححرر من القيود الادارية التقليدية وابدالها	3.440	69%	6.483	0.000	12

					بأخرى الكترونية محوسبة.	
10	0.000	7.046	71%	3.540	وجود اتصال الكتروني فعال بين المستويات الإدارية والموظفين وبين كليهما والمستفيد.	4
6	0.000	9698	72%	3.620	وضع خطط وبرامج لخلق تنمية تكنولوجية في الوزارة.	5
7	0.000	8.214	72%	3.620	تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل عبء العمل الإداري.	6
13	0.000	5.054	68%	3.400	توسيع دائرة المشاركة في صنع القرارات الإدارية.	7
9	0.000	8.074	71%	3.573	تحقيق الاتصال والتواصل المستمر بين الوزارة والدوائر الحكومية الأخرى ذات الصلة والعلاقة.	8
5	0.000	9.124	73%	3.647	كسر الحدود الزمانية والمكانية من خلال تقديم بعض الخدمات الكترونيا للمستفيدين باي مكان يتواجدون فيه واي وقت.	9
8	0.000	6.891	71%	3.573	اختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل مما يختصر الإجراءات الإدارية ويقلل من تعقيدها ويسرع عمليات تنفيذها.	10
1	0.000	11.576	76%	3.820	الإجراءات الالكترونية تحد من الوساطة والمحسوبية والمجاملات وتساعد على تحجيم الفساد والعلاقات المشبوهة.	11
3	0.000	11.398	75%	3.760	التنسيق والربط بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية ذات العلاقة.	12
4	0.000	10.038	75%	3.753	الالتحاق بدورات تدريبية لمسيرة التقدم التكنولوجي والاندماج به وتحسين الأداء الحكومي.	13
		مرتفعة	72%	3.62	مجال نجاح الحكومة الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير الإداري القانوني والتشريعي للتعاملات الالكترونية	

\*قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 149 تساوي  $1.98 \pm$

تبين النتائج من خلال الجدول (6.4) أن أعلى فقرة في المرتبة الأولى كانت الفقرة "الإجراءات الالكترونية تحد من الوساطة والمحسوبية والمجاملات وتساعد على تحجيم الفساد والعلاقات المشبوهة" بوزن نسبي (76%) وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة "وجود موقع الكتروني فعال للوزارة

على شبكة الانترنت " بوزن نسبي (76% ) .وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة "التنسيق والربط بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية ذات العلاقة " بوزن نسبي (75% ) وتلتها الفقرة "الالتحاق بدورات تدريبية لمسايرة التقدم التكنولوجي والاندماج به وتحسين الأداء الحكومي" بالمرتبة الرابعة وبوزن نسبي (75% ) . وفي المرتبة الخامسة جاءت الفقرة "كسر الحدود الزمانية والمكانية من خلال تقديم بعض الخدمات الكترونيا للمستخدمين باي مكان يتواجدون فيه واي وقت" بوزن نسبي (73%). وجاءت بقية الفقرات بنسب متوسطة. وجاءت بقية الفقرات بنسب مرتفعة.

### 3.4 نتائج فرضيات الدراسة

#### 1.3.4 الفرضية الاولى

لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تفهم تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

ويتفرع عن الفرضية الأولى فرضيات فرعية هي كما يلي:

#### 1.1.3.4 الفرضية الفرعية الاولى:

لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير الوزارة.

وللتحقق من هذا الفرض تم استخدام اختبار F (تحليل التباين الأحادي) لاختبار الفروق بين متوسطات درجات مستوى الفجوة الرقمية والمعيقات في الوزارات الفلسطينية تعزى لمتغير الوزارة.

جدول (7.4): نتائج اختبار F (تحليل التباين الأحادي) بين متوسطات درجات تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير الوزارة.

المجال	الوزارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة SIG	تقبل او ترفض الفرضية
الفجوة الرقمية والمعيقات	الاقتصاد	50	3.920	0.589	37.366	0.000	ترفض الفرضية
	الداخلية	50	4.648	0.375			
	الخارجية	50	3.711	0.694			
وجود بنية تحتية	الاقتصاد	50	3.112	0.769	2.142	0.121	تقبل الفرضية
	الداخلية	50	3.389	0.537			
	الخارجية	50	3.272	0.683			
دعم المسؤولين والجهات العليا	الاقتصاد	50	2.822	0.745	37.540	0.000	ترفض الفرضية
	الداخلية	50	3.980	0.359			
	الخارجية	50	3.276	0.822			
الإجراءات الإدارية والفنية	الاقتصاد	50	3.362	0.775	15.792	0.000	ترفض الفرضية
	الداخلية	50	4.008	0.140			
	الخارجية	50	3.552	0.651			
الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي	الاقتصاد	50	3.393	0.793	0.675	0.511	تقبل افرضية
	الداخلية	50	3.406	0.308			
	الخارجية	50	3.298	0.658			
نجاح الحكومة الالكترونية	الاقتصاد	50	3.373	0.741	17.382	0.000	ترفض الفرضية
	الداخلية	50	4.020	0.309			
	الخارجية	50	3.469	0.635			
الدرجة الكلية ل تطبيق الحكومة الالكترونية	الاقتصاد	50	3.330	0.438	31.913	0.000	ترفض الفرضية
	الداخلية	50	3.908	0.154			
	الخارجية	50	3.430	0.482			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية اولى "2" ودرجات حرية ثانية "147" لان الاختبار من طرفين.

تبين من الجدول (7.4) أن القيمة الاحتمالية للدرجة الكلية لتطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية تساوي (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة F المحسوبة (31.913) وهي اكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي (4.605) مما يدل على وجود فروقات ذات دلالة

احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير الوزارة, باستثناء ما يتعلق بالمجال (وجود بنية تحتية) والمجال (الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي), فقد دلت النتائج على عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير الوزارة حيث كانت القيمة الاحتمالية للمجالين اكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة F المحسوبة اقل من قيمة F الجدولية.

#### 2.1.3.4 الفرضية الفرعية الثانية:

لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير الجنس.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار T (Independent Samples T Test) للعينتين المستقلتين لاختبار الفروق بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية والنتائج مبينة في جدول (4-10) الذي يبين أن القيمة الاحتمالية للدرجة الكلية لتطبيق الحكومة الالكترونية يساوي (0.630) وهي اكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة t المحسوبة تساوي (0.233) وهي اقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي (0.330) مما يدل على عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير الجنس. وكذلك في جميع مجالات الاستبانة مما يدل على عدم

وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير الجنس، وبذلك تقبل الفرضية.

**جدول (8.4) "نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين بين متوسطات درجات تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير الجنس."**

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة Sig	تقبل او ترفض الفرضية
الفجوة الرقمية والمعوقات	انثى	86	4.1966	0.625	1.959	0.164	تقبل الفرضية
	ذكر	64	4.016	.734			
وجود بنية تحتية	انثى	86	3.367	.702	1.645	0.202	تقبل الفرضية
	ذكر	64	3.176	.647			
دعم المسنولين والجهات العليا	انثى	86	3.510	.868	0.396	0.530	تقبل الفرضية
	ذكر	64	3.246	.771			
الإجراءات الإدارية والفنية	انثى	86	3.759	.572	3.490	0.64	تقبل الفرضية
	ذكر	64	3.552	.685			
الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي	انثى	86	3.427	.470	0.340	0.561	تقبل الفرضية
	ذكر	64	3.320	.528			
نجاح الحكومة الالكترونية	انثى	86	3.705	.644	0.519	0.472	تقبل الفرضية
	ذكر	64	3.558	.656			
الدرجة الكلية ل تطبيق الحكومة الالكترونية	انثى	86	3.661	.431	0.233	0.630	تقبل الفرضية
	ذكر	64	3.478	.467			

#### 3.1.3.4 الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير العمر.

وللتحقق من هذا الفرض تم استخدام اختبار F (تحليل التباين الأحادي) لاختبار الفروق بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير العمر.

جدول (9.4): نتائج اختبار F (تحليل التباين الأحادي) بين تطبيق الحكومة الالكترونية في

الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى العمر.

المجال	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة SIG	تقبل او لا تقبل الفرضية
الفجوة الرقمية والمعوقات	25 فأقل	5	4.216	0.898	4.602	.004	ترفض الفرضية
	من 26-35	71	4.273	0.625			
	من 36-45	45	4.022	0.708			
	اكثر من 45	29	3.741	0.677			
وجود بنية تحتية	25 فأقل	5	3.236	0.562	4.055	0.008	ترفض الفرضية
	من 26-35	71	3.452	0.688			
	من 36-45	45	3.054	0.624			
	اكثر من 45	29	3.103	0.631			
دعم المسؤولين والجهات العليا	25 فأقل	5	3.400	0.547	2.703	0.048	ترفض الفرضية
	من 26-35	71	3.569	0.819			
	من 36-45	45	3.262	0.838			
	اكثر من 45	29	3.052	0.763			
الإجراءات الإدارية	25 فأقل	5	3.733	0.305	1.883	0.135	تقبل الفرضية

			0.558	3.759	71	من 26-35	والفنية لتوفير الحماية والأمن الالكتروني
			0.736	3.563	45	من 36-45	
			0.702	3.455	29	اكثر من 45	
ترفض الفرضية	0.048	2.695	0.126	3.169	5	25 فأقل	الضوابط الرقابية والجاناب القانوني والتشريعي
			0.402	3.338	71	من 26-35	
			0.566	3.287	45	من 36-45	
			0.618	3.591	29	اكثر من 45	
تقبل الفرضية	0.562	0.687	0.207	3.661	5	25 فأقل	نجاح الحكومة الالكترونية
			0.076	3.656	71	من 26-35	
			0.100	3.661	45	من 36-45	
			0.124	3.462	29	اكثر من 45	
ترفض الفرضية	0.028	3.112	0.179	3.569	5	25 فأقل	الدرجة الكلية لتطبيق الحكومة الالكترونية
			0.051	3.669	71	من 26-35	
			0.071	3.475	45	من 36-45	
			0.085	3.403	29	اكثر من 45	

تبين من الجدول (9.4) أن القيمة الاحتمالية للدرجة الكلية لتطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية تساوي (0.028) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة F المحسوبة (3.112) وهي اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي (3.78) مما يدل على وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير العمر, باستثناء ما يتعلق بالمجال (الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية و الأمن الالكتروني) والمجال ( نجاح الحكومة الالكترونية), فقد دلت النتائج على عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير العمر حيث كانت القيمة الاحتمالية للمجالين اكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة F المحسوبة اقل من قيمة F الجدولية.



#### 4.1.3.4 الفرضية الفرعية الرابعة:

لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وللتحقق من هذا الفرض تم استخدام اختبار F (تحليل التباين الأحادي) لاختبار الفروق بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

تبين من الجدول (10.4) أن القيمة الاحتمالية للدرجة الكلية لتطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية تساوي (0.060) وهي اكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة F المحسوبة (2.319)، وهي اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي (3.319)، مما يدل على عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، باستثناء ما يتعلق بالمجال (دعم المسؤولين والجهات العليا) والمجال ( نجاح الحكومة الالكترونية)، فقد دلت النتائج على وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير المؤهل العلمي حيث كانت القيمة الاحتمالية للمجالين اقل من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة F المحسوبة اكبر من قيمة F الجدولية.

جدول (10.4): نتائج اختبار F (تحليل التباين الأحادي) بين بين تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى المؤهل العلمي.

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة SIG	تقبل او ترفض الفرضية
الفجوة الرقمية والمعيقات	دبلوم فاقل	11	3.825	0.545	1.383	0.243	تقبل الفرضية
	بكالوريوس	83	4.122	0.690			
	دبلوم عالي	16	4.281	0.719			
	ماجستير	31	3.943	0.732			
	دكتوراه	9	4.333	0.634			
وجود بنية تحتية	دبلوم فاقل	11	3.090	0.764	1.040	0.389	تقبل الفرضية
	بكالوريوس	83	3.339	0.690			
	دبلوم عالي	16	3.335	0.707			
	ماجستير	31	3.102	0.656			
	دكتوراه	9	3.111	0.310			
دعم المسؤولين والجهات العليا	دبلوم فاقل	11	2.963	0.853	2.848	0.026	ترفض الفرضية
	بكالوريوس	83	3.296	0.864			
	دبلوم عالي	16	3.868	0.370			
	ماجستير	31	3.306	0.828			
	دكتوراه	9	3.700	0.519			
الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية والأمن الالكتروني	دبلوم فاقل	11	3.345	0.647	1.506	0.203	تقبل الفرضية
	بكالوريوس	83	3.632	0.680			
	دبلوم عالي	16	3.925	0.582			
	ماجستير	31	3.587	0.610			
	دكتوراه	9	3.763	0.393			
الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي	دبلوم فاقل	11	3.546	0.397	0.885	0.475	تقبل الفرضية
	بكالوريوس	83	3.443	0.583			
	دبلوم عالي	16	3.552	0.332			
	ماجستير	31	3.642	0.419			
	دكتوراه	9	3.748	0.328			
نجاح الحكومة الالكترونية الكلية لتطبيق الحكومة الالكترونية	دبلوم فاقل	11	3.696	0.911	2.518	.0440	ترفض الفرضية
	بكالوريوس	83	3.773	0.670			
	دبلوم عالي	16	4.085	0.439			
	ماجستير	31	3.858	0.575			
	دكتوراه	9	4.047	0.428			
الدرجة الكلية لتطبيق الحكومة الالكترونية	دبلوم فاقل	11	3.606	0.508	2.319	0.060	ترفض الفرضية
	بكالوريوس	83	3.662	0.488			
	دبلوم عالي	16	3.954	0.341			
	ماجستير	31	3.659	0.401			
	دكتوراه	9	3.938	0.327			

#### 5.1.3.4 الفرضية الفرعية الخامسة:

لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير التخصص العلمي.

جدول (11.4): نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين بين متوسطات درجات تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير التخصص العلمي.

المجال	التخصص العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة Sig	ترفض او تقبل الفرضية
الفجوة الرقمية والمعوقات	علوم انسانية اجتماعية	73	4.052	0.690	0.145	0.704	تقبل الفرضية
	علوم تطبيقية	77	4.132	0.699			
وجود بنية تحتية	علوم انسانية اجتماعية	73	3.272	0.649	0.185	0.668	تقبل الفرضية
	علوم تطبيقية	77	3.244	0.703			
دعم المسؤولين والجهات العليا	علوم انسانية اجتماعية	73	3.413	0.796	1.383	0.242	تقبل الفرضية
	علوم تطبيقية	77	3.307	0.847			
الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية والأمن الالكتروني	علوم انسانية اجتماعية	73	3.655	0.606	0.694	0.406	تقبل الفرضية
	علوم تطبيقية	77	3.628	0.685			
الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي	علوم انسانية اجتماعية	73	3.485	0.450	0.698	0.405	تقبل الفرضية
	علوم تطبيقية	77	3.252	0.532			
نجاح الحكومة الالكترونية الكلية لتطبيق الحكومة الالكترونية	علوم انسانية اجتماعية	73	3.650	0.615	0.003	0.960	تقبل الفرضية
	علوم تطبيقية	77	3.593	0.690			
الدرجة الكلية لتطبيق الحكومة الالكترونية	علوم انسانية اجتماعية	73	3.588	0.401	6.070	0.015	ترفض الفرضية
	علوم تطبيقية	77	3.526	0.509			

ولتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار T (Independent Samples T Test) للعينتين المستقلتين لاختبار الفروق بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية والنتائج مبينة في جدول ( 4-12) الذي يبين أن القيمة الاحتمالية للدرجة الكلية لتطبيق الحكومة الالكترونية يساوي (0.015) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة t المحسوبة تساوي (6.070) وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي (2.10) مما يدل على وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير التخصص العلمي. أما بالنسبة لمجالات الاستبانة فأن القيمة الاحتمالية لهذه المجالات كانت اكبر من مستوى الدلالة (0.05), مما يدل على عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير التخصص العلمي وبالتالي ترفض الفرضية.

#### 6.1.3.4 الفرضية الفرعية السادسة:

لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير نوع العمل.

وللتحقق من هذا الفرض تم استخدام اختبار F (تحليل التباين الأحادي) لاختبار الفروق بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير نوع العمل.

يتبين من الجدول (4-13) أن القيمة الاحتمالية للدرجة الكلية لتطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية تساوي (0.60) وهي اكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة F المحسوبة (2.523) وهي اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي (3.78) مما يدل على عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير نوع العمل, باستثناء ما يتعلق بالمجال ( نجاح الحكومة الالكترونية), فقد دلت النتائج على وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير نوع العمل حيث كانت القيمة الاحتمالية للمجال اقل من مستوى الدلالة (0.05) وهي (0.037) وقيمة F المحسوبة (2.907) اكبر من قيمة F الجدولية , وبالتالي تقبل الفرضية.

#### جدول (12.4): نتائج اختبار F (تحليل التباين الأحادي) بين تطبيق الحكومة الالكترونية في

الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير نوع العمل.

المجال	نوع العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة SIG	ترفض او تقبل الفرضية
الفجوة الرقمية والمعيقات	اداري	89	4.044	0.694	1.216	0.306	تقبل الفرضية
	مالي	25	4.140	0.575			
	خدماتي	14	4.410	0.456			
	فني	22	4.037	0.897			
وجود بنية تحتية	اداري	89	3.176	0.799	1.497	0.218	تقبل الفرضية
	مالي	25	3.280	0.862			
	خدماتي	14	3.532	0.696			
	فني	22	3.388	0.885			

تقبل الفرضية	0.135	1.885	0.483	3.309	89	اداري	دعم المسؤولين والجهات العليا
			0.536	3.512	25	مالي	
			0.362	3.735	14	خدماتي	
			0.633	3.150	22	فني	
تقبل الفرضية	0.056	2.578	0.644	3.549	89	اداري	الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية والأمن الإلكتروني
			0.587	3.856	25	مالي	
			0.265	3.928	14	خدماتي	
			0.796	3.581	22	فني	
تقبل الفرضية	0.512	0.771	0.483	3.406	89	اداري	الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي
			0.536	3.335	25	مالي	
			0.362	3.384	14	خدماتي	
			0.633	3.227	22	فني	
ترفض الفرضية	0.037	2.907	0.672	3.588	89	اداري	نجاح الحكومة الالكترونية
			0.344	3.830	25	مالي	
			0.504	3.868	14	خدماتي	
			0.818	3.356	22	فني	
تقبل الفرضية	0.60	2.523	0.441	3.512	89	اداري	الدرجة الكلية ل تطبيق الحكومة الالكترونية
			0.397	3.659	25	مالي	
			0.274	3.810	14	خدماتي	
			0.619	3.457	22	فني	

#### 7.1.3.4 الفرضية الفرعية السابعة:

لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

وللتحقق من هذا الفرض تم استخدام اختبار F (تحليل التباين الأحادي) لاختبار الفروق بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

جدول (13.4): نتائج اختبار F (تحليل التباين الأحادي) بين تطبيق الحكومة الالكترونية في

الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

المجال	المسمى الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة SIG	ترفض او تقبل الفرضية
الفجوة الرقمية والمعوقات	مدير عام	31	4.414	0.646	5.104	0.002	ترفض الفرضية
	مدير	45	3.814	0.721			
	موظف اداري	53	4.113	0.591			
	موظف فني	21	4.166	0.750			
وجود بنية تحتية	مدير عام	31	3.000	0.465	3.011	0.032	ترفض الفرضية
	مدير	45	3.292	0.619			
	موظف اداري	53	3.262	0.773			
	موظف فني	21	3.554	0.691			
دعم المسؤولين والجهات العليا	مدير عام	31	3.554	0.766	1.540	0.207	تقبل الفرضية
	مدير	45	3.266	0.728			
	موظف اداري	53	3.245	0.897			
	موظف فني	21	3.542	0.859			
الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية والأمن الالكتروني	مدير عام	31	3.888	0.352	3.532	.0160	ترفض الفرضية
	مدير	45	3.490	0.739			
	موظف اداري	53	3.545	0.713			
	موظف فني	21	3.383	0.431			
الصوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي	مدير عام	31	3.460	0.347	0.807	0.492	تقبل الفرضية
	مدير	45	3.39	0.502			
	موظف اداري	53	3.387	0.628			

المجال	المسمى الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة SIG	تقبل او ترفض الفرضية
	موظف فني	21	3.267	0.337			
نجاح الحكومة الالكترونية	مدير عام	31	3.836	0.422	1.532	0.209	تقبل الفرضية
	مدير	45	3.589	0.639			
	موظف اداري	53	3.528	0.750			
	موظف فني	21	3.604	0.672			
الدرجة الكلية لتطبيق الحكومة الالكترونية	مدير عام	31	3.694	0.315	2.128	0.099	تقبل الفرضية
	مدير	45	3.462	0.413			
	موظف اداري	53	3.513	0.541			
	موظف فني	21	3.662	0.471			

يتبين من الجدول (4-14) أن القيمة الاحتمالية للدرجة الكلية لتطبيق الحكومة الالكترونية

في الوزارات الفلسطينية تساوي (0.099) وهي اكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة F المحسوبة (2.128) وهي اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي ( 3.78 ) مما يدل على عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي , باستثناء ما يتعلق بالمجالات (الفجوة الرقمية والمعوقات، وجود بنية تحتية، الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية و الأمن الالكتروني)، فقد دلت النتائج على وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي حيث كانت القيمة الاحتمالية لهذه المجالات اقل من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي تقبل الفرضية.



#### 8.1.3.4 الفرضية الفرعية الثامنة:

لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وللتحقق من هذا الفرض تم استخدام اختبار F (تحليل التباين الأحادي) لاختبار الفروق بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

جدول (14.4): نتائج اختبار F (تحليل التباين الأحادي) بين تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

المجال	عدد سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة SIG	تقبل او ترفض الفرضية
الفجوة الرقمية والمعيقات	اقل من 5 سنوات	18	4.319	0.690	6.595	0.000	ترفض الفرضية
	من 6-10	56	4.260	0.654			
	من 11-15	31	4.183	0.647			
	اكثر من 15	45	3.733	0.656			
وجود بنية تحتية	اقل من 5 سنوات	18	3.444	0.554	3.036	0.031	ترفض الفرضية
	من 6-10	56	3.404	0.676			
	من 11-15	31	3.196	0.809			
	اكثر من 15	45	3.044	0.562			
دعم المسؤولين والجهات العليا	اقل من 5 سنوات	18	3.666	0.565	4.767	0.003	ترفض الفرضية
	من 6-10	56	3.567	0.815			
	من 11-15	31	3.267	0.874			
	اكثر من 15	45	3.040	0.780			

ترفض الفرضية	0.029	3.088	0.367	3.751	18	اقل من 5 سنوات	الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية والأمن الالكتروني
			0.526	3.814	56	من 6-10	
			0.791	3.494	31	من 11-15	
			0.708	3.481	45	اكثر من 15	
تقبل الفرضية	0.067	2.433	0.274	3.320	18	اقل من 5 سنوات	الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي
			0.516	3.446	56	من 6-10	
			0.499	3.163	31	من 11-15	
			0.542	3.423	45	اكثر من 15	
ترفض الفرضية	0.010	3.925	0.392	3.606	18	اقل من 5 سنوات	نجاح الحكومة الالكترونية
			0.564	3.826	56	من 6-10	
			0.843	3.357	31	من 11-15	
			0.628	3.552	45	اكثر من 15	
ترفض الفرضية	0.000	6.279	0.305	3.685	18	اقل من 5 سنوات	الدرجة الكلية ل تطبيق الحكومة الالكترونية
			0.408	3.720	56	من 6-10	
			0.560	3.443	31	من 11-15	
			0.418	3.379	45	اكثر من 15	

تبين من الجدول ( 4-15 ) : أن القيمة الاحتمالية للدرجة الكلية لتطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية تساوي (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة F المحسوبة (6.279) وهي اكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي ( 3.78 ) مما يدل على وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير سنوات الخبرة , باستثناء ما يتعلق بالمجال(الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي)، فقد دلت النتائج على عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية

تعزى لمتغير سنوات الخبرة حيث كانت القيمة الاحتمالية للمجال اكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة F المحسوبة (2.433) اقل من قيمة F الجدولية، وبالتالي ترفض الفرضية.

#### 2.3.4 الفرضية الثانية:

لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين طبيعة الدورات التدريبية التي تحاكي التطور التكنولوجي وتضييق الفجوة في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية.

جدول (15.4): نتائج اختبار Independent Samples Test لمجالات الدراسة تعزى لمتغير

نوع الدورة؟

اسم الدورة	المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة Sig.	تقبل او ترفض الفرضية
دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات	نعم	115	3.577	0.456	0.574	تقبل الفرضية
	لا	35	3.489	0.472		
دورات تدريبية في مجال التطوير الإداري	نعم	115	3.586	0.434	0.372	تقبل الفرضية
	لا	35	3.457	0.529		
دورات تدريبية في مجال الحكومة الالكترونية	نعم	53	3.568	0.408	0.109	تقبل الفرضية
	لا	97	3.354	0.487		
دورات تدريبية في مجال أمن المعلومات	نعم	54	3.627	0.428	0.055	تقبل الفرضية
	لا	96	3.516	0.472		

يبين الجدول (4-16) أن : القيمة الاحتمالية جاءت أكبر من مستوى الدلالة (0.05) لكل انواع الدورات مما يدل على عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين طبيعة الدورات التدريبية التي تحاكي التطور التكنولوجي وتضيق الفجوة في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية , بذلك تقبل الفرضية.

#### 3.3.4 الفرضية الثالثة:

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين وجود بنية تحتية مناسبة لبناء حكومة الكترونية فاعلة في الوزارات الفلسطينية ومدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية.

وللتحقق من الفرضية تم ايجاد معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين وجود بنية تحتية مناسبة لبناء حكومة الكترونية فاعلة في الوزارات الفلسطينية ومدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية وكانت النتائج على الشكل التالي:

جدول (16.4): نتائج معامل ارتباط بيرسون بين وجود بنية تحتية وتطبيق الحكومة الالكترونية.

المتغيرات	العدد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	تقبل او ترفض الفرضية
وجود بنية تحتية*تطبيق الحكومة الالكترونية	150	0.663	0.000	ترفض الفرضية

ومن خلال النتائج في الجدول (4-17) يتبين أن : القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) ومعامل الارتباط مرتفع (0.663) وبالتالي تشير الى وجود علاقة ذات دلالة

احصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين وجود بنية تحتية ومدى تطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات وبالتالي فإن الفرضية قد رفضت.

#### 4.3.4 الفرضية الرابعة:

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الإلكترونية كمتطلب لنجاحها في الوزارات الفلسطينية ومدى تطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات الفلسطينية.

وللتحقق من الفرضية تم ايجاد معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الإلكترونية كمتطلب لنجاحها في الوزارات الفلسطينية ومدى تطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات الفلسطينية وكانت النتائج على الشكل التالي:

جدول (17.4): نتائج معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الإلكترونية كمتطلب لنجاحها في الوزارات الفلسطينية ومدى تطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات الفلسطينية

المتغيرات	العدد	معامل ارتباط	القيمة الاحتمالية	ترفض او تقبل الفرضية
دعم المسؤولين*تطبيق الحكومة الإلكترونية	150	0.835	0.000	ترفض الفرضية

من خلال النتائج في الجدول (17.4) يتبين أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) ومعامل الارتباط (0.835) وهو مرتفع، وبالتالي تشير الى وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة

تطبيق الحكومة الالكترونية كمتطلب لنجاحها في الوزارات الفلسطينية، وبالتالي فإن الفرضية قد رفضت.

#### 5.3.4 الفرضية الخامسة:

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين توفر الأمن الالكتروني في الوزارة ووجود تشريعات وقوانين واضحة للتعاملات الالكترونية.

وللتحقق من الفرضية تم ايجاد معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين توفر الأمن الالكتروني في الوزارة ووجود تشريعات وقوانين واضحة للتعاملات الالكترونية وكانت النتائج على الشكل التالي:

جدول (18.4) نتائج معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين توفر الأمن الالكتروني في الوزارة ووجود

#### تشريعات وقوانين واضحة للتعاملات الالكترونية

المتغيرات	العدد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	ترفض او تقبل الفرضية
بين توفر الأمن الالكتروني في الوزارة *وجود تشريعات وقوانين واضحة للتعاملات الالكترونية	150	0.528	0.000	ترفض الفرضية

من خلال النتائج في الجدول (18.4) يتبين أن : القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) و معامل الارتباط هو (0.528) وهو مرتفع، وبالتالي تشير الى وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين توفر الأمن الالكتروني في الوزارة ووجود تشريعات وقوانين واضحة للتعاملات الالكترونية، وبالتالي فإن الفرضية قد رفضت.

#### 6.3.4 الفرضية السادسة:

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين نجاح الحكومة الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية ومدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية.

وللتحقق من الفرضية تم ايجاد معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين نجاح الحكومة الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية ومدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية.

وكانت النتائج على الشكل التالي:

جدول (19.4): نتائح معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين نجاح الحكومة الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية ومدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية

تقبل او ترفض الفرضية	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	العدد	المتغيرات
ترفض الفرضية	0.000	0.528	150	نجاح الحكومة الالكترونية* مدى تطبيق الحكومة الالكترونية

ومن خلال النتائج في الجدول (4-20) يتبين أن : القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) ومعامل الارتباط (0.528) وهو مرتفع, وبالتالي تشير الى وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين واقع نجاح الحكومة الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية , وبالتالي فإن الفرضية قد رفضت.

#### 7.3.4 الفرضية السابعة:

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين وجود ضوابط رقابية وجانب قانوني تشريعي يحكم التعاملات الإلكترونية وثقة الجمهور بالتعاملات الإلكترونية.

تم استخدام اختبار One Sample T test للتعرف على وجود فروق ذات دلالة احصائية لمتوسط وجود ضوابط رقابية وجانب قانوني تشريعي يحكم التعاملات الإلكترونية وثقة الجمهور بالتعاملات الإلكترونية والجدول (20.4) يوضح ذلك.

جدول (20.4): نتائج اختبار One Sample T test للتعرف على وجود فروق ذات دلالة احصائية لمتوسط وجود ضوابط رقابية وجانب قانوني تشريعي يحكم التعاملات الإلكترونية وثقة الجمهور بالتعاملات الإلكترونية والجدول

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة t	Sig	ترفض او تقبل الفرضية
بين وجود ضوابط رقابية وجانب قانوني تشريعي يحكم التعاملات الإلكترونية وثقة الجمهور بالتعاملات الإلكترونية	150	3.366	0.505	149	.4381	0.000	ترفض الفرضية

يتضح من المعطيات الواردة في الجدول (20.4) أن : القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي تشير الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين وجود ضوابط رقابية وجانب قانوني تشريعي يحكم التعاملات الإلكترونية وثقة الجمهور بالتعاملات الإلكترونية , وبالتالي ترفض الفرضية.



#### 8.3.4 الفرضية الثامنة

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين تطبيقات الحكومة الالكترونية وتحسين الخدمات الحكومية من وجهة نظر الاداريين في الوزارات الفلسطينية.

تم استخدام اختبار One Sample T test للتعرف على وجود فروق ذات دلالة احصائية لمتوسط بين تطبيقات الحكومة الالكترونية وتحسين الخدمات الحكومية من وجهة نظر الاداريين في الوزارات الفلسطينية , والجدول (21.4) يوضح ذلك.

جدول (4.21) نتائج اختبار One Sample T test للتعرف على وجود فروق ذات دلالة احصائية لمتوسط بين تطبيقات الحكومة الالكترونية وتحسين الخدمات الحكومية من وجهة نظر الاداريين

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة t	Sig	ترفض او تقبل الفرضية
بين تطبيقات الحكومة الالكترونية وتحسين الخدمات الحكومية	150	3.556	0.505	149	94.69	0.000	ترفض الفرضية

يتضح من المعطيات الواردة في الجدول (3-22) أن : القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين تطبيقات الحكومة الالكترونية وتحسين الخدمات الحكومية من وجهة نظر الاداريين في الوزارات الفلسطينية، وبالتالي ترفض الفرضية.

## الفصل الخامس:

---

### مناقشة النتائج والتوصيات:

#### 1.5 مقدمة

يوضح هذا الفصل النتائج التي توصلت لها الدراسة ومناقشة هذه النتائج انطلاقا مما تم التوصل اليه بعد تحليل أسئلة الدراسة وفرضياتها , وصولا الى بعض التوصيات المبنية على نتائج الدراسة:

#### 2.5 مناقشة نتائج الدراسة المتعلقة بأسئلة الدراسة:

##### 1.2.5 مناقشة نتائج السؤال الرئيسي:

ما مستوى الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية؟

أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية كان مرتفع , إذ بلغ المتوسط الحسابي لهذا المستوى (3.55) وبلغ الوزن النسبي له (71.1%) .

**وتعزو الباحثة ذلك الى :** ان فلسطين فعليا قطعة شوطا كبيرا وجهود عالية حتى تتقل واقع الوزارة وتشركها بالتطور التكنولوجي وان الاستراتيجيات والخطط التي وضعت منذ 2006 تشبه واقعا الحالي لحد كبير فقد سعت الوزارات في فلسطين تحت اشراف وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الى تغيير الكثير مما جعلها مطبقة للكثير من صور الحكومة الالكترونية والتمست الباحثة ذلك قبل تحليل الاستبانات من الزيارات التي قامت بها لمقر الوزارات الكائن في رام الله بالاضافة للمقابلات المتنوعة داخل هذه الوزارات .

#### 1.1.2.5 مناقشة نتائج السؤال الاول:

ما مدى توافر متطلبات الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية في الادارات المركزية من وجهة نظر العاملين فيها؟

بالرجوع الى نتائج الجدول رقم (2.4) طبقا للمحاور التي تعكس ابعاد مهمة لتطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية نجد بان فلسطين تشهد وجود تطبيق فعلي لصور من صور الحكومة الالكترونية بنسبة معينة لا يصل لمستوى عالي حيث اوضحت الاستبانة واجاباتها بان الوزارات الفلسطينية تعاني من التعامل مع هذه المتطلبات وليس المشكلة في توافرها او لا , وتعزو الباحثة ذلك الى ان هناك : قوانين ركيكة اطار نظري هش وهذا الجزء من اولى متطلبات الحكومة الالكترونية , بالاضافة الى الفجوة الرقمية التي حصلت على وزن نسبي (82%) أي بدرجة مرتفعة

جدا وهي احدى اكبر معيقات نجاح الحكومة الالكترونية .وعليه بين متطلب ضعيف و معيق قوي فان توافر متطلبات الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية موجود ولكنه غير مستغل وفعال .

### 2.1.2.5 مناقشة نتائج السؤال الثاني

هل هناك بنية تحتية فاعلة قادرة على النهوض بتطبيق الحكومة الالكترونية على اكمل وجه في فلسطين؟.

وجود بنية تحتية مناسبة لبناء حكومة الكترونية فاعلة في الوزارات الفلسطينية" حصل على المرتبة الاخيرة بوزن نسبي (65%) أي بدرجة متوسطة.

وتعزو الباحثة ذلك الى : ان البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات مكلفة جدا وحمل ثقيل على كاهل المؤسسات فهي تحتاج لدعم مادي كبير بالاضافة لدعم فني وتقني و مورد بشري مختص بمستوى رفيع من المعرفة .

### 3.1.2.5 مناقشة نتائج السؤال الثالث :

هل هناك دعم من المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية؟

محور" دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية كمتطلب لنجاحها في الوزارات الفلسطينية" حصل على المرتبة الخامسة ووزن نسبي (67%) وبنسبة متوسطة.

وتعزو الباحثة ذلك الى : طبيعة الحياة السياسية التي تحكم الوضع المجتمعي في فلسطين وتطلعاته فتقسم الاوليات الى الاستقرار السياسي والمادي و تأمين الغذاء والسكن , تليها الامور الاخرى ومن ضمن الامور ملاحقة ومواكبة التطورات التكنولوجية اول باول , فنجد ان كل تلك الاوليات التي تسبق

الجانب التكنولوجي تملك من الاحقية الكثير في الحصول على حصة من موازنة الدولة او المؤسسات او حتى المواطنين . ومقارنة بهذا فان النسبة السابقة ما هي الا دليل جيد على ان هناك تطور و حرص على اللحاق بالركب المعلوماتي التكنولوجي رغم انها نسبة متوسطة لكنها تحمل من الاثر المستقبلي ما نسبته كبيرة جدا .

#### 4.1.2.5 مناقشة نتائج السؤال الرابع:

هل هناك إجراءات إدارة وفنية مناسبة في الوزارات الفلسطينية توفر الامن الالكتروني اللازم لمجارة التطور التكنولوجي المستمر؟

محور الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية والأمن الالكتروني في الوزارات الفلسطينية كمتطلب للحكومة الإلكترونية حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي (73%) أي بدرجة مرتفعة.

وتعزو الباحثة ذلك الى : ان الامن الالكتروني هو من اولى متطلبات الحكومة الالكتروني والاجتهاد الاداري بكل مستوياته العملية والفنية هو متطلب لا بد منه في أي وزارة وكان لكل وزارة من الثلاث وزارات سياستها الداخلية الخاصة التي تم وضعها بعد دراسة مطولة تتاسب عمل الوزارة ووضعها وحساسيتها .

#### 5.1.2.5 مناقشة نتائج السؤال الخامس:

هل هناك ضوابط رقابية وجانب قانوني تشريعي تحكم التعاملات الالكترونية في الوزارات الفلسطينية؟

محور الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي للتعاملات الالكترونية في الوزارة للحد من المخاطر والأخطاء التكنولوجية وتطوير التعامل معها كمتطلب للحكومة الإلكترونية حصل على

المرتبة الرابعة بوزن نسبي (67%) بدرجة مرتفعة. ورغم ان النسبة صنفت انها مرتفعة لكنها لا ترتقي الى ان تدعم الحكومة الالكترونية حد النجاح .

**وتعزو الباحثة ذلك الى ان :** فلسطين تمر مؤخرًا بمرحلة من التخبط حول الوضع القانوني والتشريعي بالعموم و التشريعات الالكترونية بالخصوص ففلسطين تضيع بهذا الجانب بين كونها تنقسم بين ان بعضها منها يطبق القانون المصري والآخر يتبع القانون بالاردن . بالاضافة لغياب المجلس التشريعي وعمله الذي حكمته الازمة السياسية الفلسطينية المعروفة التي لم تقف الى هنا بل امتدت لتشمل تقسيم داخلي عزل بعض المناطق عن بعضها البعض ومن ثم قطع حبال التواصل بين المؤسسات الحكومية وبعضها مما جعل هناك ازدواجية في سن القوانين مما يدفعنا لتوصية بالعمل الجاهد على رسم اطار قانوني تشريعي للتعاملات الالكترونية هذه التعاملات التي لا تزال في مراحلها الاولى في فلسطين حتى يتم خلق نقطة قوى مبنية على ثقة الجمهور بهذه المعاملات .

#### 6.1.2.5 مناقشة نتائج السؤال السادس:

**ما مدى نجاح الحكومة الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية؟**

محور نجاح الحكومة الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية حصل على المرتبة الثالثة وبوزن نسبي(72) وهذا وزن مرتفع.

**وتعزو الباحثة ذلك :** لان من اولى اثار الحكومة الالكترونية وفوائها او نواتجها الملموسة في المؤسسات عامة هو تطوير ملحوظ في الجانب الاداري حيث ينتقل هذا الجانب نقلة نوعية من كونه كلاسيكي الى تكنولوجيا تقني ومعلوماتي كما انها تضيفي على العمل الاداري من الحداثة ما لا يمكن حصره وتجعل منه يجتاز الكثير من معيقات الجانب المكاني والتوفير في الوقت واختزال الجهد.

بالإضافة الى انه هناك توافر لمتطلبات الحكومية الالكترونية مما يؤدي لتسهيل التطور الاداري وارتفاعه .

### 3.5 مناقشة نتائج الفرضيات :

#### 1.5.3 مناقشة نتائج الفرضية الاولى وتفرعاتها:

توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين تفهم تطبيق الحكومة الالكترونية وتقبل التحول والتغيير الذي يفرضه تعزى تبعاً للمتغيرات الديموغرافية التالية : " الوزارة , الجنس , العمر , المؤهل العلمي , عدد سنوات الخبرة , المسمى الوظيفي , التخصص العلمي , نوع العمل) .

من نتائج الفرضية الاولى وتفرعاتها كانت النتائج كما يلي:

1. وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير الوزارة، باستثناء ما يتعلق بالمجال (وجود بنية تحتية) والمجال (الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي).
2. عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير الجنس

3. وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات

المركزية تعزى لمتغير العمر, باستثناء ما يتعلق بالمجال (الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية و الأمن الالكتروني) والمجال (واقع نجاح الحكومة الالكترونية).

4. عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير المؤهل العلمي, باستثناء ما يتعلق بالمجال (دعم المسؤولين والجهات العليا) والمجال (واقع نجاح الحكومة الالكترونية).

فقد دلت النتائج على وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

5. وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير التخصص العلمي.

6. عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير نوع العمل, باستثناء ما يتعلق بالمجال (واقع نجاح الحكومة الالكترونية).

7. عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في



الادارات المركزية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي, باستثناء ما يتعلق بالمجالات (الفجوة الرقمية والمعيقات, وجود بنية تحتية, الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية و الأمن الالكتروني).

8. وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير سنوات الخبرة, باستثناء ما يتعلق بالمجال الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي.

### 2.3.5 مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين طبيعة الدورات التدريبية التي تحاكي التطور التكنولوجي وتضييق الفجوة في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية.

من النتائج نلاحظ عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين طبيعة الدورات التدريبية التي تحاكي التطور التكنولوجي وتضييق الفجوة في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لطبيعة الدورات التدريبية.

وتعزو الباحثة ذلك الى ان : التقدم والتطور التكنولوجي هو اسلوب حياة وثقة متبادلة بين المستفيد والمؤسسة والتعاملات و في غياب الاطار التشريعي الذي يحكم هذه التعاملات تتبدد الثقة ويُنبذ التغيير , والمجتمع المؤسسي أي العاملين في المؤسسة يعانون من فجوة رقمية كبيرة مما يجعل من الدورات المعدة في هذه الوزارت شكلية فقط لا غير و غير هادفة او غير موجهة أي انها لا تخاطب فئة معينة تحتاج للتاهيل .

مما يجعلنا نخرج بتوصية بأنه لا بد بوضع خطة تحكم هذه الدورات المعدة ان تكون موجهة هادفة تخاطب وتستهدف الاكثر حاجة لها . حتى تكون فاعلة وذات اثر في الوزارة .

### 3.3.5 مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين وجود بنية تحتية مناسبة لبناء حكومة الكترونية فاعلة في الوزارات الفلسطينية ومدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية.

من النتائج يظهر وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين وجود بنية تحتية ومدى تطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات الفلسطينية بمعنى أن هناك علاقة بين وجود بنية تحتية وبين مدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية.

وتعزو الباحثة ذلك الى ان : البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي من المتطلبات المهمة لقيام تطبيق الحكومة الالكترونية كما انها احتياجات لا بد منها في هذا المشروع مثل شبكات الاتصالات و العناصر المادية والبرمجية للحاسوب بالاضافة لوجود ارادة نحو التحول و كذلك عنصر بشري قادر على السير قدما وتقدم التغيير والتاقلم مع الحداثة والتقانة .

كل هذه الامور تشكل بنية تحتية وقاعدة اساس بدونها تكون الحكومة الالكترونية هشة ضعيفة غير ناجحة .

#### 4.3.5 مناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية كمتطلب لنجاحها في الوزارات الفلسطينية ومدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية.

من نتائج التحليل تبين وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية كمتطلب لنجاحها في الوزارات الفلسطينية.

وتعزو الباحثة ذلك الى انه : كلما كان هناك دعم من المسؤولين دعم مادي واخر معنوي على حد متساوي من الامداد والعتاء في الجانبين فانه يتحقق اهم عنصر في متطلبات الحكومة الالكترونية مما يعطي للفكرة قوة على الصعيد المجتمعي بالاضافة الى اكسابها حصانة و دعم يجعلها قادرة على الانتشار بكل سهولة .

#### 5.3.5 مناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين توفر الأمن الالكتروني في الوزارة ووجود تشريعات وقوانين واضحة للتعاملات الالكترونية.

من النتائج يتبين وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين توفر الأمن الالكتروني في الوزارة ووجود تشريعات وقوانين واضحة للتعاملات الالكترونية.

وتعزو الباحثة ذلك الى انه : لطالما كانت التشريعات والقوانين الواضحة هي الاطار الذي يحدد أي فكرة وعليه فاي مشروع بلا هذا الاطار يبقى عائم وخصوصا في جانب كسب الثقة و مسابرة حيث

تبقى الحقوق والمرجع القانوني ضعيف وغير موجود , وبالنسبة للحكومة الالكترونية تنتقل المعاملة من شكلها التقليدي الى معاملة الكترونية تنتقل و توقع وترسل بطريقة الكترونية أي بعالم افتراضي وعليه لحفظ هذه التعاملات وضمان السرية , اقل ما تحتاج اليه هو وجود امن المعلومات الذي لا يمكن ان يطبق ويتحقق بدون بنود قانونية تشريعية تقره وتحفظه وتعاقب على خرقه وعليه فان امن المعلومات هو نتاج لتوافر التشريعات والقوانين التي تناسب طبيعة كل مؤسسة وعملها ومكانتها .

### 6.3.5 مناقشة نتائج الفرضية السادسة:

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين نجاح الحكومة الالكترونية وإسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية ومدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية.

تشير النتائج أن هناك علاقة بين نجاح الحكومة الالكترونية وإسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية وبين مدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية.

وتعزو الباحثة ذلك الى : انه من الاثر الذي يتركه تطبيق الحكومة الالكترونية هو الارتقاء بالجانب الاداري في المؤسسات كافة , وقد ابدى العاملين في الوزارت بان اتمتة المكاتب و حوسبة الامور الادارية ساهم جدا بخلق بيئة عمل مريحة وسهلة واكثر كفاءة , بالاضافة الى قلة الاخطاء وسهولة التعامل مع طالب الخدمة .

ولان تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها في الادارات عامة تساهم في اختصار التسلسل والمستويات الادارية يؤدي ذلك لخفض المركزية في المؤسسات ومن تحرير الاعمال و اشراك جميع الافراد .

### 7.3.5 مناقشة نتائج الفرضية السابعة:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين وجود ضوابط رقابية وجانب قانوني تشريعي يحكم التعاملات الإلكترونية وثقة الجمهور بالتعاملات الإلكترونية.

تشير النتائج الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين وجود ضوابط رقابية وجانب قانوني تشريعي يحكم التعاملات الإلكترونية وثقة الجمهور بالتعاملات الإلكترونية.

### 8.3.5 مناقشة نتائج الفرضية الثامنة:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيقات الحكومة الالكترونية وتحسين الخدمات الحكومية من وجهة نظر الاداريين في الوزارات الفلسطينية.

تشير النتائج الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيقات الحكومة الالكترونية وتحسين الخدمات الحكومية من وجهة نظر الاداريين في الوزارات الفلسطينية.

وتعزو الباحثة ذلك الى : قبل التحدث عن قبول الفرضية وسبب ذلك نستطيع الاشارة الى السبب من خلال مقارنة بسيطة عما كان عليه التعامل مع الوزارت سابقا وكيف اصبح عليه الوضع , حيث كان الحصول على معاملة واتمامها يتطلب الكثير الكثير من الشقاء المادي و الجسدي فكانت المعاملة تتم في اكثر من جهة و تستغرق الكثير و كانت رهينة الوقت والمكان , اما الان وقد امتلكت كل وزارة من الوزارت في فلسطين موقع الكتروني مفتوح للعامة من خلاله يختزل المواطن الكثير فهو لا يحتاج للوقوف في طوابير للحصول على نموذج لتعبئته و لا يرجع مرار وتكرارا في حال تعطل جهاز الموظف او غيابه , بل يحتاج الى وسيط بينه وبين المعاملة كجهاز حاسوب او هاتف ذكي ومعرفة باستخدامه والوصول للهدف بالاضافة لاتصال بالانترنت , فكل هذا ساهم في تحسين الخدمات

الحكومية سواء من ناحية الحصول عليها او من ناحية كفاءتها فاصبحت عن طريق استخدام العديد من البرمجيات التي تشكل برامج اكثر دقة تساهم في الحصول خالية وبنسبة كبيرة من الاخطاء .

## 4.5 خلاصة نتائج الدراسة

بعد الاطلاع على فرضيات الدراسة وأسئلتها ومناقشتها , يمكن إجمال نتائج الدراسة كما يلي:

- هناك ضعفا في التخطيط الاستراتيجي وعدم كفاية الموارد المادية والبشرية والفنية اللازمة لتطبيق برامج الحكومة الالكترونية وأن هناك ضعفا في دعم الجهات التي لها علاقة بتطبيق الحكومة الالكترونية.

- هناك جهل بأهمية الحكومة الالكترونية ودورها وكذلك قصور في القوانين والتشريعات وعدم الثقة بأمن وحماية المعلومات التي تخص المعاملات الالكترونية.

- كما دلت نتائج البحث أن عينة البحث اوضحوا أن هناك غموض في مفهوم الحكومة الالكترونية من جميع مستويات الموظفين وكذلك ضعف في البنية التحتية من شبكات واتصالات وكذلك قصور في موضوع الدورات التدريبية.

- هناك قصور في وجود قيادة إلكترونية قادرة على إدارة موضوع الحكومة الالكترونية , كذلك عدم وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الالكترونية في الوزارات نتيجة قصور في الدعم بكافة أشكاله وكذلك قصور في توظيف كوادر وطنية في مجال الامن والإدارة بدل العنصر الأجنبي.

- هناك قصور في موضوع الحوافز والمكافئات وتشجيع الابداع والتفوق وعدم الاهتمام بوجهات نظر الموظفين التي تنادي بالتغيير والتطوير كما أن الإدارة العليا لا تحرص على يعكس الموقع الالكتروني الشفافية والمصادقية لإنجازات الوزارة.

- هناك تقصير في إعادة هيكلة الوزارة بما يتواءم مع متطلبات الثورة الرقمية وما يلزمها من تغييرات.

- هناك توفر لوحدة أمن معلومات ومتخصصين في مجال صيانة الحاسوب والشبكات وكذلك استخدام مفهوم امن المعلومات سواء المحيطات الامنية والكوابل والنسخ الاحتياطي وبرامج الحماية والوسائل البيولوجية وضوابط تناقل البيانات بين الوزارات،بينما يوجد قصور في تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع مشكلات تلف البيانات وتطوير مهاراتهم الامنية.

- هناك ضعف وقصور في اشراف الادارة والمدقق الداخلي على تعديل وتطوير النظام الالكتروني ، وكذلك قصور في توفير سجل رقابي يتضمن أنشطة المستخدم.

- توفر هوية محددة لكل مستخدم وكذلك لوائح قانونية متعلقة بالمعاملات الالكترونية ويوجد ضعف في تعريف الموظفين في الوزارة على الجانب القانوني والتشريعي للتعاملات الالكترونية وكذلك يتوفر في الوزارات جهة مكلفة بالإشراف على القضايا الالكترونية بشكل قانوني.

- الحكومة الالكترونية تسهم في تحقيق التطوير الاداري ويوجد قدر كافي من اللامركزية الادارية وكذلك اختصار للهرم الاداري التسلسلي الطويل.

- وجود قصور في توسيع دائرة المشاركة في صنع القرارات الادارية ووجود للبيروقراطية مقابل الالكتروقراطية، وأن الاجراءات الالكترونية تحد من الوساطة والمحسوبية.

- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين تفهم تطبيق الحكومة الالكترونية وتقبل التحول والتغيير الذي يفرضه تعزى تبعا للمتغيرات الديموغرافية (الوزارة، العمر، عدد سنوات الخبرة، التخصص العلمي)

- لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين تفهم تطبيق الحكومة الالكترونية وتقبل التحول والتغيير الذي يفرضه تعزى تبعا للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، نوع العمل، طبيعة الدورات).

- وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين توفر الأمن الالكتروني في الوزارة ووجود تشريعات وقوانين واضحة للتعاملات الالكترونية،

- هناك علاقة بين نجاح الحكومة الالكترونية وإسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية وبين مدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية.

- وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين وجود ضوابط رقابية وجانب قانوني تشريعي يحكم التعاملات الإلكترونية وثقة الجمهور بالتعاملات الالكترونية.

- وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين تطبيقات الحكومة الالكترونية وتحسين الخدمات الحكومية من وجهة نظر الاداريين في الوزارات الفلسطينية.



## 5.5 توصيات الدراسة

وبناء على ما توصلت اليه الدراسة من النتائج المذكورة نقدم التوصيات التالية:

- ضرورة الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي وتوفير الموارد المادية والبشرية بشكل مناسب وقوي لتحقيق

نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية من قبل كل الجهات التي لها علاقة بتطبيقها.

- تثقيف وتوضيح وشرح اهمية الحكومة الالكترونية سواء للموظفين او المستخدمين, وكذلك سن قوانين

وتشريعات فيما يخص الحكومة الالكترونية وزيادة ثقة الموظفين بأمن وحماية المعاملات الالكترونية.

- زيادة الاهتمام بالبنية التحتية الضرورية لتطبيق وإنجاح الحكومة الالكترونية من شبكات واتصالات

وأجهزة ومعدات وكوادر بشرية وتدريب وخبرات.

- ضرورة وجود قيادة الكترونية قادرة على التخطيط ورسم السياسات وإدارة الحكومة الالكترونية و

ضرورة وجود إرادة سياسية داعمة ليتم التحول الى الحكومة الالكترونية بسهولة وقوة , وكذلك توظيف

كوادر وطنية في مجال الامن والإدارة.

- يجب الاهتمام بموضوع الحوافز سواء المعنوية او المادية وضرورة تشجيع الابداع والتفوق وكذلك

الاهتمام بأراء الموظفين فيما يخص التطوير والتغيير، وأهمية هيكله الوزارة فيما يتواكب مع متطلبات

الثورة الرقمية.

- الاهتمام من قبل الادارة والمدقق الداخلي بتطوير وتعديل النظام الالكتروني وتطوير سجل رقابي

يتضمن أنشطة المستخدم.

- ضرورة تعريف الموظفين في الوزارات على الجوانب القانونية والتشريعية للتعاملات الالكترونية وتوفير وحدة او جهة مكلفة بالإشراف على القضايا الالكترونية بشكل قانوني.

- يجب الاهتمام بتوسيع دائرة المشاركة في صنع القرارات وإشراك الموظفين في التخطيط واتخاذ القرارات.

## المصادر والمراجع :

- ابو زيد , (2009): مشروع الحكومة الالكترونية - وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
- احمية , (2014): الحوكمة الالكترونية - اطارها المفاهيمي والتنظيمي - ملتقى جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية , حالة البلدان العربية .
- بزواوية , (2015) : مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى اخصائي المعلومات :دراسة ميدانية لدى المؤسسات الوثائقية في وهران .
- بن حامد , (2013) : الحكومة الالكترونية - تجربة الجزائر للتحويل نحو حكومة الكترونية-
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني , (2014) : المؤشرات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات .
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني , سلسلة تقارير الوضع الراهن , رقم (8) .
- حبيب, (2016): الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق  
<https://pulpit.alwatanvoice.com/articles/2016/06/07/406180.html>
- حسن , (2012): متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في المنظمات العراقية دراسة استطلاعية لاراء القيادات الادارية في مديرية بلدية الموصل .
- حسن , (2003): منظومة الحكومة الالكترونية .
- الحسنات , (2011): معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية.
- حسين , (2008) : قياس وتحليل الفجوة الرقمية في الوطن العربي.

•حسين , (2013) : الحكومة الالكترونية , مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية .

<https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=72789>

•الحصيني , (2016) : مقدمة امن المعلومات .

•خداوي , (2011) : الحكومة الالكترونية - الآفاق والتحديات .

•الرزوي , (2012) : الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها- دراسة تطبيقية على المؤسسات

الحكومية في قطاع غزة .

•رضوان, (2005) : كتاب الحكومة الالكترونية , القاهرة , المركز الدولي للدراسات المستقبلية

والابحاث .

•الرفاعي , (2015) : البيروقراطية ماهيتها , تجربتها , تقييمها , رؤيتها من منظور اسلامي .

•الزهيري , (2016) : مقال بعنوان الحوكمة الالكترونية والحكومة الالكترونية.

•الزين وآخرون , (2013): الاطار النظري للحكومة الالكترونية - بين المتطلبات ومبررات التحول-

الجزائر

•السمير, (2012): مجتمع المعلومات في الجمهورية العربية السورية الواقع وافاق .

•السويطي , (2010) : المزايا المامولة من تطبيق الحكومة الالكترونية ومتطلباتها ومعوقاتها ,

دراسة استطلاعية من وجهة نظر موظفي وزارة الداخلية الفلسطينية.

•الصمادي , (2003) : خلاصات كتب المدير ورجل الاعمال ريتشارد هيكس .

•عاشور , (2010) : الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية

والجزائر .

• عبد الله , (2010) : دور الحكومة الالكترونية في التنمية العربية المستدامة دراسة تاريخية حتى عام 2008 .

• عبد الله , (2015) : الحوكمة الالكترونية (مصطلحات ومفاهيم)

<https://egovernancezina.wordpress.com/2015/05/01/>

• عدوان , (2007) : مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية (دراسة حالة قطاع غزة).

• العريشي , (2007) : الحكومة الالكترونية واستراتيجيات تطبيقها , جامعة الملك سعود.

• عزازي , (2009) : كتاب محو الامية المعلوماتية مدخل استراتيجي , القاهرة , ابن سينا للنشر والتوزيع .

• العقابي , (2015) : الحوكمة و الحوكمة الالكترونية .

• علي , حجازي , (2005): كتاب الفجوة الرقمية - رؤية عربية لمجتمع المعرفة- الكويت , المجلس الوطني للثقافة والفنون .

• عمرو, (2016) : الحياة الجديدة , مقال : ما بعد المصادقة على مشروع قانون المعاملات الإلكترونية الفلسطينية .

[http://www.alhaya.ps/ar\\_page.php?id=1629f5ay23240538Y1629f5a](http://www.alhaya.ps/ar_page.php?id=1629f5ay23240538Y1629f5a)

• غريب , (2011) : الفجوة الرقمية

• الغريفي , (2008) : اساسيات بناء مجتمع المعلومات العربي .

● الغوطي , (2006) : متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الادارة العليا في  
الوزارات الفلسطينية.

● غيطاس , (2006) : كتاب الديمقراطية الرقمية , دار نهضة مصر للطباعة والنشر .

● فؤاد , (2012): الفجوة الرقمية , أسبابها ومؤثراتها .

● الفيصل, (2016): مجتمع المعلومات , المركز الإسلامي للدراسات والتخطيط .

<http://www.almarkazalislami.org/index.php/5808>

● قانون التعاملات الفلسطيني , (2010) <http://www.mtit.pna.ps/e-laws>.

● قبيج , (2006) : كتاب اتفاقية اوسلو وتأثيرها على مدى استخدام تكنولوجيا كالمعلومات في بناء  
الدولة الفلسطينية , مكتبة البيرة - رام الله .

● قرار مجلس الوزراء الفلسطيني رقم (65):

<http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=15111>

● كافي , (2009): كتاب الحكومة الالكترونية في ظل الثورة التكنولوجية المعاصرة , ص20 . دار  
رسالن للطباعة والنشر .

● اللامي, (2003): تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات دراسة استطلاعية في بيئة  
عمل عراقية

● ليد , (2016) : مقومات نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين.

●لواطى , (2015): معوقات تطبيق الحوكمة الالكترونية Gouvernance-E في المؤسسات العمومية ذات الطابع الاداري دراسة حالة بلدية عزابة ولاية سكيكدة.

●المالح , (2016) : المواطنة الرقمية تحديات وامال قانون المبادلات والتجارة الالكترونية الفلسطينية.

●محمد, (2010) : الوعي المعلوماتي ضرورة ملحة في القرن الحادي والعشرين - دراسة نظرية واطلالة على الانتاج الفكري العربي الاجنبي .

●محمد,(2014): تدوينة بعنوان ماهي التكنوفوبيا .

<https://www.slideshare.net/ammartalk/ss-33843157>

●المصري ,واخرون, (2015): كتاب تقنيات التعليم و تطبيقاتها في النهاج . دار العلم للايمان للنشر والتوزيع .

●مقداد, (2015) : جاهزية قطاع الاتصالات وتكنو لوجيا المعلومات كعامل محدد لنجاح التوجه إلى اقتصاد المعرفة في الاراضي الفلسطينية.

●منصور, (2005) : مجتمع المعلومات والفجوة الرقمية .

●مؤشر المعرفة العربي , (2015).

[http://www.knowledge4all.com/uploads/files/AKI2015/PDFAr/AKI2015\\_Ful](http://www.knowledge4all.com/uploads/files/AKI2015/PDFAr/AKI2015_Ful)

[I\\_Ar.pdf](#)

●النجار, (2016): الامية الرقمية في الوطن العربي و دورها الكبير في اتساع الفجوة الرقمية

●الهادي, (2006): توجهات امن وشفافية المعلومات في الحكومة الالكترونية .

●الهوش , (2015) : الحكومة الالكترونية , الواقع والآفاق.

- مسلماني , (2006): المشروع الوطني للحكومة للحكومة الالكترونية الالكترونية في فلسطين  
وزارة الاتصالات اتصالات وتكنولوجيا المعلومات .- <http://ituarabic.org/PreviousEvents/2006/e-Applications/Documents/Doc02-Omer%20Mesalamany.pdf>
- (2003,word summit on the on the information society):  
[https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:fDOULiHhtXUJ:https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsis/c/S03-WSIS-C-0007!!MSW-A.doc+&cd=1&hl=ar&ct=clnk&gl=ps](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:fDOULiHhtXUJ:https://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/c/S03-WSIS-C-0007!!MSW-A.doc+&cd=1&hl=ar&ct=clnk&gl=ps)

- Al-Omari, Hussein (2006), "E-Government Architecture In Jordan" A Comparative Analysis Computer Science Department, Applied Science University, Amman, Jordan

#### المواقع الالكترونية :

- موقع: (الحياة الجديدة, 2016) :  
[http://www.alhaya.ps/ar\\_page.php?id=1629f5ay23240538Y1629f5a](http://www.alhaya.ps/ar_page.php?id=1629f5ay23240538Y1629f5a)
- موقع : (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات , 2014):  
[http://www.mtit.gov.ps/index.php/c\\_home/showNew/1595](http://www.mtit.gov.ps/index.php/c_home/showNew/1595)
- موقع : (القبس الالكتروني , 2006 ) : اسباب الفجوة الرقمية في عالمنا العربي  
[/http://alqabas.com/277203](http://alqabas.com/277203)
- موقع : البوابة الالكترونية للخدمات للحكومة الفلسطينية, <http://eportal.gov.ps>.
- موقع : بوابة اقتصاد فلسطين , 2016:  
[/http://www.palestineconomy.ps/article/7503](http://www.palestineconomy.ps/article/7503)



الملاحق

ملحق رقم 1: الاستبانة



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

اخى الموظف/اختي الموظفة

تحية طيبة وبعد،،،،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان:

**الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر  
العاملين في الإدارات المركزية (2006-2016).**

وذلك كمتطلب لنيل درجة الماجستير من جامعة القدس، فإنني ارجو منك التفضل بتعبئة استمارة الاستبانة التي تم اعدادها لهذا الغرض آملة تحري الصدق والموضوعية في الاجابه، علما بان الاجابات ستعامل بسريه تامه ولن تستخدم إلا لغرض البحث العملي.

شاكرين حسن تعاونكم

الباحثة: هيام هاني توفيق حمدان

اشراف: د. سعدي الكرنز

أولاً: البيانات الأولية:-

فضلاً ضع علامة ( ✓ ) أمام المربع المناسب لاختيارك وأكمل مايلزم :

1-اسم المشغل (الوزارة) :

وزارة الاقتصاد وزارة الخارجية وزارة الداخلية .

2-الجنس:

أنثى ذكر .

3-العمر:

25سنة فأقل 26 - 35 36 - 45 أكثر من 45 .

4-المؤهل العلمي:

دبلوم فأقل بكالوريوس دبلوم عالي ماجستير دكتوراه.

5-التخصص العلمي:

العلوم الإنسانية و الاجتماعية . العلوم التطبيقية.

6-نوع العمل :

اداري مالي خدمي فني .

7-عدد سنوات الخبرة ( مدة الخدمة في مجال العمل )

أقل من 5 سنوات من 6 – 10 من 11 -15 أكثر من 15 سنة .

8-المسمى الوظيفي :

مدير عام  مدير  موظف إداري  موظف فني .

#### 9-الدورات التدريبية التي حصلت عليها:

- (1) دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات  نعم  لا.
- (2) دورات تدريبية في مجال التطوير الإداري  نعم  لا.
- (3) دورات تدريبية في مجال الحكومة الالكترونية  نعم  لا.
- (4) دورات تدريبية في مجال أمن المعلومات  نعم  لا.

#### ثانياً : محاور الاستبانة :

المحور الاول : الفجوة الرقمية والمعوقات في توظيف الحكومة الالكترونية بالوزارات الفلسطينية .

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين الفجوة الرقمية و المعوقات في توظيف الحكومة الالكترونية بالوزارات الفلسطينية , الرجاء تحديد درجة موافقتك عليها وذلك بوضع علامة (✓) أمام العبارة التي تناسب اختيارك :

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبــــــــــــــــارات	
					ضعف التخطيط الاستراتيجي الذي يحاكي التحول نحو العمل الالكتروني .	1
					عدم كفاية الموارد المادية والبشرية والفنية اللازمة لتطبيق برامج الحكومة الالكترونية على أكمل وجه .	2
					ضعف دعم المسؤولين و الجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية .	3
					الجهل بأهمية الحكومة الالكترونية ودورها في الارتقاء بالمؤسسات الحكومية عامة .	4

					قصور في القوانين والتشريعات التي تنظم المعاملات الالكترونية.	5
					مقاومة التغيير والخوف من الانخراط في التطور الالكتروني والتقني و المعلوماتي .	6
					عدم الثقة بأمن وحماية بيانات ومعلومات المستفيد في كافة المعاملات الالكترونية .	7
					غموض مفهوم الحكومة الالكترونية لدى الكثير سواء أكانوا قيادات إدارية أو موظفين أو حتى مستفيدين.	8
					ضعف البنية التحتية من شبكات واتصالات و غيرها المطلوبة لبناء حكومة الكترونية فاعلة	9
					نقص في الدورات التدريبية والندوات والمؤتمرات التي تعزز مجال الحكومة الالكترونية لدى الإداريين .	10
					نقص في الدورات التي تحارب الفجوة الرقمية عند الإداريين في الوزارة وتأهيلهم للانصهار في مجتمع المعلومات.	11
					التنمية الالكترونية و التقنية امر ثانوي في الوزارة .	12

**المحور الثاني : وجود بنية تحتية مناسبة لبناء حكومة الكترونية فاعلة في الوزارات الفلسطينية .**

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين وجود بنية تحتية مناسبة لبناء حكومة الالكترونية فاعلة في الوزارات الفلسطينية ,الرجاء تحديد درجة تواجدها وذلك بوضع علامة (✓) أمام العبارة التي تناسب اختيارك :

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	
					تواجد عتاد الحاسوب من حواسيب و أنظمة وبرمجيات وتطبيقات مناسبة	1
					وجود بناء شبكي داخل المؤسسة متماسك متكامل يوفر لها الاتصال عن بعد و جميع خدمات الانترنت.	2
					وجود قيادة الكترونية قادره على ادراة الأمور التقنية والحفاظ على عملها وسيرها .	3
					وجود رقابة الكترونية فاعلة توفر الأمن الالكتروني لكل البيانات والمعلومات في الوزارة	4
					وجود مجتمع رقمي متفهم لمبدأ الحكومة الالكترونية ويدعم فكرتها, ذو معيار ثقافي يرحب بالتحول الالكتروني.	5
					وجود بيئة قانونية تفرض تشريعات تدعم الحكومة الالكترونية وتساندها بوضع حد للتهديدات الأمنية و الاختراقات و الأخطاء الالكترونية.	7
					وجود موقع الكتروني يعكس مبدأ الحكومة الالكترونية بسهولة الوصول للمعاملات الحكومية الالكترونية وكسر حاجز المكان والزمان .	8
					وجود نظام دفع الكتروني عبر بطاقات الائتمان الخاصة لتغطية تكاليف تخليص بعض المعاملات وبعض الرسوم .	9

					وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الالكتروني في الوزارات عن طريق الدعم المادي والمعنوي مما يعزز الفكرة و يسهل تطبيقها .	10
					وجود توجيه يتبع خطة استراتيجية للعمل في الحكومة الالكترونية محددة وواضحة و ذات بعد زمني .	11
					وجود توظيف امثل للكوادر الوطنية والبحث عنهم لاشراكهم في مجالات الامن الالكتروني و الادارة الالكترونية واحلالهم بدل العنصر الاجنبي .	12

**المحور الثالث: دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية كمتطلب لنجاحها في الوزارات الفلسطينية .**

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين وجود دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية كمتطلب لنجاحها في الوزارات الفلسطينية , الرجاء تحديد درجة موافقتك عليها وذلك بوضع علامة (√) أمام العبارة التي تناسب اختيارك :

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	
					يتم وضع سياسة التطوير الخاصة بالوزارة في إطار من المشاركة وتبادل الآراء بين الموظفين والإدارة العليا .	1
					يتم منح حوافز ومكافآت تشجع على الابتكار في الجانب التقني والتكنولوجي في الوزارة .	2
					يتم النظر في الآراء ووجهات النظر المنادية في التغيير والتطوير في الوزارة .	3

					تخصص الادارة العليا قسم من الموازنة خاصة بتكنولوجيا المعلومات في الوزارة	4
					تدعم الإدارة العليا التغيير والتحول إلى الحوسبة والتقانة في الوزارة .	5
					تحرص الإدارة العليا على أن يعكس الموقع الالكتروني مقدار واسع من الشفافية والمصداقية لانجازات الوزارة وأعمالها .	6
					تقوم الوزارة بعمل بعثات للموظفين للخارج, لأخذ دورات في مجال الأمن و الحكومة الالكترونية.	7
					تقوم الوزارة باستقبال عنصر أو طاقم لعمل دورات داخلية وتحديثات في الوزارة .	8
					تقوم الإدارة العليا بإعادة هيكلة للوزارة تتواءم مع متطلبات الثورة الرقمية وما تفرضه من تغييرات .	9
					تدعم الإدارة العليا تغيير الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي إلى أساليب تستخدم التقنيات الحديثة.	10

**المحور الرابع: الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية و الأمن الالكتروني في الوزارات الفلسطينية كمتطلب للحكومة الالكترونية.**

فيما يلي مجموعة من العبارات التي ببين اهم الاجراءات الادارية والفنية لتوفير الحماية و الامن الالكتروني في الوزارات الفلسطينية كمتطلب للحكومة الالكترونية, الرجاء تحديد درجة موافقتك عليها وذلك بوضع علامة (✓) أمام العبارة التي تناسب اختيارك :

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبــــــــــــــــارات	
					استخدام المحيطات الامنية ( الاقفال - كلمات السر - بطاقات الدخول ) لحماية الوصول لنظم المعلومات .	1
					كوابل الكهرباء والاتصالات التي تنقل البيانات او التي تدعم خدمات نظم المعلومات محمية من العبث بها او اتلافها .	2
					يتم عمل نسخ احتياطي للمعلومات بشكل دوري وعلى فترات منتظمة .	3
					استخدام برامج حماية فعالة لمنع محاولات الاختراق والتعدي على نظم المعلومات في الوزارة .	4
					توفير الحوافز المناسبة للحث على الابداع والتفوق في مجال انظمة المعلومات والشبكات .	5
					استقطاب الوزارة خبراء امن معلومات وحماية , والاستعانة بهم للتطوير والحصول على استشارات.	6
					دعم الادارة العليا لخلق سياسة ناجحة لامن المعلومات .	7
					اعتماد استخدام الوسائل البيولوجية (بصمة الاصبع , او بصمة العين , او التعرف على الوجه ) في تحديد شخصية وصلاحيه	8



					مستخدمي نظم المعلومات .
					9 وضع ضوابط لتبادل البيانات مع الجهات المختلفة خارج الوزارة
					10 يتلقى الموظفين تدريباً للتعامل مع مشكلات تلف وفقدان البيانات ، وتطوير مهاراتهم المتعلقة بالمستجدات الامنية .
					11 توجد في الوزارة جهة مكلفة بالاشراف و متابعة سياسة امن المعلومات وتطويرها بشكل دوري واطلاع الموظفين بالوزارة عليها .
					12 يوجد اجراءات ضبط صارمة مطبقة حيث يمنع الموظف غير المختص من اجراء تعديلات مادية او برمجية على الاجهزة العاملة ضمن نظم المعلومات . واخرى عقابية للموظف الذي ينتهك سياسات امن المعلومات في الوزارة
					13 توجد خطط للطوارئ و الاسترداد الأمن للنظام والبياناتفي حال حدوث اخفاق او انقطاع في اداء الاعمال ضمن اطار زمني محدد .
					14 تتوفر وحدة امن معلومات مستقلة بطاقم مختص في الوزارة .
					15 وجود متخصصين في صيانة الحاسوب و الشبكات في الوزارة يقومون بتحديثات مستمرة للمكونات المادية و البرمجية للحاسوب وكذلك الشبكات .

المحور الخامس : الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي للتعاملات الالكترونية في الوزارة للحد من المخاطر والأخطاء التكنولوجية و تطوير التعامل معها كمتطلب للحكومة الالكترونية.

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين أهم الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي للتعاملات الالكترونية في الوزارة للحد من المخاطر و الاخطاء التكنولوجية و تطوير التعامل معها كمتطلب للحكومة الالكترونية , الرجاء تحديد درجة موافقتك عليها وذلك بوضع علامة (✓) أمام العبارة التي تناسب اختيارك:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	
					تشرف الادارة و المدقق الداخلي على تعديل وتطوير النظام الالكتروني في الوزارة	1.
					هناك تحديد للبرامج والمواقع التي يسمح لكل مستخدم جهاز حاسوب الوصول اليها .	2.
					فحص انظمة المعلومات للتحقق من الالتزام بمعايير الاداء الامني .	3.
					وجود بيئة عمل لالكترونية محمية وفقط قانونية	4.
					هناك سجل رقابي يتضمن أنشطة المستخدم وحوادث امن المعلومات .	5.
					يتم تطبيق اجراءات عقابية على الموظف الذي ينتهك اجراءات وسياسات امن المعلومات في الوزارة .	6.
					توجد في الوزارة جهة مكلفة بالإشراف على القضايا الالكترونية والتعامل معها بشكل قانوني .	7.
					يوجد اجراءات ضبط صارمة مطبقة على تنفيذ اي تغييرات على نظم المعلومات .	8.
					الوصول للمواقع على شبكة الانترنت محكوم	9.

					بضوابط .
					10 لكل مستخدم حاسوب في الوزارة هوية محددة خاصة به , حيث لا توجد حسابات عامة يستخدمها عدة اشخاص .
					11 توجد مبادئ ولوائح قانونية متعلقة بالمعاملات الالكترونية .
					12 يتم تعريف الموظفين في الوزارة على الجانب القانوني والتشريعي للتعاملات الالكترونية .
					13 هناك جانب قانوني بمواد واضحة تحمي الأشخاص ومعلوماتهم وبياناتهم .

### المحور السادس : واقع نجاح الحكومة الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير

#### الاداري في الوزارات الفلسطينية :

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين المحور السادس : واقع نجاح الحكومة الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية , الرجاء تحديد درجة توافرها أو عدم توافرها حالياً وذلك بوضع علامة (✓) أمام العبارة التي تناسب اختيارك .

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					1 وجود موقع الكتروني فعال للوزارة على شبكة الانترنت .
					2 يتوفر قدر كافي من اللامركزية الإدارية .
					3 غياب للبيروقراطية مقابل الالكتروقراطية التي تنادي بالتححرر من القيود الإدارية

					التقليدية وإبدالها بأخرى الكترونية محوسبة.	
					وجود اتصال الكتروني فعال بين المستويات الإدارية والموظفين و بين كليهما والمستفيد.	4
					وضع خطط وبرامج لخلق تنمية تكنولوجية في الوزارة .	5
					تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل عبء العمل الإداري .	6
					توسيع دائرة المشاركة في صنع القرارات الإدارية .	7
					تحقيق الاتصال والتواصل المستمر بين الوزارة والدوائر الحكومية الأخرى ذات الصلة والعلاقة .	8
					كسر الحدود الزمانية والمكانية من خلال تقديم بعض الخدمات الكترونيا للمستخدمين بأي مكان يتواجدون فيه واي وقت .	9
					اختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل مما يختصر الإجراءات الإدارية ويقلل من تعقيدها ويسرع عمليات تنفيذها .	10
					الإجراءات الالكترونية تحد من الوساطة والمحسوبية والمجاملات وتساعد على تحجيم الفساد والعلاقات المشبوهة .	11
					التنسيق والربط بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية ذات العلاقة .	12
					الالتحاق بدورات تدريبية لمسايرة التقدم التكنولوجي والاندماج به وتحسين الأداء الحكومي.	13

فهرس الاشكال :

الصفحة	العنوان	الرقم
9	هيكل متغيرات الدراسة	1
45	المؤشرات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات	2
75	امن المعلومات بلغة ميسرة	3
76	سياسة امن المعلومات في الوزارات	4

فهرس الجداول :

الرقم	العنوان	الصفحة
1.3	الاعداد والنسب المئوية للخصائص الديموغرافية للعينة الاستطلاعية	100
2.3	توزيع مجتمع الدراسة والعينة وفقا لمتغير الوزارة.	102
3.3	الاعداد والنسب المئوية للخصائص الديموغرافية للعينة	103
4.3	يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تتبع له.	110
5.3	معامل الارتباط بين كل محور من محاور الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة.	115
6.3	معامل الثبات ( طريقة الفا كرونباخ ) للاستبانة	116
7.3	معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية) للاستبانة	117
1.4	المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل محور من محاور الاستبانة	121
2.4	المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من محور وجود بنية تحتية مناسبة لبناء حكومة الكترونية فاعلة في الوزارات الفلسطينية	123
3.4	المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات محور دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية كمتطلب لنجاحها في الوزارات الفلسطينية	126
4.4	المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لمحور الإجراءات الإدارية والفنية لتوفير الحماية و الأمن الالكتروني في الوزارات الفلسطينية كمتطلب للحكومة الالكترونية	128
5.4	المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من محور الضوابط الرقابية والجانب القانوني والتشريعي للتعاملات الالكترونية	131
6.4	المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من محور نجاح الحكومة الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية	132
7.4	نتائج اختبار F (تحليل التباين الأحادي) بين متوسطات درجات تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في	135

	الادارات المركزية تعزى لمتغير الوزارة	
137	نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين بين متوسطات درجات تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير الجنس	8.4
138	نتائج اختبار F (تحليل التباين الأحادي) بين تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى العمر	9.4
141	نتائج اختبار F (تحليل التباين الأحادي) بين بين تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى المؤهل العلمي	10.4
142	نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين بين متوسطات درجات تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير التخصص العلمي	11.4
144	نتائج اختبار F (تحليل التباين الأحادي) بين تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير نوع العمل	12.4
146	نتائج اختبار F (تحليل التباين الأحادي) بين تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي	13.4
148	نتائج اختبار F (تحليل التباين الأحادي) بين تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الادارات المركزية تعزى لمتغير سنوات الخبرة	14.4
150	نتائج اختبار Independent Samples Test لمجالات الدراسة تعزى لمتغير نوع الدورة	15.4
151	نتائج معامل ارتباط بيرسون وجود بنية تحتية وتطبيق الحكومة الالكترونية	16.4
152	نتائج معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين دعم المسؤولين والجهات العليا لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية كمتطلب لنجاحها في الوزارات الفلسطينية ومدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية	17.4
153	نتائج معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين توفر الأمن الالكتروني في الوزارة	18.4

	وجود تشريعات وقوانين واضحة للتعاملات الالكترونية	
154	نتائج معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين نجاح الحكومة الالكترونية واسهامها في تحقيق التطوير الاداري في الوزارات الفلسطينية ومدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية	19.4
155	نتائج اختبار One Sample T test للتعرف على وجود فروق ذات دلالة احصائية لمتوسط وجود ضوابط رقابية وجانب قانوني تشريعي يحكم التعاملات الإلكترونية وثقة الجمهور بالتعاملات الالكترونية والجدول	20.4
156	نتائج اختبار One Sample T test للتعرف على وجود فروق ذات دلالة احصائية لمتوسط بين تطبيقات الحكومة الالكترونية وتحسين الخدمات الحكومية من وجهة نظر الاداريين	21.4



## فهرس المحتويات:

أ.....	إقرار
ب.....	شكر وعران
ج.....	مصطلحات الدراسة
و.....	الملخص:
ح.....	Abstract
1.....	<b>الفصل الأول: خلفية الدراسة:</b>
1.....	1.1 المقدمة:
2.....	2.1 مشكلة الدراسة :
3.....	3.1 مبررات الدراسة:
3.....	4.1 أهمية الدراسة :
5.....	5.1 أهداف الدراسة :
6.....	6.1 أسئلة الدراسة :
7.....	7.1 فرضيات الدراسة:
8.....	8.1 متغيرات الدراسة:
9.....	9.1 حدود الدراسة:
10.....	10.1 مجتمع وعينة و أدوات الدراسة ومنهجها :
12.....	<b>الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة</b>
12.....	1.2 مقدمة :
13.....	2.2 المبحث الاول : ماهية الحكومة الالكترونية.
13.....	1.2.2 مقدمة:
14.....	2.2.2 تعريف الحكومة الالكترونية:
15.....	3.2.2 التطور التاريخي ونشأة الحكومة الالكترونية:
18.....	4.2.2 متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية :

22	5.2.2 آثار التحول نحو الحكومة الالكترونية :
27	6.2.2 الحوكمة في الحكومة الالكترونية:
34	3.2 المبحث الثاني : واقع تكنولوجيا المعلومات في فلسطين .
34	1.3.2 مقدمة :
34	2.3.2 ملامح الحياة الرقمية في فلسطين :
39	3.3.2 المجتمع المعلوماتي في فلسطين و ملامحه
44	4.3.2 مؤشر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في فلسطين
48	5.3.2 الفجوة الرقمية في فلسطين اسبابها وسبل تضيقها
55	4.2 المبحث الثالث : الحكومة الالكترونية في فلسطين .
55	1.4.2 مقدمة :
56	2.4.2 تطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين :
59	3.4.2 المعوقات والتحديات للحكومة الالكترونية في فلسطين
	4.4.2 البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (وفق معايير جاهزيتها ) كمتطلب للحكومة
66	الالكترونية في فلسطين:
	5.4.2 المعيار القانوني والتشريعي لتكنولوجيا المعلومات كمتطلب للحكومة الالكترونية في
72	فلسطين.
75	6.4.2 الأمن الالكتروني و امن المعلومات كمتطلب للحكومة الالكترونية في فلسطين.....
82	5.2 المبحث الرابع: الدراسات السابقة والتعقيب عليها:
82	1.5.2 مقدمة
82	2.5.2 الدراسات المحلية.
88	3.5.2 الدراسات العربية:
94	4.5.2 الدراسات الاجنبية :
95	4.5.2 التعليق على الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها :
98	<b>الفصل الثالث: الاطار المنهجي للدراسة:</b>
98	1.3 مقدمة.
98	2.3 منهج الدراسة:

99	3.3 مجتمع الدراسة:
100	4.3 عينة الدراسة:
102	2.4.3 عينة الدراسة :
102	5.3 الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:
106	6.3 اسلوب وادارة جمع البيانات:
109	7.3 صدق اداة الدراسة:
109	1.7.3 الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين):
110	2.7.3 صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة :
114	3.7.3 صدق الاتساق البنائي الى مجالات الاستبانة :
115	8.3 ثبات اداة الدراسة :
115	1.8.3 معامل الفا كرونباخ (Cronbach's Alpha):
116	2.8.3 طريقة التجزئة النصفية Split – Half Coefficient:
118	9.3 المعالجة الاحصائية للبيانات:
120	<b>الفصل الرابع: نتائج الدراسة:</b>
120	1.4 مقدمة.....
120	2.4 نتائج اسئلة الدراسة.....
120	1.2.4 السؤال الرئيسي .....
121	2.2.4 السؤال الاول:.....
134	3.4 نتائج فرضيات الدراسة.....
136	2.1.3.4 الفرضية الفرعية الثانية:
138	3.1.3.4 الفرضية الفرعية الثالثة:
140	4.1.3.4 الفرضية الفرعية الرابعة:
142	5.1.3.4 الفرضية الفرعية الخامسة:
143	6.1.3.4 الفرضية الفرعية السادسة:
145	7.1.3.4 الفرضية الفرعية السابعة:

148	.....	8.1.3.4	الفرضية الفرعية الثامنة:
150	.....	2.3.4	الفرضية الثانية:
151	.....	3.3.4	الفرضية الثالثة:
152	.....	4.3.4	الفرضية الرابعة:
153	.....	5.3.4	الفرضية الخامسة:
154	.....	6.3.4	الفرضية السادسة:
155	.....	7.3.4	الفرضية السابعة:
156	.....	8.3.4	الفرضية الثامنة
157	.....		<b>الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات:</b>
157	.....	1.5	مقدمة.....
157	.....	2.5	مناقشة نتائج الدراسة المتعلقة بأسئلة الدراسة:
157	.....	1.2.5	مناقشة نتائج السؤال الرئيسي:
158	.....	1.1.2.5	مناقشة نتائج السؤال الاول:
159	.....	2.1.2.5	مناقشة نتائج السؤال الثاني.....
159	.....	3.1.2.5	مناقشة نتائج السؤال الثالث :
160	.....	4.1.2.5	مناقشة نتائج السؤال الرابع:
160	.....	5.1.2.5	مناقشة نتائج السؤال الخامس:
161	.....	6.1.2.5	مناقشة نتائج السؤال السادس:
162	.....	3.5	مناقشة نتائج الفرضيات :
164	.....	2.3.5	مناقشة نتائج الفرضية الثانية:
165	.....	3.3.5	مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:
166	.....	4.3.5	مناقشة نتائج الفرضية الرابعة:
166	.....	5.3.5	مناقشة نتائج الفرضية الخامسة:
167	.....	6.3.5	مناقشة نتائج الفرضية السادسة:
168	.....	7.3.5	مناقشة نتائج الفرضية السابعة:
168	.....	8.3.5	مناقشة نتائج الفرضية الثامنة:

169	.....	4.5 خلاصة نتائج الدراسة
172	.....	5.5 توصيات الدراسة
174	.....	المصادر والمراجع :
180	.....	الملاحق
180	.....	ملحق رقم 1: الاستبانة
192	.....	فهرس الاشكال:
193	.....	فهرس الجداول:
196	.....	فهرس المحتويات: