

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة والأداء من
منظور الوكلاء والمديرين العامين

زين الدين عابد عبد الهادي عبد النبي

رسالة ماجستير

القدس . فلسطين

1429 هـ / 2008 م

العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة والأداء من منظور الوكلاء والمديرين العامين

إعداد:

زين الدين عابد عبد الهادي عبد النبي

بكالوريوس إدارة أعمال من الجامعة الأردنية - الأردن

المشرف الرئيس: د. محمود الصاحب

المشرف المشارك: د. مروان جلعود

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في التنمية المستدامة

- بناء مؤسسات وتنمية موارد بشرية / معهد التنمية المستدامة / عمادة

الدراسات العليا / جامعة القدس

القدس . فلسطين

1429 هـ / 2008 م



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

بناء مؤسسات و موارد بشرية .معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة والأداء من منظور

الوكلاء والمديرين العاميين

إعداد: زين الدين عابد عبد الهادي عبد النبي

الرقم الجامعي: (20320166)

المشرف : د. محمود الصاحب

المشرف المشارك : د. مروان جلعود

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 2008/01/19 من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم
وتواقيعهم:

1. رئيس لجنة المناقشة: د. محمود الصاحبالتوقيع:
2. ممتحناً داخلياً: د. محاسن عنبتاويالتوقيع:
3. ممتحناً خارجياً: د. يوسف أبو فارةالتوقيع:

القدس . فلسطين

1429 هـ / 2008 م

الإهداء

إلى أبنائي وأحفادي وإلى جيل الشباب في هذا الوطن

ليس مع العزيمة مستحيل

زين الدين عابد عبد الهادي عبد النبي

إقرار

أقر أنا مقدم الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تم الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الرسالة وأي جزء منها لم يقدم لنيل أية درجة عليا لأي جامعة أو معهد.

التوقيع

اسم الطالب: زين الدين عابد عبد الهادي عبد النبي

التاريخ: 2008/1/19

شكر وعرّفان

الشكر لله أولاً وأخيراً ودائماً الذي أعانني على القيام بهذه المهمة،

أسمى آيات الشكر والتقدير والعرّفان لجامعة القدس على وجه العموم ومعهد التنمية المستدامة بشكل خاص، وعلى رأسه مدير المعهد الدكتور زياد قنام، وعمادة الدراسات العليا، الذين أتاحوا لي فرصة إنجاز هذه الخطوة على الطريق الطويل.

ولكافة الأساتذة الكرام الذين واكبوني أثناء إعداد هذه الدراسة بكل تفان وإخلاص، و الدكتور محمود الصاحب المشرف الأول، والدكتور مروان جلعود المشرف الثاني. كما أتوجه بالشكر للدكتور يوسف أبو فارة الذي لم يبخل يوماً بالتوجيه والإرشاد بشكل تطوعي، علاوة على أنه هو من وجّهني لتناول هذا الموضوع في دراستي، وكونه أحد المحكمين للاستبانة.

كما أتقدّم بالشكر للأستاذ سليمان حرب الشالدة كونه المحكم الثاني للاستبانة. كما أشكر المحلل الإحصائي الأستاذ بسام بنات على الجهد المميز الذي بذله معي، وأتقدم بالشكر للأستاذ يوسف مسلّم الذي قام بالتدقيق اللغوي للرسالة. لكل هؤلاء الأساتذة كل الشكر والتقدير إيماناً مني وعرّفانا بأن ما أفرغ في هذا الكأس هو من جوف تلك الزجاجاة.

ولا يفوتني التوجه بالشكر الخاص لأخوتي والعائلة جميعها على تشجيعهم لي، وأخص بالشكر زوجتي وبناتي وابني وزوجته على صبرهم والخدمات القيمة التي قدموها لي طيلة مدّة الدراسة وإعداد الرسالة.

لهم مني جميعاً أسمى آيات الشكر والتقدير والعرّفان.

ولله الحمد والمنة.

زين الدين عابد عبد الهادي عبد النبي

تعريف المصطلحات

الشبكة
(Network)

: يتم إنشاء الشبكة عن طريق وصل جهازين أو أكثر معاً من أجل تبادل المعلومات. ويمكن للشبكة أن تكون بطبيعتها محلية بأن يتم ربط أجهزة في بناية واحدة على سبيل المثال وهذا ما يسمى LAN أو Local Area Network أما الشبكة التي تربط بين أجهزة في أماكن متفرقة تسمى Wan أو Wide Area Network تستخدم شبكات الكمبيوتر أساليب مختلفة للاتصال، ابتداءً بشبكة الهاتف العادية وصولاً إلى وصلة ألياف ضوئية خاصة ذات سرعة عالية. (الدنانى، 2003)

شبكة الويب العالمية
(WWW)

: مفهوم الويب إيجاد روابط بين الوثائق الموجودة على الإنترنت، إذ ظهر ما يدعى الرابطة الفائقة (hyperlink) التي تتيح الانتقال من صفحة ويب إلى أخرى ومن موقع إلى آخر دون الحاجة إلى حفظ أي أوامر أو التدرّب على أي مهارات. (الأديب، 2001)

البريد الإلكتروني
(Email)

: يتيح البريد الإلكتروني للناس في جميع أنحاء العالم إرسال واستقبال الرسائل في لحظات عن طريق الإنترنت. (الأديب، 2001)

عنوان البريد الإلكتروني
(Email address)

: هو العنوان التي تصل إليه الرسائل الإلكترونية، ويتميز بوجود المحرّف @، وتعرّف المحارف الموجودة قبله اسم حساب (account name) البريد الإلكتروني، بينما تشير المحارف الموجودة بعده إلى عنوان الكمبيوتر المضيف لصندوق البريد الإلكتروني لهذا الحساب، وهو ما يُعرّف باسم المجال (domain name). (الأديب، 2001)

الخادم
(Server)

: هيكلية لوصل أنظمة الكمبيوتر على الشبكة، ويكون النظام المستفيد من الخادم عادة جهازاً شخصياً أو مكتبياً أو محطة عمل أما الخادم نفسه فيكون نظام أكبر من الجهاز الشخصي العادي يمكنه تخزين كميات كبيرة من البيانات ويستطيع تنفيذ التطبيقات الرئيسية. (مجلة انترنت العالم العربي،

(2000)

: بالإنجليزية INTERNET مشتقة من الأحرف الأولى من
عبارة ERNATIONAL NETWORK أو بكة
العالمية، وحسب أحدث الإحصائيات فإن الإنترنت تقوم
بوصل ما يزيد عن 10 ملايين كومبيوتر في أكثر من 100
دولة حول العالم، وتعود ملكية هذه الأجهزة إلى شركات
وجامعات ودوائر حكومية بالإضافة إلى أفراد يمتلكون
أجهزة شخصية موصولة بشبكة الإنترنت. (مجلة انترنت
العالم العربي، 2000)

إنترنت
(Internet)

: برنامج يسمح لك بأن تبحث وتشاهد وتدير معلومات على
الشبكة العالمية، وأيضاً تخزين المعلومات من الإنترنت
بأشكال مختلفة، مستعرضات الشبكة مثل Internet
Explorer توفر خيارات مختلفة عن معلومات الشبكة
وكيفية الدخول إليها والتحكم بها. (مجلة انترنت العالم
العربي، 2000)

المتصفح
(Browser)

: اختصار Uniform Resource Locator وهو الاسم
التقني لعنوان الموقع الإلكتروني على الإنترنت، أو المكان
الذي يوجد به موقع معين، فكما أن للمنزل عنوان معين
للوصول إليه فهناك عنوان معين للوصول إلى أي موقع
على الشبكة. (مجلة انترنت العالم العربي، 2000)

عنوان الموقع
(URL)

: هو التطبيق الذي يوفر اتصالاً مع الإنترنت مع مراقبة
المعلومات التي يتم إرسالها واستقبالها من خلال الإنترنت،
حيث يمكن للمخترقين مثلاً الوصول إلى معلوماتك الخاصة
المحفوظة على كمبيوترك عند اتصالك بالإنترنت إذا لم
تستخدم جدار حماية مناسب. (مجلة انترنت العالم العربي،
2000)

جدار الحماية
(Firewall)

: اختصار لعبارة Hyper Text Markup Language وهي
لغة ترميز النصوص التشعبية. ويتم استعمالها لوصف
مستندات الويب والإنترنت. كانت اللغة تستعمل سابقاً
لتعريف البنية، لكنها الآن تعرف البنية والمظهر ومكان

HTML

العناصر، بما في ذلك الخطوط والرسوم والنصوص والارتباطات التشعبية وتفاصيل كثيرة أخرى. (مجلة انترنت العالم العربي، 2000)

شبكة رقمية للخدمات المتكاملة (ISDN) : اختصار Integrated Services Digital Network وتعني شبكة رقمية للخدمات المتكاملة وهي مقياس لشبكة اتصالات رقمية تمتد إلى جميع أنحاء العالم يقصد منها أن تحل محل كل الأنظمة الحالية بنظام إرسال رقمي متزامن كامل الازدواجية. يميز الاتصال من خلال ISDN السرعة في التصفح والتحمل وإمكانية الاتصال عبر اشتراك واحد عبر شبكة محلية حيث يمكن أن يتصل كل مستخدم بسرعة معقولة. (مجلة انترنت العالم العربي، 2000)

خط الاشتراك الرقمي للاتناظري (ADSL) : (Asymmetric Digital Subscriber Line) تقنية للخطوط الهاتفية الرقمية، توفر اتصالاً عالي السرعة عبر أسلاك نحاسية عادية. (مجلة انترنت العالم العربي، 2000)

موفر خدمة إنترنت (ISP) : (Internet Service Provider) شركة غالباً ما تكون محلية، توفر خدمات إنترنت لمن يحتاجها، مقابل رسوم شهرية أو بالساعة. (مجلة انترنت العالم العربي، 2000)

وصلة أو رابطة (Link) : تستخدم كلمة وصلة، في سياق الحديث عن شبكة ويب، للدلالة على نص أو صورة، يمكن بتفعيلها الوصول إلى مكان آخر في الصفحة ذاتها أو في خارجها. (مجلة انترنت العالم العربي، 2000)

ميجابيت في الثانية (Mbps) : وحدة لقياس عرض الحزمة، وتعني كلمة "ميجا" في هذا السياق، الرقم 10 مرفوعاً إلى الأس 6، وليست القيمة المعروفة التي تساوي 1024×1024 . (مجلة انترنت العالم العربي، 2000)

تحميل (Upload) : عملية نقل ملف أو معلومات أخرى من كمبيوترك إلى الملقم عبر ارتباط شبكة أو عبر مودم. (مجلة انترنت العالم العربي، 2000)

مزود خدمات إنترنت (Internet Service) : اختصارها ISP وهي الشركة التي تتيح لك الوصول إلى الإنترنت عبر وصلة هاتفية أو رقمية، تملك تلك الشركة

عادة عدة ملقمات ووصلة عالية السرعة.	Provider)
هو اللغة التي تتصل بواسطتها الحواسيب، وعلى الحاسبين أن يتكلما نفس اللغة، في الشبكات والاتصالات، وهي الموصفات الرسمية التي تعرف الإجراءات الواجب إتباعها عند إرسال البيانات واستلامها. وهي عمليات التنسيق والتوقيت والتسلسل والتحقق من الأخطاء المستعملة في الشبكة. (مجلة انترنت العالم العربي، 2000)	بروتوكول (Protocol)
اختصار File Transfer Protocol أو بروتوكول إرسال الملفات يدعم FTP نطاقاً واسعاً من أنواع وتنسيقات إرسال الملفات ASCII والتنسيق الثنائي. (مجلة انترنت العالم العربي، 2000)	بروتوكول إرسال الملفات (FTP)
(Post Office Protocol) بروتوكول لنقل النصوص، يستخدم لإرسال واستخراج رسائل البريد الإلكتروني ضمن شبكة إنترنت. (مجلة انترنت العالم العربي، 2000)	بروتوكول مكتب البريد (POP)
البروتوكول الذي يستخدم لنقل رسائل البريد بين النظم المزودة. (مجلة انترنت العالم العربي، 2000)	بروتوكول (SMTP)
بروتوكول الاتصال من نقطة إلى نقطة (Point.to.Point Protocol) البروتوكول الأكثر انتشاراً لتحقيق الاتصال بإنترنت بواسطة إدارة رقم هاتفي dial.up. (مجلة انترنت العالم العربي، 2000)	بروتوكول (PPP)
بروتوكول النفق من نقطة إلى نقطة (Point.to.Point Tunneling Protocol) شكل متقدم من بروتوكول PPP يقوم على "حفر نفق" Tunneling بين نقطتين في شبكة. ينتج هذا النفق الافتراضي عن تغليب الحزم العائدة لبروتوكول معين، ضمن حزم عائدة لبروتوكول آخر، وهو ما يسمح بنقل البيانات في هيئة بروتوكولات TCP/IP، عبر شبكات لا تعمل بهذه البروتوكول. ويتمثل الاستخدام الأكثر شيوعاً لبروتوكول PPTP في تحقيق الاتصال بين الشبكات الفيزيائية المتباعدة، وصولاً إلى شبكة افتراضية	بروتوكول (PPTP)

واحدة تستخدم إنترنت كواسطة للاتصال فيما بينها. (مجلة
انترنت العالم العربي، 2000)

: البروتوكول البسيط لنقل البريد (Simple Mail Transfer
Protocol) (Transmission Tansmission) بروتوكول من مجموعة (contro protocol) TCP/IP، يستخدم لنقل النصوص
أثناء تبادل الرسائل عبر إنترنت. البروتوكول البسيط لنقل
البريد (Simple Mail Transfer Protocol) بروتوكول
من مجموعة (Transmission contro protocol) (TCP/IP)، يستخدم لنقل النصوص أثناء تبادل الرسائل
عبر إنترنت. البروتوكول البسيط لنقل البريد (Simple
Mail Transfer Protocol) (Mail Transfer Protocol) بروتوكول من مجموعة
(Transmission contro protocol) TCP/IP، يستخدم
لنقل النصوص أثناء تبادل الرسائل عبر إنترنت.

بروتوكول
(SMTP)

: يستخدم هذا المصطلح في سياق الحديث عن شبكة ويب،
للإشارة إلى المواقع التي توفر خدمات البحث عن
المعلومات، بالاعتماد على كلمات مفتاحية keywords، أو
عبارات معينة. مثل Google, Yahoo.....etc.
البروتوكول البسيط لنقل البريد (Simple Mail Transfer
Protocol) (Transmission Tansmission) بروتوكول من مجموعة (contro protocol) TCP/IP، يستخدم لنقل النصوص
أثناء تبادل الرسائل عبر إنترنت.

آلة بحث (محرك)
(Search Engine)

: شبكة المعلومات الدولية واسعة الانتشار تتصل بشبكات
حاسوب، منتشرة في شتى بقاع الأرض وتسمى أيضا شبكة
الشبكات. البروتوكول البسيط لنقل البريد (Simple Mail
Transfer Protocol) (Transmission Tansmission) بروتوكول من مجموعة
(Transmission contro protocol) TCP/IP، يستخدم
لنقل النصوص أثناء تبادل الرسائل عبر إنترنت.

الإنترنت
(Internet)

: هي الشبكة الداخلية الشخصية للمؤسسة أو الشركة، وهي
تمثل تطبيقاً للأعراف والتقنيات التي توظفها الإنترنت داخل
شبكة الشركة (نظام معلومات داخلي) يختصر في أغلب

الإنترانت
(Intranet)

الأحيان إلى SA وهو الشخص المسئول عن إدارة كمبيوتر في الشركات الكبيرة، قد يكون مسئول النظام عدة أشخاص أو حتى قسم صغير من الشركة. المهام التي يقوم بها هذا المسئول تتضمن تثبيت البرامج وتحديثها وإزالتها، وتثبيت ترقية أنظمة التشغيل وتثبيت أجهزة وتشكيلها كالطابعات والمودمات والموجهات وجدران الحماية ومراقبة أداء بقية المستخدمين.

تكنولوجيا المكتب الخلفي : التكنولوجيا التي يستفيد منها العملاء دون أن يشاهدوها إنشاء إدارتها. (مجلة انترنت العالم العربي، 2000)

(Back office Technology)

الملخص

بيّنت الدراسة الخدمات المتوقع أن تقدمها الحكومة الإلكترونية على صعيد الحكومة والمواطنين والأعمال، وانعكاس ذلك على الأداء، وإلى استكشاف الإمكانيات التكنولوجية اللازمة والبنية التحتية والمستلزمات البشرية وإمكانية التطبيق والجدوى على أرض الواقع، آخذة في الاعتبار خصوصية الحالة في فلسطين، وممهدة بذلك الطريق للمعنيين بإخراج هذا المشروع إلى حيز التنفيذ، من حيث إعداد الخطط والتصاميم الأساسية ووضع خطة العمل اللازمة لتنفيذها مع نضوج الظروف لذلك. تبنت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، من خلال عينة عشوائية طبقية.

توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية على الأداء حسب توقعات المديرين تعزى لمتغير العمر. وكانت الفروق في بعدي الأداء وتحديد العوامل الشخصية لصالح المديرين في الفئة العمرية 30.50 سنة الذين أكدوا بدرجة أكبر على أثرها في الأداء وتحديد العوامل الشخصية. وفروق في أثرها على الأداء تعزى لمتغير المؤهل العلمي. وكانت الفروق في بعد الأداء لصالح المديرين من حملة درجة الماجستير الذين أكدوا بدرجة أكبر على أثرها على الأداء. أخرى تعزى لمتغير التخصص، حيث كانت الفروق في بعد علاقات العمل لصالح المديرين من تخصص الهندسة الذين أكدوا بدرجة أكبر على أثرها على علاقات العمل. كما توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في أثرها على الأداء حسب توقعات المديرين تعزى لمتغير مجال الخبرة العملية و متغير المسمى الوظيفي و متغير سنوات الخبرة. كما أظهرت الدراسة أن آثار تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية على الأداء من وجهة نظر المديرين عالية، وجاء في مقدمة هذه الآثار: الشفافية، تلاها الأداء، فالتعقيدات الإدارية، فجودة الخدمات، فتكاليف الخدمة، فتحديد العوامل الشخصية، فالإبداع لدى العاملين، تلاها رضا المستفيدين، فالانتماء للعمل، وعلاقات العمل، تلاها دوران العمل. وأن الجاهزية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين من وجهة نظر المديرين كانت متوسطة، وجاء في مقدمة هذه الجاهزية: البنية التحتية والفنية، تلاها البيئة الخارجية، فالبيئة الداخلية التنظيمية.

توصي الدراسة بضرورة العمل جدياً لتطبيق الحكومة الإلكترونية في القطاع العام الفلسطيني، وذلك من خلال تأسيس هيئات (مراكز) رسمية معنية بالعمل على إنشاء ومتابعة وصيانة ورقابة المواقع الإلكترونية الحكومية، وأن تكون مصدراً رئيساً للمعلومات التقنية، وهيئة استشارية في مجال تكنولوجيا المعلومات تزود خدماتها لكافة مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية. وتوعية الجمهور

لأهمية ودور الحكومة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي بشكل عام. ونشر أجهزة الحواسيب في كل بيت فلسطيني ليتمكن من الحصول على الخدمة. وتحسين جودة خدمة الإنترنت المجانية. واستقطاب كفاءات هندسية في القطاع الحكومي الفلسطيني لتحسن من جاهزية الشبكات المحلية داخل المؤسسات الحكومية الفلسطينية. وزيادة قدرات الكوادر البشرية العاملة في القطاع العام الفلسطيني من خلال تدريبهم وتطويرهم على تحقيق الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات. وتحقيق التعاون والتنسيق بين القطاع العام والخاص الفلسطينيين، وبذل الجهود لتوطيد علاقاتها مع الجمهور. وسن التشريعات الكفيلة بحماية التخطيط والتطبيق ورقابة الحكومة الإلكترونية الفلسطينية. والتشريعات التي تشجع على تهيئة المناخ الاستثماري لرؤوس الأموال الفلسطينية والدولية في مجال تكنولوجيا المعلومات. وإعادة هندسة إجراءات العمل الحكومي الفلسطيني. والعمل على التقليل من الآثار السلبية المرافقة لتطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية، والممثلة بانطواء الموظفين، وانتفاء العلاقات الإنسانية الخ، من خلال برامج وخطط لتحسين العلاقات الاجتماعية فيما بينهم.

The relationship between the implementation of the coming Palestinian Electronic Government and the performance according to the view of the official general managers.

Abstract

The study explained the services that the coming Palestinian electronic government will provide to the citizens and both of the governmental and business sectors and its effects on the performance. The study adopted the questionnaire as main tool to gather the needed data from the study population.

There were significant differences at the level $\alpha=0.05$ in the impact of implementation of the coming Palestinian Electronic Government, on the performance. The differences were in the dimensions of performance and neutralizing of personal affects, belongs to the managers aged 30-50 years, whom confirmed strongly the role and impact of implementation, on the performance and neutralizing of personal affects. There were significant differences also at the level $\alpha=0.05$ in the impact on performance belongs to the variable of scientific education. The differences in the performance dimension related to the group of managers holding Master Degree, whom confirmed strongly the role and impact in the performance. Other differences related to the specialization variety, as there were differences in the work relations related to the managers holding Engineering Degree, whom confirmed strongly the role and impact in the work relations. There were no significant differences at the level $\alpha=0.05$ in the impact related to the experience field variable, the job position variable and years of experience variable. In addition, the study brought to light the importance of implementation of the coming Palestinian Electronic Government on many fields arranged according to significance:

Transparency, performance, managerial complications, services quality, service cost, neutralization of personal factors, creativeness, beneficiaries satisfaction, belonging to work feeling, work relations and work rotation. Another result gotten from the study was, the readiness for implementation the electronic Palestinian government was in medium situation. In the front of this readiness came technical infrastructure, followed by external environment and after that came the internal organizational environment.

The study recommends the necessity of implementation of the electronic government in the Palestinian public sector, through governmental organizations, establishments and centers, maintain and control governmental websites. Moreover, to be the information technology main source. In addition, consultant establishment and provider of information technology for all the official establishments and ministers of the Palestinian Authority. Creator and promoter for public digital awareness toward the role of the electronic government raising the organizational performance, in general, to higher quality and lower cost, to achieve high standards of effectiveness' and efficiency. Also, spread out computers for every Palestinian house to enable everybody to get the service electronically, and improve providing free internet service. Recruitment qualified engineers to the governmental establishments and ministries to improve the readiness of their local networks, in addition to arranging training programs for the employees in the public sector to build their capabilities in the information technology field. Also realizes the the cooperation and coordination among all the branches of public sector and private sector. In addition, to act

on bringing out legislations and laws, which protect planning, implementation, launching, follow up and control Palestinian Electronic Government, and laws, which encourage investments flow in the information technology projects. Also re.engineering the tasks and work procedures in the governmental sector, and to act on minimizing the negative impact, which may accompany implementation and launching as introvert, down in human relationship, psychological and sociological impact on employees, by acting on improving the human relation among the employees with successful and practical means.

الفصل الأول

خلفية الدراسة

1.1 مقدمة

أن التوجه المتزايد لدول العالم نحو الإدارة الرقمية (Digital Administration) في جميع مناحي الحياة سواء كان ذلك على الصعيد الحكومي الرسمي أو على صعيد القطاع الخاص والأعمال يضغط في اتجاه ضرورة العمل على اللحاق بالركب، حيث أن العالم متوجه لا محالة لأن يصبح قرية صغيرة، وحيث أن فلسطين جزء من هذا العالم، وبالضرورة ومن مستلزمات وجودها ككيان سياسي أو اقتصادي، التواصل مع العالم والحفاظ على موقعها فيه، عنصراً فاعلاً متفاعلاً، مستثمرة إيجابيات هذا الوضع، بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم وتقنية المعلومات والاتصالات، الذي أصبح المعيار الأساسي الذي تقاس به درجة تقدم الأمم في القرن الحادي والعشرين، متجنباً الوقوف تحت وطأة سلبياته. فقد أحدث هذا التطور انقلاباً في مفاهيم وأساليب كانت حتى يوم قريب من المسلمات، فهذا التطور السريع غير المفاهيم السائدة في أساليب التعامل على مستوى الدول والمنظمات والأفراد، وسمح بتجاوز البعد الزمني والمكاني، ليشكل جزءاً حيوياً فاعلاً ومؤثراً في تنفيذ هذه المعاملات. لذا تقوم الدول بتطوير سياساتها العامة بما يتوافق ومتطلبات العصر الجديد، وبتطوير الآليات والوسائل التقنية المستخدمة لتنفيذ تلك السياسات، وللاشراف على سير العمل في الإدارات الحكومية، بما يكفل القيام بمسؤولياتها وتحقيق أعلى كفاءة ممكنة لأداء العمل الحكومي، ولينعم الوطن والمواطن بمزيد من التقدم والرفاهية والمكانة الدولية.

إن اكتشاف الانترنت وثورة المعلوماتية والاتصالات طرح الوسائل القوية لتحقيق الأهداف سالفة الذكر، وثم استخدام هذه الشبكة من قبل الدول المتقدمة في تنفيذ الأعمال وتقديم الخدمات لمواطنيها

وقطاع الأعمال. ومن هنا برز مفهوم ما يسمى بالحكومة الإلكترونية. حيث تم تبني هذا المفهوم من قبل الولايات المتحدة وأوروبا والدول المتقدمة بشكل عام. أما في العالم العربي، فهناك بعض التجارب التي أخذت تشق طريقها بوتيرة جيدة، والبعض الآخر ما زال في البدايات وهذا ما ينطبق على الحال في فلسطين.

2.1 مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة هذه الدراسة في معرفة انعكاسات الحكومة الإلكترونية والأداء في القطاع الحكومي الفلسطيني وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون وصناع القرار فيه. ذلك أن الاتجاه العالمي المتزايد نحو الإدارة الرقمية يفرض على كافة الكيانات السياسية والاقتصادية التواصل مع العالم للحفاظ على مواقعها كعناصر فاعلة ومتفاعلة، مستثمرة ليجابيات ملامح هذا العالم ومتجنباً لسلبياته.

3.1 أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تطرحه، حيث أن هذا العالم الإلكتروني واقع بدأ يفرض نفسه، فهو عالم الحاضر الذي يجب عدم الانتظار للتعاطي معه كظاهرة مستقبلية، والعمل على أعداد البنى التحتية الجديدة وإعادة بناء وهيكلة البنى القديمة من هذا المنظور. ولفهم ذلك لابد من فهم هذا النظام ومكوناته، بالإضافة إلى معرفة توقعات الأشخاص المركزيين والقياديين من الوكلاء والمديرين العامين نحو أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الأداء. كما تكمن أهمية هذه الدراسة كونها من البحوث العلمية الحديثة، التي تسعى لتقديم إضافة متواضعة إلى عالم المعرفة في هذا المجال وستكون محفزا لبحوث أخرى، حيث تفتقر مكتباتنا العلمية لمثل هذه الدراسة.

4.1 أهداف الدراسة

تلخصت اهداف الدراسة فيما يأتي:

- دراسة انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون تبعاً للمتغيرات: العمر والمسمى الوظيفي والمؤهل العلمي والتخصص ومجال الخبرة العلمية وعدد سنوات الخبرة.

- معرفة انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية على الانجاز في العمل وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين.
- معرفة انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على بعد الإنجاز وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين
- معرفة انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على بعد جودة الخدمات وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين.
- معرفة انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على بعد تحديد العوامل الشخصية وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين
- معرفة انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على بعد الشفافية وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين.
- معرفة انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على بعد التعقيدات الإدارية وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين.
- معرفة انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على بعد تكاليف الخدمة وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين.
- معرفة انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على بعد رضا المستفيدين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين.
- معرفة انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على بعد الإبداع لدى العاملين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين.
- معرفة انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على بعد الانتماء وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين.
- معرفة انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على بعد علاقات العمل وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين.
- معرفة انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على بعد دوران العمل وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين.
- معرفة مدى جاهزية البنية التحتية والفنية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين.
- معرفة مدى جاهزية البيئة الداخلية التنظيمية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين.
- معرفة مدى جاهزية البيئة الخارجية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين.

- معرفة مدى الجاهزية العامة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاملين.

الفصل الثاني

الاطار النظري والدراسات السابقة

1.2 مقدمة

إن مجتمع المعلومات هو المجتمع الذي يعتمد على استثمار التكنولوجيا الحديثة في إنتاج المعلومات الوفيرة وإيصالها من أجل تقديم خدمات أسرع وأكثر جودة. ولقد أصبحت المعلومات في الوقت الراهن من أهم العناصر اللازمة لتحقيق النجاح في مختلف المجالات الاقتصادية والصناعية والتجارية والإعلامية والسياسية والبحث العلمي والابتكارات وغيرها، لذا فإن المعلوماتية مصدر أساسي لقوة الأمم.

ولقد شهدت العقود الأخيرة من القرن العشرين تطورات كبيرة في مجالات الاتصالات والمعلوماتية بعملياتها وتكنولوجياتها ووسائطها ويعتبر ظهور شبكة المعلومات الإلكترونية (الإنترنت) أهم الإنجازات التكنولوجية، لما في ذلك من إلغاء للمسافات واختصار للزمن واختزال العالم في شاشة إلكترونية صغيرة من خلال الاتصال الإلكتروني ونقل المعلومات وتدفقها بين شبكات الحواسيب بسرعة مذهلة، مما شكل رافعه أساسية للنمو الاقتصادي والاجتماعي والثقافي، وفتح الباب على مصراعيه للانتقال الحر للبيانات والمعلومات والمعارف عبر الحدود السياسية والجغرافية حول العالم مختصرة الزمان والمكان، وموفرة للأفراد والمؤسسات والدول الكثير من الخدمات والمعلومات، ولن يمر وقت طويل حتى يصبح هذا الأمر من الحيوية بمكان بحيث لا يستغني عنه فرداً أو مؤسسة أو دولة. قال عالم الاتصال الكندي مالكو هان عام 1964 "إن العالم سوف يصبح قرية إلكترونية بفضل تطور وسائل الاتصال (الدناني، 2003)

إن الأفراد أو المؤسسات أو الدول الذين لا يأخذون بأسباب هذا التطور التكنولوجي الهائل ليسخروه لزخم المعلوماتية التي تشكل حجر الأساس للبناء الاقتصادي والاجتماعي والثقافي سيجدون أنفسهم مترجعون إلى الوراء بتسارع من الخلف إلى الخلف الآخر ليصبحوا في عجز وغربة في هذا العالم الذي لا ينتظر المتواكلين المتفاعسين.

إن الإنترنت مصدر ضخم للمعلومات غنها وسمينها، ولقد بدأ استخدام الإنترنت في العالم العربي قبل فترة ليست بالطويلة، كما أن انتشارها ليس بالواسع إلى الآن، ودرجة الوعي بالاستخدامات المفيدة للإنترنت لدى الشباب لازالت محدودة. إذ يعتقد كثير من الشباب أنها مجرد وسيلة تسلية وترفيه، إضافة إلى عدم إجادة كثير من الشباب للغة الإنجليزية مما قلل من إمكانية استفادتهم الكاملة من إمكانيات الشبكة.

2.2 العالم الإلكتروني

في القرن الماضي كان المجتمع الزراعي هو المهيمن على الاقتصاد، وبعدها توجه العالم إلى المجتمع الصناعي، وكانت القوة الاقتصادية هي المتحكمة بالدول وشعوبها. أما الآن فأصبحت المعلومات هي الاقتصاد بعينه والمجتمع المعلوماتي هو القوة الاقتصادية القادمة لدول العالم. حيث أصبح اقتصاد الدول يبني على معلومات وبيانات وإحصائيات دقيقة تستطيع أن تحقق النجاح في جميع مجالات الحياة وتحقيق الهدف بشكل مميز. (عبد العاطي، 2004)

إن ثورة المعلومات هي القوة الحالية والقادمة لجميع الدول، ومع دخول وسائل الاتصالات الحديثة مثل الإنترنت، وجد الكم الهائل من المعلومات التي لا يستطيع أي إنسان استيعابها ودراستها بشكل سليم بالطرق العادية، ولهذا أصبح إنتاج المعلومات واستغلالها بالشكل الصحيح أحد أهم عوامل نجاح اقتصاديات الدول. وعليه فإن الدول تهتم بالمعلومات والبيانات والإحصائيات الدقيقة كونها تستطيع من خلالها تحريك عجلة اقتصادها وتوفير فرص العمل لشعوبها وجذب رؤوس الأموال من جميع أنحاء العالم، كما أن الشركات الكبرى تعتمد على الكمية الهائلة المتوفرة لديها من المعلومات لتستطيع اتخاذ القرارات المناسبة. ومن الناحية التقنية للمعلومات فإن الكثير من الدول أنشأت ما يسمى بالحكومات الإلكترونية والجامعات الافتراضية ومراكز البيع والشراء التجارية والبنوك الإلكترونية التي تعتمد بشكل أساسي على وسائل الاتصالات الحديثة، حتى أصبحت المعلومات والاتصالات وتكنولوجياتها المعيار الأساسي الذي تقاس به درجة تقدم الأمم في القرن الحادي والعشرين. لذا تقوم الدول بتطوير سياساتها العامة بما يتوافق ومتطلبات العصر الجديد، وبتطوير

الآليات والوسائل التقنية المستخدمة لمتابعتها تنفيذًا لتلك السياسات، ولإشراف على سير العمل في الإدارات الحكومية، بما يكفل القيام بمسؤولياتها وتحقيق أعلى كفاءة ممكنة لأداء العمل الحكومي لديها، ولتهيئة المناخ العام ليتوافق ويتلاءم مع التطورات العالمية المتجددة، حتى بات يطلق على هذا العالم "العالم الرقمي". (عبد العاطي، 2004)

3.2 أبعاد العالم الإلكتروني:

أخذ تأثير العالم الإلكتروني عدة أبعاد منها:

1.3.2. البعد الثقافي:

إن أبرز مظاهر ثورة الاتصال الحديثة يتمثل في انتشار الإنترنت الذي يجمع العلماء على أنه أعظم وأهم إنجاز تكنولوجي تحقق أواخر القرن العشرين. إن الإنترنت واقتحامها لكل دولة ومؤسسة وبيت وعدم صمود أي حدود أمامها، يعبر عنها بأنها تقدم تكنولوجي غير مكبوح، وغزو ثقافي له جوانبه الإيجابية والسلبية، والدول النامية ستحظى بالقليل من إيجابياتها والكثير من سلبياتها. إن من أهم الجوانب السلبية هو التأثير في الأفكار وتخريب العقول ومحاولة اقتلاع القيم والتقاليد والعادات من جذورها واستبدالها بقيم أخرى غريبة. وكما يرتبط البعد الاقتصادي بالسياسي فإن البعد السياسي يرتبط بالبعد الثقافي، واللغة أحد العناصر الثقافية. وإن هيمنة اللغة الإنجليزية وسيادتها على الإنترنت وتوجه العولمة لجعلها لغة العالم حيث أن 88% من معطيات الإنترنت تبت باللغة الإنجليزية وأن 31,2% من عدد مستعملي الإنترنت يستخدمون اللغة الانجليزية في ذلك. وتعد اللغة العربية في المرتبة العاشرة من حيث استعمالها ونسبة 2.5% من عدد مستخدمي الإنترنت. أنظر الملحق رقم (6.2) صفحة رقم (176). (هندرين، 2007).

وكما في كل المجالات والصراعات. فالقوي يفرض على الضعيف أشياءه والضعيف يستقبل ويقبل ويقفد القوي. ولا شك إن الغرب يهدف من عمليات النشاط الثقافي تحقيق أهداف كبيرة. وعليه فإن الدول النامية بحاجة إلى تحصين أمنها الثقافي، والعمل على إقحام لغاتها في الإنترنت من خلال إنشاء المواقع ثنائية اللغة.

أن نسبة المتعاملين بجهاز الكمبيوتر في العالم تتأرجح بين 17 إلى 22 في المائة من إجمالي 6 مليارات نسمة هم سكان الكرة الأرضية غير إن الأوروبيين الغربيين والأميركيين يشكلون 86 في

المائة من هذه النسبة، وإن 78 في المائة من الأطفال البالغين خمسة أعوام لديهم استخدموا جهاز الكمبيوتر أكثر من مرة، و84 في المائة لذوي السبعة أعوام، وإن مدارس المتفوقين الأمريكية ألغت حقبة الدراسة عن طلابها واستبدلتها بجهاز كمبيوتر محمول (نوت بوك Note Book) بإمكانه إن يلبي حاجات الطلاب أكثر من الكتاب. ومن الآثار الثقافية الحتمية على ثقافة المستقبل التي تتسم بالعالمية هو تطور ونشوء لغة عالمية واحدة مثل اللغة الإنكليزية التي تغطي ما يقارب 80% من مواد الإنترنت وهي بالتالي لغة العلم على الرغم من وجود تنوع لغوي وتنوع ثقافي عالمي، ومن هنا يمكن الاستنتاج بأن ثقافة المستقبل تتبأ بموت اللغات، وبقاء اللغة الإنكليزية وبضع لغات تستطيع الصمود وإثبات الوجود. من هنا هذه دعوة للحذر وشحن الهمم من أجل الحفاظ على اللغة العربية وتوسيع استخدامها وتطويرها بما يتلاءم من لغة العلم والعصر ومجتمع المعلومات. (مرياتي، 2006)

كما أصبحت الإنترنت من أهم وسائل النشر وتبادل الكتب والمجلات والصحف وتسويقها إلكترونياً وحفظها ونقلها، علاوة على تبادل الرسائل عبر البريد الإلكتروني بسرعة فائقة وكلفة لا تكاد تذكر وبأي كم من الرسائل وعلى مدار الساعة مما يسر تبادل الثقافات بين الشعوب المختلفة، وفتح مجالات اللقاء والحوار عبر المنتديات متعددة الأغراض. كما أن استثمار تكنولوجيا الملتيميديا في كافة المجالات المذكورة أعلاه بالاستعمال المتزامن حسب الحاجة للنصوص والصور والرسوم الثابتة والمتحركة والصوت عبر وسائل التكنولوجيا الحديثة وتخزينها ونقلها وتبادلها واسترجاعها ونشرها فتح أفقا واسعة في كافة المجالات وخاصة الثقافية منها. (قيراط، 2000)

1.2.3.2. الإنترنت والتعليم:

"إن التزامنا القومي بربط كل قائمة دراسة في كل مدرسة بالبلاد بالإنترنت سوف يكون أعظم إنجاز في سبيل النهوض بالجودة والمساواة في هذا البلد". (ريد هانت، رئيس لجنة الاتصالات الفدرالية الأمريكية (2005))

إن هدف التعلم هو اكتساب المعرفة، وإذا ما توفرت البنية التحتية اللازمة والمناسبة جودة وكلفة، والتي تتيح استخداما واسعا للإنترنت للمعلمين والطلاب، سيساعد على تحقيق أهداف العملية التعليمية. وهذا بدوره يتطلب الوسائط التكنولوجية من أجهزة حاسوب وبرمجيات إضافة إلى تأهيل المعلمين لتمكينهم من استخدام الحواسيب الشخصية والتعاطي مع الإنترنت، لفتح آفاق أمام الطلبة لاستخدام الحواسيب والإنترنت في العملية التعليمية بكل فروعها، لا أن يقتصر وجود الحواسيب في

المختبرات لتعلم التعامل مع الحاسوب فقط، والتي في اغلب الحالات تبقى بدون استعمال، ويظهر ذلك جليا في الدول النامية وفي فلسطين بالتحديد. ففي حالات كثيرة قامت مؤسسات أجنبية بتجهيز قاعات بالحواسيب في المدارس والمؤسسات، لكنها بقيت على حالها يكسوها الغبار، أو في أحسن الحالات كجزء من الديكور في المكتب، حيث لم يتم تأهيل من يستطيع التعامل معها. ولقد عايش الباحث شخصا حالة كان يضع فيها رأس إحدى المؤسسات شاشة كمبيوتر على مكتبه مغطاة محببة بدون جهاز حاسوب، تم اكتشاف هذه الحالة بعد أكثر من أربع سنوات وبعد مغادرة هذا الرأس لكرسيه.

يستنتج من ذلك أن الخطوة الأولى لإدخال التكنولوجيا إلى مجال الحياة العملية، هي تأهيل الكوادر التي ستتعاطى مع هذه التكنولوجيا، وإلا سيخوف هؤلاء ويتخذون موقفا سلبيا من هذا الجديد الذي اقتحم حياتهم وأصبح يهددهم لعدم قدرتهم على التعاطي معه. والخطوة الثانية هي توفير البنية التحتية الملائمة والاتصالات عالية الجودة قليلة التكلفة والبرمجيات اللازمة.

إن الإمكانيات المتوفرة في الحواسيب الشخصية وبرامجها مثل PowerPoint تجعل منها أداة تدريس قوية وجذابة لمدرسين جاءوا من عالم الطباشير والنسب ورة، ومثيرة لاهتمام الطلبة هذه التكنولوجيا والبريد الإلكتروني تسهل للمدرسين الانطلاق خارج حدود جدران قاعاتهم الدراسية والتفاعل مع أقرانهم. وكما أن هذه التكنولوجيا تفتح أفقا جديدة مثل التدريس والتعلم عن بعد لكل من المعلم والطالب. كما أن الإنترنت والوسائط الناقلة لها من حواسيب وبرمجيات، جعلت التكنولوجيا جزءا محوريا من العملية التعليمية في الدول المتقدمة، حيث ربطت مرافق المجتمع المحلي بأسره من متاحف ومكتبات عامة ومكاتب حكومية ومؤسسات بالمدسة، مما يفتح الآفاق ويثير الحماس ويحفز على التعلم مدى الحياة حتى بعد المدرسة. كما أن تكنولوجيا البريد الإلكتروني والإنترنت ربطت أولياء أمور الطلاب بمجتمع المدرسة كما فتح ذلك الباب على مصراعيه للتعليم عن بعد في الجامعات والمعاهد. وتوفر الإنترنت وسيلة فاعلة لممارسة ما لدى الشباب من لغات أجنبية وتعلمها عن طريق محادثة من يتكلمون هذه اللغة. كما يوجد لمعظم الجامعات العالمية مواقع على الإنترنت يحصل الطالب على القبول من خلالها، وفي هذا تيسيرا وتوسيعا للخيارات أمامهم لوفرة الجامعات الموجودة على الإنترنت. كما أن انتشار الإنترنت فتح الباب على مصراعيه للتعليم عن بعد في الجامعات والمعاهد، وخدمة الأكاديميين والخبراء في مجالات البحث والدراسة وعرض ونشر الأبحاث العلمية والاستفادة من أبحاث الآخرين على نطاق واسع والولوج إلى المكتبات الإلكترونية والإطلاع والتصفح لمحتوياتها من كتب ومخطوطات. (إبراهيم، 2004)

2.2.3.2. الانترنت والإعلام:

إن تكنولوجيا المعلومات وأنظمتها والوسائط الملحقة أدت إلى نتائج في مجال الإعلام أهمها:

- سرعة نقل الرسائل الإعلامية والمونتاج التلفزيوني والصف الإلكتروني والإرسال عبر الأقمار الصناعية والصحف الإلكترونية.
- زيادة التفاعل بين المرسل والمستقبل.
- النشر الإلكتروني: حيث تتنافس الصحافة الرقمية الصحافة المطبوعة والانتشار الواسع لملايين القراء على الشاشة الإلكترونية.
- ظهور الملتيميديا: وهي مجموعة تطبيقات الحاسوب التي يمكنها تخزين المعلومات بأشكال متعددة نصوصاً وأصوات ورسومات وصور ثابتة ومتحركة وعرضها بصورة تفاعلية وقد انتشرت برامج تشغيل هذه الأنظمة بشكل واسع. استثمرت الشركات والمؤسسات هذه التكنولوجيا في الإعلان والترويج لمنتجاتها. فقد ساهمت الإنترنت في عولمة وسائل الإعلام وتحدثت الحدود ومقصات الرقابة ووفرت متنفساً لأصوات المعارضة هنا وهناك.
- الانتقال الحر للمعلومات بين دول العالم للإفادة منها، من خلال الإنترنت لتكون التي بواسطتها يتم تحقيق هذا الهدف، وتجسد شعار ديمقراطية المعلومات القائل "المعلومات في كل وقت وكل مكان ولكل الناس.
- إمكانيات الإنترنت الاتصالية: الإنترنت وسيلة اتصال في الأساس تستطيع أن تقدم جميع الخدمات التي تقدمها وسائل الاتصال المسموعة والمقروءة والمرئية وبكلفة منخفضة وتزيد إمكانية الدمج بين هذه الوسائل بما أُصطلح على تسميته بالملتيميديا. (الدناني، 2003)

2.3.2. البعد الاجتماعي:

تمثلت انعكاسات ومظاهر استخدام الإنترنت والشبكة العالمية اجتماعياً فيما يلي:

1.2.3.2. الانعكاسات الإيجابية:

تمثلت الانعكاسات الإيجابية فيما يأتي:

- حدوث وثبة متطورة ونقل سريعة في مجال تواصل الناس بعضهم ببعض.
- فتح للبشرية مصدراً لكنوز قيمة من المعلومات.

- مساعدة الشباب في إيجاد حلول للمشكلات التي يواجهونها.
- خلق صداقات جديدة للشباب: منها الإيجابي ومنها السلبي.
- تضيق الفجوة بين المجتمعات والطبقات: توفر الإنترنت مجتمعاً عالمياً يلغي الفوارق الطبقيّة والمسافات الجغرافية والحوجز الطبيعيّة.
- تدريب الشباب على الحوار والمناقشة.
- توسيع آفاق الشباب : الإنترنت وسيلة فاعلة لتوسيع آفاق الشباب بحيث تنقله من بيئته ومحيطه الضيقين إلى المجالات العالمية الرحبة.
- أن استخدام الإنترنت يحقق تطوير التفكير الخلاق والإبداعي، وتنمية استراتيجيات حل المشكلات، وتنمية مهارات التفكير العلمي، والتعلم طويل الأمد. (بكري، 2000)

2.2.3.2. الانعكاسات السلبية:

تمثلت الانعكاسات السلبية فيما يأتي:

- وجود آلاف المواقع الإباحية والضارة اجتماعياً ودينياً وأخلاقياً والتي قد تعصف بالفرد والعائلة والمجتمع وصعوبة السيطرة على ذلك.
- فرض الدول الغنية المتقدمة تكنولوجيا ثقافتها على شعوب الدول الفقيرة النامية وترسيخ المبادئ والأفكار التي تخدم أهدافها ومصالحها وضمان سيطرتها العسكرية والسياسية والثقافية.
- الآثار الإجرامية: الآثار الإجرامية التي تعرض لها الشباب العربي جراء استخدام الإنترنت منها ما يكون الشاب ضحية للجريمة كما في جرائم النصب والاحتيال التي يكون ضحيتها المستخدم، ومنها ما تكون الإنترنت محرضة على ارتكاب الشاب للجريمة. ومن الجرائم التي أفرزتها الإنترنت جرائم الاختراق والتجسس والتخريب والتشهير. وهذه الجرائم أصبحت تعرف بالجرائم الإلكترونية.
- الأضرار الصحية: لكثرة الجلوس على أجهزة الحاسب الآلي عموماً أضرار جسيمة والإنترنت تقدم أسباباً إضافية لإطالة الجلوس أمام جهاز الحاسب الآلي ومن أهم الأضرار الصحية للجلوس على الإنترنت: التعرض للإشعاعات الضارة التي تنبعث من جهاز الحاسب الآلي، والإضرار بالعمود الفقري ومفاصل اليدين، والإضرار بالنظر، والسمنة.
- الأضرار النفسية: من أهم الآثار النفسية التي نتجت عن الإنترنت ظاهرة إدمان الإنترنت وهي ظاهرة مرضية تدعى إدمان الإنترنت الذي يُعرف بأنه : (حالة من الاستخدام

المرضي وغير التوافقي للإنترنت يؤدي إلى اضطرابات إكلينيكية). وهذه الظاهرة هي نوع من الإدمان النفسي التي وصفت بأنها قريبة في طبيعتها من إدمان المخدرات والكحول.

- أضرار اجتماعية: حملت الإنترنت مخاطر اجتماعية جدية ك فقدان التفاعل الاجتماعي، والتأثير على القيم الاجتماعية، والإساءة والتشهير والمضايقة. (العسافي، 2000)

3.3.2. البعد الاقتصادي:

إن الاستعداد للمستقبل الرقمي والولوج فيه، وازدياد كفاءة تكنولوجيا المعلومات يعود بالمردود الجيد على العملاء ومنشآت الأعمال والمديرون والاقتصاد والمواطنون بشكل عام. وبما أن هذه التكنولوجيا ستغير أسلوب عمل المدير التنفيذي حيث ما كان موقعه ولن يقتصر فقط على معالجة البيانات بل عليه الاستعداد لهذا الوضع والأسلوب الجديد القائم على السرعة المتزايدة لتدفق المعلومات، وإن نجاحه ليس في تطبيق التكنولوجيا لذاتها وإنما في تطبيقها بهدف إعادة تشكيل الكيفية التي تعمل بها الشركات والمؤسسات، وذلك بإعادة تنظيم وتحديث عملياتهم ومؤسساتهم بحيث تصبح ردود فعل منشأة الأعمال شبه فورية وجعل التفكير الاستراتيجي عملية تكرارية مستمرة، متصلا بالتدفق اليومي للعمل.

إن عصر التكنولوجيا الرقمية يتميز بالتغيير المتواصل وعليه سمّي عصر الفوضى المتقطعة"، حيث إيقاع سرعة التغيير فيه يبعث على الاضطراب. وخير مثال على ذلك الأزمة المالية الآسيوية 1998 التي بينت كيف يغير تدفق المعلومات الرقمية العالم بسرعة قياسية. ولا يستغرق انتشار المعلومات إلا دقائق معدودة، ويحقق مستخدمي التكنولوجيا الرقمية المتطورة في الأسواق الإلكترونية مئزته تنافسيه ويتسنى لها اغتنام الفرص المواتية مبكرا لتحقيق المكاسب أو تجنب الأخطار. (عبد الرحمن، 2003)

كما شكلت الإنترنت في هذا العصر مرافقا للنشاطات والأعمال والتجارية والاقتصادية على مستوى العالم وزادت من فرص الانفتاح على العالم وترويج البضائع والمنتجات مما دفع بالمتنافسين للارتفاع بمستويات الجودة لمنتجاتهم حتى يحققوا مئزته تنافسيه على مستوى العالم.

إن المطلوب من التكنولوجيا هو توفير المعلومات لكل من يحتمل أن يستخدمها، وإن منح الأفراد المسؤولية والسلطة بدون معلومات، تكون النتيجة الحتمية أنهم يصبحون عاجزين لا حول لهم ولا

قوة، فالمعرفة هي أداة القوة النهائية. حيث أن تدفق المعلومات الرقمية وتدعيم الموظفين بالسلطات والصلاحيات هو من دعائم تحقيق الميزة التنافسية والحفاظ عليها. وان تدفق المعلومات السريع يساعد على تلافي الأخطاء والخسائر أو تقليلها على الأقل، وعلى إعادة هيكلة العمليات بشكل فوري، والتي تعتبر أكثر جوهرية من أي تغيير آخر وقع منذ ظهور الإنتاج الكبير، حيث انه من المستحيل إدارة شركة بصورة مركزية بالكامل، والإمساك بخيوط التفاصيل في كل زاوية. حيث إن دور القادة يجب أن يتركز على تمكينهم من جمع المعلومات والآراء. فليس مطلوباً من القادة أن يتخذوا كل القرارات، وان ممارسة الإدارة من أسفل إلى أعلى لتوجيه كل عمل من المركز لن يمكن الشركة من التحرك بسرعة كافية تمكنها من الاستجابة مع إيقاع الاقتصاد الجديد. وإن النظام الهرمي لم يعد النظام الأمثل في العالم الرقمي والذي يناسبه أكثر النظام الأفقي في الإدارة أو ما يسمى بالنظام الأميبي (رزوقي، 2001)

وكما يقول بيل جيتس مالك ومدير مايكروسوفت فان إتباع سياسة الباب المفتوح أهم من إيجاد هيكل هرمي أو غير هرمي. والأدوات الرقمية هي أفضل سبيلاً لفتح الباب وإضفاء المرونة. ويمكن للمعلومات الانتقال خلال خط السلطة أو إلى القمة مباشرة إلى أي فرد في المؤسسة أو كل إنسان في العالم.

إن مفتاح تحقيق الاستفادة القصوى من النظام العصبي المركزي هو الإيمان بالتدعيم، وان الفائدة تعود على العاملين المتصل عملهم بالمعرفة والوكلاء والمديرين العاملين والعلماء. وسوف يمكن العاملون المدعمون رقمياً بعض الشركات الصناعية من التميز. فلم تعد الصناعة، في عصر المعلوماتية بحاجة إلى قوة عضلات كما كان في عصر الثورة الصناعية، بل بحاجة إلى قوة عقلية ومعرفة وتدفق معلوماتي. (عبد الرحمن، 2003)

1.3.3.2. التكنولوجيا والمنافسة بالوقت:

أدت المنافسة والتقدم التكنولوجي والتطور المتغير لحاجات المستهلكين إلى تطور النماذج التنافسية كانت المنافسة بالوقت أبرزها في التسعينات فقد تدرجت الميزة التنافسية من التميز بالتكلفة المنخفضة وذلك من خلال الإنتاج الكثير مروراً بالتميز عن طريق المصنع المركز أو المتمحور بدل التنوع والتشتت إلى المنافسة بالجودة إلى المصنع المرن والتنوع، إلى أن تم الوصول إلى أحدث نموذج تنافسي في الوقت الحاضر وهو المنافسة بالوقت. والتي تقتضي انتهاج إستراتيجية تقوم على الاستجابة لطلبات العملاء وسرعة طرح المنتجات الجديدة وتقديم الخدمة إضافة إلى تنافسية

الجودة والسعر. وتعني ضغط الوقت واختزاله عبر كل مراحل العملية من صنع المنتج إلى ما بعد تسليمه للمستهلك. وحتى تصنف الشركة من بين الشركات المنافسة بالوقت يجب أن يكون لها هيكل إداري مستوي وقرارات مستنيرة بسرعة، وتكنولوجيا المعلومات كثيفة. وتبتعد عن النظام الهرمي المثقل بالبيروقراطية والبطء. فهي تخفض الوقت المطلوب لعمليات العمل جميعها، وتقوم بتخفيض التكاليف وزيادة الإنتاجية، وتركز على العملاء قدر تركيزها على المنافسين أو أكثر، كما تقدم تنوعا مميزا بتكلفة منخفضة وخط منتجات عريض، وتغطي قطاعات سوقية كثيرة في صناعاتها، ولديها استجابة سريعة. إضافة إلى طرحها منتجات جديدة بشكل متواتر، ومفاجأة المنافسين، وتنفيذ خطط وأفكار المنتجات الجديدة بسرعة، كما أنها تزيد بسرعة دعم التطور التكنولوجي لمنتجاتها، وتقدم المنتجات الأكثر تقدما من الناحية التكنولوجية. وإذا تم استعراض كافة الخصائص السابقة للشركات المنافسة بالوقت، يلاحظ أن غالبية تلك الخصائص تحتاج إلى الإسناد التكنولوجي للمعلوماتي حتى تتحقق.

إن من مظاهر البعد الاقتصادي للولوج في العالم الرقمي هو استخدام الحكومات والوزارات والمؤسسات الرسمية وغير الرسمية والمنظمات الأهلية الإنترنت للتعريف على نفسها من خلال مواقعها الإلكترونية، مما يفيد في تسويق نفسها ومقدراتها كالسياحة من خلال وزارة السياحة بالتعريف بالآماكن السياحية والدينية والآثار لاستقطاب السياح، مما يزيد من الدخل القومي ويرفع مستوى معيشة المواطنين. وكذلك الحال بالنسبة لباقي المؤسسات والمنظمات الأهلية التي تعرض من خلال مواقعها الإلكترونية المشاريع التي نفذتها ومجال عملها والمشاريع المستقبلية مما يمكنها من استقطاب دعم المانحين، وتستعمله أيضا للتشبيك مع مثيلاتها على المستوى الدولي. ومن الإنعكاسات الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها إيجاد فرص عمل للشباب. وتحوي الإنترنت عشرات المواقع المختصة بالتوظيف مما يُساعد الشباب في الحصول على وظيفة مناسبة. (عبد الرحمن، 2003)

2.3.3.2. العمل من المنزل:

إن بعض أنواع الأعمال يمكن إنجازها من المنزل اعتمادا على تكنولوجيا الاتصال والشبكات والإنترنت وخاصة حالة العمل الجزئي. وكما أن لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات إيجابيات كثيرة، فإن لها سلبيات وأضرارا اقتصادية كالإنفاق على استعمال الشبكة، والسلوكيات الاستهلاكية السلبية، وتشجيع استهلاك السلع الأجنبية، والتعرض للنصب والاحتيال. (العتيبي ، 2003)

4.3.2. البعد السياسي:

إن أمريكا رائده تكنولوجيا المعلومات والإنترنت بلا منازع تليها الدول الغربية الأخرى، وأن امتلاك هذه التكنولوجيا مكلفا ويحتاج لاستثمارات ضخمة. لذا فإن الأثرياء دولا كانوا أم مؤسسات وأفراد هم من يستطيعون امتلاك هذه التكنولوجيا، وهم من يمتلكون ثروة المعلومات التي قدر بعض الخبراء أنها إذا لم تكن فاقت ثروة النفط فسيحقق ذلك قريبا. وهناك شعارا مطروحا في أمريكا لما بعد سنة الألفين يقول "إن من سيتمك المعلومات سيكون أغنى ممن يملك البترول". لذلك ستبقى الدول النامية محرومة من المشاركة فيها". حيث أن هذه التكنولوجيا تتطور بسرعة، وما يكون صالحا وناجعا اليوم من وسائل التكنولوجيا قد يصبح غير مجد ومنافس بعد ستة أشهر. والدول النامية لا تملك الإمكانيات اللازمة لمتابعة هذا السباق المحموم. إضافة إلى إن الدول الغربية المنتجة لتكنولوجيا المعلومات ووسائلها تحتكر الأجيال المتقدمة منها ولا تنشرها إلا بعد إن تكون قد أوجدت جيلا جديدا منها، حتى تبقى مالكة للميزة التنافسية على غيرها من الدول متحكمة في مقدراتها ومصيرها. كما أن قوانين الملكية الفكرية التي تعتبر مظهرا من مظاهر العولمة، تعتبر في سياق احتكار التكنولوجيا من قبل الدول المتقدمة وعدم ترك أي فرصة للدول النامية في التميز في امتلاكها. لذا فإن هذه التقنية الحديثة زادت الأغنياء غنى في تفوقهم التكنولوجي والمعلوماتية، والفقراء فقرا. ويعطي ذلك للأغنياء فرض ثقافتهم وفكرهم ومنتجاتهم على الفقراء دولا وشعوبا، وربطهم في فلكهم ربطا لا فكاك منه، ويحيلهم أسواقا لمنتجاتهم وعمالة رخيصة (عبيدا) في مصانعهم. وحتى أوروبا ورغم كل التقدم الذي تشهده في كافة المجالات، فإنها تبقى في الوراثة مقارنة بالولايات المتحدة في مجال التكنولوجيا والمعلوماتية. كما أن اهتمام وزارة الدفاع والمخابرات المركزية الأمريكية وتحويلها للأبحاث والتطور التكنولوجي والمعلوماتي دفع بهذا القطاع إلى الصدارة. حيث تستفيد من مخرجات هذه الأبحاث عسكريا، مما يبقها مسيطرة على العالم أجمع. وهذا الأمر ليس وليد اللحظة أو الصدفة، إنما مخطط له مبكرا. ففي عام 1974 حدد الكاتب الأمريكي (شيرلر) الطرفين المسيطرين على صناعة المعرفة في أمريكا بالحكومة والعنصر العسكري الصناعي (وزارة الدفاع) من خلال كون الحكومة منتجة للمعلومات وجامعة لها، وتمارس وزارة الدفاع السيطرة من خلال دورها التعليمي واستثمارها في الدراسات والأبحاث التكنولوجية للحصول على مخرجاتها واستخدامها لتحقيق أهدافها. (مراياتي، 2006)

ولم يتأخر الكيان الصهيوني عن أخذ موقعه في عالم المعلوماتية ووسائله التكنولوجية فقد أصبحت إسرائيل الدولة الفضائية الثامنة عام 1998 عندما أطلقت بقدراتها الذاتية قمرها الصناعي الذي يتيح لها تبادل المعلومات والتقنيات مع الدول المالكة للتكنولوجيا إضافة إلى المعلومات الاستخبارية

والتجسس على العالمين العربي والإسلامي. ومما لا شك فيه أن الكيان الصهيوني يتبنى إستراتيجية التفوق على الدول العربية مجتمعه إضافة إلى بعض الدول الإسلامية في المجالات التكنولوجية والمعلوماتية، إضافة إلى العسكرية والنووية. فها هي اليوم في 25 نيسان 2006 تطلق قمرا صناعيا جديدا يستطيع أن يرى بدقة متناهية ما مساحته نصف متر مربع على الأرض. وهنالك العديد من الشركات الإسرائيلية المتميزة في هذا المجال على مستوى العالم مثل شركة الترون التي بلغت مبيعاتها 1.2 مليار دولار عام 1997 تشكل الصادرات للخارج 90% من المبلغ. ويتوقع لها أن تكون فاقت المليارين عام 2005، وشركة بوينت سوفت وشركة ويرتكن. الإذاعة الإسرائيلية (2006)

5.3.2. البعد الإداري:

إن تطبيق الحكومات الالكترونية في الدول المتقدمة مكّنت من تصميم برمجيات للسلطات الثلاثة التشريعية والقضائية والتنفيذية:

- السلطة التشريعية: تستخدم هذه النظم والبرمجيات لإعداد مشروعات القوانين وإتاحتها من خلال الشبكة للجميع، واستلام التغذية الراجعة وتتبعها حتى يصادق عليها وتخرج في شكل قوانين وتسهل بعدها عملية التحديث والتعديل للقوانين.
- السلطة القضائية: تمكن النظم الرقمية المحاكم من حفظ ملفات القضايا الكترونيا وتخزينها واسترجاعها. وتمكّن هذه النظم المحامين من إيداع القضايا ونقل كل المعلومات إلى نظام إدارة القضايا واستلام رقم القضية، عبر البريد الالكتروني. وكذلك تنشر المحاكم المستندات العامة للجمهور والإشعارات ومواعيد جلسات المحاكم وجدول مواعيد حضور المحامين والقضاة والأحكام من خلال شبكة الويب.
- السلطة التنفيذية: تستفيد الحكومة من البرمجيات التي تعالج المشكلات الحكومية صحية وضريبية واجتماعية ومالية واقتصادية والإعلان عن الوظائف والتشغيل. (عبد الرحمن، 2003).

4.2 شبكة الإنترنت

فيما يأتي يعرض الباحث مجموعة من الموضوعات ذات العلاقة بالاطار النظري لشبكة الانترنت:

1.4.2. مقدمة:

إن الإنترنت اختراع أمريكي النشأة عالمي الامتداد، حيث نشأ من منطلقات وحاجات عسكرية إستراتيجية انتهجتها القيادة العسكرية الأمريكية خلال الحرب الباردة بين المعسكرين الشرقي والغربي، تحسبا من احتمال شن ضربة صاروخية سوفيتية تؤدي إلى تدمير مراكز الاتصال الحاسوبي الأمريكي، وشل الشبكة الحاسوبية بكاملها، وحرمان القيادة العسكرية الأمريكية من الإسناد المعلوماتي. كانت بدايات الإنترنت عسكرية وسرية ولكن سرعان ما أصبحت وسيلة مدنية متطورة ساهمت في تغيير حياة العالم في مجال الاتصالات والمعلوماتية:

- في عام 1957 أمر الرئيس الأمريكي (أيزنهاور) بإيجاد قاعدة بيانات وتأمين عدم إتلافها إذا ما قامت حرب نووية.
- في عام 1969 تم إنشاء وكالة البحوث المتقدمة الأمريكية ARPA. فأنشأت شبكة الإنترنت بتاريخ 2.1.1969. وربطت وزارة الدفاع الأمريكي بين أربعة معامل أبحاث ليتمكن العلماء من تبادل المعلومات والنتائج. وقامت بتخطيط مشروع شبكة اتصال من حواسيب يمكنها الصمود أمام الهجمات السوفيتية المحتملة فلو تعطل جزء سلم الآخر، بالاحتفاظ بالمعلومات وتبادلها مع الأجزاء الأخرى، وسميت هذه الشبكة آنذاك آربانت (Arpa Net)، ثم تحول الاسم لاحقا داربا (Darpa). وكان النموذج الأول للإنترنت مكون من أربعة حواسيب ربطت معا على البعد ركبت في المراكز التالية:

○ جامعة كاليفورنيا في لوس انجلوس

○ جامعة يوتا في كاليفورنيا

○ معهد ستانفورد الدولي للأبحاث

○ معهد مايت (Mite)

- في عام 1971 تم ربط (15) هيئة وجامعة بالانترنت، ومنها ناسا (NASA).
- في عام 1972 عقد المؤتمر الدولي الأول لاتصالات الحاسوب، وظهرت خدمة البريد الالكتروني (E-Mail) على (Arpa Net) .
- في عام 1972 تم توصيل 72 جامعة ومركز أبحاث إلى الشبكة وكانت جميعها تعمل في مشاريع أبحاث خاصة بوزارة الدفاع.
- في عام 1973 انضمت بريطانيا والنرويج إلى الشبكة أصبحت (Arpa Net) شبكة دولية.

- في عام 1976 ظهر بروتوكول U C P P الذي أتاح للحواسيب التخاطب بنظام يونيكس (Unix).
- في عام 1979 برزت خدمة المجموعات الإخبارية (Usenet).
- في عام 1979 تم تطوير مجموعة من القواعد والنظم والإجراءات المشتركة التي تعمل من خلالها الإنترنت تمكن الحواسيب من التحدث وتبادل المعلومات مع بعضها وسميت (Protocol) بروتوكول، وتم استخدامها عمليا عام 1980.
- وفي عام 1983 انقسمت الانترنت إلى جزأين هما:

- أربانت Arpa net : تقوم بالاتصالات المدنية.
- مايل نت Mile Net : تقوم بالاتصالات العسكرية.

- في عام 1982 ظهر بروتوكول (TCP\IP)، وبدأ البحث في تطويره منذ عام 1977.
- في عام 1984 انتقلت إدارة أربانت إلى مؤسسة العلوم الوطنية الأمريكية (NSF).
- في عام 1985 ارتفع عدد مراكز المعلومات المرتبطة بالشبكة إلى 2000 مركز. (الدناني، 2003)

2.4.2. نشأة وتطور الانترنت:

لم يبق الإنترنت محصوراً على الولايات المتحدة الأمريكية، حيث بدأت هذه التكنولوجيا بالانتشار في أنحاء العالم حين عقد عام 1972 المؤتمر الدولي لاتصالات الحاسوب في واشنطن. وبدأ الحديث عن الشبكة الدولية وتنظيم اتصال الشبكات الدولية بعضها ببعض، وانضمت آنذاك للشبكة الدولية جامعة لندن ببريطانيا والمؤسسة الملكية للرادار بالنرويج. وسمي هذا النشاط وقتها بمشروع ربط الشبكات:

- في مطلع الثمانينات تخلت وزارة الدفاع الأمريكية عن شبكة أربانت واعتمدت وكالة الفضاء الأمريكية (NASA).
- في عام 1986 تأسست مؤسسة العلوم الوطنية الأمريكية (NSF) واستخدمت الشبكات والمنظومات المقامة لمصلحة المؤسسات الأكاديمية الرئيسية في أمريكا.
- في عام 1988 قامت (NSF) بإنشاء الانترنت (فائقة السرعة).

- خلال الثمانينات انتشرت الانترنت في الجامعات الأوروبية والآسيوية إضافة للأمريكية واستخدمتها في نقل المعلومات وتبادل البريد الالكتروني بينها.
- في بداية التسعينات انتشرت الانترنت بشكل واسع في العالم وانضمت إليها آلاف الشبكات ويعود الفضل في ذلك لتطبيق نظام بروتوكول (TCP/IP) وصل عددها حينه حوالي (5000) شبكة في أكثر من 36 دولة، ودخلت شبكات أخرى زودتها بالصوت والصورة وأدوات الإعلام المتعددة (Multimedia) مثل شبكة (WEB).
- في عام 1988 ارتفع عدد مراكز المعلومات المربوطة بالشبكة إلى 55000 مركز.
- في عام 1989 تم ربط (كمبيوسيرف) للشبكة لتصبح أول شبكة تجارية بالإنترنت، وبلغ عدد الحواسيب المرتبطة بالشبكة حوالي مائة ألف حاسوب.
- في عام 1990 تم فصل (Arpanet) عن الخدمة ودخلت (Nsf Net) إلى الإنترنت.
- في عام 1991 ظهور خدمة البحث (WAIS) أول نسخة من (Gopher).
- في عام 1992 بدأت خدمة البحث بواسطة شبكة WWW.
- في عام 1993 توفرت إمكانية نقل الصور عالية الجودة والصوت، عبر مسارات اتصال عالية السرعة.
- في عام 1994 بدأ الاستخدام الشخصي للإنترنت بشكل واسع، وتزايد عدد المراكز المرتبطة فيها إلى ثلاثة ملايين مركز.
- في عام 1995 بدأ تواجد خدمة الإنترنت في الأفطار العربية بشكل تجاري.
- بعد عام 1993 انتشرت الإنترنت في أوساط المنظمات الصغرى والمصالح التجارية والإفراد العاديين وتنامى عدد الشبكات ليصل إلى 95 ألف شبكة
- بلغ عدد المشتركين في شبكات الإنترنت عام 1996 (26) مليون مشترك.
- بلغ عدد المشتركين في شبكات الإنترنت في عام 1997 (28) مليون مشترك
- بلغ عدد المشتركين في شبكات الإنترنت عام 2000 (300) مليون مشترك. (عبد الرحمن، 2003)
- بلغ عدد المشتركين في شبكات الإنترنت 1,244,449,601 مشترك في عام 2007. أنظر ملحق رقم (4.2) صفحة رقم (175). (هندرين، 2007)

3.4.2. عوامل تطور وانتشار الإنترنت:

في ضوء التوسع الأفقي بازدياد عدد الشبكات المرتبطة بالإنترنت والأفراد والمؤسسات والدول المستخدمة والمتفاعلة معا من خلالها، وفي ضوء التوسع العمودي في طرح برمجيات متعددة

وفاعلة وتطور في الوسائط التكنولوجية، من أجهزة وأدوات، مكنت من تبادل المعلومات بمختلف أنواعها، من نصوص وصور وأفلام فيديو، وتوفر برامج التصفح أحدثت نقلة كبيرة للإنترنت عام 1992. وفي عام 1993 برز نظام للوسائط المتعددة بالإنترنت. وعليه لم تعد الإنترنت مجرد وسيلة لإرسال واستقبال البريد الإلكتروني ونقل البيانات، بل مكانا وواقعا افتراضيا يعج بالناس والأفكار، وبذلك أضيف بعدا جديدا للإنترنت، وهو التفاعل. إضافة لكونها وسيلة لخرن المعلومات ونشرها. ومن عوامل نجاح الإنترنت وانتشارها:

- نظامها اللاهرمي فكل الأفراد المشاركين فيها سواسية.
- كثرة المعلومات والبيانات وتنوعها.
- قلة تكاليف تبادل المعلومات والاستفادة منها.
- تكافؤ الفرص لجميع المشتركين.
- التنافس في إنتاج الحواسيب والذي أدى إلي رخص أسعارها وسهولة امتلاكها.
- توفر برمجيات أكثر تحررا بعيدا عن الاحتكارات بأسعار رخيصة.
- توفر خدمة الاتصالات ذات الكلفة المعقولة في الكثير من الدول.(حجازي، 2003)

4.4.2. مقاهي الإنترنت:

إن الإنترنت فيه جوانب إيجابية وأخرى سلبية وكذلك مقاهي الإنترنت وواقع الحياة اليوم ووتيرتها جعل كل ما يتم استخدامه من وسائل التكنولوجيا أو يتم التعاطي معه بجانبين متناقضين الإيجاب والسلب، الخير والشر. وعن دور الأسرة في تلك القضية الاجتماعية الهامة يجب عليها الاهتمام بتربية أبنائها خاصة المراهقين وتوجيههم من خلال الإقناع وبيان مخاطر هذه المقاهي وأضرارها الاجتماعية والمادية والاهتمام بنوع الأصدقاء وتربيتهم تربية صالحة. مما يجذب الأطفال والكبار أيضا.

1.4.4.2. الآثار الايجابية لارتياح مقاهي الانترنت:

الإنترنت عالم كبير ومنفتح، فوجود هذا الكم الهائل من المعلومات في متناول الشباب وخاصة من لا يملكون أجهزة أو وسائل ربط مع الانترنت ، والتي يحتاجونها أو يميلون إليها ويحبونها أو يكتشفونها، وطريقة عرض تلك المعلومات بالصور الثابتة والمتحركة، إضافة إلى وجود آفاق كبيرة

للاستفادة منها في كافة نواحي الحياة سواء كانت ثقافية أو اجتماعية أو اقتصادية أو ترفيهية، يفتح آفاقا واسعة أمامهم. (العساف، الغمري، السبيعي (2007)

2.4.4.2. الآثار السلبية لارتداد مقاهي الإنترنت:

تتمثل اهم سلبيات ارتداد مقاهي الانترنت فيما يأتي:

- إنفاق الوقت الطويل أمام شبكة الإنترنت والإبحار من موقع إلى آخر مما يتسبب في إهمال الشباب المذاكرة وقضاء لوازم أسرهم.
- الانبهار بما يعرضه الغرب من أفكار ومعلومات وموضات وما ينشأ عنها من تطبع بطباعهم والتأثر بأخلاقهم.
- هدر المال خاصة إذا استمر ساعات طويلة.
- إقامة علاقات مشبوهة مع الجنس الآخر مما قد يؤدي إلى انعزال الفرد عن الآخرين.
- التعود على الإطلاع على المنكر وعدم إنكاره من خلال المواد المختلفة.
- هناك أيضا آثار صحية سلبية على العينين والظهر.

يجب على الآباء تحذير الأطفال من إعطاء معلومات شخصية عن أنفسهم للأشخاص الذين يقابلونهم، وتحذيرهم من تنظيم لقاء مع أحد الأشخاص من معارف الإنترنت وجهاً لوجه دون استشارة الوالدين أولاً، وتعليمهم عدم الرد على ما يمكن أن يتلقوه من رسائل إلكترونية مسيئة. وإرساء قواعد واضحة لاستخدام الإنترنت بالنسبة للأطفال. ووضع جهاز الكمبيوتر في غرفة المعيشة أو في أي منطقة مفتوحة من المنزل أو استخدام الكمبيوتر في صحبة الوالدين. (الرميح، 2000)

5.2 الحكومة الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية هي " تحول المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتعلق بخدمة الجمهور، أو فيما بينها وبعضها البعض بطريقة إلكترونية، عن طريق تسخير تقنية المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة. (إبراهيم، 2004)

1.5.2. مفهوم الحكومة الإلكترونية:

إن تكنولوجيا المعلومات هي كل التقنيات المتطورة التي تستخدمها في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة ومنها إدارة شؤون المواطنين وتقديم الخدمات لهم إلكترونياً بواسطة التطبيقات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات ووسائلها. وهي الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات، لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية (حكومة. حكومة "G.G") وبينها وبين قطاع الأعمال، وبينها وبين المواطنين. إن مشروع الحكومة الإلكترونية بمفهومه وإدارته يمثل ثورة إدارية تنموية بالأعمال الحكومية، إذ يربط بين تكنولوجيا المعلومات وبين مهام ومسؤوليات الجهاز الحكومي. (بوابة دولة الكويت للأعمال الحكومية، 2006)

ويمكن القول أن الحكومة الإلكترونية من حيث مفهومها، هي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد.

"Electronic government can be defined as government use of information communication technologies to offer citizens and businesses the opportunity to interact and conduct business with government by using different electronic media such as telephone touch pad, fax, smart cards, self.service kiosks, e.mail / Internet, and EDI. It is about how government organizes itself: it's administration, rules, regulations and frameworks set out to carry out service delivery and to co.ordinate, communicate and integrate processes within itself".

(IUNCTD,2000)(World Bank Website (2007)

ويمكن ترجمة تعريف البنك الدولي للحكومة الإلكترونية، ليعطي المفهوم التالي:

هي عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات المعلومات العريضة، وشبكة الانترنت، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية. وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تخدم عددا كبيرا من الأهداف مثل:

- تقديم خدمات أفضل للمواطنين.
- تحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة.

- تمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية.
- إدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية.
- تحجيم الفساد، وزيادة الشفافية.
- تعظيم العائد ككل و تخفيض النفقات.
- زيادة فناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية في حياته والشعور بالانتماء.(عبد الهادي، 2004)

2.5.2. محتوى ونطاق الحكومة الإلكترونية:

إن بناء الحكومة الإلكترونية يعني الأخذ بالحسبان كل ما تمارسه الحكومة في العالم الحقيقي، سواء في علاقتها بالجمهور أو علاقة مؤسساتها بعضها ببعض أو علاقتها بجهات الأعمال الداخلية والخارجية. إنها بحق إعادة هندسة أو إعادة اختراع للقائم ووضعه في نطاق البيئة الرقمية التفاعلية، وعليه فإن محتوى الحكومة الإلكترونية يتضمن مبدئياً:

- محتوى معلوماتي يغطي كافة الاستعلامات تجاه الجمهور أو فيما بين مؤسسات الدولة أو فيما بينها وبين مؤسسات الأعمال.
- محتوى خدمي يتيح تقديم كافة الخدمات الحياتية وخدمات الأعمال على الخط.
- محتوى اتصالي (وهو ما يسمى خلق المجتمعات) يتيح ربط إنسان الدولة وأجهزة الدولة والأعمال معا في كل وقت وبوسيلة تفاعل يسيرة.

أما عن نطاق الحكومة الإلكترونية، وليس على سبيل الحصر، فإن ثمة أولوية للقطاعات التالية: البيانات والوثائق، وتعريف الشخصية وسجلات الأحوال، والتعليم – الخدمات الأكاديمية والتعليم على الخط وخدمات الأعمال، والخدمات الاجتماعية، والسلامة العامة والأمن، والضرائب. والرعاية الصحية، وشؤون النقل، والديمقراطية والمشاركة، والخدمات المالية ووسائل الدفع.(عرب، 2002)

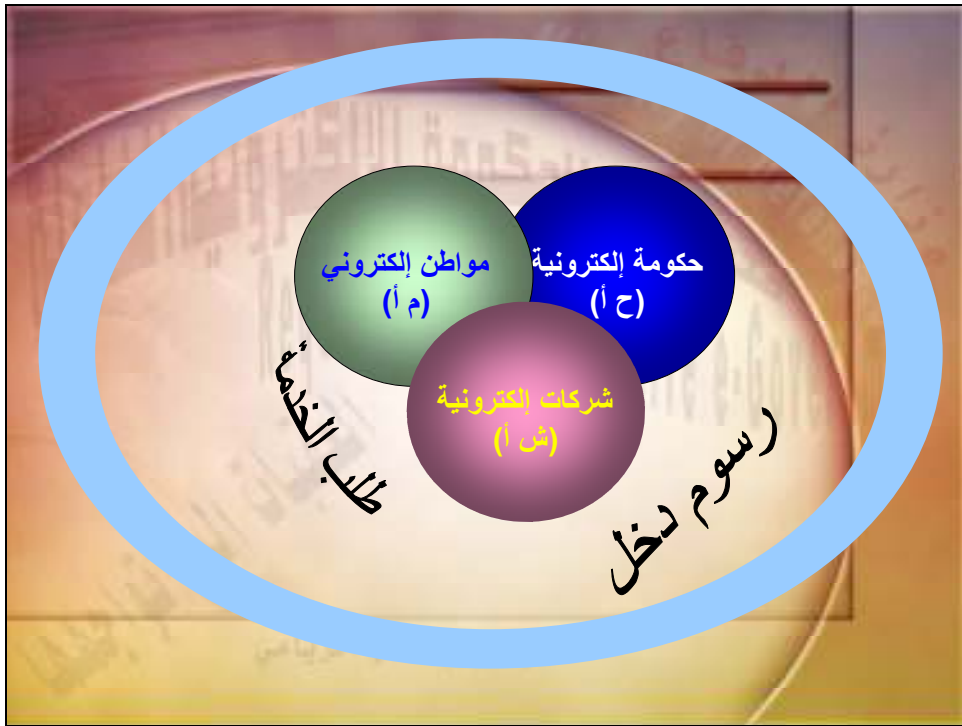
3.5.2. عناصر الحكومة الإلكترونية:

يشكل ما يلي العناصر الأساسية لتأسيس وإطلاق الحكومة الإلكترونية:

- الشبكات المحلية (LAN) والشبكات الواسعة (WAN) وشبكة الإنترنت بشكل عام.

- وسائط تكنولوجيا المعلومات من حواسيب وأجهزة مختلفة.
- المواقع الإلكترونية الحكومية على الشبكة.
- الطواقم البشرية المؤهلة والمدربة.
- التعاون بين القطاع العام والخاص وجاهزيتهم.
- الوعي العام للمواطنين واستيعابهم للتعامل مع العالم الرقمي.
- وجود تشريعات مناسبة لتنظم التعامل الإلكتروني

وذلك كما واضح في الشكل (1.2)



شكل 1.2: عناصر الحكومة الإلكترونية (الريامي ، 2005)

4.5.2. متطلبات الحكومة الإلكترونية:

من المتطلبات الأساسية للحكومة الإلكترونية ما يلي:

- انتشار استخدام الإنترنت.
- وجود تشريعات مناسبة لتنظم التعامل الإلكتروني.

- تعاون القطاع العام والخاص وكافة القطاعات الاقتصادية والاجتماعية.
- انتشار الحاسب الآلي .
- صلابة البنية التحتية للاتصالات بتكلفة منافسة.
- إعادة هندسة إجراءات العمل.
- وجود قوى بشرية مؤهلة لإدارة العملية وصيانة التجهيزات.
- تبسيط الإجراءات الحكومية وتوفير المعلومات الضرورية للتعامل معها.
- التوعية الشاملة للمواطنين للتعامل بالعالم الرقمي.(العبود ، 2002).

5.5.2. المراحل الأولية لتطبيق الحكومة الإلكترونية:

تتمثل المراحل الاولى لتطبيق الحكومة الالكترونية فيما يأتي:

- إنشاء مواقع للجهات الحكومية على الإنترنت لتمكين المواطن من وصول إلكتروني متكامل للمعلومات والخدمات الحكومية.
- تسهيل عملية دفع الرسوم المختلفة عن طريق الإنترنت
- التدريب الموسع لموظفي الدولة لكي يستطيعوا التعامل مع تقنيات المعلومات وتطبيقاتها المختلفة .
- التعاون مع مراكز البحوث لتجربة التطبيقات المتطورة في استخدامات الإنترنت .
- برنامج توعية شامل للمواطنين للتعامل من خلال الحكومة الإلكترونية، ونشر المعلومات اللازمة لذلك في وسائل الإعلام.

6.5.2. خطوات التوعية الهادفة للتهيئة للحكومة الإلكترونية:

هذه الخطوات تعتبر مراحل أساسية وجوهرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية والتدرج في تنفيذها. ولا شك أن تنفيذ الحكومة الإلكترونية على مراحل مختلفة وما يصاحب ذلك من دعاية وإعلان وحث للمواطنين على استخدامها سوف يكون دافعاً قوياً في التوجه نحو تطبيقها من أجل خدمات إلكترونية أفضل. (الريامي ، 2005)

7.5.2. معوقات الحكومة الإلكترونية:

- الإطار القانوني: إن إصدار التشريعات المناسبة والمتخصصة أساسي لتنظيم عمل الحكومة الإلكترونية. لذا فإن حالة غياب إقرار الوثائق الإلكترونية وعدم إعطاء تداولها الصيغة القانونية سيؤثر على فعالية الحكومة الإلكترونية.
- العقبات المالية: البنية التحتية والكثافة السكانية العالية، والأماكن المتناثرة ذات التضاريس الصعبة والكثافة السكانية قليلة. كل هذه العوامل مجتمعة تشكل تحدٍ مالي لمزودي الاتصالات في رصد موازنات مالية لتوفير مساحة كافية من موجات التردد والحزم الواسعة، فضلا عن أن تقنية الاتصالات دائمة التغيير. من هنا يشكل العامل المادي لتوفير متطلبات الحكومة الإلكترونية والمتمثل في إيجاد شبكة اتصالات قادرة على استيعاب العمل تحدٍ من كفاءة فعالية تشغيل الحكومة الإلكترونية
- الثقة: إن التخوف، في حالة وجوده بنسب عالية، من الانخراط في المنظومة الرقمية يشكل عائقا أمام المشاريع الإلكترونية. الثقة عامل مهم وجوهري في نطاق الحكومة الإلكترونية بأن استخدام التقنية الحديثة إجراء آمن يوفر الجهد والوقت في أن واحد، وتبنيها كونها تمثل الطريق الأفضل و الأمن لجميع الأطراف يتيح مجالا للشفافية.
- العامل الاجتماعي: أن نسبة الأمية العالية في الوطن العربي تشكل تحديا رئيسيا لتطبيق الحكومة الإلكترونية، لذا يجب أن يركز الاستثمار في المدى الطويل على العنصر البشري بالتعليم على استخدام التقنية والوسائل التكنولوجية في وسائل التعليم المختلفة. إضافة إلى التعريف بالقراءة والكتابة، وخاصة لمن هم على رأس العمل بالتحديد والذين يفتقرون إلى أساسيات تقنية المعلومات.
- المواقف السلبية: التي يتخذها البعض من الدخول في منظومة النمط الرقمي على اعتبار أنه يقلص من خصوصياتهم، مما يجعلها مكشوفة لدى أطراف أخرى. ولا بد من التعريف بالوسائل الآمنة التي توفرها تقنية المعلومات و موانع الاختراق حتى تتقبل هذه الفئات الفكرة من حيث المبدأ والتشغيل. والتخوف من تقلص أعداد الموظفين.
- الإدارة المعرفية: إن إدارة الكم المتدفق من المعلومات وتحديثها يمثل تحدٍ للمؤسسات. فالنجاح لا يكمن في تجميع البيانات و الأرقام فحسب، إنما يكمن في القدرة على توفير المعلومات الصالحة و الحديثة في الوقت المطلوب للأطراف المعنية بالسرعة و الطريقة الآمنة والكيفية التي تدار بموجبها المعرفة.(العبود ، 2002)

8.5.2. تجارب عالمية في الحكومة الإلكترونية،(تطبيقات جزئية للحكومة الالكترونية):

فيما يأتي عرض لبعض التجارب العالمية في الحكومة الالكترونية:

1.8.5.2. الحكومة الإلكترونية في الهند:

ملخصة لتجربة الهند في الحكومة الالكترونية فيما يأتي:

- دائرة تسجيل ملكية الأراضي ولاية أندرا براديش / الهند: تم اعتماد نظام التسجيل الإلكتروني للمواطنين الذي يوضح ويُقصر هذا الإجراء للمواطنين من مدة أيام لأقل من الساعة. كما تمت حوسبة كل من الـ 1,124 مكتب دخل MROS/Mandal في ولاية أندرا براديش الهندية. وهي الآن قادرة على تسليم الشهادات القانونية على الإنترنت بتفاصيل كاملة إلى الأفراد في بضعة دقائق بدلاً من 20 إلى 30 يوم تحت النظام القديم.
- ولاية كارناتاكا Karnataka, India في دائرة بهومي Bhoomi: يتم الحصول على عناوين الأرض بواسطة الإنترنت في Karnataka في الهند. حيث حوسب قسم الدخل في Karnataka 20 مليون من سجلات ملكية الأرض لـ 6.7 مليون مزارع في الولاية. بعد أن كان لا بد للمزارعين أن يبحثوا عن محاسب القرية ليحصلوا على نسخة من سجل الحقوق والإيجار والمحاصيل الوثيقة التي تلزم للعديد من المهام مثل الحصول على القروض المصرفية.
- نقاط المراقبة الحدودية الإلكترونية بين الولايات في غوجارات الهند: خفض فريق المسؤولين العام المهنيين مستوى الفساد وزاد عائدات ضريبة دخل الطرق في الولاية بشكل ملحوظ، من خلال استعمال الحاسبات والأجهزة الإلكترونية الأخرى في نقاط مراقبة الحدود بين الولايات العشر البعيدة في غوجارات، الهند.
- أكشاك المعلومات القروية لتعاونيات Warana في الهند: الهدف المنصوص عليه لـ Warana ليس فقط لزيادة الكفاءة ومعدل إنتاج تعاونية قصب السكر، لكن أيضاً لتزويد تشكيلة واسعة من المعلومات والخدمات إلى 70 قرية حول Warana. يستهدف المشروع

إعطاء القرويين فرصة الحصول على المعلومات، بلغتهم المحلية، حول أسعار السوق الزراعية والمحاصيل، مخططات التوظيف من حكومة Maharashtra، والفرص التعليمية. • شراء حكومي كفؤ في أندرة براديش/الهند: تعتبر الحكومات المشتري الأكبر في كل الاقتصاديات، ولأسباب معنوية وسياسية على الحكومة أن تشتري السلع والخدمات بأنجع الطرق. فدفع دولار واحد زيادة عند الشراء يعني دولاراً أقل لتزويد الرعاية الصحية أو الضمان الاجتماعي أو المسكن الشعبي من خلال الشراء الإلكتروني. بدأت حكومة أندرة براديش سوق اقتناء إلكتروني، يربط أقسام حكومية ووكالات وهيئات محلية مع باعيتهم، في محاولة لتخفيض كلفة المتاجرة مع الحكومة ومشترياتها، والفساد المتأصل تاريخياً في الدولة أرتبط بعمليات اقتناء يدوية.

• تجربة جريئة ضد الفساد، تدار من موقع ويب لجنة اليقظة المركزية: بدأت لجنة اليقظة المركزية (CVC) في الهند بالاشتراك مع المواطنين بجمع كمية كبيرة من المعلومات تعلقت بالفساد، ونشرها على موقع لجنة اليقظة المركزي. واشتملت المعلومات على أسماء الضباط النخبة من الإداريين ومسؤولي الدخل العاملين في التحقيقات والعقوبات المتورطين في الفساد. سميت ذلك مجلة نيوزويك في مقالة حول هذا الموضوع، الخزي الإلكتروني. (World Bank Website, By Theme (2007)

2.8.5.2. الحكومة الإلكترونية في البرازيل:

ملخصة لتجربة البرازيل في الحكومة الإلكترونية فيما يأتي:

- الحكومة الإلكترونية في ولاية باهيا Bahia البرازيل: تمت مركز خدمة المواطنين في مراكز خدمة مساعدة المواطن حيث تجمع، الوكالات الاتحادية والولاية والبلدية في موقع واحد على الشبكة، لتوفير الخدمات الملحة والمتكررة للمواطنين. وضعت المراكز في المواقع السهلة للجمهور، مثل مراكز التسوق ومحاور النقل العامة الرئيسية. لتوفير وقت المواطنين، وتقديم الخدمات بشكل ودي وبمهارة عالية.
- مقاطعة جاينادو Gyandoot : امتلكت المقاطعة أكشاك الإنترنت الريفية التي مكنت المواطنين المهمشين في الأرياف من الحصول على المعرفة وإدارة علاقاتهم مع الدولة والحصول على خدماتها بشكل أفضل.

- ساوباولو (SAO PAULO) : استحدثت مراكز خدمة الجمهور "TimeSaver" على غرار مراكز (SAC) في باهيا، حيث يَجْمَعُ هذا النموذج / "TimeSaver" Poupatempo بين الأجهزة الحكومية والبلدية لتزويد الخدمات إلى المواطنين في موقع واحد. توفر هذه المراكز وقت المواطنين، وتقدم الخدمات باحترام ومهارة عالية. World (Bank Website, By Theme (2007)

3.8.5.2. الحكومة الإلكترونية في الصين:

مشروع بكين الإلكتروني: يمكن هذا المشروع المواطن من تقديم طلب رخصة وتوثيق تقارير مالية شهرية وكشوفات ضريبية، إضافة إلى 32 خدمة أخرى بين الدولة وقطاع الأعمال والدولة والمواطن. (World Bank Website, By Theme (2007))

4.8.5.2. الحكومة الإلكترونية في الفلبين:

إصلاح الجمارك الفلبيني: طوّر مكتب جمارك الفلبين نظاماً على الإنترنت يُقلّل كلفة التجارة للأعمال التجارية ويُخفّض فرص الاحتيال، ويُساعد المديرية على زيادة الدخل من خلال استعمال برامج جاهزة. (World Bank Website, By Theme (2007))

5.8.5.2. الحكومة الإلكترونية في فيتنام (مدينة هانوي وهو تشي منه):

أطلقت في كل من المدينتين عملية تطوير مواقع الويب كمُنْطَلَق لوكالات خدمة الأعمال في عام 2000. صمم موقعي الويب للعمل كنقطة الاتصال الأولى للمستثمرين المحتملين، الأجانب منهم على وجه الخصوص. (World Bank Website, By Theme (2007))

6.8.5.2. الحكومة الإلكترونية في كولومبيا:

اعتماداً على أن المعلومات مكون أساسي للتطوير، فإن المزيد من المعلومات تعطي المواطنين إحساساً أكبر بتحمل المسؤولية وقدراً أعلى من التحويل. فبالمعلومات الأعظم يصبح المواطنون أقدر على تنظيم واتخاذ الإجراءات لتحسين نوعية حياتهم وتقويتهم وتشجيعهم من خلال المعلومات حيث جعلت حكومة كولومبيا التزاماً جدياً بالحكومة الإلكترونية في 2001. 2000 بمطالبة كل

وكالات الحكومة الاتحادية أن تُطوّر حضور الإنترنت، وأوجدت وحدة في مكتب الرئيس لمُساعدة ومُراقبة تقدّمهم. إنّ النقطة المركزية في هذه المبادرة هو بوابة حكومة كولومبيا الإلكترونية (بي إي سي). ومن تطبيقات الحكومة الإلكترونية، تشجيع المزارعين الموردين لمعامل الألبان من خلال معلومات صناعة الألبان وأكشاك الخدمات الإلكترونية، وأتمتة عملية شراء الحليب في 2,500 مجتمع مجموعة حليب ريفية، وامتداد قاعدة بيانات التعاونية خلال خلق أكشاك إلكترونية لخدمات معلوماتية الألبان. (World Bank Website, By Theme (2007))

7.8.5.2. الحكومة الإلكترونية في الأرجنتين:

كريستال: (أداة للحكومة الشفافة في الأرجنتين): إنّ مشروع كريستال يُنشر على الإنترنت، وفي صيغة مفهومة بسهولة، كلّ المعلومات التي تتعلّق باستعمال الأموال العامة في الأرجنتين وإدارتها. تتضمّن هذه المعلومات ليس فقط كميات المال التي كرّست للبرامج المختلفة، لكن أيضاً كيف تمت إدارة هذه الأموال. (Theme, 2007)

8.8.5.2. الحكومة الإلكترونية في كوريا الجنوبية South Korea:

مفتوح (مشروع سيؤول ضد الفساد): يُنشر النظام المفتوح على الإنترنت المعلومات التي تتعلّق بالخدمات العامة البلدية والتصاريج والرخص. والمطلوب من المواطنين وحقوقهم وواجباتهم في هذا السياق. (Wolfensolm .J,2005)

9.8.5.2. الحكومة الإلكترونية في فنلندا Fenland:

في تقرير ورد في موقع مجلس فنلندا، أفاد أن المجلس أنجز بنجاح 99 بالمائة من متطلبات ومهام الحكومة الإلكترونية لعام 2006. ويبدّل قُصارى الجهد لإنجاز 99.85 بالمائة منه متطلبات الحكومة الإلكترونية، بحيث يسمّح لـ 671 من أصل 672 نقطة تفاعل خدمة للمواطن ويمكنه منها الكترونياً. من خلالها يتمكن المواطن من إنجاز 290 خدمة الكترونياً. ويسعى المجلس لإنجاز الـ 100% ليكتمل الوضع الإلكتروني الحكومي المركزي. ويقول التقرير نحن ننظر إلى الآن أين نحن يُمكن أن نحسّن تفاعلاتنا الإلكترونية أبعد بالجمهور. (Fenland District Council (2006))

9.5.2. تجارب عربية في الحكومة الإلكترونية:

ما زالت الدول العربية في بداية الطريق بالنسبة لموضوع الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها المختلفة، سواء كان ذلك على صعيد الخدمات الحكومية، أو على صعيد الأعمال والتجارة الالكترونية. وتعتبر بعض دول المنطقة مثل دولة الإمارات العربية المتحدة وجمهورية مصر العربية والأردن من الدول التي تبنت مبادرات وطنية على طريق الحكومة الإلكترونية.

1.9.5.2. تجربة جمهورية مصر العربية:

تشهد جمهورية مصر العربية نموا متسارعا في وسائل الاتصالات والمعلومات، ويعتبر السوق المصري بتجهيزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الأسواق الواعدة عالميا بسبب ضخامة عدد وتنوع السكان. وتعتبر التجربة المصرية في تقديم الخدمات والمعلومات الالكترونية تجربة رائدة وتتقدم بتسارع إلى الأمام. وتقدم العديد من الخدمات منها:

- مكتب تكليف الأطباء
- طلب الحصول على قيد ميلاد
- طلب بدل فاقد لبطاقة رقم قومي
- خدمات نيابيات المرور
- خدمات الكهرباء للشركات في شمال و جنوب الدلتا
- خدمات التعريفة الجمركية
- خدمات المصدرين
- خدمات ضرائب مركز خدمات كبار الممولين
- البوابة القانونية
- خدمات محكمة النقض
- خدمات محكمة شمال القاهرة
- خدمات دار الأوبرا المصرية
- خدمات البيئة
- خدمة الإقرارات الضريبية
- خدمات أكاديمية البحث العلمي و التكنولوجيا
- خدمة حجز تذاكر القطارات

- خدمة الاستعلام عن الحجاج
- شكاوى و استفسارات المواطنين
- خدمات رخص المركبات
- فواتير تليفونات الشركة المصرية للاتصالات
- خدمة حجز تذاكر الطيران
- شكاوى السائحون لشرطة السياحة والآثار
- خدمات ضريبة المبيعات
- لجنة فض منازعات الاستثمار
- خدمات محكمة استئناف القاهرة
- خدمات المناطق الصناعية المؤهلة
- المفقودات
- خدمات الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة
- خدمة الاستعلام عن فواتير المياه
- مكتب تنسيق القبول بالجامعات
- خدمات للأفراد بشكل عام مواطنون وأجانب
- خدمات للأعمال شركات، مستثمرون، موردون، مصدرون
- بوابات لكافة الوزارات (بوابة الحكومة المصرية، 2007)

2.9.5.2. تجربة سلطنة عمان:

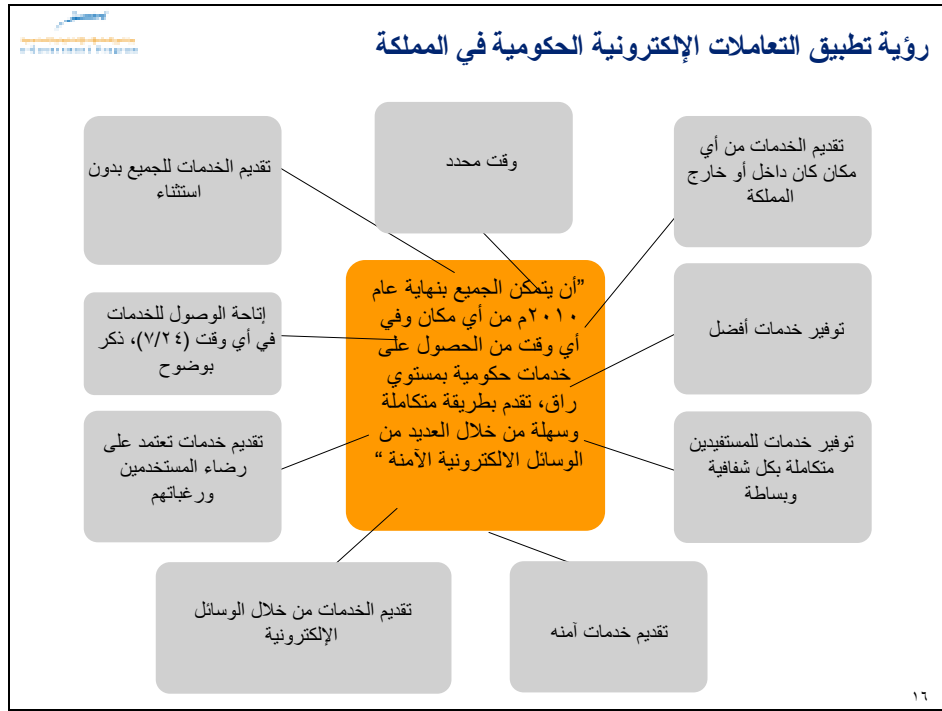
إن التجربة العمانية في مراحلها الأولى حالها مثل حال غالبية الدول العربية في مجال الحكومة الالكترونية. كما أنها بدأت مؤخرا الاهتمام بالتجارة الإلكترونية وسوف يفتح قريبا مركز للمعلومات. وهناك مبادرات من بعض البنوك الوطنية للاهتمام بالتجارة الإلكترونية، وان كانت هذه المبادرات محدودة وبطيئة. بدأت باللجنة التنفيذية لتقنية المعلومات والتي صدر القرار الوزاري رقم (2003/33) بتشكيلها للإشراف على تنفيذ الإستراتيجية الوطنية لمجتمع عُمان الرقمي، وبصدور المرسوم السلطاني رقم (2006/52) بإنشاء هيئة تقنية المعلومات والتي تتبع لوزير الاقتصاد الوطني وهي هيئة تتمتع بالشخصية الاعتبارية وبالاستقلال المالي والإداري ذات كيان مستقل وهي الجهة المسؤولة عن تنفيذ إستراتيجية مجتمع عُمان الرقمي ، إذ تقوم بتنفيذ مشاريع البنية الأساسية والإشراف على جميع المشاريع ذات العلاقة ما يسمى ب " عُمان الرقمية "، وتعتبر بوابة سلطنة عمان الالكترونية. وتقدم الآن الخدمات التالية:

- الشبكة الحكومية الموحدة
- إطار أمن المعلومات
- بوابة الخدمات الحكومية الالكترونية(بوابة أوبار)
- التناقص الالكتروني
- شريعات وقوانين المعاملات الالكترونية
- البوابة الالكترونية للمدفوعات الالكترونية
- المركز الوطني لتأمين البيانات ضد الكوارث
- السجل المدني
- الشهادة الدولية لاستخدام الحاسب الآلي لموظفي الخدمة المدنية
- مجلة ديجيتال عُمان
- الخدمات الحكومية التجارية
- مركز القبول الموحد
- واحة المعرفة مسقط
- البوابة التعليمية. (وزارة الإعلام العماني، 2007)

3.9.5.2. تجربة السعودية:

بلغ عدد مستخدمي الإنترنت بالمملكة — حسب آخر إحصائية للاتحاد الدولي للاتصالات — تجاوز 1600000 (مليون وستمائة ألف) مشترك لتتصدر دول الخليج. إن شبكة المعلومات السعودية من اكبر واحداث الشبكات في الشرق الأوسط لاعتمادها على التقنية الحديثة واحتوائها على قدر هائل من المعلومات ومرتبطة خارجيا بشبكة ألياف بصرية. كما أنها تتمتع بجاهزية تمكنها من استيعاب احداث الوسائط الإلكترونية والتقنية. كما تنوي الحكومة السعودية إصدار تراخيص لشركات اتصالات جديدة تهدف في المقام الأول إلى توفير المناخ المناسب للمنافسة العادلة وتشجيعها على أساس من المساواة والشفافية. يوفر قطاع التجارة الإلكترونية فرصا واعدة إذ بلغ عدد المواقع التجارية الإلكترونية المسجلة 4400 موقع وأظهرت إحدى الدراسات استعداد 30% من الشركات العاملة في المملكة الدخول في منظومة التجارة الإلكترونية عبر الشبكة الإلكترونية.(الشريف(2002)،العتيبي (2003))

وحسب الخطة الاستراتيجية للحكومة الالكترونية السعودية تتضح الرؤيا من منظور أصحاب القرار في المملكة كما هو مبين في الشكل (2.2)



شكل 2.2: رؤيا تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية (القاسم، 2006)

2.5.9.2. تجربة دولة الكويت:

يشترك في مشروع البوابة الحكومية الإلكترونية نحو 60 جهة حكومية. ويتضمن المخطط الرئيسي للبوابة الإلكترونية 20 مشروعاً تنفذ خلال أربع سنوات لتحقيق الحكومة الإلكترونية المنشودة ، ومن خلال مبادرات متنوعة منها حكومية – حكومية ، وحكومية مع القطاع الخاص ، تمكن الدولة من تحقيق مجتمع المعلومات في العام 2012 ان الوضع المعلوماتي في الكويت ليس سيئاً وأنها تحقق خطوات مستمرة في التقدم المعلوماتي، فقد إحتلت المركز 57 في العام 2007 على مستوى العالم ، والمركز الرابع إقليمياً ،

تمكن بوابة الكويت الإلكترونية جميع المواطنين من البحث في الخدمات ومعرفة جميع البيانات الخاصة بالخدمة مثل المراكز التي تقدم الخدمة، والمستندات المطلوبة، والنماذج المطلوبة، والشروط المطلوبة، والجهات المشاركة في تقديم الخدمة. بالإضافة لوسائل الاستفسار عن الخدمة وتكلفتها والوقت المستغرق في إنجازها. (الشريدة، 2007)

5.9.5.2. تجربة السودان:

يواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية العديد من التحديات التقنية والمالية والتعليمية. التحدي التقني هو تحسين البنية التحتية للمعلوماتية والاتصالات لتوفير شبكة قوية وآمنة. أيضاً القليل من المؤسسات الأكاديمية السودانية تقدم برامج علمية تخصصية في تقنية المعلومات والاتصالات مما يستدعي أن تتوفر الاستثمارات في البنية التحتية والاحتياجات الأكاديمية دون رفع تكلفة الخدمات فوق طاقة المواطن العادي. (محمد و حسنين، 2003) وعلى خلاف ذلك تؤكد مصادر رسمية في الحكومة السودانية (وزير شؤون مجلس الوزراء) أن البلاد قطعت شوطاً كبيراً في تطبيق الحكومة الإلكترونية، وأنه تم حتى الآن إنجاز 70% من مشروع يستهدف ربط أجهزة الدولة وحكومات الولايات (الأقاليم) عبر الشبكة الإلكترونية، وقد بدأ التنفيذ منذ مطلع العام 2004م، وأن جدول أعمال مجلس الوزراء يتم حالياً عبر الشبكة الإلكترونية، و المعاملات بين الوزارات تتم بالبريد الإلكتروني، ولم تعد هناك ثمة أوراق في معظم المعاملات الرسمية.

كما تم إقامة داراً للوثائق بمستوى متقدم تقنياً، وتمت الاستفادة من النظام العالمي الحديث لحفظ الوثائق بتقنيات عالية، وتم حفظ أكثر من ثلاثة ملايين وثيقة وفق النظم الإلكترونية الحديثة، وتم ربط دار الوثائق الحديثة بشبكة إلكترونية مع الجامعات والمؤسسات والمنظمات والأفراد، عبر البلاد، لتسهيل وصول الوثائق كخدمة مجانية. (عبد اللطيف، 2008)

6.9.5.2. تجربة حكومة دبي الإلكترونية:

إن تجربة دبي في مجال الحكومة الإلكترونية تعد من التجارب الرائدة ليس على مستوى العالم العربي فحسب، بل على مستوى العالم. حيث يندرج ذلك في سياق استراتيجيات دبي والتي تهدف لوضعها في مصاف الدول المتقدمة من حيث تقديم الخدمات المميزة الجاذبة للاستثمارات

1.6.9.5.2. الرؤية Vision:

محاولة جادة مستمرة لتسهيل حياة الناس والشركات لتسيير شؤونهم ومعاملاتهم الحكومية والحياتية وتقديم الخدمات الحكومية من خلال قنوات مبتكرة، وعلى نحو يضع العميل على رأس الأولويات .

2.6.9.5.2. الأهداف الرئيسية:

تتمثل الاهداف الرئيسية فيما يأتي:

- صياغة منهجية تتعاطى مع المراجع/العميل باعتباره الطرف الأهم في المعادلة، عبر تقديم الخدمات بمزيد من الفاعلية والكفاءة .
- ابتكار المزيد من الخدمات الحكومية والربط فيما بين الخدمات الراهنة عبر توظيف الإمكانيات الجديدة التي تنشأ عن تطبيقات الحكومة الإلكترونية .
- تحديث وتطوير العمليات الحكومية الداخلية كالمشتريات والمحاسبة والمال والموارد البشرية
- تسهيل وتبسيط الخدمات الحكومية
- تحويل 90% من الخدمات الحكومية إلى خدمات الكترونية حتى عام 2007

3.6.9.5.2. البوابة الرسمية لحكومة دبي الإلكترونية:

إحدى القنوات المتطورة للوصول إلى الخدمات الحكومية المختلفة وإجراء المعاملات بسهولة على مدار الساعة. وقد تم تصنيف الشرائح المتعلقة بالخدمة كما يلي:

- المواطنون: تمتثلت خدمات المواطنين لحكومة دبي الالكترونية بما يلي:
 - التدريب: تم إعداد برنامج تدريبي قليل التكلفة تم تطويره لخدمة مواطني دبي والمقيمين فيها، وهو يهدف إلى خفض مستوى الأمية الإلكترونية في أوساط الجمهور للحصول على الخدمات الحكومية الكترونيا.
 - خدمة الأمين (شرطة دبي) :يتم من خلالها تحقيق التواصل بين أفراد المجتمع بكافة شرائحه والإدارة العامة لأمن الدولة عن طريق وسائل الاتصال الحديثة (الهاتف المجاني والبريد الالكتروني و الفاكس) لنقل أو توصيل الملاحظات الأمنية بكافة أنواعها على مدار الـ 24 ساعة ، حيث بدأت خدمة الأمين في عام 2002.
 - الأحوال المدنية: تشمل الروابط الأساسية التالية:محاكم دبي، المتابعة الإلكترونية للشكاوى، استصدار جواز سفر، تقديم شكوى بخصوص حقوق الإنسان، خدمات إلكترونية من محاكم دبي، النيابة العامة
 - تقدم دائرة الجوازات الخدمة لتسهيل عمليات المرور عبر مطار دبي.

- الصحة : كافة الخدمات الصحية بما في ذلك إجراءات استصدار شهادة ولادة و تجديد البطاقة الصحية الكترونيا.
- التعليم بكل خدماته.
- خدمات السكن.
- التوظيف: خدمة متاحة للدوائر الحكومية لطرح الشواغر المتوفرة، وللباحثين عن عمل.
- الترفيه والتسليه والحجز الفندقى ومراكز التسوق والمطاعم وغيرها.
- النقل والمواصلات برا وبحرا وجوا مع الحجزات والدفع الالكترونى. وآخرها مشروع (سالك SALEK) الذي تم إطلاقه عام 2007، والذي ينظم جباية رسوم المرور عبر قاطع الإمارات الكترونيا من خلال ملصقات الكترونية تثبت على زجاج السيارة.
- دفع الرسوم والمخالفات الكترونيا بواسطة بطاقة ذكية تسمى الدرهم الالكترونى.
- المقيمون: غير مفعلة.
- الزوار: أنون الدخول إلى الإمارات. بطاقة الهاتف المدفوعة مقدم لخدمة زوار الإمارات. خدمة الضيف المميز
- تسجيل العضوية لدى غرفة التجارة والصناعة.

● الشركات المحلية والشركات الأجنبية والاستثمار:

- البحث عن شركة
- مؤشرات الأداء الاقتصادي في دبي
- خدمة البحث عن شركة من دائرة التنمية الاقتصادية قبل البدء في أي مشروع جديد.
- (بوابة دبي الالكترونية ، 2006)

6.2 التجارة الإلكترونية: E.Commerce:

تعني التجارة الالكترونية تنفيذ المعاملات التجارية بمختلف أنواعها ومراحلها من خلال شبكة الانترنت. وعليه فإن ربط العالم بعضه ببعض بشبكة اتصالات كونية سواء كانت ذات خطوط أرضية ممتدة تحت المحيطات لتوصيل القارات ببعضها كما عملت "شركة شلو مبرجر" ما بين الولايات المتحدة وبريطانيا وبذلك ربطت القارتين الأمريكية والأوروبية ببعض عبر الأطلسي، أو

من خلال الأقمار الصناعية ووسائل التكنولوجيا الحديثة الأخرى، مثل خطوط "الفايبر جلاس" كل ذلك أرسى البنية الأساسية للتجارة الإلكترونية. (الريامي ، 2005)

لقد كانت الشركات في السابق تعتمد على نفسها في تأمين الموارد للعملية الإنتاجية وتضع كل ما تحتاج إليه ابتداء من صهر الحديد الصلب حتى تخرج السيارة جاهزة من باب المصنع، وبثورة المعلومات والتكنولوجيا المدعمة لها وربط العالم ببعض بعض من خلال شبكات الاتصال والإنترنت تطور نهج جديد في ظل قيام عمليات التوريد "في الوقت المضبوط JIT" أخذت منشآت الأعمال صورة شركات داعمة تبادليا تتخصص كل منها في ما تتميز به. ولقد فتحت التجارة الإلكترونية بكل أبعادها من ترويج وإعلان وتسويق وعقد صفقات بيع والدفع واستيفاء الثمن إلكترونيا والشحن وخدمة توصيل البضاعة حتى عنوان المشتري، آفاقا واسعة، حيث يستطيع مشترك الإنترنت اليوم البحث عما يريد من البضائع في مواقع إلكترونية تجارية أشبه بمحلات السوبر ماركت أو محلات ومجتمعات تجارية تحوي مئات الآلاف من الأصناف على الشاشة الإلكترونية يختار منها ويعرف الثمن ويقوم بالدفع الإلكتروني من خلال برامج أعدت لهذا الغرض، على خطورة هذه الوسائل وإمكانية التعرض للنصب والاحتيال. وهذا يتطلب قدرا كبيرا من الحذر. وهناك وسائل وطرق وبرمجيات وجهات إلكترونية تضمن سلامة هذه العملية. وهذا علم قائم بذاته، ويطرح الحاجة لدراسته ومعرفة خباياه ومكوناته حتى لا يقع ضحية لعصابات الإنترنت الدوليين. (الريامي ، 2005)

1.6.2. أهداف التجارة الإلكترونية:

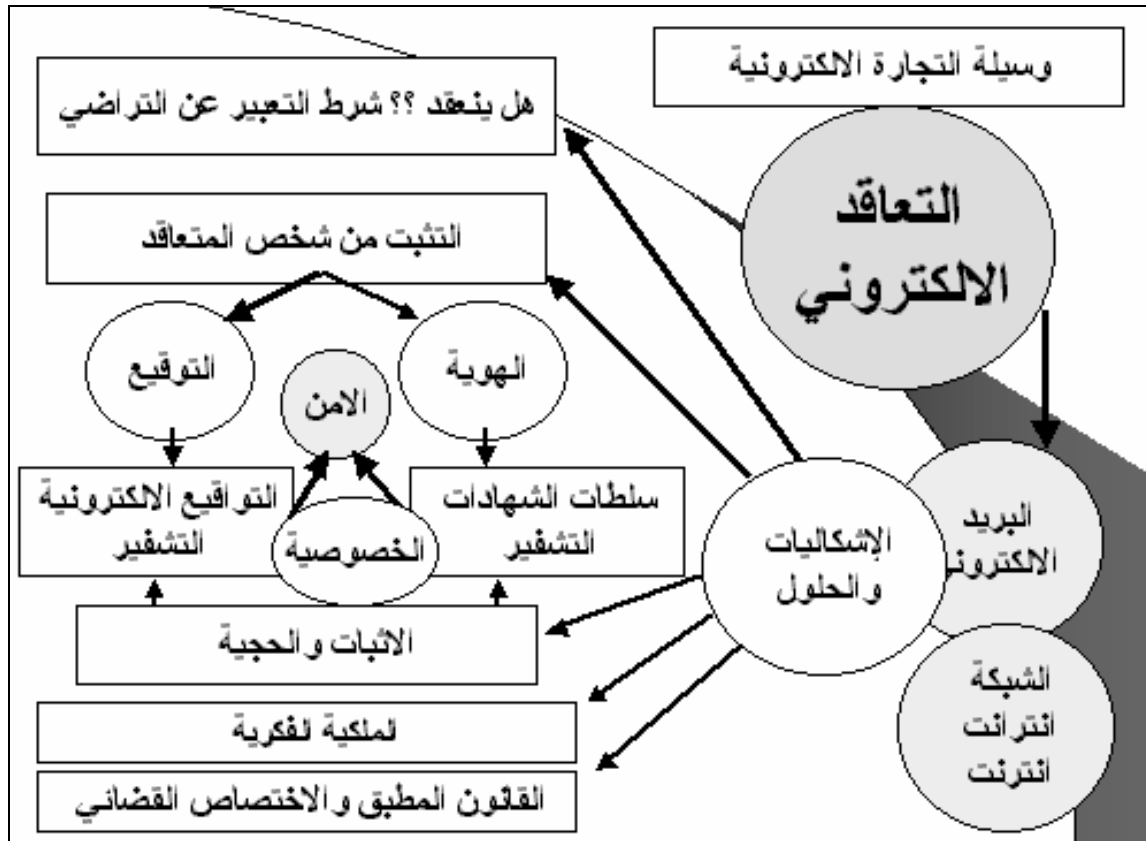
تتمثل اهداف التجارة الالكترونية فيما يأتي:

- تحسين مستوى أداء الخدمات، وتقادي الأخطاء اليدوية.
- التقليل من التعقيدات الإدارية.
- تخفيض التكاليف: ربما يحتاج الاستثمار الأولي تكلفة عالية لإيجاد بيئة إلكترونية، إلا أن العائد يتمثل في توفير وقت وجهد الجمهور الطالبون للخدمة. والاستغناء عن وجود مباني ضخمة لاستقبال المراجعين وخزانات حفظ المعاملات وتوفير خدمة على مدار الساعة طوال الأسبوع والعام، وتقلص الحاجة لوجود أعداد كبيرة من الموظفين .
- تحقيق أقصى درجات رضا العملاء، نتيجة توحيد خطوات تنفيذ الخدمة وسرعة الإنجاز وخفض التكاليف.

- ربط القطاع العام والخاص معاً تحت مظلة واحدة حيث تعتبر الحكومة شريكا رئيسيا للقطاع الخاص. (رضوان، 1999)

2.6.2. التوقيع الإلكتروني:

من التطبيقات المهمة لتكنولوجيا المعلومات ما يسمى التوقيع الرقمي (شكل 3.2)، والذي بات يستعمل في الكثير من المعاملات الرقمية وعلى رأسها الدفع الإلكتروني. كما أنه يحمي حقوق الملكية الفكرية على الشبكة وهو غير قابل للتزوير وساري الاستخدام فيما يتعلق بالملكية الفكرية، مثل حقوق الملكية الفكرية الخاصة بالصور والبرمجيات والموسيقى.



شكل 3.2: التوقيع الإلكتروني كمحور للتعاقد الإلكتروني (مركز التعليم المفتوح لتعليم الحاسوب، 2005)

ويقوم اتحاد تليتراست، الذي يصل عدد أعضائه إلى 100 مؤسسة من بينها شركة مايكروسوفت ومكتب الشرطة الجنائية الفدرالي الألماني، بتنظيم حملة تستهدف جعل التوقيع الرقمي ملزماً من

الناحية القانونية، التي تعتبر من أكبر التحديات التي تواجه التجارة الإلكترونية، وحيث أن التوقيع هو الذي يعطي شرط التزام الموقع بما ورد في العقد ، فلا بد من عمل ما يلزم و سن التشريعات اللازمة وتصميم البرمجيات التي تضمن هوية الموقع وإلزامية التوقيع الإلكتروني كما هو الحال في التوقيع على المستندات الورقية. ويعكف الخبراء القانونيون بوزارة العدل الفدرالية الألمانية الآن على تحضير مذكرة خاصة بتشريع في هذا الصدد. كما أن هنالك جهودا حثيثة من قبل دول عديدة لاستكمال الإطار القانوني الذي يجعل من التوقيع الإلكتروني أداة وتطبيقا فاعلا في كافة التعاملات الإلكترونية.(العوامل، 2002)

7.2. الإطار الفني:

فيما يأتي عرض لجزئيات الإطار الفني:

1.7.2. الأجهزة المستخدمة:

من خلال تصور عمل المكتب الإلكتروني في العصر الرقمي يمكن تحديد مستلزمات هذا المكتب مع الأخذ بالاعتبار التطور التكنولوجي المتسارع الذي يجعل من الجهاز المتطور اليوم قديما لا يصلح غدا.

اما أهم مستلزمات المكتب التكنولوجي، فتتمثل فيما يأتي:

- نظام حاسوبي متكامل: وهو الدماغ المشغل لجميع الأجهزة ، ويشمل النظام أيضا البرمجيات.
- الوسائط المتعددة: وهي البرمجيات التي تكفل التعامل مع الأصوات والموسيقى والصور والنص والأفلام وتتميز بالسرعة والجودة، ووجود الأقراص المدمجة cd's توفر القدرة التخزينية اللازمة لاستيعاب الملتيميديا.
- المودم وخط الهاتف: المودم هو الجهاز الذي يقوم بتحويل إشارات الهاتف التناظرية إلى إشارات رقمية يستطيع الحاسب فهمها والتعامل معها وكذلك العكس وهو أحد الركائز الأساسية والتي فتحت الباب أمام استخدام شبكة الإنترنت والاتصال معها ومن خلالها.
- الفاكس Fax: يقوم الفاكس بتحويل الورقة إلى نقاط ضوئية دقيقة مثل شاشة التلفاز تحمل القيمتين الثنائيتين 0 , 1 التي تمثل وجود نقاط داكنة من عدم وجودها على ذلك الجزء من

- الورقة وتقرأ هذه النقاط بالترتيب وترسل عبر خط الهاتف رقميا، ويقوم الجهاز المستقبل رقميا بتحويل البيانات الثنائية إلى نقاط بحيث يقوم بالطباعة عند وجود واحد ويترك فراغا عند 0. ويكون لنا وثيقة مطبوعة طبق الأصل عن الوثيقة المرسل.
- الطابعات والراسمات: الطابعات النقطية، والليزرية، وناقلات الحبر.
 - الراسمات: تستعمل لرسم الأشكال الهندسية وفي المكاتب المتخصصة.
 - الماسحات الضوئية: وهي مهمة في التعامل مع الصور والنصوص في الوسائط المتعددة.
 - آلات التصوير، شاشات العرض والفايوس السحري over head projector، LCD. واستخدامات برنامج powerpoint المخصص لعمل الشرائح slides.
 - أجهزة النسخ الاحتياطي hard disk, flash memory.
 - أجهزة التحكم بالكهرباء UBS: وهي أجهزة توصل بالحاسب وتحفظ الطاقة الكهربائية وتزود الحاسب بها عند انقطاع الكهرباء حتى لا يضيع العمل الغير مخزن ويتم تخزينه.
 - التلفزيون التفاعلي: لهذا التلفزيون قدرات اتصالات وقدرات حاسوب في نفس الوقت وجهازا لبث المعلومات ومربوط عليه لوحة مفاتيح وقدرات تخزينية جيدة. (عبد الرحمن، 2003)

2.7.2. البرمجيات المستخدمة:

تعتبر الأتية اهم البرمجيات المستخدمة:

- نظام التشغيل والبرمجيات: وهو الحزمة البرمجية التي تقوم بالتحكم بمعظم الأجهزة المرتبطة إلى الحاسب بالإضافة إلى البرمجيات الجاهزة المخزنة على الحاسب. ويعتبر نظام "Dos" Disk operating system من أقدم أنظمة التشغيل للحواسيب الشخصية، وأن أشهر الأنظمة في عصرنا هو أنظمة Unix و windows.
- معالجة الكلمات لطباعة النصوص.
- البريد الصوتي يشبه البريد الإلكتروني باستثناء إرسال الرسالة بالصوت عبر الهاتف.
- التقويم الإلكتروني لتخزين واسترجاع المواعيد.
- الاجتماعات السمعية Audio conferencing system.
- الاجتماع التلفزيوني Tv conference.
- اجتماع الفيديو Vedio conference.
- الناشر المكتبي Publishing system.

3.7.2. معالجة البيانات:

وهي إجراء سلسلة متتابعة من الإجراءات أو العمليات على معلومات محددة خاصة بموضوع ما بغرض تحقيق نتائج معينة يحددها تخطيط للوصول للحل. وخطوات المعالجة هي:

- التعريف بالموضوع من قبل المشغل.
- تحليل عناصر الموضوع من قبل المشغل.
- وضع برنامج الحل له من قبل المشغل.
- تنفيذ برنامج الحل من قبل الحاسوب.
- حفظ الوثائق من قبل الحاسوب.

فهي عملية تبدأ بدخول المعلومات ثم معالجتها وتنتهي بخروج النتائج، ثم التخزين أو الاسترجاع. وقد لا يقوم الحاسوب بالمعالجة حين لا تلزم، ويقتصر دوره على تخزين المعلومات

1.3.7.2. المعالجة الإلكترونية للمعلومات :

الأسباب التي تدفع لاستخدام المعالجة الإلكترونية للمعلومات هي:

- تعاضد حجم عمل منشآت الأعمال وتعدد منتجاتها وعاملية وعملائها.
- استجابة منشآت الأعمال لمتطلبات الأجهزة المركزية والحكومية للمعلومات نوعا وكما.
- لتلبية حاجة المستويات الإدارية المختلفة في المنشأة ودعم العملية الإدارية.

وتمتاز نظم المعالجة الإلكترونية مقارنة بنظم المعالجة اليدوية بالسرعة، والدقة، والاعتمادية والثقة العالية، والاقتصاد وخفض التكلفة. (العوامل، 2002)

2.3.7.2. نظم قواعد المعلومات لتطبيقات معالجة المعلومات:

إن فكرة قاعدة البيانات في شركة ما تتطلب وجود ملفات لكافة الأنشطة التي تقوم الشركة بتنفيذها مثلا: ملف الأفراد، ملف مراقبة المخزون، ملف مراقبة الإنتاج، و ملف التسويق والمبيعات، و ملف المشتريات، و ملف مراقبة الحسابات.

أما مفهوم قاعدة البيانات فيتمثل في كونها هي مخزن لكافة البيانات ذات الأهمية والقيمة بالنسبة للمستخدمين من نظام معالجة المعلومات. وتتكون عناصرها من: قاعدة البيانات المتكاملة، برامج التطبيقات، المستخدمون النهائيين.

فيما يتعلق ببرامج التطبيقات على البيانات المخزنة، فهي:

- الاسترجاع Retrieving.
- التحديث updating.
- الإدراج inserting.
- الحذف Deleting.

نظم إدارة قواعد البيانات: هي مجموعة البرمجيات التي توافق إنشاء وصيانة واستخدام قواعد البيانات. ومن وظائفها: إنشاء قاعدة بيانات، وصيانة قاعدة البيانات وتحديثها، ومعالجة البيانات واسترجاع وإنتاج التقارير.

وأما أهداف تنظيم قاعدة البيانات، فأهمها:

- الاستخدامات المتعددة للبيانات.
 - وضوح البيانات clarity of data.
 - سهولة الاستخدام easy of use.
 - الاستخدام المرن flexible usage.
 - سهولة التغيير changes is easy.
 - تحسين الأداء performance improvement.
 - التكلفة المنخفضة low cost.
 - الدقة والاتساق accuracy and consistency.
 - الحماية من فقدان protection from loss.
 - الإتاحة والخصوصية availability and privacy.
- (عبد الرحمن، 2003)

3.3.7.2. نظم المعالجة الالكترونية للمعلومات :

تتمثل أهم نظم المعالجة الالكترونية للمعلومات فيما يأتي:

- المعالجة المتزامنة: حيث يمكن للحاسبات إعطاء قدرة العمل لأكثر من مهمة واحدة في زمن واحد مما يزيد من إنتاجية نظام الحاسب وتقليل وقت الدورة
- المعالجة المتداخلة: تداخل عمليات الإدخال والإخراج والمعالجة مما يزيد من قدرات نظام الحاسب على استخدام وحدة المعالجة المركزية به.
- المعالجة الديناميكية للعمل: تنفيذ سلسلة من أعمال معالجة البيانات باستمرار بدون تدخل موظف التشغيل المطلوب عادة بين كل عمل وعمل.
- المعالجة المتعددة: قدرة نظام الحاسب ذو المعالج المتعدد على تنفيذ عدة تعليمات في وقت واحد.
- البرمجة المتعددة: قدرة نظام الحاسب ذو النظام الوحيد على معالجة برنامجين أو أكثر في نفس الوقت أي بشكل مترام.
- المعالجة بالدفعات: حيث يتم تجميع البيانات على فترات زمنية محددة ثم معالجتها بصفة دورية، مثل كشوفات البنك الشهرية والسنوية .
- المعالجة بالوقت الحقيقي: تعالج البيانات عندما يتم تسليمها دون انتظار تجميع مجموعات البيانات حيث يتم تحديث الملفات بشكل مستمر كلما ظهرت بيانات جديدة وتسمى أيضا هذه المعالجة بالمعالجة المباشرة on.line processing وهذه المعالجة توفر إضافة للمعالجة بالوقت الحقيقي والإدخال الفوري، نتائج المخرجات التي تكون متاحة بسرعة للمستفيدين. ومن الممكن تقسيم المعالجة بالوقت الحقيقي إلى 4 مستويات هي:

○ نظم الاستفسار الاستجابة: وظيفة نظام الاستفسار استرجاع المعلومات حيث يرغب المستفيد في استجابات سريعة لطلب المعلومات. كطلب الرصيد لحساب أحد العملاء في البنك.

○ نظم تغذية البيانات: وظائف هذا النظام التجميع الفوري وليس المؤقت للبيانات وتسجيلها حتى يمكن معالجتها في تاريخ لاحق. أي تاركا المعالجة لنظام المعالجة بالدفعات، كتجميع المبيعات في أجهزة الكاش في نقاط البيع المباشر طيلة اليوم حتى يتم معالجتها آخر النهار وتقديم تقارير المبيعات اليومية.

- نظم معالجة الملفات: يؤدي هذا النظام كافة وظائف نظم معالجة المعلومات ماعدا وظيفة الاتصال، حيث يتم تأديتها لاحقا عن طريق المعالجة بالدفعات في شكل تقارير، أو عن طريق نظام الاستفسار، فمثلا ملفات العملاء يمكن تحديثها فورا بواسطة طرفيات نقط البيع، لكن كشوف العملاء وتقارير المعاملات يمكن تأديتها فقط دوريا.
- النظم كاملة القدرة: توفر هذه النظم أداء فوريا ومتواصلا لكافة الوظائف في معالجة المعلومات، كنظم الحجز في شركات الطيران.

- نظم مراقبة العمليات: تؤدي هذه النظم ليس فقط كافة وظائف معالجة المعلومات ولكن بالإضافة تستخدم مخرجات معلوماتها لضبط عملية طبيعية مستمرة كعمليات الإنتاج الصناعي.
- المعالجة المتفاعلة: ومن أنواعها: تطبيقات الاستجابة والاستفسار والحاسبات البارعة، والتغذية المباشرة للبيانات، والبرمجة المتفاعلة.
- نظام المشاركة الزمنية: اشترك نظام الحاسب عن طريق مستفيدين كثيرين في مواقع مختلفة في نفس الوقت من خلال استخدام طرفيات الإدخال والإخراج المتصلة بالحاسوب مباشرة. وتعمل نظم المشاركة الزمنية بسرعات فائقة لدرجة أن كل مستفيد يتوهم انه المستخدم الوحيد للحاسب بسبب ما يظهر له من استجابة فورية.
- المعالجة الموزعة: يتم إنجازها من خلال شبكة الحاسبات في المنشأة المتصلة على حاسب مركزي كبير أو على حاسبات لامركزية. ومرتكزاتها هي:

- نظام من الحاسبات الموزعة على إدارة وأقسام المستفيد.
- متصلة داخليا بواسطة شبكة اتصالات بيانات.
- متكاملة عن طريق قاعدة بيانات مشتركة.
- متناسقة بواسطة خطة شاملة لإدارة موارد المعلومات.

ومن تطبيقات المعالجة الموزعة:

- معالجة المعلومات الموزعة.
- معالجة الموقع المركزي.
- تغذية البيانات الموزعة.
- معالجة الكلمات الموزعة.
- شبكات الاتصالات الموزعة. (عبد الرحمن، 2003)

4.3.7.2. التشغيل الآلي للمعلومات:

تطورت نظم الحواسيب الآلية لتشغيل المعلومات خلال القرن العشرين من ميكانيكية إلى كهربائية ثم إلى الكترونية. وتحديد حجم وقدرة الحاسب الذي تحتاجه المنشأة يخضع للاعتبارات التالية:

- حجم المعلومات اللازم تشغيلها.
- طريقة التغذية.
- طريقة الاستعانة بالذاكرة: شرائط ممغنطة أقراص CO's
- طريقة تسجيل النتائج: طباعة، رسم بياني، صوتي.
- مصادر المعلومات: قريبة من الحاسب أو بعيدة تحتاج وسائط اتصال سلكية أو لا سلكية أو أقمار صناعية.

اما ركائز تشغيل المعلومات آليا فهي : تجهيزات الحاسب، وبرامج التشغيل. فيما يتعلق بخطوات التشغيل الآلي للمعلومات، فهي:

- تسجيل المعلومات على الوسائط
- قراءة التسجيل
- تخزين المعلومات
- معالجة المعلومات
- تمثيل النتائج.

4.7.2. شبكات العمل:

مع انتشار الحاسوب وزيادة استخدامه ازدادت الحاجة إلى تبادل المعلومات والبيانات بين الوحدات المكونة لأي مؤسسة أو بين المؤسسات وبعضها. وتنبع أهمية الشبكات من:

- كفاءة وسرعة وسهولة الاتصال ونقل وتبادل المعلومات.
- التشغيل الاقتصادي للأجهزة بالمشاركة في استخدامها.
- المشاركة في البرمجيات.
- المشاركة في المعلومات وقواعد البيانات

- تطبيق المعالجة الموزعة، بتوزيع المهام على عناصر الشبكة مما يؤدي إلى سرعة الانجاز ورفع اقتصادية التشغيل. (عمر، 1997)

1.4.7.2. أنواع الشبكات المحلية من حيث البنية:

أهم أنواع الشبكات المحلية من حيث البنية هي:

- الشبكة الخطية Bus Toplogy
- الشبكة الحلقية Ring Network
- الشبكة النجمية Star Network

2.4.7.2. أنواع الشبكات من حيث التغطية الجغرافية:

يمكن تقسيم شبكات الحاسبات من حيث التغطية الجغرافية إلى ثلاثة أنواع:

- شبكات الحاسبات المحلية (LAN) Local Area Network: تتميز أنها محدودة جدا في المسافات (لا تتجاوز بعض الكيلومترات) بين الحاسبات التي تربطها أو كونها كذلك مملوكة من مؤسسة ما. إلا انه يمكن ربط عدة شبكات محلية ببعضها البعض بواسطة أجهزة ملحقة، مثل مسارات الربط. كما تتميز بسرعتها الفائقة لنقل البيانات التي تتراوح بين 10 إلى 100 أو 1000 ميجا بت في الثانية للشبكات العالية السرعة حسب الوسيط و التقنيات المستعملة (كوابل محورية، أسلاك مبرومة أو ألياف ضوئية). مكوناتها :
- جهاز الخدمة الرئيسي: جهاز حاسوب شخصي سريع ذو ذاكرة تشغيل كبيرة ووحدة تخزين صلبة كبيرة يتحكم ببرامج تشغيل نظام الشبكة. وتجري به جميع المعالجات للتطبيقات على الشبكة المحلية، ويقوم بالتحكم في مرور المعلومات وتنظيمها، ويتكون من وحدة تخزين الأقراص الصلبة Hard Disk، والبرامج المعدة لإدارة نظام شبكة العمل المحلية.
- محطات العمل: حاسبات شخصية تربط على الشبكة لتستفيد من الخدمات التي تؤدي عليها.
- الأجهزة الملحقة: طابعات وراسمات وغيرها موصولة على الشبكة وتعمل معها.
- الكبلات والبطاقات: هي المكونات التي تقوم بتوصيل أجزاء الشبكة ببعضها البعض.
- الأجهزة البينية Interface، وأهمها:

○ منظم الملفات File Server

- منظم الخدمات Utility Server
- منظم الطابعات Printer Server
- بوابة الاتصال Gateway أو جسر الاتصال Bridge

● شبكات الحاسبات الواسعة (WAN) Wide Area Network: تشمل الشبكات الواسعة كل أنواع الشبكات المستخدمة في نقل البيانات و المعلومات من أماكن بعيدة و في مساحة جغرافية واسعة (من عدة كيلومترات إلى آلاف الكيلومترات) معتمدة بنسبة 95% على الكابلات البحرية و على الأقمار الصناعية بنسبة 5% . و تستخدم فيها كل أساليب الاتصال. و تحتوي على عدد كبير جدا من الطرفيات و الحاسبات. و تنتج عن ربط شبكتين أو أكثر مع بعضها بواسطة الجسور أو بوابات الأنصال Get way، كما أن سرعة الشبكات الواسعة ضعيفة مقارنة بالشبكات المحلية حيث أنها غالبا ما تعتمد على شبكة الهاتف و المودم (Modem) ذو السرعة المنخفضة التي تقاس بالكيلو بت في الثانية (x Kbps) بينما تقاس سرعة الشبكات المحلية بالمجا بايت في الثانية. (مذكور، 2008)

● شبكات الحاسبات الإقليمية (MAN) Metropolitan Area Network: تستخدم الشبكات الإقليمية في مساحات جغرافية متوسطة نسبيا تصل إلى عدة كيلومترات و تستعمل في ربط حاسبات موجودة في نفس المدينة (النادي العربي للمعلومات، 2006)

3.4.7.2. الشبكة كنظام للاتصالات:

لقد غيرت الحواسيب الشخصية والشبكات المحلية مفهوم الاتصالات بشكل مؤثر، حيث أن بمقدور المستفيد اليوم الاتصال مباشرة من محطة عمل معينة مع أخرى بسهولة. و عليه فالشبكات المحلية عبارة عن منظومة اتصالات. (السالمي، 2002)

5.7.2. حماية البيانات:

الأمنية Security: هي مجموعة الإجراءات و التدابير التي تستخدم في المجال الفني أو الوقائي لصيانة المعلومات، والحد من محاولات انتهاك أو أتلاف المعلومات، وتعتبر الإجراءات القانونية التي تتخذ جزءا مهما من العملية الأمنية.

1.5.7.2. مجالات الأمانة:

- الأخطاء العفوية الغير متعمدة أثناء تجهيز البيانات أو إدخالها.
- الأخطاء المتعمدة
- الحوادث الطبيعية والسرقة أو عطل الأجهزة.
- تغيير البيانات.
- وجود خلل في بعض البرامج
- عمليات الاعتداء والانتهاك للمعلومات الشخصية

2.5.7.2. أمانة البيانات Data Security:

هي العلم الذي يهتم بدراسة طرق حماية البيانات المخزونة ضمن الحاسوب وأنظمة الاتصالات، ويشمل ذلك التصدي لمحاولات معرفة البيانات من قبل غير المخولين بذلك أو تخزين وتدمير برمجيات الحماية الموجودة في الحواسيب كما في حالة الفيروسات. عملية اتخاذ التدابير الوقائية اللازمة لحماية البيانات داخل القاعدة security of data base من محاولات الوصول أو الإلغاء غير المشروع، وتداخل إجراءات الحفاظ على سرية وخصوصية البيانات بشكل أساسي من قبل بعض الأشخاص المستفيدون الممنوع وصولهم إلى بعض الملفات أو أجزاء منها وبعضهم مسموح لهم بقراءة الملف لا التعديل عليه أو تغييره. تعتمد الأنظمة للحواسيب الشخصية على أسلوب كلمة السر Password وهناك أيضا أسلوب التشفير Encryption للملفات. كما يعتبر تناقل البيانات على الشبكات، جزءا من أمانة البيانات. وهناك عدة أساليب لضمان الأمانة:

- اعتماد الوسائل الكفيلة بالسيطرة على البيانات المنقولة
- اعتماد نقاط تطبيق في البرامج لتسجيل المراحل المختلفة التي تمر بها كل عملية ترسل.
- السيطرة على خطوط تناقل البيانات ووضع التشفير اللازم لحماية التناقل.
- وضع أجهزة إلكترونية لتحسس محاولات سرقة المعلومات.
- توثيق وحفظ أساليب استخدام خطوط التناقل للبيانات في مكان آمن
- تحديد كلمات مرور للدخول إلى البرامج وتغييرها دوريا.
- عدم ظهور كلمات المرور على الشاشات للمحطات الطرفية.
- ملائمة موقع الحاسوب وكفاءة مستلزمات التشغيل. (عبد الرحمن، 2003)

3.5.7.2. حماية قواعد البيانات Data base protect:

يستخدم أمر الحماية protect لخلق وصيانة عمليات السلامة في نظام قواعد البيانات ضمن مجموعة أوامر قاعدة البيانات وتستخدم بواسطة إداري النظام system administrator الذي يعتبر مسؤولاً عن سلامة البيانات ومنع أي شخص غير مخول من استخدام النظام سواء كان ذلك في حاسوب منفصل أو في مجموعة أجهزة متصلة بشبكات اتصال محلية ويرتكز أمر الحماية إلى:

- إشارة log.in التي تتيح دخول المستخدم الشرعي الوصول إلى ملفات قاعدة البيانات.
- سلامة منفذ الحقول field access الملف الذي يسمح له بتعريف ماهية الملفات والحقول التي بإمكان المستخدم المخول الوصول إليها.
- تشفير البيانات Data encryption لمنع وصول غير المخول لقراءة الملفات.

3.5.7.2. حماية البرمجيات Softwaer protection:

سنت العديد من الدول المستخدمة للحاسبات قوانين خاصة بحقوق النشر لمنع النسخ الغير قانوني للبرمجيات. ويستخدم مطورو البرمجيات أقفال خاصة لحماية البرمجيات من النسخ الغير قانونية وقد ظهرت رفي الأسواق الكثير من البرمجيات التي تدمر تلك الأقفال لتتمكن من النسخ. وتهدف حماية البرامج program protection إلى:

- الحفاظ على أسرار الحياة الخاصة والمعلومات الشخصية.
- ضخامة الاستثمارات المادية والبشرية المستخدمة في إعدادها.
- التشجيع للابتكارات لتقليص النقص الحاصل في التقنية المتوفرة.

حيث أن انتشار القرصنة يؤدي إلى قلة الابتكارات بقتلها الحافز على ذلك، إذا كانت هذه الابتكارات ستسرق ولا يعود على المبتكر والمؤلف الأصلي للبرنامج إلا النفقات والخسارة لذا لا بد من وجود نظام امني سري يحمي هذه البيانات من التداول غير المشروع والإجرام المعلوماتي الذي يهدد انجازات التقدم العلمي والتكنولوجي والتخوف من الوصول حتى لبرامج التسلح النووي وهناك نوع من القرصنة يأخذ طابعا تجسسيا.

4.5.7.2. حماية الحاسبات الالكترونية والمعلومات:

تتمثل حماية الحاسبات الالكترونية والمعلومات فيما يأتي:

- تدقيق المدخلات قبل تسلمها من الجهة ذات العلاقة وحفظ المستندات في مكان أمين.
- التدقيق أثناء الإدخال إلى الحاسوب بواسطة برامج الإدخال
- حماية المعلومات المحفوظة على الاسطوانات والأشرطة الخاصة بالبيانات وعمل نسخ إضافية وحفظها في مكان آمن. (قيراط، جامعة الشارقة، ب.ت)

6.7.2. الانترنت:

شبكة المعلومات الدولية واسعة الانتشار تتصل بشبكات حاسوب، منتشرة في شتى بقاع الأرض وتسمى أيضا شبكة الشبكات.

1.6.7.2. تنظيم المعرفة في بيئة الانترنت:

إن المعلومات لا تكون ذات قيمة إلا بقدر ما يكون لها من هيكل وبنية يسهل وصول المعلومات حيث تكون مطلوبة. وان الهيكل يترجم المعلومات إلى معرفة واضحة محددة. هنالك مناهج ومداخل مختلفة إلى تنظيم المعرفة المعتمدة على استخدام شبكة الانترنت (Internet) والشبكات الداخلية (Intranet) والشبكات الخارجية (Extranet)، توفر إمكانية الوصول إلى المعلومات في شبكة الويب هي:

- العناوين: وتسمح للمستخدم بالاتجاه مباشرة إلى الموقع شرط معرفة العنوان.
- خطوط الاتصال الفائقة (Hyperlinks) من خلال استخدام برنامج تصفح وخطوط تربط المواقع بعضها ببعض.
- قوائم الاختيارات (Menues): تصنيفات categories.
- البحث بواسطة الكلمات الدالة (key word search): تستخدم هذه الأساليب للتجول في أرجاء موقع الويب على الانترنت وفي نظم البحث مثل (yahoo, google, Altavista) ومواقع التسويق وبوابات الموضوعات الإرشادية. (عبد الرحمن، 2003)

2.6.7.2. انتشار الإنترنت:

لا جدال في أن الإنترنت حطمت الحدود الجغرافية وأحدثت ثورة هائلة في مجال المعلومات والاتصالات، وأثرت على مجمل النشاطات الإنسانية، ولذلك جعلت معظم دول العالم من بين أولوياتها تعميم هذه التقنية. وأصبح الانخراط في المجتمع الرقمي أمراً حتمياً، وأن الحديث عن المعلومة الرقمية التي أصبحت تفصل الشمال عن الجنوب أو موقع العالم العربي ضمن الشبكة العالمية، كما يظهر في الملحق رقم (9.2) ص رقم (195) والملحق رقم (10.2) ص رقم (196).

3.6.7.2. منافع الإنترنت:

أهم منافع الانترنت تتمثل فيما يأتي:

- تبادل ونقل وتخزين واسترجاع ونشر المعلومات.
- خدمة أعمال البحث والدراسة في مختلف المجالات العلمية والثقافية.
- إحداث ثورة في عالم الاتصال والإعلام.
- شكلت الإنترنت مرافقة للنشاطات والأعمال والتجارية والاقتصادية على مستوى العالم وزادت من فرص الانفتاح على العالم وترويج البضائع والمنتجات مما دفع بالمنتافسين للارتفاع بمستويات الجودة لمنتجاتهم حتى يحققوا ميزه تنافسيه على مستوى العالم.
- اختصار عنصر الزمن والمسافة في كافة ما يقوم به الإنسان من فعاليات ونشاطات.
- تعد الإنترنت من أعظم وسائل الإعلان التجاري في العصر الحديث
- . الحصول على أخبار العالم المختلفة أولاً بأول.
- استعمال الإنترنت للتحدث (Talk) الإلكتروني على عدة أشكال مثل (pc to pc call) الاتصال الصوتي أو البريد الصوتي وقد طرح لكثير من البرامج والرسائل لتسهيل عمليات الاتصال المحلي والدولي إلكترونياً بكلفة المكالمات المحلية مما أوجد منافساً أضر بشركات الاتصالات. كما طرحت برامج الاتصال الإلكتروني المرئي بالصوت والصورة وتكنولوجيا الحوار التلفزيوني والفيديو المرئي، مما ساعد على حل إشكاليات كثيرة في حالات يتعذر فيها اللقاء المباشر كعقد جلسات المجلس التشريعي الفلسطيني بشقيه في رام الله وغزه حين تمنع سلطات الاحتلال تنقل المواطنين وأعضاء المجلس التشريعي بين الضفة والقطاع.
- الحصول على دورات مجانية أو بأجور رمزية

- يحتاج الشاب في وقتنا الحاضر إلى كثير من المهارات والمؤهلات، وتقدم الإنترنت إمكانية لتطوير الذات والحصول على دورات مجانية أو بأجور رمزية من خلال عدد لا يُحصى من المواقع تقدم دورات متخصصة في جميع المجالات، بدأ من علوم الحاسب وانتهاء بتنسيق الزهور. (مجلة PC MAGAZINE للحاسب الآلي ، ب.ت)

4.6.7.2. مخاطر الإنترنت:

إن المخاطر التالية تسلط الضوء على هذا البعد الرقمي، وهي ليست على سبيل الحصر:

- من الممكن نسخ المعلومات بشكل رقمي سواء كان ذلك نص أو صورة أو صوت ويمكن تحريفها والتعديل عليها مما يصعب التمييز فيها بين الأصل والنسخة.
- صعوبة التأكد من مصداقية المعلومات ومصدرها وعنوانها الحقيقي.
- العجز في التشريعات والقوانين المتعلقة بالإنترنت على مستوى العالم.
- تغلغل عصابات النصب والاحتيال في مجال الإنترنت والإيقاع بالكثيرين في حيلهم مما نجم عنه خسائر مادية وبشرية ومعنوية في حالات كثيرة.
- سهولة انتشار العنوان البريدي الإلكتروني (E.Mail) وتداوله مما ينتج عنه ورود مئات الرسائل للبريد الإلكتروني للمستخدم يوميا مما يستغرق معه وقتا للتأكد كل يوم من الرسائل التي تعنيه والتي لا تعنيه ومسحها.
- وجود آلاف المواقع الإباحية والضارة اجتماعيا ودينيا وأخلاقيا والتي قد تعصف بالفرد والعائلة والمجتمع وصعوبة السيطرة على ذلك.
- فرض الدول الغنية المتقدمة تكنولوجيا ثقافتها على شعوب الدول الفقيرة النامية وترسيخ المبادئ والأفكار التي تخدم أهدافها ومصالحها وضمان سيطرتها العسكرية والسياسية والثقافية والتي في الغالب ما تبدأ بتخريب العقول وضرب القيم والمعتقدات وتفكيك أواصر المجتمع وتحويل هذه الشعوب إلى شعوب مستهلكة لمنتجاتها وعماله رخيصة لصناعتها وأوطانهم أسواقا لها وقياداتهم خدما وحراسا لمصالحها. (السالمي، 2002)

5.6.7.2. مواقع الإنترنت:

مواصفات الموقع الناجح على شبكة الويب:

- يخلق الموقع الناجح خبرة جديدة للعملاء تفيد المتصفح.
- يتطلب النجاح على شبكة الويب فهما مؤسسيا عالي المستوى لإمكانيات الانترنت.
- سوف تتضمن غالبية تفاعلاتك مع العملاء على الانترنت الدعم وليس المبيعات والتركيز على الانطباع الذي يتناقله زوار الموقع فيما بينهم.
- الموقع الناجح يسهم في تحويل أفراد المبيعات إلى استشاريين.
- يقوم بتصميم الموقع الناجح شركات متخصصة وخبراء في هذا المجال.

إن مواقع الإنترنت عبارة عن شيئين مهمين، الشيء الأول هو اسم الموقع ويطلق عليه "الدومين أو اسم النطاق" Domain وفي أغلب المواقع يجب أن يسبق المواقع ثلاثة أحرف وهي "www" وهي تعني إن الموقع موجود بشكل رسمي على الشبكة العنكبوتية العالمية. والشيء الثاني هو حجز مكان للموقع لكي تستطيع وضع الصور والملفات، وهذه الخدمة تتوفر أيضاً لدى الشركات وتسمى هذه العملية " استضافة " Host الموقع.

6.6.7.2. نظام أسماء نطاقات الإنترنت:

يساعد نظام أسماء الإنترنت المستخدمين على إرسال بريد الكتروني بسهولة وعلى إيجاد مخرج لهم في رحاب الإنترنت، حيث يوجد لكل جهاز كمبيوتر عنوان مستقل يسمى بروتوكول الإنترنت ولأن هذه الأرقام يصعب تذكرها، استحدث نظام أسماء النطاقات لتوفير أسماء النطاقات بغية استخدامها بدلاً من الأرقام، ويتيح نظام أسماء النطاقات تسجيل أسماء نطاقات ضمن عدد من السجلات تعرف بنطاقات المستويات العليا ويكون لكل منها نطاقات فرعية عديدة، والآن أصبحت نطاقات المستويات العليا تتكون من فئتين: نطاقات المستويات العليا العامة مثل (.Com)، (.net)، (.org)، (.info)، التي تفتح أبواب التسجيل فيها لمجموعة المستخدمين على مستوى العالم.

طاقات المستويات العليا لرموز الدول مثل (.uk) للمملكة المتحدة أو (.eg) لمصر أو (.ps) لفلسطين إلخ.....، فهي تتماشى مع اسم دولة أو منطقة أو موقع جغرافي. ومع أن كلتا الفئتين من نطاقات المستويات العليا تعملان على نحو متشابه تقريباً من الناحية الفنية، فإن القوانين والسياسات الخاصة بتسجيل أسماء النطاقات في المستويات العليا العامة ونطاقات المستويات العليا لرموز الدول تتشابه بصورة كبيرة.

1.6.6.7.2. إدارة نظام أسماء النطاقات :

تتولى هيئة (أيكان) وهي هيئة دولية تتولى مسؤولية إدارة نظام أسماء النطاقات من الولايات المتحدة ، وهي هيئة غير ربحية من مؤسسات القطاع الخاص وتضطلع بإدارة مهام التنسيق الفني للإنترنت وهناك مجلس إدارة دولي لإيجاد الحلول للمسائل ولسياسات أسماء النطاقات من خلال منظمات مساندة لها.

2.6.6.7.2. الدور الحكومي لأسماء النطاق:

بالإضافة إلى الاتحاد الدولي للاتصالات والمنظمة العالمية للملكية الفكرية تم تشكيل اللجنة الاستشارية الحكومية والتي بدورها تتحمل المسؤولية في تقديم المشورة للأيكان حول المسائل المتصلة بالسياسة العامة وعلى التخصيص، تهتم اللجنة بنشاطات أيكان وسياساتها وكذلك المسائل التي يحدث فيها تعارض بين سياسات أيكان والقوانين الوطنية أو الاتفاقيات الدولية. وفي فلسطين تم إعداد مشروع قانون الهيئة الوطنية الفلسطينية لمسميات الإنترنت لتنظيم هذه العملية. كما يظهر في الملحق رقم(1.2) صفحة (160).

7.6.7.2. العالم العربي والإنترنت :

حسب الإحصائيات التي طرحها موقع إحصائيات الإنترنت في العالم: "أنترنت وورد ستيت"، فإن الولايات المتحدة الأمريكية مازالت تحتل المرتبة الأولى عالمياً، إذ وصل عدد المستخدمين هذه السنة 211 مليون، بنسبة 70% من الشعب، تليها الصين بـ162 مليون بنسبة 12% من الشعب، ثم اليابان بـ86 مليون، أي بنسبة 67% من الشعب. (هندرين، 2007) أنظر الملحق (8.2) تبرز المعطيات المتوفرة تأخر المنطقة العربية عن ركوب قطار تكنولوجيا الاتصالات والثورة الرقمية بالرغم من وفرة إمكانياتها البشرية والمالية، حيث تشير الإحصائيات أن معدل نسبة مواطني العالم العربي الذين يستخدمون شبكة الإنترنت لا يتعدى 1% رغم أن هناك نجاحات معتبرة في بعض البلدان العربية كالإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية وتونس ومصر. يوضح هذا المضمون الملحق رقم(2.2) (الطعمانة ، 2006) وبلغ حسب آخر إحصائيات لسنة 2007 نسبة مستخدمي الإنترنت في العالم العربي 2,7% من المستخدمين في العالم. ونسبتهم إلى عدد السكان في العالم العربي 10.1%. (هندرين، 2007) أنظر الملحق (9.2)

إلا أن تقرير الاتحاد العام للغرف التجارية العربية عام 2007، ذكرت أن متوسط انتشار الانترنت في المنطقة العربية وصل إلى 25%. وبالإضافة للفجوة الكمية بين الدول العربية والعالم المتقدم رقميًا توجد فجوة نوعية من حيث مجالات استخدام وسائل التكنولوجيا، حيث يتركز ذلك عربيًا في مجالات الأعمال المكتبية والنشاطات الترفيهية والاستهلاكية وليس في المجال التجاري والإنتاجي الصناعي والزراعي والخدمي وغيره من النشاطات الاقتصادية، كما هو الحال في العالم المتقدم. وهذا الاستخدام النوعي هو الذي يعطي زخما للانتشار الرقمي في المجتمعات. ومما يلفت النظر، والمفترض أن يثير اهتمام صنّاع القرار والمخططين في البلاد العربية لاستنساخ التجارب الناجحة في الدول الناشئة والنامية، وهو أن هذه الدول تصدر من المنتجات التكنولوجية والتقنية بحوالي 800 مليار دولار سنويًا وهذا يشكل نسبة 72,7% من إجمالي صادرات هذا القطاع عالميًا وبالغة 1,1 تريليون دولار، (سرحان، نعماني، صيداني، 2007).

8.6.7.2. أسباب تأخر ثورة المعلومات في الدول العربية:

لم تستطع الدول العربية استيعاب فكرة وأهمية المعلومات إلا في الآونة الأخيرة واعتمادها فقط على الاقتصاد النفطي أو السياحي بشكل كبير، ولم تعر هذه الدول للمعلومات والبيانات أي أهمية وذلك دليل على عدم وجود أي بيانات أو إحصائيات دقيقة في جميع المجالات بالدول العربية. رغم أولوية هذا الموضوع وأهميته في دفع عجلة الاقتصاد العربي وبناء اقتصاد إلكتروني عربي موحد لمواجهة الاقتصاد الغربي وتوفير فرص عمل وجذب لرؤوس الأموال العربية المهاجرة ورؤوس الأموال الغربية من الشركات الكبرى التي تهتم بصناعة المعلومات والتجارة الإلكترونية وتشجيع المؤسسات والشركات العربية لدخول العالم الإلكتروني والمعلوماتي.

9.6.7.2. عوامل التأخر الإلكتروني العربي:

تمثّلت عوامل التأخر الإلكتروني العربي بما يلي:

- ارتفاع تكلفة التشغيل بالدول العربية.
- محدودية التوسعات المستقبلية ومجاعة التقدم التكنولوجي
- افتقاد الشفافية المطلوبة في جميع المشاريع والاستثمارات والأنظمة التي تؤدي إلى الفشل.
- عدم وجود الخبرة الكافية.

- افتقاد الاستقرار التشريعي للدول العربية وعدم وجود آلية وقوانين واضحة للاستثمار بالدول العربية، مما لا يحفز رؤوس الأموال على الاستثمار بها.
- عدم وجود أي تسهيلات للنقل الجوي أو البحري.
- القيود المفروضة على المستثمرين بالحد من حرية نقل أرباح المستثمر والمطالبة بتدويرها داخل البلد.
- البيروقراطية والروتين اللذان يتطلبان منه التعامل مع عشرات الجهات واستخراج عشرات الأذون.

لذا يجب على الحكومات العربية بناء بنية تحتية قوية من وسائل حديثة من شبكات الاتصال وتوفير الإنترنت ومراكز الأبحاث والتدريب واعتماد المعلومات والبيانات العلمية في حياة المجتمع. ويجب على الدول العربية بناء قاعدة معلوماتية لتبادل وتوفير المعلومات للدول العربية لاتخاذ القرارات السليمة. (مهنا، 2002)

تدل الإحصائيات على أن مستخدمي الإنترنت في الدول العربية في تزايد مضطرد، إذ يحتل المغرب المرتبة الأولى عربيا من حيث الإقبال على الإنترنت، إذ بلغ عدد المغاربة المستعملين للشبكة المعلوماتية عام (2007)، 6,1 مليون، متقدما على مصر بـ 6 مليون والسودان بـ 3,5 مليون، ثم السعودية التي استقرت لسنتين في 2,54 مليون، كما احتلت دولة الإمارات الصدارة من حيث نسبة المستخدمين من إجمالي السكان، حيث بلغت النسبة 33,3%، تلتها دولة قطر بـ 26,6% ثم الكويت بـ 25,6% فالبحرين بـ 21% والمغرب بـ 20% والجزائر بـ 2,46 مليون ثم العراق في ذيل القائمة بـ 32 ألف مستخدم. (الشلح، 2007). أنظر الملحق رقم (9.2) صفحة رقم (195). ويظهر ذلك تطورا ملحوظا في استخدام الإنترنت عما كان عليه الحال في السنوات الخمس الماضية.

ولتطوير شبكات الاتصال بالدول العربية، سوف تتفق الدول العربية 90 مليار دولار خلال العشر السنوات القادمة لتواكب من سبقها في هذا المجال. (عبد العاطي، 2006). ومن الجدير بالذكر أنه تم تحقيق معدلات انتشار كبيرة للهواتف الخلوية حيث وصل إلى 47% لعشرين دولة عربية عام 2006. واحتلّ البحرين المركز التاسع عالميًا والأول عربيا، بمعدل نفاذ 121.5% وتلاه الإمارات المركز الثاني عربيا والحادي عشر عالميا بمعدل 118.4% وبعدها قطر الثالث عربيا والتاسع عشر عالميًا بنسبة 109.5%. (سرحان، نعماني، صيداني، 2007).

وعليه يجب الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات ووسائلها في جميع مجالات الحياة، وجعلها في متناول الجميع، ودعم وتطوير البنية التحتية، ودعم المؤسسات الصغيرة في هذا المجال وإنشاء البوابات الالكترونية المخصصة للأعمال الالكترونية . من أسواق وبنوك وبورصة واستشارات الكترونية وخدمات للمعلومات والبيانات - وتوفير خدمات متميزة للشركات الأجنبية، وتقديم الدعم المتواصل من تطوير البنية التحتية وتسهيل الإجراءات القانونية لها. ويظهر من خلال الإحصاءات والمؤشرات الرقمية السابقة أن منافع ثورة تكنولوجيا المعلومات غير موزعة توزيعاً متساوياً على الصعيد العالمي، كما يبدو في الملحق رقم (4.2) صفحة رقم (175) ولذلك حثت القمة العالمية لمجتمع المعلومات في جنيف سنة 2003 على أن قدرة الجميع على النفاذ إلى المعلومات والأفكار والمعارف، والمساهمة فيها مسألة أساسية، وأن التعليم والمعرفة والمعلومات هي بؤرة تقدم البشرية. (بلخيري، 2003).

7.7.2. أتمتة المكاتب:

فيما يأتي تناقش الدراسة العديد من الموضوعات ذات العلاقة بأتمتة المكاتب.

1.7.7.2. مكتب رقمي (مكتب بلا أوراق) paperless :

تتيح التكنولوجيا الرقمية للعاملين فضلاً عن تحررهم من العمليات الورقية واستبدالها بعمليات رقمية، التفرغ لأداء عمل منتج يساعد على ترسيخ ذلك تطور وعدد وسائل الاتصال المتعددة والتصوير البياني والأدوات التحليلية التي تجعل من السهل إدماج بيانات من مختلف الأنواع، والحاسبات الشخصية المتصلة ببعضها شبكياً وشبكة الإنترنت التي تربط الحاسبات الشخصية ببعضها حول العالم. لقد قامت مايكروسوفت بتطبيق عملي للنظام الرقمي بدلاً من الورقي عام 1997 استطاعت بموجبه خفض الاستثمارات الورقية من 1000 إلى 60 استثماراً، وتحقيق نتيجة ذلك وفراً مقداره 40 مليون دولار خلال عام واحد. إن التحول من الاستثمارات الورقية إلى الاستثمارات الاليكترونية خطوة حيوية في تطوير النظام العصبي للمنظمة المعاصرة، إلا أنه ينبغي استخدام التغيير في تحسين العمليات ذات الأهمية المحورية بالنسبة للإعمال بدلاً من الاكتفاء بتنظيم الموجود. إن كل ما نحتاجه لإلغاء الاستثمارات الورقية هو الأجهزة والشبكة الجيدة ونظام البريد الالكتروني الجيد وصفحات الويب السهلة الإنشاء وبعد إنشاء هذا النظام العصبي يصبح من السهل تحديثه والإضافة إليه. وتهدف هذه العملية إلى:

- استخدام البرمجيات للتعامل مع المهام الروتينية.
- تمكين الأفراد من التفرغ لأداء الأعمال الأكثر صعوبة والتعامل مع الاستثناءات. كظاهرة تطبيقية لتكنولوجيا المعلومات تعتمد الإدارة الحديثة حالياً على التكنولوجيا المتطورة في إنجاز أعمالها وتحقيق أهدافها بسرعة ودقة وتكاليف قليلة. سواء كان ذلك أجهزة أو برمجيات. وبدأت الأتمتة في المكاتب منذ عام 1960 عندما طرحت شركة IBM معالج الكلمات Word processing وجهاز MT\ST الشريط المغنط وجهاز الطابع المحترق. وتوالي ظهور العديد من التقنيات واستخدام الإدارة لها في تنظيم المكاتب وتقليل الاعتماد على الورقي وسمي هذا التطبيق "أتمتة المكاتب".

2.7.7.2. خطوات أتمتة المكاتب:

فيما يأتي تلخيص لأهم خطوات اتمتة المكاتب.

- الدراسة الأولية: وغرضها الوصول إلى:

- هل يحتاج المكتب إلى أتمتة.
- وجود أتمتة سابقة تحتاج إلى تطوير.
- عدم الحاجة إلى أتمتة لأنها غير اقتصادية.

- وضع خطة الأتمتة.
- تجديد المصادر: التي تدعم الخطة، كوادرات وأجهزة.
- تحديد المسؤولية: مسؤولية تنفيذ الخطة.
- متابعة التقنية وفحص البدائل.

3.7.7.2. معوقات تطوير أتمتة المكاتب:

أهم معوقات اتمتة الكتب تتمثل فيما يأتي:

1. ارتفاع أسعار بعض الأجهزة والبرمجيات.
2. اختلاف قياسات ومواصفات الأجهزة المستخدمة وصعوبة الربط بينها

3. لم تهيأ بعض الأجهزة للربط بالحاسوب.
4. أتمتة المكاتب تحتاج إلى سعة تخزين كبيرة تساهم في حلها القرص الليزري.

4.7.7.2. فوائد أتمتة المكاتب:

أهم فوائد أتمتة المكاتب تتمثل فيما يأتي:

- تسهيل إجراءات العمل.
- اختصار الوقت وسرعة الانجاز.
- الدقة والوضوح في إجراءات العمل.
- تسهيل إجراء الاتصال داخل المنشأة.
- تقليل استخدام الورق والأرشيف.
- الاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء.
- يوفر الحيز المستخدم في المباني.
- زيادة الفعالية في العمل.
- توفير الوقت والجهد المبذول.
- تقليل التكاليف.

5.7.7.2. البرمجيات المستخدمة في أتمتة المكاتب:

أهم البرمجيات المستخدمة في أتمتة المكاتب تتمثل فيما يأتي:

- معالجة الكلمات Word processing لطباعة النصوص.
- البريد الصوتي يشبه البريد الإلكتروني باستثناء إرسال الرسالة بالصوت عن طريق الهاتف.
- التقويم الإلكتروني لتخزين واسترجاع المواعيد.
- الاجتماعات السمعية Audio conferencing system.
- الاجتماع التلفزيوني Tv conference.
- اجتماع الفيديو Vedio conference.
- الناشر المكتبي (Publishing syste(Desk top) (السالمي، 2002)

6.7.7.2. تكنولوجيا المكتب الخلفي "Back office Tech"

يطلق هذا المصطلح على الحالة التي يستفيد بها العملاء من التكنولوجيا دون أن يشهدوها أثناء أدارتها. مثل التكنولوجيا الطبية كالغسيل الكلوي Self service حيث يطور الآن أجهزة يمكن للمرضى استخدامها لوحدهم في منازلهم أو أماكن قريبة منهم وماكينات البيع والصراف الآلي ومضخات البنزين. وفي هذه التكنولوجيا أيضا فان تدريب العملاء واختبار شريحة العملاء المستخدمين للتكنولوجيا أمورا أساسية ومهمة كما أن هناك علاقة بين إرتفاع درجة اتصال العميل بالتكنولوجيا والتعقيد التشغيلي، والعلاقة عكسية بينهما.

7.7.7.2. خصائص مكاتب العصر الرقمي:

- مكاتب بمساحات أقل من المكاتب التقليدية حيث سيلغى منها غرف الأرشيف والملفات.
- مكاتب ذات تصميم خاص يتماشى والتكنولوجيا الرقمية ويتسم بالابتكارية وأساليب العمل الجديدة.
- غياب جزء من العاملين عن المكتب للممارسة عملهم من المنزل أو من خارج المكتب أو عمل جزئي (Parttime).
- تتسم المكاتب الرقمية باللاورقية والاعتماد على التخزين والاسترجاع وتبادل المعلومات رقميا.
- تهتم مكاتب المستقبل بدعم العاملين في المكتب أو العاملين المتنقلين حيث أن الأصول المعرفية فيها مهمة أهمية الأصول المادية وأكثر.
- يشمل حيز مكتب المستقبل مناطق للانتظار القصير Hot office، Hot disks وغرف اجتماعات مريحة، ومناطق اجتماعات مفتوحة.
- مكتب المستقبل مجهز للاتصالات السلكية واللاسلكية والكهربائية وتوجهه للاسلكية أكثر يوما بعد يوم.
- مكتب المستقبل يتميز باستخدام الحاسبات الشخصية المحمولة والتلفونات المبرمجة والجوالة.
- مكتب المستقبل مجهز بتجهيزات خدمة الانترنت اللاسلكية Wireless والسريعة.
- ديكورات مكتب المستقبل، أثاث وثير وزهور ولوحات فنية، جو مريح ذو طابع مؤسسي أخف.

- مكتب المستقبل يمكن العاملين من حجز العمل مقدماً عبر الانترنت أو بالتلفونات والجولات.
- يوفر للزوار بؤرة تركيز وسهولة وسرعة وجودة الخدمة.
- لا يحتاج مكتب المستقبل الالكتروني تمديدات Installations: فالمكاتب التقليدية لأن خطوط اتصاله ستكون لا سلكية وبذلك لا يلزم إن تكون السقوف عالية في المباني لاحتواء التمديدات. (السالمي، 2002).

8.2 الحكومة الإلكترونية الفلسطينية

تتناول الدراسة فيما يأتي موضوعات ذات علاقة بالحكومة الالكترونية الفلسطينية.

1.8.2. مقدمة:

تهدف هذه الدراسة من حيث المبدأ ومن ضمن ما تهدف إليه، إلى بيان الخدمات التي من المتوقع أن تقدمها الحكومة الالكترونية على صعيد الحكومة والمواطنين والأعمال، وإلى واستكشاف ومراجعة الإمكانيات التكنولوجية اللازمة والبنية التحتية والمستلزمات البشرية لبناء الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة وإمكانية التطبيق والجدوى على أرض الواقع، أخذة في الاعتبار خصوصية الحالة للوصول من خلال ذلك إلى متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في فلسطين. ممهدة بذلك الطريق للمعنيين لاحقاً بإخراج هذا المشروع إلى حيز التنفيذ، من حيث إعداد الخطط والتصاميم الأساسية ووضع خطة العمل اللازمة لتنفيذها مع نضوج الظروف لذلك. وعليه رأى الباحث ضرورة تخصيص فصل كامل لتغطية كافة العناوين ذات العلاقة.

2.8.2. خدمات الحكومة الالكترونية للمواطن والحكومة والأعمال:

تنفرد خدمات الحكومة الالكترونية إلى ثلاث محاور تبعا لأطراف العلاقة هي:

1.2.8.2. الحكومة. المواطن:

تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل ومن خلال

موقع واحد على شبكة الإنترنت. فالحكومة الإلكترونية هي الانتقال من تقديم الخدمات العامة والمعاملات من شكلها الروتيني إلى الشكل الإلكتروني عبر الإنترنت. وعليه تقوم الحكومة بتجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على الإنترنت، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية، وتهدف إلى:

- تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور وتأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن (24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع 365 يوم في السنة).
- سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حدة.
- وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.
- توفير المعلومات اللازمة وإمكانية الوصول إلى الخدمات ببسر وسهولة وتوضيح التعليمات والإرشادات اللازمة لتعبئة النماذج وإرسالها عن طريق الإنترنت.
- البيانات والوثائق - تعريف الشخصية، سجلات الأحوال، التعليم - الخدمات الأكاديمية والتعليم على الخط، خدمات الأعمال، الخدمات الاجتماعية، السلامة العامة والأمن، الضرائب، الرعاية الصحية، شؤون النقل، الديمقراطية والمشاركة، الخدمات المالية ووسائل الدفع. (إبراهيم، 2004)

2.2.8.2. الحكومة - الحكومة:

تقيم الأمم المتحدة الدول من حيث درجة جاهزيتها في مجال تقديم خدمات إلكترونية حكومية، ومن خلال قدرة الدوائر والهيئات الحكومية على تبني الحلول المعلوماتية الحديثة، لتطوير قنوات مبتكرة للتواصل مع عملائها من الأفراد والشركات، وتعتمد تقاريرها على ثلاثة معايير أساسية، يأتي أولها قدرة الحكومات على توظيف برامج الحكومة الإلكترونية، والثاني هو دراسة البنية التحتية، أما الثالث فهو درجة الوعي المعلوماتي للمقيمين داخل البلد، ولربما كان العنصر الثالث هو الأهم، إذ لا فائدة من بنية تحتية لا يتم استخدامها، كما أن قدرة الحكومات على استخدام البرامج تتوقف على مدى تفاعل الناس مع هذه البرامج والاستفادة منها. تقوم الدوائر الرسمية كلها بإنشاء مواقع لها على شبكة الإنترنت، ثم تتبعها الخدمات، والتي تقتصر في البداية على المعلومات، ثم تحول بعض الخدمات الإجرائية، التي تقدم عبر الكاونتر إلى خدمات عبر الإنترنت، بحيث يستطيع العميل أن يؤدي خدمته من الألف إلى الياء، وهو على شبكة الإنترنت من خلال البوابة الإلكترونية الموحدة

لكل المواقع الإلكترونية الموجودة في دوائر الحكومة، لأنه من الصعب على الشخص العادي أن يتذكر عشرين أو ثلاثين موقعاً إلكترونياً، فالموقع الموحد يُدخل العميل إلى جميع الدوائر، ويتم ربط جميع هذه الدوائر بشبكة معلوماتية مُحكمة تتسم بالسرية والأمان. وعلى سبيل المثال توفر دوائر حكومة دبي الإلكترونية أكثر من 1900 خدمة إلكترونية، 1600 خدمة منها إجرائية، وهناك 300 خدمة معلوماتية تفاعلية. وتوفر الحكومة الإلكترونية فرصة تنسيق وتبادل المعلومات والخدمات واتخاذ القرارات المناسبة ومنع الازدواجية، والشفافية بين الدوائر المختلفة. (إبراهيم، 2004)

3.2.8.2. الحكومة. الأعمال:

توفر الحكومة الإلكترونية للمستثمر الإطلاع على جميع القوانين الخاصة بالاستثمار وإجراءات التسجيل والترخيص وإنهاء معاملاته في بلد ما دون أن يغادر مكتبه ويحضر إلى ذلك البلد. كما يتسنى له الإطلاع على قوانين الضرائب والعمل وكافة القوانين ذات الصلة. هذا في سياق الخدمات المعلوماتية التفاعلية.

أما في سياق الخدمات الإجرائية فيفترض أن توفر الحكومة الإلكترونية عملية التسجيل والترخيص ودفع الرسوم وغيرها من خلال البوابة الإلكترونية رقمياً. وكذلك حل المشكلات القانونية للتبادلات التجارية وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية، وتوفيرها بواسطة الإنترنت، مثل إمكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة مباشرة عبر الإنترنت، وجعل هذه العملية بينية بمعنى أنها تردد لتشمل كل من يقوم لأداء التعاملات التجارية مع المؤسسات الحكومية. (أبو السعود، 2005)

3.8.2. واقع الحكومة الالكترونية في فلسطين

انطلقت نواة الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة بداية من ما سمي في حينه بمركز الحاسوب الفلسطيني مع بدايات تأسيس السلطة الوطنية الفلسطينية. حيث أخذ على عاتقه هذه المسؤولية إلى أن آلت إلى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لاحقاً. كانت أهم الأهداف المتوخاة من مركز الحاسوب الحكومي هو أن يكون مصدراً رئيسياً للمعلومات التقنية، وهيئة استشارية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتقديم خدماته لكافة مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية. وكذلك تصميم وتنفيذ وإدارة الشبكة الحكومية الفلسطينية التي تربط كافة مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية بعضها ببعض وبشبكة المعلومات العالمية الإنترنت باستخدام أحدث التقنيات وضمان السرية والأمان لتدفق البيانات والمعلومات عبر الشبكة الوطنية والعالمية. وبسبب ظروف الاحتلال

تعثر المركز مما اضطر بعض المؤسسات الحكومية والوزارات بفصل شبكتها عن الشبكة الحكومية وربط شبكتها مع مزودي خدمات الانترنت المحليين. وبعد أن تم تفعيل المركز ثانية، تم إعادة ترتيب الشبكة الحكومية المحوسبة، وإعادة الخدمة إلى المستوى المطلوب و بكفاءة جيدة تغطي احتياجات المؤسسات المربوطة مع المركز. (مركز الحاسوب الفلسطيني، (ب.ت.))

إلا أن الواقع الرقمي في الوزارات والمؤسسات الحكومية بقي متخلفا كثيرا عن الركب، لأسباب عديدة، منها ما يلي:

- عدم توافر الموارد المالية الكافية لتوفير بنية تحتية معلوماتية مناسبة في كثير من الوزارات والمؤسسات.
- عدم وجود شبكة وطنية فلسطينية تربط المدن الرئيسية الفلسطينية ببعضها البعض. الشبكة الحالية تقوم فقط بربط بعض المؤسسات الوطنية الفلسطينية في مدينتي غزة ورام الله. السعة المتوفرة لا تسمح للعاملين في هذه الشبكة بالعمل بشكل سريع ومناسب.
- عدم وجود التطبيقات والأنظمة بالشكل الكافي والمناسب لطبيعة العمل، حيث أن كثير من هذه التطبيقات تلبي في غالب الأحيان احتياجات أجزاء أو أقسام محددة من هذه الوزارات والمؤسسات.
- عدم وجود نفاذ مباشر إلى شبكة الإنترنت العالمية. والنفاذ متاح من خلال شركة الاتصالات الفلسطينية وهذه الشركة بدورها تحصل على نفاذها إلى الإنترنت من خلال شركات إسرائيلية، وأنه لا يُسمح حتى الآن للسلطة الفلسطينية بالحصول على نفاذها المباشر من دون الوسيط الإسرائيلي.
- عدم وجود قوى بشرية مناسبة ومؤهلة وبالكثرة المرجوة في الوزارات والمؤسسات تستطيع القيام بعبء وضع الخطط الاستراتيجية المطلوبة.
- عدم توفر الأنظمة والبرمجيات والتطبيقات المناسبة للعمل المشترك بين وزارات ومؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية وبين أقسامها، وفروعها، ودوائرها، ومديرياتها العامة وقطاعاتها.
- عدم وجود القوانين والتشريعات المناسبة وسريان مفعول قوانين وتشريعات مختلفة، أردنية ومصرية، في مناطق مختلفة من السلطة الوطنية الفلسطينية. إلى جانب سريان الكثير من القوانين العسكرية الإسرائيلية وقوانين الانتداب البريطاني وحتى القوانين العثمانية. مما يؤدي إلى التنوع في كيفية تنفيذ نفس الإجراءات.

- عدم وجود الهيئات التنظيمية التي تقوم بالإشراف على وتنظيم قطاعي الاتصالات والمعلوماتية. (أبو جياب و كلوب، 2004)

وفي ضوء الحديث عن الحكومة الالكترونية، بقيت محاولات الوزارات المختلفة الفردية للدخول إلى المجال الرقمي ومحاولات الاستفادة منه في تطوير خدماتها للجمهور، عند النقطة التي ابتدأت منها لأسباب كثيرة سيتطرق لها الباحث عند تناول لموضوع التحديات التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية الفلسطينية. والبعض منها اقتصر على تزويد المواطن ببعض المعلومات المتعلقة بخدمات الوزارة. والقليل منها من تمكن من تقديم خدمة بسيطة وجزئية من خلال موقع الوزارة كوزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني. ولاحقا برزت ضرورة البدء في التحضير لبناء شبكة حكومية مستقلة تتميز بكفاءة عالية وموثوقية كبيرة تضمن وصول جميع الخدمات الالكترونية لجميع المؤسسات الحكومية كجزء من البنية التحتية لمشروع الحكومة الالكترونية، حيث برزت فكرة مشروع الإستراتيجية الوطنية للحكومة الالكترونية الفلسطينية.

(مركز الحاسوب الفلسطيني، ب.ت)

1.3.8.2. مشروع الإستراتيجية الوطنية للحكومة الالكترونية الفلسطينية:

تتلخص الرؤية الإستراتيجية الفلسطينية للحكومة الإلكترونية فيما يلي:

"توفير الخدمات الحكومية الفلسطينية للجميع من خلال الحكومة الإلكترونية مدعمة بإطار شامل ومتكامل من الأنظمة والقوانين والتشريعات بشكل يضمن للمنتفعين جميع الحقوق ويمكنهم من أداء جميع الواجبات المستحقة عليهم بشكل ميسر وشفاف ومع ضمان عدم المس بحقوق وحرريات الآخرين أو الاعتداء على خصوصيتهم وكرامهم الشخصية." ملحق (7.2) (أبو جياب و كلوب، 2004)

يستند المشروع الى المحاور التالية (مشروع الإستراتيجية للحكومة الالكترونية الفلسطينية، 2005):

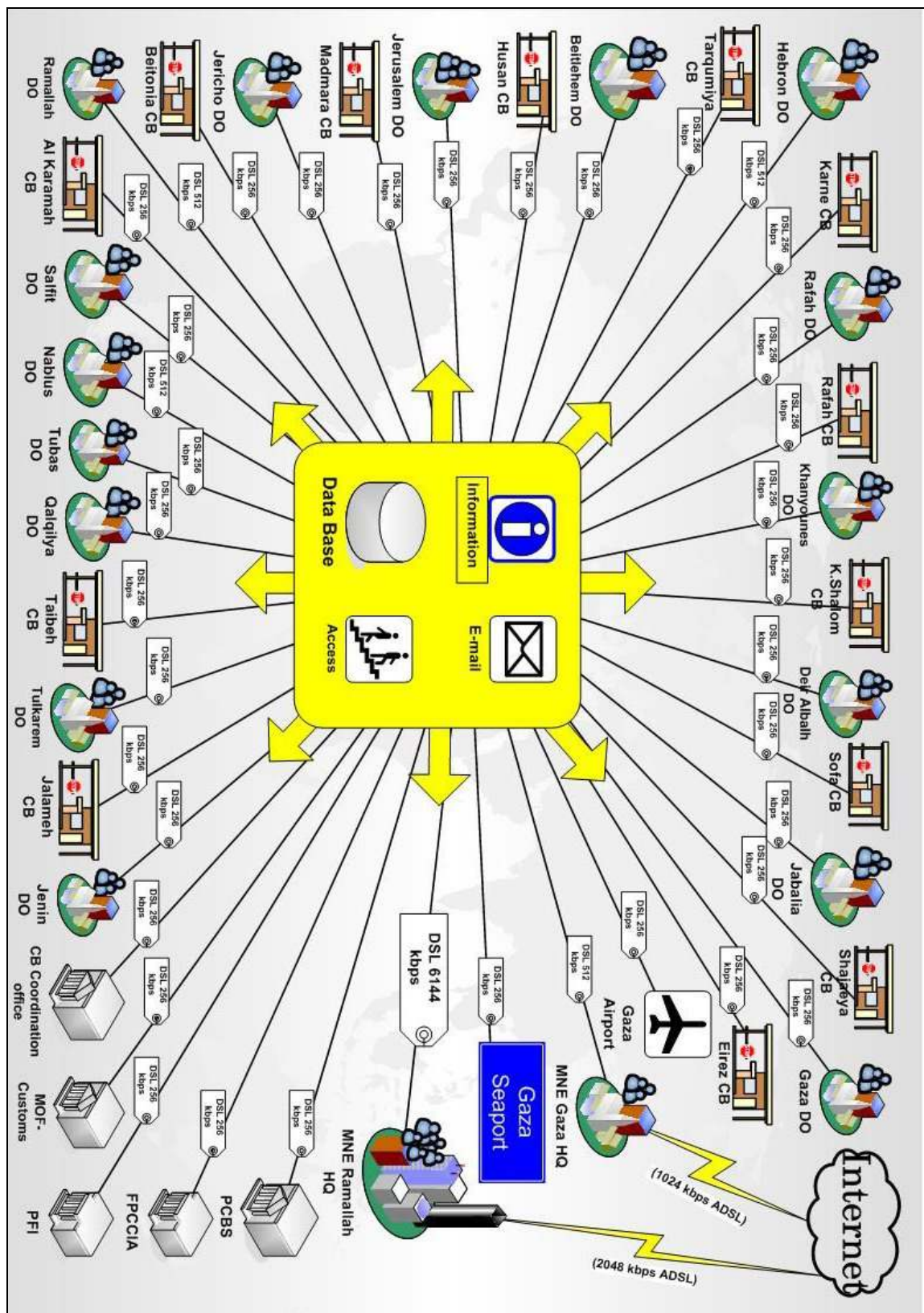
- تهيئة المناخ العام وتشجيع الاستثمار.
- تهيئة البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- تنمية الموارد البشرية.
- الحكومة الإلكترونية.
- البحث العلمي والتطوير.
- توسيع قاعدة قطاع أعمال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

• التشريعات والقوانين. أنظر الملحق (11.2)

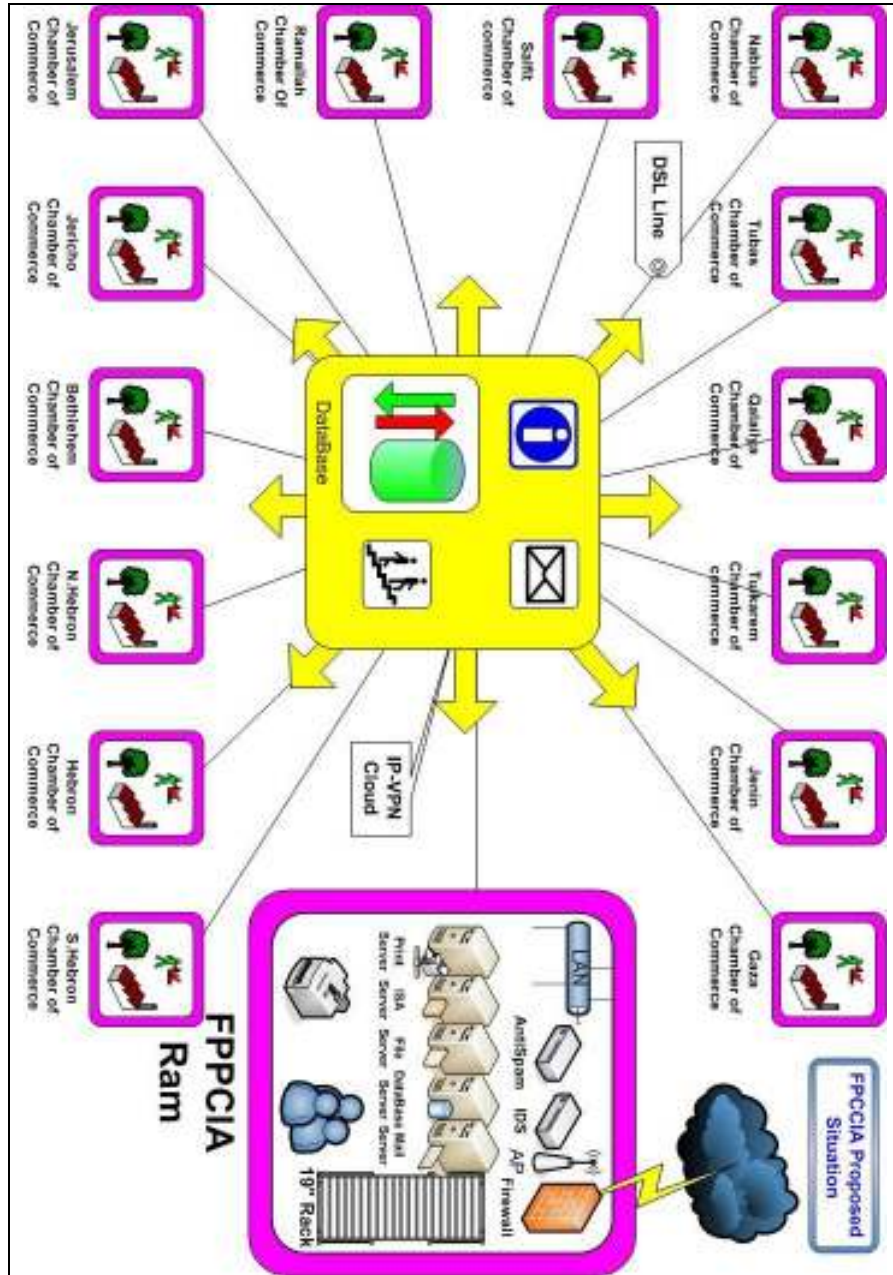
وكعينة ممثلة لبعض الخدمات الالكترونية المتواضعة التي بدأت بعض الوزارات الفلسطينية بالمبادرة بتقديمها انطلاقاً من الطموح إلى الولوج في العالم الرقمي تقدم وزارة الاقتصاد الخدمات التالية من خلال الموقع:

- النماذج والطلبات
- ابحث عن شركة
- تسجيل شركه
- الغايات
- رخصة استيراد
- الحصول على شهادة مصدر
- المصطلحات التجارية
- تسجل وكيل تجاري
- الأسماء التجارية
- حجز اسم شركة
- تسجيل علامة تجارية
- تسجيل براءة اختراع
- نشرات الملكية الصناعية
- إضافة طلب علامة تجاري (موقع وزارة الاقتصاد الوطني)

قامت مؤسسة التعاون الإنمائي الألماني GTZ مع بدايات عام 2007 بدراسة وتطوير الحكومة الإلكترونية في وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني. وانحصرت هذه الجهود بداية بربط الوزارة مع المعابر والمحافظات ودوائر الجمارك من خلال شبكة (شكل 4.2) تؤسس لبنية تحتية يتم من خلالها تبادل المعلومات وتنفيذ المهمات إلكترونياً. كما قامت بشكل متزامن بالعمل على مشروع مكمل يربط الغرف التجارية الصناعية الزراعية مع اتحاد الغرف التجارية الصناعية الزراعية، من خلال الشبكة (شكل 5.2) والتي بدورها تكون مرتبطة بشبكة وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني. إن هذا المشروع إذا ما قدر له أن يخرج إلى حيز الوجود سيؤسس لحكومة إلكترونية فاعلة في وزارة الاقتصاد، إذا ما استكملت باقي متطلبات الحكومة الإلكترونية.



شكل 4.2: مشروع شبكة وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني.



شكل 5.2: مشروع شبكة اتحاد الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطينية. (قواسمه، GTZ، 2007)

4.8.2. التحديات التي تواجه الحكومة الالكترونية في فلسطين:

تمثلت التحديات التي تواجه الحكومة الالكترونية في فلسطين بما يلي:

- الاحتلال الإسرائيلي والوضع السياسي والأمني المتأزم، وغياب الوفاق الوطني وعدم الاستقرار الداخلي، وتغيّر الأولويات.

- العشوائية وتضارب المصالح والتوجهات على الصعيد الوطني والمؤسساتي، والتزام على تسجيل إنجازات فردية
- الوضع الاقتصادي والحصار وعدم توفر الموارد المالية الضرورية.
- انعدام الكفاءات والخبرات البشرية الضرورية لتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية.
- انعدام الوعي العام بالأهمية الوطنية للمشروع
- عدم وجود التشريعات والقوانين اللازمة.
- عدم وجود البنى التحتية اللازمة.
- انعدام تبادل الخبرات بالحد الأدنى مع الدول الرائدة في هذا المجال.
- انعدام الدراسات والتخصصات والأبحاث المتخصصة في الجامعات والمعاهد.
- عدم وجود الحكم الصالح والشفافية. (أبو دقة، 2004)

5.8.2. جاهزية الحكومة الفلسطينية لتطبيق الحكومة الالكترونية:

إن الجاهزية للحكومة الالكترونية بشكل عام تتمثل في ما يلي:

- جاهزية البنية التحتية المعلوماتية e.readiness Infrastructure (البنية التقنية)
- جاهزية البنية القانونية والتشريعات legislations
- جاهزية المؤسسات الحكومية ووجود جسم حكومي لقيادة مشروع إقامة الحكومة الالكترونية والتدريب والتطوير والتنسيق بين مؤسسات الدولة.
- وفرة الموارد البشرية الكفؤة للحكومة الالكترونية.
- رؤية قيادة وتفكير استراتيجي. وتوفر القنوات لدى أصحاب القرار والاستعداد لتقبل الشفافية والمساءلة والحكم الصالح بشكل عام.
- وعي عام للتعاطي مع الحكومة الالكترونية. (أبو دقة، 2004)

يرى الباحث أن هذا الموضوع شائك واسع، بجوانبه التقنية والإدارية والتشريعية. ويستحق أن يستوفى بحثاً من خلال دراسة خاصة. وسيحاول الباحث في الفقرات التالية إلقاء الضوء بشكل وصفي لواقع الحال.

1.5.8.2. جاهزية القطاع العام:

الواقع الرقمي في الوزارات والمؤسسات العامة الفلسطينية الرئيسية:

يبين الملحق (12.2) الواقع الرقمي في الوزارات والمؤسسات العامة الفلسطينية الرئيسية استنادا إلى معطيات حصل عليها الباحث من تصفح مواقع هذه الوزارات والمؤسسات وزياراته الميدانية، إضافة إلى معلومات مركز الحاسوب الفلسطيني، وتظهر الوزارات المربوطة، ومواقعها الالكترونية، مع مركز الحاسوب الفلسطيني في الملحق (15.2) إن القطاع العام وزارات ومؤسسات مازال بعيدا إلى الوراء من الولوج في العالم الرقمي بأبعاده المختلفة من معلومات واتصالات وخدمات رقمية تقدم للمستفيد على الخط مباشرة. فالكثير من المواقع غير فاعلة وبعضها أدخل بعض المعلومات وثبت عند ذلك ولم يحدث أو يضيف شيئا. مع الإشارة لبعض المحاولات المتواضعة جدا لتقديم خدمات رقمية رمزية. وتتلخص جاهزية القطاع العام في جاهزية البنية الفنية والتقنية، وجاهزية البيئة الداخلية والتنظيمية، وجاهزية البيئة الخارجية:

1.1.5.8.2. جاهزية البنية الفنية والتقنية Infrastructure:

فيما يتعلق بجاهزية البنية الفنية والتقنية يتضح أن:

- غالبية الوزارات لديها التجهيزات الأساسية ولكن بكميات غير متناسبة مع حجمها وطبيعة عملها.
- التجهيزات غير مترابطة مع بعضها البعض من خلال شبكات.
- معظم الوزارات لديها صفحات إنترنت - بعضها أكثر من واحدة ولكن المحتوى والمضمون ليس ذو أهمية تذكر وغالبا للاستهلاك الداخلي.
- عدم وجود معلومات صحيحة ودقيقة عن أنواع الشبكات المتوفرة في بعض الوزارات.
- عدم وجود وعي عام بالفرق بين أنواع الشبكات المختلفة وخاصة عند الأخصائيين.
- عدم وجود وعي بأهمية المكونات المساندة مثل المولدات والشواحن الكهربائية.

2.1.5.8.2. جاهزية البيئة الداخلية والتنظيمية:

فيما يتعلق بجاهزية البنية الداخلية والتنظيمية يتضح أن:

- معظم الوزارات لديها دوائر أو إدارات عامة للحاسوب ولكن غير مفعلة أو فاعلة بالشكل المطلوب والضروري وخاصة في الوزارات الكبرى.
- انعدام الدقة في تعبئة البيانات وخاصة في الوزارات الكبيرة والمتخصصة.
- وجود متخصصين في أغلب الوزارات بأعداد غير متناسبة مع حجم العمل الرغبة العالية في التطوير والتحسين وخاصة لدى المستويات الإدارية الدنيا.
- متوسط التكرار الإجمالي لمستخدمي الحاسوب من الأكاديميين أكثر منه من غير الأكاديميين ولكن بدون أي ترشيد وتوعية ومساندة فنية تذكر للاستعمال الصحيح.
- عدد كبير من الأكاديميين وغير الأكاديميين لا يزال لا يستعمل حاسوب للعمل وهذا يعني ضرورة تحديد الاحتياجات بدقة أكبر.
- غالبية المباني مستأجرة وليست ملك حكومي، مما يعيق الاستثمار في البنية التحتية.

3.1.5.8.2. جاهزية البيئة الخارجية:

فيما يتعلق بجاهزية البيئة الخارجية يمكن القول:

- تم تحرير الاتصالات حديثا في أواخر عام 2007 حيث سمح بدخول شركات اتصالات جديدة للسوق لم تدخل الخدمة الفعلية بعد.
- انعدام الوعي لأهمية الاستبيان من صناع القرار وخاصة للمشاريع والبنى التحتية. مما لا يساعد الباحثين على دفع العملية إلى الأمام.
- عدم وجود خطط للتوعية بالحكومة الالكترونية على جميع المستويات.
- انعدام الرؤية الواضحة في مراكز صنع القرار لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالتالي عدم وجود إستراتيجيات وخطط عمل واضحة.
- عدم وجود وعي وإلمام عام لدى صناع القرار بأهمية البنى التحتية (الشبكات ومكوناتها).
- عدم وجود تشريعات وقوانين تغطي مجال التعامل الالكتروني، أو حتى الوعي بما يلزم.
- مباني الوزارات موزعة جغرافيا ما بين المحافظات الشمالية والجنوبية مما يتطلب استثمرا عاليا في البنية التحتية والشبكات. (مركز الحاسوب الفلسطيني، ب.ت) (أبو دقة، 2004)

2.5.8.2. جاهزية القطاع الخاص:

جاهزية القطاع الخاص لتطبيق الحزمة الفلسطينية يمكن تلخيصها في:

1.2.5.8.2. الواقع الرقمي في مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني:

يتبين لنا من الملحق (13.2) بأن مؤسسات القطاع الخاص ليست بأفضل حال من القطاع العام، وهذا منطقي استناداً إلى الترابط والعلاقة التكاملية بين القطاعين في هذا المجال.

2.2.5.8.2. الواقع الرقمي في الجامعات الفلسطينية:

يتبين لنا من الملحق (14.2) بأن الواقع الرقمي للجامعات الفلسطينية يتقدم كثيراً القطاعين العام والخاص، وهذا بديهي حيث أنها الأقرب والأكثر تماساً واندماجاً مع العالم الرقمي. وهي المؤهلة للمبادرة والريادية في هذا المجال وغيره.

3.2.5.8.2. مشاريع خدمات الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة:

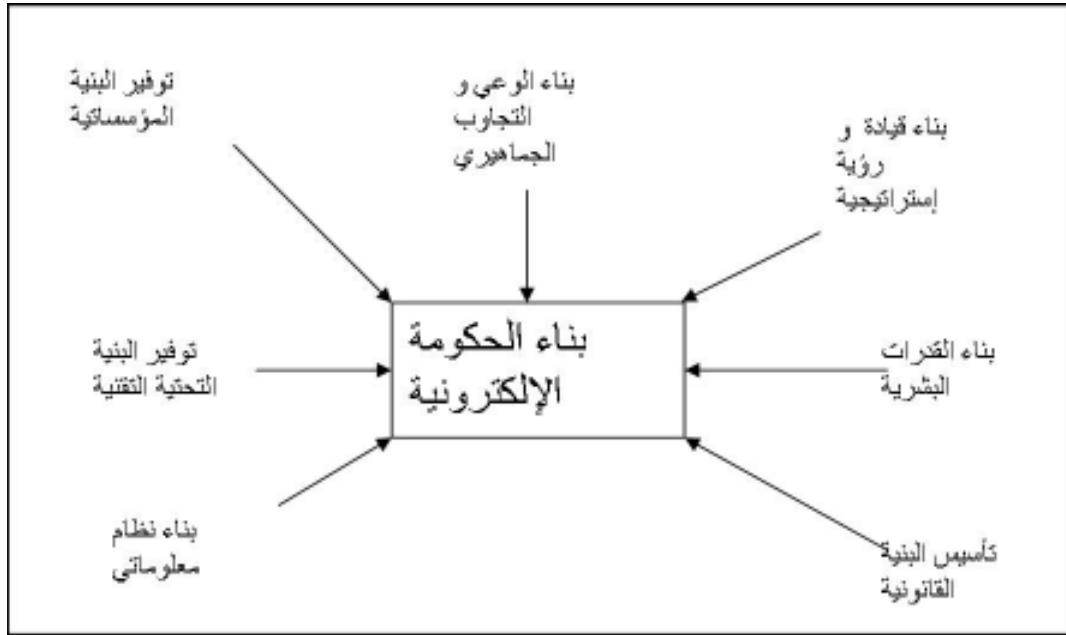
أهم مشاريع خدمات الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، هي:

- خدمات الجوازات والأحوال المدنية والانتخابات
- خدمات الصحة
- خدمات الاتصالات والمعلومات
- خدمات التشغيل والتوظيف والمشتريات الحكومية
- خدمات التأمينات والشؤون الاجتماعية
- خدمات التجارة الداخلية والخارجية
- خدمات الضرائب
- خدمات الكهرباء والطاقة والمياه
- خدمات التعليم
- خدمات الإسكان والطابو ومساحة الأراضي
- خدمات السياحة
- خدمات المواصلات
- الخدمات البلدية
- خدمات الأمن والمرور
- خدمات الصناعة وشؤون البيئة (مركز الحاسوب الفلسطيني ، 2007)

6.8.2. متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في فلسطين:

إن متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين شأنها شأن غالبية الدول النامية، إضافة لما تعانيه من تبعات الاحتلال، يعتمد على العوامل التالية وكما يبدو واضحاً في الشكل (6.2):

- زوال الاحتلال وتوفير الاستقرار السياسي والذي تختص به فلسطين دون العالم كله.
- انتشار استخدام الإنترنت.
- وجود تشريعات مناسبة لتنظيم التعامل الإلكتروني: نفتقر في فلسطين إلى تشريعات بالحد الأدنى، بخصوص القضايا التالية:
 - تشريعات خاصة لموضوع الحق في الدخول واستعمال المعلومات.
 - تشريعات خاصة باستخدام الـ On.line، من حيث مشروعية الخدمة وأنظمة الدفع السرية والخصوصية، التوقيع الإلكتروني، حقوق التأليف والابتكار وغيرها.
 - قوانين لحماية المعلومات الحكومية ومنها المعلومات الرقمية وتبني نظام عقوبات صارم لكل من يتجاوزها
 - قوانين لحماية الخصوصية الشخصية والجماعية والأمن والسرية للمعلومات وجعل خرق هذه الحقوق جريمة يعاقب عليها القانون.
 - تشريعات صريحة بما يخص الطبع والنسخ الذي يمارس على نطاق واسع في المجتمع. وقوانين الملكية الفكرية.
- تعاون القطاع العام والخاص وكافة القطاعات الاقتصادية والاجتماعية.
- انتشار الحاسب الآلي.
- صلابة البنية التحتية للاتصالات بتكلفة منافسة.
- إعادة هندسة إجراءات العمل.
- وجود قوى بشرية مؤهلة لإدارة العملية وصيانة التجهيزات.
- تبسيط الإجراءات الحكومية وتوفير المعلومات الضرورية للتعامل معها.
- التوعية الشاملة للمواطنين للتعامل مع العالم الرقمي.



شكل 6.2: متطلبات بناء الحكومة الإلكترونية (أبو دقة ، 2004)

9.2 الرابع: الدراسات السابقة

بعد أن قام الباحث بدراسة العديد من المراجع وتصفح المواقع الإلكترونية التي تحدثت عن العالم الإلكتروني (النظام الرقمي) بشكل عام، والحكومة الإلكترونية بشكل خاص في القطاعين العام والخاص، حيث عرّفت بمفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية، قام الباحث بالإطلاع من خلال المصادر ذاتها على تجارب عالمية وعربية في هذا السياق، بحيث تكونت لديه فكرة واضحة تمكنه من القيام بالدراسة والوصول إلى استنتاجات مفيدة له وللمعنيين في هذا المجال. فيما يأتي تلخيص لأهم الدراسات العربية والاجنبية ذات العلاقة

1.9.2. الدراسات العربية:

إن الدراسات السابقة على مستوى العالم العربي في موضوع الحكومة الإلكترونية قليلة، تمثلت في عدد محدود من الرسائل العلمية والأبحاث إضافة إلى بعض الندوات والمؤتمرات. سيحاول الباحث تقديم موجز على سبيل المثال لبعض هذه الدراسات:

1.1.9.2. دراسات من دبي:

مؤتمرا للحكومة الإلكترونية(2000): عقد في حزيران وأوصى بضرورة توعية وتنقيف الجمهور من قبل المؤسسات الحكومية بأهمية التعامل الإلكتروني مع الحكومة وفيما بينهم ومع قطاع الأعمال. وتعديل التشريعات القانونية بما يتلاءم مع مستجدات صناعة تقنية المعلومات والتجارة الإلكترونية. بالإضافة إلى إدخال استعمال الحاسوب في المناهج الدراسية، وتدريب الكوادر الوطنية وتأهيلها على كيفية التعامل مع التكنولوجيات الحديثة. كما أوصت الدراسة بضرورة التعاون بين القطاعين العام والخاص والدوائر الحكومية في هذا المجال، والاستفادة من تجارب الدول التي سبقت في تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومن الدعم المتكامل الذي تقدمه شركات تكنولوجيا المعلومات، وخلق بيئة آمنة لتبادل المعلومات على شبكة الإنترنت، وعدم الاحتكار في مجال الاتصالات وفتح المجالات للمنافسة. دراسة، حكومة دبي الإلكترونية، طريق النجاح: تبين هذه الدراسة الرؤية المستقبلية للحكومة الإلكترونية في دبي، كتجربة طموحة تحاكي تجارب أكثر الدول تقدما، وكل العوامل التي تضمن الوصول إلى هذه الرؤية وتحقيقها.

2.1.9.2. دراسات من الأردن:

تم تناول موضوع الحكومة الإلكترونية من قبل:

دراسة الباحث احمد حسن العزام عام 2001: في سياق رسالة الماجستير بعنوان " الحكومة الإلكترونية في الأردن _ إمكانيات التطبيق _،. حيث هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الحكومة الإلكترونية من حيث التكنولوجيا والموارد البشرية والتشريعات اللازمة. وبين الباحث مدى توفر البنية التحتية للحكومة الإلكترونية ومدى جاهزية الدوائر الحكومية للتعاطي معها، ومدى تأهيل القوى البشرية للعمل على الأجهزة والتكنولوجيا الحديثة وتوفر هذه الأجهزة من عدمه، والقاعدة القانونية اللازمة. اشتملت عينة الدراسة على مؤسسات ودوائر حكومية، وأظهرت حينها أن موضوع الحكومة الإلكترونية حديث النشأة وفي بداياته المبكرة، وأنه مطلبا وليس ترفا للوصول إلى الكفاءة والفاعلية والشفافية والمساءلة والمشاركة، ويلقى اهتماما من القيادة الأردنية. كما أبرزت الدراسة عدم الجاهزية على كافة المحاور، بالإضافة إلى عدم وجود بنية تحتية قانونية وفنية وقوى بشرية والتمويل اللازم. يلاحظ أن هذه الدراسة لم تستكشف آراء ووجهات نظر الشرائح المعنية لتطبيق الحكومة الإلكترونية وخاصة في القطاع الرسمي الحكومي من وزارات ومؤسسات عامة، وأثر هذا التطبيق على مناحي الحياة المختلفة للمواطنين وانعكاسها على فاعلية الأداء وكفاءته،

خاصة أصحاب القرار والمخططين لموضوع الحكومة الإلكترونية من وكلاء وزارات ومدراء عامين والتي تناولها الباحث في دراسته. حيث أن توجهات هؤلاء المدراء أساسية لضمان التحول إلى الحكومة الإلكترونية في كافة مراحلها. (العزام ، 2001)

دراسة الباحثة آمنة ماجد الربحات: عام 2004 تناولت الموضوع، في سياق إعدادها لرسالة ماجستير بعنوان (أثر التهديدات الأمنية في أمن المعلومات في ضوء تطبيق الحكومة الإلكترونية، دراسة ميدانية) مقدمة إلى جامعة مؤتة. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التهديدات الأمنية بمصادرها الداخلية والخارجية في أمن المعلومات في ضوء تطبيق الحكومة الإلكترونية على مجموعة من الوزارات المرتبطة بالشبكة الآمنة. وخلصت إلى ضرورة التنبيه إلى خطورة التهديدات الداخلية على أمن المعلومات في ضوء حجم الخسارة التي تخلفها في الماديات والبرمجيات، وهز الثقة بين المنظمة والعاملين والمنظمة والجمهور. والاهتمام بتجهيز الشبكات والأنظمة المساندة لتفادي حدوث أعطال تهز أمن الشبكات واستقرارها. وتوفير سياسة أمنية تحافظ على الوثوقية والخصوصية في النظام المعلوماتي بأكمله لدعم نجاح الحكومة الإلكترونية. (الربحات، 2004) يرى الباحث أن هذه الدراسة انحصرت، إلى حد ما، في جزئية واحدة تتعلق بأمن المعلومات وأهميتها في موضوع الحكومة الإلكترونية. ولم تكن شاملة بالقدر الذي يسمح بتأسيس قاعدة يعتمد عليها المخططين وصناع القرار.

مبادرة الملك عبد الله الثاني للحكومة الإلكترونية عام 2001: انطلقت ورشة عمل الحكومة الإلكترونية في الأردن" واقع ومنطلقات التجربة الأردنية" جامعة اليرموك. 2001\5\22 حيث كلف الملك عبد الله الثاني ملك الأردن اللجنة الاقتصادية الاستشارية Economic Consultive Committee(ECC) المكونة من أربعة عشر خبيراً وأكاديمياً من القطاع العام والخاص برئاسة السيد فادي غندور، رئيس آرامكس، بوضع تصور لتنفيذ الحكومة الإلكترونية في الأردن E.Government Task Force وقام الفريق بوضع تصور شامل حول الموضوع أعتبر أساساً لتنفيذ المهمة. وكانت الدراسة عن الشمولية والتخصصية بمكان، حيث عرفت في إطارها النظري الحكومة الإلكترونية من حيث كونها وسائل لتحسين الأداء في الخدمات المقدمة للمواطنين ورجال الأعمال ، ودفع عجلة التطور الاقتصادي والاجتماعي، والارتقاء بالكفاءة والفاعلية في العمليات الداخلية للحكومة، بالإضافة إلى تقليص تكاليف الخدمة وتخفيف تعقيداتها. كما تطرقت الدراسة إلى البنية التحتية اللازمة والوحدات والتجمعات الإلكترونية للانتقال إلى الحكومة الإلكترونية، ومدى جاهزة الأردن لتطبيق الحكومة الإلكترونية، والتي أبرزت عدم الجاهزية لذلك على المستويات البشرية والفنية والتشريعية. كما ركزت الدراسة على ضرورة إصلاح القطاع العام وتهيئته ليكون

مناسبا للبناء عليه أولا، وتهيئة وتأهيل الكوادر البشرية والبيئة القانونية اللازمة، وعلى ضرورة التعاون والشراكة الإستراتيجية بين القطاعين العام والخاص.

ولخصت الدراسة رؤية العام 2005 في هذا السياق بأن تكون الحكومة الإلكترونية الأردنية مشاركا أساسيا في دفع التطور الاقتصادي والاجتماعي. وإتاحة الخدمة الإلكترونية للمواطنين في أنحاء المملكة بغض النظر عن مكان إقامتهم أو وضعهم الاقتصادي. ولكن هذه الرؤيا والعالم في العام 2007 ما زالت بعيدة المنال. على الرغم أن هذه الدراسة كانت من الشمولية والتخصصية بمكان، إلا أنها جاءت من الأعلى للأسفل، من فئة المتخصصين والأكاديميين وأغفلت توجهات أصحاب القرار والمخططين والوكلاء والمديرين العامين، التي يعتبرها الباحث أساسية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية الأمر الذي تناوله الباحث في هذه الدراسة. والجدير بالذكر أن الدراسة الأردنية أسست بشكل جيد أيضا للنواحي الفنية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية الأردنية. (Ghandour,F & Others, 2001)

3.1.9.2. دراسات من فلسطين:

دراسة الباحث الدكتور بشارة الخوري موضوع الحكومة الإلكترونية في دراسة أعدها أثناء عمله في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية، تحت عنوان (الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة الوضع الراهن والخطط المستقبلية) حدد فيها رؤية الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية والتي تتمثل في تمكين كل مدينة وقرية فلسطينية من الوصول إلى المعلومات بشكل سهل وسلس، وعدم استثناء أي مواطن فلسطيني من الوصول إلى المعلومات التي يريدها. كما تناول الباحث جاهزية القطاع العام للحكومة الإلكترونية. ومن النتائج التي خلصت إليها الدراسة: انعدام الرؤيا الواضحة في مراكز صنع القرار لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالتالي عدم وجود استراتيجيات وخطط واضحة، وغياب الوعي لأهمية الاستبيانات، وعدم دقة صناع القرار في تعبئة البيانات وخاصة في الوزارات الكبيرة والمتخصصة، وضرورة التوعية على جميع المستويات. وتأتي نتائج هذه الدراسة مغايرة لنتائج دراسة الباحث من حيث أن اتجاهات المديرين تتم عن وعي لأهمية تكنولوجيا المعلومات وأثرها في مناحي الحياة. (الخوري، 2004)

4.1.9.2. دراسات من جمهورية مصر العربية:

- دراسة علاقة تقنية المعلومات والاتصالات بالتنمية ، باللغة الانجليزية. 2002

- دراسة التقنيات الحديثة والحكومة الإلكترونية: تعرّف بالحكومة الإلكترونية والمراحل الرئيسية لتنفيذها وتحديات البناء والتوقيع الإلكتروني. (إبراهيم وعبد الهادي، 2004)
- دراسة أهداف الخطة الوطنية المصرية في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات وبرنامج الحكومة الإلكترونية وهي: إيصال الخدمات للجمهور وإشراكه في عملية صنع القرار.
- دراسة الوضع الراهن والاتجاهات الحديثة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، ومن ثم الآفاق والإمكانات التي تحملها هذه التقنية بالنسبة للتنمية في العالم العربي.
- مبادرة مجتمع المعلومات المصري: البرنامج الحكومي باللغة الانجليزية (UNDP, 2003)
- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (POGAR)

5.1.9.2. دراسات من قطر:

- دراسة مشروع الحكومة الإلكترونية: بوابة قطر للقرن الواحد والعشرين (2004)
- إستراتيجية قطر لبناء حكومة إلكترونية
- مشروع الحكومة الإلكترونية القطرية، دراسة باللغة الانجليزية (2004)
- إستراتيجية دولة قطر لتكنولوجيا المعلومات من أجل تحقيق مجتمع معلوماتي متطور.
- (UNDP برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (POGAR)

6.1.9.2. دراسات من مملكة البحرين:

- دراسة برنامج الحكومة الإلكترونية ، باللغة الانجليزية (2002)
- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي UNDP POGAR

7.1.9.2. دراسات للمنطقة العربية بشكل عام:

دراسة تقنية المعلومات والاتصالات للتنمية في المنطقة العربية باللغة الانجليزية (2004) دراسة الجدوى لحساب برنامج الأمم المتحدة لتقنية المعلومات والاتصالات للتنمية في المنطقة العربية ولحساب "المعهد الإقليمي للحكومة الإلكترونية، وذلك للتعرف على الفوائد المحتملة وعلى النموذج الأفضل أو الأمثل لهذا النوع من التنظيم، ولتحديد وظائفه وأنشطته وبنيته ومتطلبات ميزانيته.

UNDP برنامج الأمم المتحدة الإنمائي POGAR

2.9.2. الدراسات الأجنبية:

على المستوى الغربي وجدت دراسات في مختلف الدول المتقدمة، ابتداء من الولايات المتحدة مروراً بأوروبا وانتهاءً باستراليا واليابان. فحيثما كان التقدم التكنولوجي كانت الدراسات والأبحاث العلمية، ومن هذه الدراسات:

1.2.9.2. دراسات من بريطانيا:

على مستوى الاتحاد الأوروبي والولايات المتحدة وكندا وأستراليا وسنغافورة واليابان قامت الحكومة البريطانية في أواخر التسعينات من القرن العشرين عن طريق وحدة تكنولوجيا المعلومات بإجراء دراسة حيث ركزت على التطور في تقديم الخدمات الإلكترونية، والدروس المستفادة من حالات التطبيق، حيث خرجت بضرورة تطلع الجمهور إلى شمولية الخدمة، وإلى أن تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية يحتاج إلى إعادة هندسة الأعمال الإدارية الحكومية لتلائم التعامل الإلكتروني. بالإضافة إلى ضرورة توفير الوسائل المتعددة للخدمات الحكومية الإلكترونية مع الإبقاء على الخدمات التقليدية مرحلياً. ووضع حوافز تشجيعية لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية. والتركيز على التعليم الموجه لتكنولوجيا المعلومات على مستوى المجتمعات، للتغلب على الفوارق في مستوى المعرفة في استخدامات تكنولوجيا المعلومات والأجهزة ذات العلاقة. بالإضافة إلى توفير الاهتمام بتسويق الخدمات الحكومية الإلكترونية وخدماتها الملحقه مثل أمن المعلومات والحوافز وكيفية الاستخدام وعمل حملات الدعاية اللازمة لذلك. وتبني الحكومة الإلكترونية من قبل أعلى المراجع القيادية في الدولة؛ ففي بريطانيا كان الالتزام من رئيس الوزراء للوصول إلى الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات بواسطتها وعين لذلك ما يعرف بالمندوب الإلكتروني (e.Envoy) وحدد الأهداف الواجب الوصول إليها في هذا المجال. eGovernmen Studies, MODINIS (2005), (eGovernment Studies, 2006)

2.2.9.2. دراسات من استراليا:

الزم رئيس الوزراء عام 1997 جميع الدوائر الحكومية والوزارات بتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال شبكة الإنترنت حتى عام 2001.

كما طرح العديد من الدراسات في مجال الحكومة الإلكترونية كعطاءات للباحثين، من قبل معهد الدراسات الأوروبية (لتغطي الفترة من عام 2010 فما بعد، منها:

- دراسة جَمْع وتسريع عمليات البحث المتعلقة بالحكومة الإلكترونية في الاتحاد الأوروبي.
Study on Bringing together and accelerating eGovernment research in EU
- دراسة على خدمات حكومة إلكترونية آمنة. Study on Secure eGovernment services
- دراسة على التغيير التنظيمي للحكومة الإلكترونية المركزية
Study on Organizational change for citizen-centric eGovernment
- دراسة على الخدمات الأوروبية الإبداعية والكيفية للمواطنين في 2010 وما بعد.
Study on Innovative and adaptive pan-European services for the citizens in 2010 and beyond
- دراسات في السمات الرئيسية من جدول أعمال الحكومة الإلكترونية: تحت رعاية برنامج Moodiness eEurope 2004، بدأت المفوضية الأوروبية في ديسمبر/كانون الأول 2004 الدراسات التالية التي تستغرق 26 شهرا حسب شروط العطاء:

- دراسة تقييم التمويل والمنافع واقتصاديات الحكومة الإلكترونية.
- دراسة تمييز وتحديد الموانع التنظيمية والتنظيمية القانونية الباقية في وجه الحكومة الإلكترونية.
- دراسة إدارة الهوية المتقدمة ضمن الاتحاد الأوروبي Advancing identity management within the EU.
- دراسة تكثيف تبادل المعلومات على تجارب عملية eGovernment interoperability.
- جعل الخدمات متوفرة لتعزيز تبادل الممارسة الجيدة في الحكومة الإلكترونية.
- (EGovernment Studies, MODINIS, 2005)
- (eGovernment Studies, 2006)

3.2.9.2. دراسات من كندا:

قدمت دراسات عديدة حول الحكومة الإلكترونية والقطاع الخاص فيما يتعلق بالتجارة الإلكترونية في المؤتمر الثامن للتجارة الإلكترونية. كندا (2006)، ومن هذه الدراسات:

- دراسة عن متعدد الوكلاء والسوق الإلكترونية Multiagent Systems and Electronic Markets قدمت من قبل م.وليام، جامعة ميشيغان، الولايات المتحدة. Michael Wellman, University of Michigan, USA
- الويب السيمانطيقي (الدال) مكونات، قواعد، وخدمات Semantic Web Ontologies, Rules and Services. أعدت وقدمت من قبل، يفجين بلسكي، جامعة نيو برنسويك، كندا. Yevgen Biletskiy, University of New Brunswick, Canada Harold Boley, National Research Council, Canada
- دراسة حول الخصوصية والأمان والثقة Privacy, Security and Trust أعدها ستيف مارش مجلس الأبحاث الوطني، كندا Mark Dibben, Lincoln University, New Zealand
- الحكومة الإلكترونية سياسة وقانون E.government, Policy and Law أعدها نورمان سادح، جامعة كالانيجي ميلون، الولايات المتحدة الأمريكية. Francesco Bolici Luiss University, Italy
- Alessandro D'Atri, Luiss "Guido Carli" University, Italy
- التجارة الإلكترونية بين الأعمال Business.to.Business E.Commerce أعدها وقدمها Mike Shaw, University of Illinois, USA
- التجارة الإلكترونية بين المستهلك والأعمال Business.to.Consumer E.Commerce أعدها Khaled Hassanein, McMaster University Milena Head, McMaster University, Canada (Delta Fredericton (2006))

4.9.2. دراسات من بلجيكا:

قدمت في بروكسل 2005/7 دراسات وأبحاث منها:

- دراسة اقتصاديات الحكومة الإلكترونية E.Government Economics Project.
- دراسة إطار عمل أوروبي لقياس الحكومة الإلكترونية والنموذج الاقتصادي Towards European E.Government Measurement Framework and Economic Model.
- دراسة أثر الحكومة الإلكترونية The Impact of E.Government
- أعدها باول تايمز من وحدة الحكومة الإلكترونية في الاتحاد الأوروبي.

- دراسة الاقتصاديات وقياس الحكومة الإلكترونية Economics and Measurement of E.Government، أعدها مجلس أمناء المشروع.
- دراسة تقييم خدمات الحكومة الإلكترونية Evaluating E.Government Services، أعدها وقدمها باول فولبي من مشروع OECD E.Government.
- دراسة أجندة قياسات الحكومة الإلكترونية eGovernment Measurement Agenda، أعدها وقدمها إدون لاول OECD eGovernment Project،
- دراسات قياس تقدم الحكومة الإلكترونية قدمت الدراسات التالية:
 - دراسة حول إطار عمل للقياس measurement Framework.
 - دراسة حول منهجية الدراسات في هذا المجال Mareva Methodology Guide .ADAE/ADELE
 - دراسة حول نقطة الانطلاق الأوروبية والمستقبل E.Europe Benchmarking .and the Future
 - دراسة حول القطاع العام وتطبيقات الحكومة الإلكترونية Accentures Public .Sector Value Model Applied to E.Government
 - دراسة حول الإدارة الإلكترونية، أعدها بارتل ميرسمال/ الاتحاد الأوروبي.

10.3 حالات دراسية Case Studies في مجال الحكومة الإلكترونية:

- التكاليف والعائد من الحكومة الإلكترونية أعدها فلور.
 - التعلم من الفشل في مجال الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها أعدها ستيفن جنر.
 - قياس الحكومة الإلكترونية وأثرها على التنافسية والكفاءة والفاعلية.
 - (eGovernment Studies, MODINIS (2005))
 - (eGovernment Studies, 2006)
- ويرى الباحث أن هذه الدراسات تعالج قضايا متقدمة في مجال الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها، تطرح نفسها مع كل خطوة تخطوها الحكومات الإلكترونية للأمام، أما فلسطين فما زالت بعيدة عنها. حيث أن دراسة الباحث وغيرها من الدراسات والأبحاث العربية ما زالت تقتصر على التعريف بالحكومة الإلكترونية ومتطلباتها وأبعادها ومحدداتها واستكشاف اتجاهات المعنيين حول

الفصل الثالث

اساليب البحث

1.3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع الوكلاء والمديرين العامين في الوزارات في المحافظات الشمالية في السلطة الوطنية الفلسطينية، والموزعين على (25) وزارة. (وقد تم استثناء المحافظات الجنوبية من هذه الدراسة نظرا لصعوبة وصول الباحث إلى تلك المحافظات في ظل الأوضاع السياسية والأمنية السائدة أثناء إجراء هذه الدراسة. ولمعرفة وزارات حكومة الوحدة الوطنية وعددها كإطار لمجتمع الدراسة، راجع الملحق رقم (3.3) صفحة(199).

2.3 عينة الدراسة

اعتمد الباحث العينة العشوائية طبقية من بين طبقات مجتمع الدراسة.

1.2.3. اختيار عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية طبقية من الوكلاء والوكلاء المساعدين والوكلاء والمديرين العامين في وزارات المحافظات الشمالية في السلطة الوطنية الفلسطينية، وقد بلغ عدد الاستثمارات المستردة (100) استثمارة مستوفية البيانات وصالحة للتحليل الإحصائي.

2.2.3. خصائص عينة الدراسة:

تبين الدراسة فيما يلي خصائص عينة الدراسة من حيث المتغيرات المستقلة التالية:

- خصائص عينة الدراسة من حيث متغير المسمى الوظيفي: يتضح من الجدول (1.3) أن المسمى الوظيفي ل 8% من أفراد عينة الدراسة هو (وكيل)، وأن المسمى الوظيفي ل 10% من أفراد عينة الدراسة هو (وكيل مساعد)، وأن المسمى الوظيفي ل 82% من أفراد عينة الدراسة هو (مدير عام).

جدول 1.3: خصائص عينة الدراسة من حيث متغير المسمى الوظيفي

القيم الناقصة	النسبة المئوية	التكرار	متغير المسمى الوظيفي
	8%	8	وكيل
	10%	10	وكيل مساعد
	82%	82	مدير عام
	100%	100	المجموع

- خصائص عينة الدراسة من حيث متغير العمر: بالنظر إلى الجدول (2.3) يلاحظ أن نسبة 57,7% من أفراد عينة الدراسة هم من الفئة العمرية (30.50) سنة، وأن ما نسبته 3 , 42 % من أفراد عينة الدراسة هم من الفئة العمرية (50+) سنة.

جدول 2.3: خصائص عينة الدراسة من حيث متغير العمر

القيم الناقصة	النسبة المئوية	التكرار	متغير العمر
3	57.7 %	56	30.50
	42.3 %	41	50+
	100%	97	المجموع

- خصائص عينة الدراسة من حيث متغير التخصص: بالنظر إلى الجدول (3.3) يلاحظ أن نسبة 16,7 % من أفراد عينة الدراسة هم من تخصص الهندسة، وأن ما نسبته 4, 44 % من أفراد عينة الدراسة هم من تخصص الإدارة، وأن ما نسبته 9, 38 % من أفراد عينة الدراسة هم من تخصصات أخرى.

جدول 3.3: خصائص عينة الدراسة من حيث متغير التخصص

القيم الناقصة	النسبة المئوية	التكرار	متغير التخصص
10	%16.7	15	هندسة
	%44.4	40	إدارة
	%38.9	35	آخر
	%100	90	المجموع

- خصائص عينة الدراسة من حيث متغير مجال الخبرة العملية: بالنظر إلى الجدول (4.3) يلاحظ أن نسبة 72,8 % من أفراد عينة الدراسة هم ممن كان مجال خبرتهم العملية في الإدارة ، وأن ما نسبته 2, 15 % من أفراد عينة الدراسة هم ممن كان مجال خبرتهم العملية في التكنولوجيا ، وأن ما نسبته 12 % من أفراد عينة الدراسة هم ممن كان مجال خبرتهم العملية في مجالات أخرى.

جدول 4.3: خصائص عينة الدراسة من حيث متغير مجال الخبرة العملية

القيم الناقصة	النسبة المئوية	التكرار	متغير مجال الخبرة العملية
8	%72.8	67	الإدارة
	%15.2	14	التكنولوجيا
	%12.0	11	أخرى
	%100	92	المجموع

- خصائص عينة الدراسة من حيث متغير سنوات الخبرة: بالنظر إلى الجدول (5.3) يلاحظ أن نسبة 9,2 % من أفراد عينة الدراسة هم ممن كان عدد سنوات خبرتهم أقل من خمس سنوات ، وأن ما نسبته 17,3 % من أفراد عينة الدراسة هم ممن كان عدد سنوات خبرتهم من (5.10) سنوات، وأن ما نسبته 45,9 % من أفراد عينة الدراسة هم ممن كان عدد سنوات خبرتهم من (10.15)، وأن ما نسبته 27,6 % من أفراد عينة الدراسة هم ممن كان عدد سنوات خبرتهم أكثر من 15 عاما.

جدول 5.3: خصائص عينة الدراسة من حيث متغير سنوات الخبرة

القيم الناقصة	النسبة المئوية	التكرار	متغير سنوات الخبرة
	%9.2	9	أقل من 5
	%17.3	17	10-5
	%45,9	47	15-10
	%27.6	27	أكثر من 15
	%100	100	المجموع

- خصائص عينة الدراسة من حيث متغير المعرفة بالانجليزية: بالنظر إلى الجدول (6.3) يلاحظ أن نسبة 74,5 % من أفراد عينة الدراسة هم ممن يتمتعون بمستوى مرتفع من حيث المعرفة باللغة الانجليزية، وأن ما نسبته 21,4 % من أفراد عينة الدراسة هم ممن يتمتعون بمستوى متوسط من حيث المعرفة باللغة الانجليزية، وأن ما نسبته 4,1 % من أفراد عينة الدراسة هم ممن يتصفون بمستوى منخفض من حيث المعرفة بالانجليزية.

جدول 6.3: خصائص عينة الدراسة من حيث متغير المعرفة بالانجليزية

القيم الناقصة	النسبة المئوية	التكرار	المعرفة بالإنجليزية
2	%74.5	73	مرتفع
	%21.4	21	متوسط
	%4.1	4	منخفض
	%100	98	المجموع

- خصائص عينة الدراسة من حيث متغير المعرفة بالكمبيوتر: بالنظر إلى الجدول (7.3) يلاحظ أن نسبة 55,6 % من أفراد عينة الدراسة هم ممن يتمتعون بمستوى مرتفع من حيث المعرفة بالكمبيوتر، وأن ما نسبته 4, 40 % من أفراد عينة الدراسة هم ممن يتمتعون بمستوى متوسط من حيث المعرفة بالكمبيوتر ، وأن ما نسبته 4, % من أفراد عينة الدراسة هم ممن يتصفون بمستوى منخفض من حيث المعرفة بالكمبيوتر.

جدول 7.3: خصائص عينة الدراسة من حيث متغير المعرفة بالكمبيوتر

المعرفة بالكمبيوتر	التكرار	النسبة المئوية	القيم الناقصة
مرتفع	55	%55.6	1
متوسط	40	%40.4	
منخفض	4	%4.0	
المجموع	99	%100	

- خصائص عينة الدراسة من حيث متغير المعرفة بالإنترنت: بالنظر إلى الجدول (8.3) يلاحظ أن نسبة 60,6 % من أفراد عينة الدراسة هم ممن يتمتعون بمستوى مرتفع من حيث المعرفة بالإنترنت، وأن ما نسبته 33 % من أفراد عينة الدراسة هم ممن يتمتعون بمستوى متوسط من حيث المعرفة بالإنترنت، وأن ما نسبته 4,6 % من أفراد عينة الدراسة هم ممن يتصفون بمستوى منخفض من حيث المعرفة بالإنترنت.

جدول 8.3: خصائص عينة الدراسة من حيث متغير المعرفة بالإنترنت

المعرفة بالإنترنت	التكرار	النسبة المئوية	القيم الناقصة
مرتفع	57	%60.6	6
متوسط	31	%33.0	
منخفض	6	%6.4	
المجموع	94	%100	

- خصائص عينة الدراسة من حيث متغير المعرفة الأخرى: بالنظر إلى الجدول (9.3) يلاحظ أن نسبته 80 % من أفراد عينة الدراسة هم ممن يتمتعون بمستوى مرتفع من حيث المعرفة الأخرى، وأن ما نسبته 17,5 % من أفراد عينة الدراسة هم ممن يتمتعون بمستوى متوسط من حيث المعرفة الأخرى، وأن ما نسبته 2,5 % من أفراد عينة الدراسة هم ممن يتصفون بمستوى منخفض من حيث المعرفة الأخرى.

جدول 9.3: خصائص عينة الدراسة من حيث متغير المعرفة

المعرفة الأخرى	التكرار	النسبة المئوية	القيم الناقصة
مرتفع	32	80.0%	60
متوسط	7	17.5%	
منخفض	1	2.5%	
المجموع	40	100%	

3.3 أبعاد الدراسة وحدودها

تحددت هذه الدراسة بما يلي:

- الحدود الموضوعية: أثر الحكومة الإلكترونية على الأداء في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العامين.
- الحدود المكانية: المحافظات الشمالية الفلسطينية.
- الحدود الزمنية: عامي 2006، 2007.
- مجتمع الدراسة: وكلاء الوزارات والمديرين العامين في وزارات الحكومة الفلسطينية في المحافظات الشمالية.
- عينة الدراسة: عينة عشوائية طبقية.

4.3 محددات الدراسة

واجه الباحث أثناء إعداد هذه الدراسة عدداً من المحددات التي تمثلت بـ:

- قلة المصادر والمراجع الأولية والثانوية العربية لحدثة الموضوع.
- قلة الدراسات والأدبيات السابقة باللغة العربية.
- تتناول الدراسات الأجنبية مواضيع متقدمة جدا تقدّم هذه الدول في تكنولوجيا المعلومات، مما يصعب الاستفادة منها في مثل هذه الدراسة التي تتناول الأبجديات الأولى في هذا الموضوع تمثيلاً مع المستوى الفلسطيني والعربي وحاجته في هذا المجال.
- التطور السريع والهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات ووسائلها، حيث تتقدم المعلومات بنفس سرعة تقادم الوسائط والأجهزة.
- صعوبة الحصول على معلومات محددة حول مجتمع الدراسة سواء كان ذلك أسماء أو أعداد. حيث لم يكن من السهل الوصول إلى مجتمع الدراسة وعينته لخصوصيته، أنظر الملحق رقم (4.3) صفحة رقم (228).
- ضعف تجاوب أفراد هذه الشريحة في الإجابة وتعبئة الاستبيانات

5.3 أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة على الأسئلة الآتية، وتعتبر الأسئلة من 2.12 تفرعات من السؤال الأول وتجب بمجموعها عليه:

1.5.3. السؤال الأول:

وينص على: ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، والأداء وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون ؟

ويتفرع عن هذا السؤال الأول، الرئيس، الأسئلة الفرعية التالية. ويعتبر هذا السؤال الرئيس محصلة الأسئلة الفرعية ومجمّع إجاباتها:

- ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على إنجاز العمل وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون ؟
- ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، وجودة الخدمات وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون ؟

- ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، وتحديد العوامل الشخصية وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون ؟
- ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، والشفافية وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون ؟
- ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، والتعقيدات الإدارية، وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون ؟
- ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، وتكاليف الخدمة وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون ؟
- ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، ورضا المستفيدين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون ؟
- ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، وإبداع العاملين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون ؟
- ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، والانتماء، وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون ؟
- ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، وعلاقات العمل وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون ؟
- ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، ودوران العمل وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون ؟

2.5.3. السؤال الثاني:

ما هي آراء الوكلاء والمديرين العاملين في مستوى الجاهزية العامة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية؟ ويتفرع عن هذا السؤال، الرئيس، الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي آراء الوكلاء والمديرين العاملين في مستوى الجاهزية في البنية التحتية والفنية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية؟
- ما هي آراء الوكلاء والمديرين العاملين في مستوى الجاهزية في البيئة الداخلية و التنظيمية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية ؟

- ما هي آراء الوكلاء والمديرين العاملين في مستوى الجاهزية في البيئة الخارجية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية ؟

6.3 فرضيات الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى التحقق من صحة الفرضيات الآتية:

- الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على الأداء وفقاً لمتغير العمر، من منظور الوكلاء والمديرين.
- الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على الأداء وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي. من منظور الوكلاء والمديرين.
- الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على الأداء وفقاً لمتغير المؤهل العلمي. من منظور الوكلاء والمديرين.
- الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على الأداء وفقاً لمتغير التخصص. من منظور الوكلاء والمديرين.
- الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على الأداء وفقاً لمتغير مجال الخبرة العملية. من منظور الوكلاء والمديرين.
- الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على الأداء وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

7.3 أساليب جمع البيانات والمعلومات

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على نوعين من البيانات والمعلومات هما:

- البيانات والمعلومات الثانوية: حيث تمت الاستعانة بالكتب والدوريات والدراسات السابقة ذات العلاقة، بالإضافة إلى العديد من المقالات المنشورة على الشبكة العنكبوتية.
- البيانات والمعلومات الأولية: حيث تم الاعتماد على الاستبانة التي صممت خصيصا لتحقيق أهداف هذه الدراسة.

8.3 أداة الدراسة

بالإضافة إلى مراجعة أدبيات الدراسة من المصادر الثانوية المختلفة التي استطاع الباحث الحصول عليها، تم استخدام الاستبانة المرفقة (راجع ملحق رقم (1.3) ص(191) والتي تعتبر الأداة الرئيسة في جمع البيانات والمعلومات اللازمة تحقيقا لغايات هذه الدراسة.

لقد مرت عملية تطوير الاستبانة بمراحل عدة بداية بالإطار النظري، ومرورا بالدراسات السابقة ذات العلاقة، انتهاء بآراء عدد من الأساتذة المحكمين لأداة الدراسة الذي أبدوا عددا من الملاحظات، والتي تم أخذها بعين الاعتبار قبل اعتماد الاستبانة بشكلها النهائي.

تكونت الاستبانة من جزأين رئيسيين، الأول يتناول البيانات الديمغرافية للمبحوث، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، مجال الخبرة العملية، سنوات الخبرة، مدى المعرفة باللغة الانجليزية، الانترنت والمعارف الأخرى. أما الثاني فيتناول محاور عدة هي:

- المحور الأول: وقيس انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين..
- المحور الثاني: وقيس انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على جودة الخدمات وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين.
- المحور الثالث: وقيس انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على تحييد العوامل الشخصية وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين.
- المحور الرابع: وقيس انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الشفافية وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين.
- المحور الخامس: وقيس انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على التعقيدات الإدارية وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاميين.

- المحور السادس: وقيس انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على تكاليف الخدمة وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العاملين.
- المحور السابع: وقيس انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على رضا المستفيدين وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العاملين.
- المحور الثامن: وقيس انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الإبداع لدى العاملين وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العاملين.
- المحور التاسع: وقيس انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الانتماء وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العاملين.
- المحور العاشر: وقيس انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على علاقات العمل وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العاملين.
- المحور الحادي عشر: وقيس انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على دوران العمل وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العاملين.
- المحور الثاني عشر: وقيس مدى الجاهزية في البنية التحتية والفنية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العاملين.
- المحور الثالث عشر: وقيس مدى الجاهزية في البيئة الداخلية التنظيمية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العاملين.
- المحور الرابع عشر: وقيس مدى الجاهزية في البيئة الخارجية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العاملين.
- وقيس مدى الجاهزية العامة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العاملين.

1.8.3. صدق أداة الدراسة

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها على ثلاثة من المحكمين (راجع ملحق (2.3) الذين أبدوا عدداً من الملاحظات حولها، والتي تم أخذها بعين الاعتبار عند إخراج الأداة بشكلها الحالي، ومن ناحية أخرى، تم التحقق من الصدق بحساب مصفوفة ارتباط فقرات الأداة مع الدرجة الكلية لأداة الدراسة، وذلك كما هو واضح في الجدول (11.3).

جدول 10.3: نتائج التحليل العائلي (Factor Analysis) لمصفوفة ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة

الفقرات	قيمة Alpha	الفقرات	قيمة Alpha	الفقرات	قيمة Alpha
1	0.57	23	0.82	45	0.79
2	0.73	24	0.69	46	0.74
3	0.74	25	0.78	47	0.83
4	0.60	26	0.67	48	0.71
5	0.71	27	0.75	49	0.74
6	0.76	28	0.83	50	0.76
7	0.69	29	0.69	51	0.78
8	0.82	30	0.72	52	0.83
9	0.80	31	0.69	53	0.68
10	0.84	32	0.79	54	0.78
11	0.83	33	0.77	55	0.78
12	0.66	34	0.79	56	0.73
13	0.78	35	0.84	57	0.69
14	0.77	36	0.73	58	0.75
15	0.80	37	0.81	59	0.68
16	0.74	38	0.78	60	0.74
17	0.84	39	0.71	61	0.83
18	0.79	40	0.80	62	0.76
19	0.71	41	0.76	63	0.64
20	0.76	42	0.85	64	0.75
21	0.81	43	0.75	65	0.71
22	0.74	44	0.78		

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أن جميع قيم ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للأداة دالة إحصائياً، مما يشير إلى الاتساق الداخلي لفقرات الأداة وأنها تشترك معاً في قياس اتجاهات الوكلاء والمديرين العامين نحو تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة والأداء في السلطة الوطنية الفلسطينية، في ضوء الإطار النظري الذي بنيت الأداة على أساسه.

2.8.3. ثبات أداة الدراسة:

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة، وهي الاستبانة التي أعدت لهذا الغرض، راجع الملحق (1.3)، بطريقة الاتساق الداخلي بحساب معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وقد بلغت قيمة الثبات (0.93) وبك ذلك تتمتع الأداة بدرجة عالية جداً من الثبات.

9.3 المعالجة الإحصائية

بعد جمع بيانات الدراسة قام الباحث بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وأدخلت إلى الحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، حيث أعطيت الإجابة أوافق بشدة 5 درجات، أوافق 4 درجات، لا ادري 3 درجات، لا أوافق درجتين، وأعطيت الإجابة لا أوافق بشدة درجة واحدة، بحيث كلما ازدادت الدرجة ازدادت توقعات الوكلاء والمديرين العاملين حول أثر تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء والعكس صحيح.

وتمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية. وقد فحصت فرضيات الدراسة عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ ، عن طريق الاختبارات الإحصائية التالية: اختبار ت (t test)، واختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis)، ومعامل التحليل العنقودي (Factor analysis)، ومعامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach alpha)، وذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

الفصل الرابع

عرض النتائج وتحليلها

1.4 سؤال الدراسة الأول

للإجابة عن سؤال الدراسة ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، والأداء وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون؟ استخرجت الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأثر تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العامين، وذلك كما هو واضح في الجداول (1.4-أ، 1.4-ب).

جدول 1.4-أ: الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء بأبعاده المختلفة وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العامين

الأبعاد	التكرار	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية%
إنجاز العمل	100	4.16	82.3%
جودة الخدمات	100	4.13	82.6%
تحديد العوامل الشخصية	100	4.06	67.7%
الشفافية	100	4.19	83.8%
التعقيدات الإدارية	100	4.14	82.8%

جدول 1.4-ب: الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء بأبعاده المختلفة وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العاملين

الأبعاد	التكرار	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية%
تكاليف الخدمة	100	4.07	81.4%
رضا المستفيدين	100	3.88	77.6%
الإبداع لدى العاملين	100	3.91	78.2%
الانتماء	100	3.73	74.6%
علاقات العمل	100	3.61	72.2%
دوران العمل	100	3.51	70.2%
الدرجة الكلية	100	3.97	79.4%

يتضح من الجدول (1.4) أن انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العاملين كانت عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة على الدرجة الكلية للمقياس (3.97)، ما يعادل 79.40% من الإجابة الكاملة. وجاء في مقدمة هذه الآثار: الشفافية، تلاها الأداء، فالتعقيدات الإدارية، فجودة الخدمات، فتكاليف الخدمة، فتحديد العوامل الشخصية، فالإبداع لدى العاملين، تلاها رضا المستفيدين، فالانتماء للعمل، وعلاقات العمل، تلاها دوران العمل، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية والنسب المئوية في الجدول رقم (1.4).

ويتفرع عن هذا السؤال الأول، الرئيس، الأسئلة الفرعية ويعتبر هذا السؤال الرئيس محصلة الأسئلة الفرعية المذكورة ومجمّع إجاباتها. وفيما يلي سيتم تناول أهم انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية على كل بعد من الأبعاد السابقة، من خلال الإجابة على الأسئلة سالفة الذكر:

1.1.4. سؤال الدراسة الفرعي الأول:

للإجابة عن سؤال الدراسة ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على إنجاز العمل وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين

العامون ؟ استخرجت الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الإنجاز وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول (2.4).

جدول 2.4: الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الانجاز وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية .

الفقرة	الآثار	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية%
1	سرعة إنجاز المعاملات	4.20	84.0%
2	الدقة في العمل	4.18	83.6%
3	تنفيذ العمل بأقل التكاليف	4.08	81.6%

يوضح الجدول (2.4) انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الإنجاز وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية.، وقد جاء في مقدمتها: سرعة إنجاز المعاملات حيث حصلت على ما نسبته 84% مما يوحي بالبطء والروتينية التي تعاني منها مؤسسات القطاع العام الفلسطيني. ثم الدقة في العمل حيث حصلت على ما نسبته 83.6% وذلك لقلة تدخل العنصر البشري. وتنفيذ العمل بأقل التكاليف حيث حصلت على ما نسبته 81.6% وذلك لإمكانية الحصول على الخدمة بالزمان والمكان والظروف التي تناسب متلقي الخدمة بعيدا عن الأجواء التقليدية. ويتضح ذلك من المتوسطات الحسابية في الجدول رقم (2.4).

2.1.4. سؤال الدراسة الفرعي الثاني:

للإجابة عن سؤال الدراسة ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على جودة الخدمات وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون ؟ استخرجت الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على جودة الخدمات وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول (3.4).

جدول 3.4: الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لانعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على جودة الخدمات وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية .

الفقرة	الآثار	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %
11	الحصول على البيانات الجاهزة للاستعمال	4.22	84.4%
9	الحصول على مستوى عال من الدقة	4.19	83.8%
8	الحصول على كم هائل من المعلومات	4.16	83.2%
10	الاستغناء عن الكثير من العمليات الحسابية	4.15	83.0%
7	الابتعاد عن التمييز في تقديم الخدمة	4.13	82.6%
6	تقديم خدمات أكثر في الوقت المحدد	4.12	82.4%
4	تقديم الخدمة في الوقت الذي تطلب فيه	4.10	82.0%
5	استبعاد الأخطاء البشرية من العمل	4.03	80.6%

يوضح الجدول (3.4) انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على جودة الخدمات وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية.، وقد جاء في مقدمتها: الحصول على البيانات الجاهزة للاستعمال، ثم الحصول على مستوى عال من الدقة، ثم الحصول على كم هائل من المعلومات، تلتها الاستغناء عن الكثير من العمليات الحسابية، ثم الابتعاد عن التمييز في تقديم الخدمة، فتقديم خدمات أكثر في الوقت المحدد، ثم تقديم الخدمة في الوقت الذي تطلب فيه، وأخيرا استبعاد الأخطاء البشرية من العمل، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والنسب المئوية في الجدول (3.4).

إن وجود قاعدة بيانات ضخمة للمؤسسة الحكومية متوفرة للجمهور إلكترونيا تسهل عليهم إمكانية الحصول على البيانات الجاهزة للاستعمال بكم هائل، كما تؤدي إلى الاستغناء عن الكثير من العمليات الحسابية. إضافة إلى أن قلة تدخل العنصر البشري يرفع بالضرورة من مستوى الدقة في العمل ويقلل من فرص التمييز فيه.

3.1.4. سؤال الدراسة الفرعي الثالث:

للإجابة عن سؤال الدراسة ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على تحييد العوامل الشخصية وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون ؟ استخرجت الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على تحييد العوامل الشخصية وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول (4.4).

جدول 4.4: الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على تحييد العوامل الشخصية وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية.

الفقرة	الآثار	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %
13	منع التدخل المباشر المبني على الشخصانية في تقديم الخدمة	4.15	83.0%
15	عدم استطاعة المستفيد التأثير بشخصه على مسار تقديم الخدمة	4.13	82.6%
16	عدم ترك مجال للواسطة في التأثير على تقديم الخدمة	4.11	82.2%
17	عدم التمييز في تقديم الخدمة	4.05	81.0%
12	حصول المواطن على الخدمة من الشاشة إلى الشاشة دون المرور بالعلاقات المباشرة مع مقدمي الخدمة	4.02	80.4%
14	عدم معرفة مقدم الخدمة بوقت حصول المستفيد على الخدمة	3.93	78.6%

يوضح الجدول (4.4) انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على تحييد العوامل الشخصية وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية، وقد جاء في مقدمتها: منع التدخل المباشر المبني على الشخصانية في تقديم الخدمة، ثم عدم استطاعة المستفيد التأثير بشخصه على مسار تقديم الخدمة، ثم عدم ترك مجال للواسطة في التأثير على تقديم الخدمة، ثم عدم التمييز في تقديم الخدمة، ثم حصول المواطن على الخدمة من الشاشة إلى الشاشة دون المرور بالعلاقات المباشرة مع مقدمي الخدمة، وأخيراً عدم معرفة مقدم الخدمة بوقت حصول المستفيد على الخدمة، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية والنسب المئوية في الجدول (4.4) أعلاه. إن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعني الحصول على الخدمات الحكومية بطريقة موضوعية

بعيدة عن التدخلات والتأثيرات الشخصية لمقدم ومستقبل الخدمة، وفي ذلك سيادة للعدالة، ومراعاة للقيم والأخلاق الإنسانية والإدارية، مما يقلل من فرص التذمر والشكوى من قبل جمهور المستفيدين، وإبعادا لكثير من الإحراج أو الإكراه الذي يقع به موظف الحكومة أثناء تأديته لمهامه الوظيفية، والتي غالبا ما تكون سببا لكثير من الخلافات بين الرئيس والمرؤوس.

4.1.4. سؤال الدراسة الفرعي الرابع:

للإجابة عن سؤال الدراسة ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في محافظات الشمالية، على الشفافية وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون ؟ استخرجت الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة الشفافية وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول (5.4).

جدول 5.4: الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الشفافية وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية .

الفقرة	الآثار	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %
19	وصول كل طالب للخدمة للمعلومات	4.31	86.2%
18	تكون فيه البيانات معدة سلفا على الموقع	4.26	85.2%
20	إتاحة المعلومات للتبادل بين الدوائر الحكومية	4.21	84.2%
23	إتاحة المعلومات لكافة الجهات الرقابية	4.16	83.2%
22	إتاحة المعلومات بين الحكومة وقطاع الأعمال	4.13	82.6%
21	إتاحة المعلومات من الدوائر إلى المواطنين	4.12	82.4%

يوضح الجدول (5.4) انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الشفافية وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون رتبة حسب الأهمية، وقد جاء في مقدمتها: وصول كل طالب للخدمة للمعلومات، ثم تكون فيه البيانات معدة سلفا على الموقع، ثم إتاحة المعلومات للتبادل بين الدوائر الحكومية، تلتها إتاحة المعلومات لكافة الجهات الرقابية، ثم إتاحة المعلومات بين

الحكومة وقطاع الأعمال، وأخيراً إتاحة المعلومات من الدوائر إلى المواطنين، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية والنسب المئوية في الجدول (5.4).

إن تطبيق الحكومة الإلكترونية يزيد من فرص الشفافية في القطاع العام الفلسطيني، وإمكانية المساءلة ومحاسبة الأطراف المعنية، ويضفي على العمل الحكومي وضوحاً ومصداقية أمام جمهور المستفيدين سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات أعمال عامة أو خاصة، مما يؤدي بالنهاية إلى بقاء الأصلح وإيصال المجتمع للحكم الصالح، وبالتالي تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور وزيادة رضاه.

5.1.4. سؤال الدراسة الفرعي الخامس:

للإجابة عن سؤال الدراسة ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على التعقيدات الإدارية وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون؟ استخرجت الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على التعقيدات الإدارية وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول (6.4)

جدول 6.4: الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على التعقيدات الإدارية وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية .

الفقرة	الآثار	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %
25	إلغاء الكثير من مراحل إنجاز الخدمة	4.22	84.4%
24	تبسيط عمليات الحصول على الخدمة	4.17	83.4%
26	إلغاء طوابير الانتظار	4.09	81.8%
27	تقليص عدد المصادقات على تنفيذ الخدمة	4.08	81.6%

يوضح الجدول (6.4) انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على التعقيدات الإدارية وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية.، وقد جاء في مقدمتها:

إلغاء الكثير من مراحل إنجاز الخدمة، ثم تبسيط عمليات الحصول على الخدمة، ثم إلغاء طوابير الانتظار، وأخيراً تقليص عدد المصادقات على تنفيذ الخدمة، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية والنسب المئوية في الجدول أعلاه. لعل في تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة إدراكاً لأهمية الوقت من قبل كافة الأطراف وخاصة لجمهور المستفيدين، الذين غالباً ما ينتظرون ساعات طويلة للحصول على مصادقة لمعاملاتهم، وهذا يعني هدراً لأوقاتهم وإمكانياتهم. فلا خلاف أن الروتين القاتل الذي يحكم عمل مؤسساتنا الحكومية التقليدية، والبيروقراطية التي تحكم مكاتبنا الحكومية، أسباباً رئيسة في زيادة التوترات والمشاحنات التي تنشأ أثناء الحصول على الخدمة، ولذلك الأمر تبعاته الهامة وعلى كافة الأصعدة.

6.1.4. سؤال الدراسة الفرعي السادس:

للإجابة عن سؤال الدراسة ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على تكاليف الخدمة وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون ؟ استخرجت الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة وتكاليف الخدمة وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول (7.4)

يوضح الجدول رقم (7.4) انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على تكاليف الخدمة وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية، وقد جاء في مقدمتها: أنها تؤدي إلى استثمار أكثر في البنية التحتية، فزيادة استهلاكات الأجهزة، ثم تقليص كبير في استخدام الورق في المعاملات، ثم يستلزم استثمار أكثر في الأجهزة، ثم تخفيض التكاليف على المواطن بشكل عام، تلاه التعمق في التخصص، ثم تقليل تكاليف الخدمة على المواطن، فزيادة الإنفاق على صيانة الأجهزة، ثم زيادة الإنفاق على الاتصالات، ثم استثمار أكثر في وسائط التكنولوجيا، ثم تخفيض التكاليف على الدولة بشكل عام، ثم استثمار أقل في التشغيل، وأخيراً استثمار في ملاحقة التطور في الأجهزة وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية والنسب المئوية في الجدول. إذا ما تم النظر إلى التكاليف الواردة في الجدول السابق لوجد أن تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة يؤدي إلى زيادة في جزء منها، ونقص في آخر. فمثلاً يؤدي تطبيق هذه الحكومة إلى زيادة التكاليف في مجال الاستثمار في البنية التحتية والأجهزة ووسائط التكنولوجيا وملاحقة التطور في الأجهزة والاتصالات. في حين أنها تؤدي إلى تقليل التكاليف في استخدام الورق، وتخفيض

التكاليف على المواطن والدولة بشكل عام. لذا فإن على المعنيين دراسة مدى الجدوى من تطبيق الحكومة الإلكترونية بالنظر إلى كفة التكاليف الراجعة.

جدول 7.4: الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على تكاليف الخدمة وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية .

الفقرة	الآثار	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %
31	استثمار أكثر في البنية التحتية	4.29	85.8%
37	استهلاكات الأجهزة عالية	4.19	83.8%
34	تقليص كبير في استخدام الورق في المعاملات	4.15	83.0%
30	يستلزم استثمار أكثر في الأجهزة	4.14	82.8%
40	تخفيض التكاليف على المواطن بشكل عام	4.13	82.6%
28	التعمق في التخصص	4.10	82.0%
29	تقليل تكاليف الخدمة على المواطن	4.09	81.8%
36	زيادة الإنفاق على صيانة الأجهزة	4.08	81.6%
35	زيادة الإنفاق على الاتصالات	4.02	80.4%
32	استثمار أكثر في وسائط التكنولوجيا	4.00	80.0%
39	تخفيض التكاليف على الدولة بشكل عام	3.94	78.8%
33	استثمار أقل في التشغيل	3.93	78.6%
38	استثمار في ملاحقة التطور في الأجهزة	3.92	78.4%

7.1.4. السؤال الفرعي السابع:

للإجابة عن سؤال الدراسة ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على رضا المستفيدين وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون ؟ استخرجت الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق

الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على رضا المستفيدين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (8.4)

جدول 8.4: الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على رضا المستفيدين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية .

الفقرة	الآثار	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %
43	تكريس تربية وعقلية الحقوق والواجبات لدى المواطن	3.96	79.2%
42	إحساس المستفيد من الخدمة بالمساواة مع غيره	3.95	79.0%
41	زيادة رضا المستفيدين	3.92	78.4%
44	الشعور بتحقيق الذات لدى المستفيد	3.69	73.8%

يوضح الجدول السابق انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على رضا المستفيدين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية، وقد جاء في مقدمتها: أنها تؤدي إلى تكريس تربية وعقلية الحقوق والواجبات لدى المواطن، ثم إحساس المستفيد من الخدمة بالمساواة مع غيره، ثم زيادة رضا المستفيدين، وأخيرا الشعور بتحقيق الذات لدى المستفيد، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية والنسب المئوية في الجدول أعلاه. وأكد هذه النتيجة على ما توصلت إليه هذه الدراسة في الأسئلة السابقة، حيث أن إحساس المستفيد من الخدمة بالمساواة مع غيره تعززه آثار تحييد العوامل الشخصية الواردة في السؤال الرابع.

8.1.4. سؤال الدراسة الفرعي الثامن:

للإجابة عن سؤال الدراسة ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على الإبداع لدى العاملين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون ؟ استخرجت الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الإبداع لدى العاملين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول (9.4)

جدول 9.4: الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لانعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الإبداع لدى العاملين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية .

الفقرة	الآثار	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %
48	إعطاء العامل فرصة للمساهمة في تطوير البرامج المستعملة في أداء العمل	4.02	80.4%
46	إفساح المجال للعاملين بالانخراط في تكنولوجيا المكتب الخلفي	4.00	80.0%
45	تقليص وقت العاملين في الأعمال الروتينية	3.97	79.4%
47	إفساح المجال للعاملين للمشاركة في إعداد البرامج الجديدة	3.84	76.8%
49	عمل العاملين بعيدا عن الاحتكاك المباشر مع الجمهور	3.82	76.4%
50	مزج العاملين بين خبرتهم الميدانية السابقة والتكنولوجيا	3.81	76.2%

يوضح الجدول (9.4) انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الإبداع لدى العاملين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية..، وقد جاء في مقدمتها: أنها تؤدي إلى إعطاء العاملين فرصة للمساهمة في تطوير البرامج المستعملة في أداء العمل، ثم إفساح المجال للعاملين بالانخراط في تكنولوجيا المكتب الخلفي، يأتي بعدها تقليص وقت العاملين في الأعمال الروتينية، ثم إفساح المجال للعاملين للمشاركة في إعداد البرامج الجديدة، فعمل العاملين بعيدا عن الاحتكاك المباشر مع الجمهور، وأخيرا مزج العاملين بين خبرتهم الميدانية السابقة والتكنولوجيا الحديثة وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية والنسب المئوية في الجدول أعلاه.

تؤكد هذه النتيجة على أن التكنولوجيا الحديثة بما فيها تطبيق الحكومة الإلكترونية هي في صالح الموظف، وليس فقط في خدمة المؤسسة والجمهور. إذ أن إعطاء العاملين فرصة للمساهمة في تطوير البرامج المستعملة في أداء العمل يرفع من روحهم المعنوية، ويزيد من مستوى انتماؤهم ورضاهم عن المؤسسة التي يعملون فيها، مما يؤثر ايجابيا على مستوى إنتاجيتهم ومستوى تقديمهم للخدمة، حيث يشعرون بأنهم جزء من المنظمة التي يعملون بها وأصل من أصولها، وأن إداراتهم تهتم بهم وتعمل على تطويرهم من خلال إشراكهم في إعداد البرامج الجديدة، ومزجها بين خبراتهم

الميدانية السابقة والتكنولوجيا الحديثة. كما أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يساعدهم على استغلال أوقاتهم من خلال تقليص وقت الأعمال الروتينية وفي ذلك مجال للإبداع المهني لهم.

9.1.4. سؤال الدراسة الفرعي التاسع:

للإجابة عن سؤال الدراسة "ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على الانتماء وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العامون ؟ استخرجت الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على الانتماء لدى العاملين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العامون مرتبة حسب الأهمية، كما هو واضح في الجدول (10.4)

جدول 10.4: الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على الانتماء وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العامون مرتبة حسب الأهمية .

الفقرة	الآثار	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %
54	المتابعة المستمرة لتطورات التكنولوجيا	3.89	77.8%
51	إعطاء العاملين فرصة للإبداع	3.87	77.4%
55	الارتباط النفسي بالعمل	3.72	74.4%
52	إعطاء العاملين فرصة لتحقيق الذات	3.70	74.0%
53	تحسين فرص الدخل للعاملين	3.49	69.8%

يوضح الجدول (10.4) انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على الانتماء وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العامون مرتبة حسب الأهمية، وقد جاء في مقدمتها: المتابعة المستمرة لتطورات التكنولوجيا، إعطاء العاملين فرصة للإبداع، ثم الارتباط النفسي بالعمل، تلاها إعطاء العاملين فرصة لتحقيق الذات، وأخيرا تحسين فرص الدخل للعاملين، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية والنسب المئوية في الجدول أعلاه.

تعزز هذه النتيجة نتيجة السؤال السابق وتؤكد على أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يزيد من انتماء الموظفين وذلك بتطويرهم وتدريبهم على التكنولوجيا الحديثة، وإعطائهم فرصة للإبداع وتحقيق الذات، مما يحسن من مستوى الدخل المادي، ويرفع من معنوياتهم. ولكن هذا لا يعني أن تطوير الموظفين وإعطائهم فرصة للإبداع لا يكون داعياً لدوران العمالة وبحثهم عن الأفضل.

10.1.4. سؤال الدراسة الفرعي العاشر:

للإجابة عن سؤال الدراسة " ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على علاقات العمل وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العامون ؟ استخرجت الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على علاقات العمل لدى العاملين وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العامون مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول (11.4)

جدول 11.4: الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على علاقات العمل وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العامون مرتبة حسب الأهمية .

الفقرة	الآثار	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %
57	انتفاء الصفة الإنسانية عن علاقات العمل	3.77	75.4%
58	تجنب المشاكل مع الجمهور نتيجة لعدم الاحتكاك المباشر	3.69	73.8%
61	الاتجاه إلى الفردية في العمل	3.68	73.6%
62	الابتعاد عن نموذج جماعات وفرق العمل	3.57	71.4%
56	التعامل أجهزة مقابل أجهزة من خلال الشاشة	3.55	71.0%
60	تقليص التجاذبات والأحاديث الاجتماعية أثناء العمل	3.54	70.8%
59	الانعزالية والانطواء بين صفوف العاملين	3.50	70.0%

يوضح الجدول (11.4) انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على علاقات العمل وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العامون مرتبة حسب الأهمية، وقد جاء في مقدمتها: انتفاء

الصفة الإنسانية عن علاقات العمل، ثم تجنب المشاكل مع الجمهور نتيجة لعدم الاحتكاك المباشر، ثم الاتجاه إلى الفردية في العمل، ثم الابتعاد عن نموذج جماعات وفرق العمل، ثم التعامل أجهزة مقابل أجهزة من خلال الشاشة، ثم تقليص التجاذبات والأحاديث الاجتماعية أثناء العمل، وأخيرا الانعزالية والانطواء بين صفوف العاملين، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية والنسب المئوية في الجدول أعلاه. إذا ما تم النظر إلى أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على علاقات العمل، لوجد أنها سلاح ذو حدين، فهي لا خلاف تجنب المشاكل مع الجمهور نتيجة لعدم الاحتكاك المباشر، وتقلص التجاذبات والأحاديث الاجتماعية أثناء العمل، وفي ذلك فوائد كثيرة، لكنها وفي الوقت ذاته سببا في انتفاء الصفة الإنسانية عن علاقات العمل، وداعيا إلى الفردية والانطواء في العمل، مما يقلل من فرص التفاعل الاجتماعي وبناء العلاقات بين الموظفين، ولذلك آثاره السلبية على حياة الموظف المهنية والتي تمتد بدورها على حياته الشخصية

11.1.4. سؤال الدراسة الفرعي الحادي عشر:

للإجابة عن سؤال الدراسة "ما العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على دوران العمل وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العامون؟ استخرجت الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على دوران العمل لدى العاملين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العامون مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول (12.4)

جدول 12.4: الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإنعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على دوران العمل وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العامون مرتبة حسب الأهمية .

الفقرة	الآثار	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %
64	تطلع العاملون للحصول على فرص أفضل خارج المؤسسة نتيجة اكتسابهم المهارات	3.71	74.2%
63	الثبات في العمل	3.55	71.0%
65	تطلع العاملين لتنويع الخبرة وبالتالي التنقل من مؤسسة إلى مؤسسة	3.29	65.8%

يوضح الجدول رقم (12.4) انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على دوران العمل وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العامون مرتبة حسب الأهمية، وقد جاء في مقدمتها: تطلع العاملين للحصول على فرص أفضل خارج المؤسسة نتيجة اكتسابهم المهارات، ثم الثبات في العمل، وأخيراً تطلع العاملين لتتويع الخبرة وبالتالي التنقل من مؤسسة إلى مؤسسة، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية والنسب المئوية في الجدول أعلاه.

2.4 سؤال الدراسة (الرئيس) الثاني:

للإجابة عن سؤال الدراسة "ما هي آراء الوكلاء والمديرين العاملين في مستوى الجاهزية العامة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية؟ استخرجت الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمدى الجاهزية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين من وجهة نظر الوكلاء والمديرين العاملين، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (13.4)

جدول 13.4: الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمدى الجاهزية العامة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العامون مرتبة حسب الأهمية

الأبعاد	التكرار	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %
البنية التحتية والفنية	100	3.13	62.6%
البيئة الداخلية التنظيمية	100	3.05	61.0%
البيئة الخارجية	100	3.09	61.8%
الدرجة الكلية	100	3.11	62.2%

يتضح من الجدول (13.4) أن الجاهزية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العامون كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة على الدرجة الكلية للمقياس (3.11)، وجاء في مقدمة هذه الجاهزية: البنية التحتية والفنية، تلاها البيئة الخارجية، فالبيئة الداخلية التنظيمية. تختلف هذه النتائج مع نتيجة دراسة العزام (2001) (الأردن) التي أكدت على عدم جاهزية الحكومة الإلكترونية الأردنية وعلى كافة المحاور (البنية التحتية والفنية والتشريعية). وفيما يلي أهم مظاهر الجاهزية لكل قطاع من القطاعات السابقة، والتي تعكسها الإجابات على الأسئلة الفرعية التالية التي تتفرع عن هذا السؤال، الرئيس:

1.2.4. سؤال الدراسة الفرعي الأول (الجاهزية):

للإجابة عن سؤال الدراسة "ما هي آراء الوكلاء والمديرين العاملين في مستوى الجاهزية في البنية التحتية والفنية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية؟ استخرجت الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأهم مظاهر الجاهزية في البنية التحتية والفنية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العاملين مرتبة حسب الأهمية، كما هو واضح في الجدول (14.4).

جدول 14.4: الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأهم مظاهر الجاهزية في البنية التحتية والفنية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العاملين مرتبة حسب الأهمية .

الفقرة	مظاهر الجاهزية في البنية التحتية والفنية	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %
66	البنية التحتية والفنية في الوزارات والدوائر الحكومية جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية	3.32	66.4%
71	الاتصالات ذات كلفة معقولة	3.22	64.4%
67	بنية الاتصالات كافية لتطبيق الحكومة الإلكترونية	3.20	64.0%
74	الشبكات المحلية متوفرة في الوزارات والدوائر الحكومية لتطبيق الحكومة	3.19	63.8%
75	الشبكات المحلية جاهزة في الوزارات والدوائر الحكومية لتطبيق الحكومة	3.12	62.4%
68	بنية الاتصالات جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية	3.09	61.8%
70	الاتصالات منافسة	3.09	61.8%
69	الاتصالات محرة	3.08	61.6%
73	الشبكات الواسعة جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية	3.03	60.6%
72	الشبكات الواسعة متوفرة لتطبيق الحكومة الإلكترونية	3.02	60.4%

يوضح الجدول (14.4) أهم مظاهر الجاهزية في البنية التحتية والفنية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية، وقد جاء في مقدمتها: تأكيد الوكلاء والمديرين العامين أن البنية التحتية والفنية في الوزارات والدوائر الحكومية جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، فالاتصالات ذات كلفة معقولة، وبنية الاتصالات كافية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ثم الشبكات المحلية متوفرة في الوزارات والدوائر الحكومية لتطبيق الحكومة، ثم الشبكات المحلية متوفرة في الوزارات والدوائر الحكومية لتطبيق الحكومة، ثم بنية الاتصالات جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ثم الاتصالات منافسة، تلتها الاتصالات محرة، فالشبكات الواسعة جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وأخيرا الشبكات الواسعة متوفرة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية والنسب المئوية في الجدول (14.4). وتعزز هذه النتيجة ما توصلت إليه دراسة الريبكات 2004 التي أكدت على ضرورة توفير تجهيزات للشبكات والأنظمة المساندة لتفادي حدوث أعطال تهمز أمن الشبكات واستقرارها. لكنها تتعارض مع دراسة العزام التي أكدت على عدم وجود بنية تحتية فنية لازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية الأردنية، ومع نتائج ورشة عمل ECC في الأردن التي أكدت على عدم جاهزية الحكومة الأردنية في المستويات البشرية والفنية والتشريعية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

2.2.4. سؤال الدراسة الفرعي الثاني (الجاهزية):

للإجابة عن سؤال الدراسة " ما هي آراء الوكلاء والمديرين العامين في مستوى الجاهزية في البيئة الداخلية و التنظيمية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية ؟ استخرجت الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأهم مظاهر الجاهزية في البيئة الداخلية التنظيمية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول (15.4)

يوضح الجدول (15.4) أهم مظاهر الجاهزية في البيئة الداخلية التنظيمية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية، وقد جاء في مقدمتها: تأكيد المديرين أن النظرة الإستراتيجية لصناع القرار تشمل استيعاب تطبيق الحكومة الإلكترونية، ثم البيئة التنظيمية في الوزارات والدوائر الحكومية مناسبة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وأخيرا توفر القناة والاستعداد لدى صناع القرار للشفافية والمساءلة والحكم الصالح التي هي من مستلزمات ونتائج الحكومة الإلكترونية، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية والنسب المئوية في الجدول (15.4). تتعارض هذه النتائج مع دراسة الخوري التي أكدت على

انعدام الرؤيا الواضحة في مراكز صنع القرار لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعدم وجود استراتيجيات وخطط واضحة لذلك.

جدول 15.4: الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأهم مظاهر الجاهزية في البيئة الداخلية التنظيمية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العامون مرتبة حسب الأهمية.

الفقرة	مظاهر الجاهزية في البيئة الداخلية التنظيمية	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %
77	النظرة الإستراتيجية لصناع القرار تشمل استيعاب تطبيق الحكومة الإلكترونية	3.08	61.6%
76	البيئة التنظيمية في الوزارات والدوائر الحكومية مناسبة لتطبيق الحكومة الإلكترونية	3.07	61.4%
78	توفر القناة والاستعداد لدى صناع القرار للشفافية والمساءلة والحكم الصالح الذي هو من مستلزمات ونتائج الحكومة الإلكترونية	3.02	60.4%

3.2.4. سؤال الدراسة الفرعي الثالث (الجاهزية):

للإجابة عن سؤال الدراسة " ما هي آراء الوكلاء والمديرين العامين في مستوى الجاهزية في البيئة الخارجية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية ؟ استخرجت الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأهم مظاهر الجاهزية في البيئة الخارجية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العامون مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (16.4)

يوضح الجدول (16.4) أهم مظاهر الجاهزية في البيئة الخارجية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين من وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العامون مرتبة حسب الأهمية، وقد جاء في مقدمتها: تأكيد المدراء أن مستوى الوعي العام لأهمية الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة كاف لتطبيقها وضمان التعاطي معها، ثم الأكشاك الإلكترونية العامة متوفرة لاستخدام الجمهور بما يكفي لتطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية، تلتها الحواسيب متوفرة بالمستوى المطلوب لتطبيق الحكومة

الإلكترونية الفلسطينية، ثم وسائط تكنولوجيا المعلومات متوفرة لدى الحكومة بالمستوى المطلوب لتطبيق الحكومة الإلكترونية، يأتي بعدها القوانين والتشريعات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية متوفرة في السلطة الفلسطينية، ثم الحواسيب متوفرة لدى المواطنين بالحد الأدنى الكافي لتطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطيني، ثم الوضع السياسي الداخلي مناسب لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وأخيرا الوضع السياسي الداخلي مستقر، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية والنسب المئوية في الجدول (16.4).

جدول 16.4: الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأهم مظاهر الجاهزية في البيئة الخارجية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية .

الفقرة	مظاهر الجاهزية في البيئة الخارجية	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %
86	مستوى الوعي العام لأهمية الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة كاف لتطبيقها وضمان التعاطي معها	3.28	65.6%
85	الأكشاك الإلكترونية العامة متوفرة لاستخدام الجمهور بما يكفي لتطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة	3.27	65.4%
82	الحواسيب متوفرة بالمستوى المطلوب لتطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية	3.15	63.0%
83	وسائط تكنولوجيا المعلومات متوفرة لدى الحكومة بالمستوى المطلوب لتطبيق الحكومة الإلكترونية	3.06	61.2%
81	القوانين والتشريعات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية متوفرة في السلطة الفلسطينية	3.06	61.2%
84	الحواسيب متوفرة لدى المواطنين بالحد الأدنى الكافي لتطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية	3.01	60.2%
80	الوضع السياسي الداخلي مناسب لتطبيق الحكومة الإلكترونية	3.00	60.0%
79	الوضع السياسي الداخلي مستقر.	2.95	59.0%

من خلال دراسة مظاهر الجاهزية لتطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية، يمكن القول بأن تطبيق هذه الحكومة بحاجة إلى البعد التقني والتكنولوجي والإداري والسياسي والتشريعي والجغرافي.. الخ، والأهم من ذلك كوادر بشرية قادرة على خوض هذه التجربة التي تعود بالنفع الوفير على مقدم ومستقبل الخدمة الحكومية الفلسطينية. فإذا توفرت البيئة الفنية والتحتية والتنظيمية الداخلية والخارجية، فمأذا يمنع من مباشرة هذه الحكومة

3.4 فرضيات الدراسة:

اعتمد الباحث في دراسته ست فرضيات صفرية.

1.3.4. الفرضية الأولى:

للتحقق من صحة الفرضية "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات في المحافظات الشمالية، والأداء وفقاً لمتغير العمر، من منظور الوكلاء والمديرين. استخدم اختبار t (t.test) للفروق في انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العامين. وفقاً لمتغير العمر، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (17.4).

أكبر على دور تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة في إنجاز العمل وتحديد العوامل الشخصية، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية والنسب المئوية في الجدول أعلاه. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى اختلاف وجهة النظر لكل مرحلة عمرية من مراحل أعمار المبحوثين، حيث من المعروف أن الأفراد ذوي الخمسين عاماً فما فوق يغلب عليهم الطابع التحفظي تجاه العلاقات الإلكترونية وتفضيلهم للعلاقات الإنسانية، وقناعاتهم بأنهم في مرحلة من التوازن لا تسمح بالتمييز في التعامل. كما تشكل الثقة الفائضة بقدراتهم عائقاً أمام إيمانهم بإمكانية تحسين أدائهم وأداء المؤسسات التي يعملون بها بشكل عام باستخدام الحكومة الإلكترونية. وتعتبر كل هذه العوامل النفسية أساساً في طبيعة نظرهم لأنفسهم وللأفراد الذين يعملون معهم وللمؤسسات التي يعملون بها، بينما يتسم الأفراد ذوي 30.50 عاماً بالنظرة الأكثر قبولاً لتحسين أدائهم وعلاقاتهم الشخصية وإمكانية تحسينها عبر الحكومة الإلكترونية.

جدول 17.4: نتائج اختبار ت (t.test) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العاملين حول إنعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء بأبعاده المختلفة وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون وفقا لمتغير العمر

الأبعاد	العمر	التكرار	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدالة الإحصائية
إنجاز العمل	30.50	56	4.26	0.52	95	2.228	0.028
	+50	41	4.02	0.54			
جودة الخدمات	30.50	56	4.12	0.44	95	0.050	0.960
	+50	41	4.12	0.41			
تحديد العوامل الشخصية	30.50	56	4.13	0.46	95	1.973	0.050
	+50	41	3.95	0.46			
الشفافية	30.50	56	4.24	0.46	95	1.499	0.137
	+50	41	4.10	0.42			
التعقيدات الإدارية	30.50	56	4.16	0.47	95	0.869	0.387
	+50	41	4.07	0.48			
تكاليف الخدمة	30.50	56	4.13	0.47	95	1.406	0.163
	+50	41	3.98	0.57			
رضا المستفيدين	30.50	56	3.88	0.71	95	0.390	0.697
	+50	41	3.83	0.57			
الإبداع لدى العاملين	30.50	56	3.98	0.64	95	1.438	0.154
	+50	41	3.78	0.66			
الانتماء	30.50	56	3.80	0.78	95	1.291	0.200
	+50	41	3.60	0.77			
علاقات العمل	30.50	56	3.65	0.77	95	0.738	0.462
	+50	41	3.54	0.73			
دوران العمل	30.50	56	3.59	0.85	95	0.920	0.360
	+50	41	3.43	0.88			
الدرجة الكلية	30.50	56	4.02	0.38	95	1.686	0.095
	+50	41	3.88	0.39			

يتضح من الجدول (17.4) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في إجابات الوكلاء والمديرين العامين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العامين. وفقا لمتغير العمر. وكانت الفروق في بعدي الانجاز وتحبيد العوامل الشخصية لصالح المدراء في الفئة العمرية 30.50 سنة الذين أكدوا بدرجة

2.3.4. الفرضية الثانية:

للتحقق من صحة الفرضية " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على الأداء وفقا لمتغير المسمى الوظيفي. من منظور الوكلاء والمديرين. استخدم اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العامين. تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، وذلك كما هو واضح في الجدول (18.4-أ، 18.4-ب).

جدول 18.4-أ: نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العامين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء بأبعاده المختلفة وفقا لمتغير المسمى الوظيفي

الأبعاد	المسمى الوظيفي	التكرار	المتوسط الترتيبي	درجات الحرية	قيمة مربع كاي	الدلالة الإحصائية
إنجاز العمل	وكيل	8	51.06	2	0.031	0.985
	وكيل مساعد	10	51.85			
	مدير عام	82	50.28			
جودة الخدمات	وكيل	8	59.81	2	0.926	0.629
	وكيل مساعد	10	48.60			
	مدير عام	82	49.82			
تحبيد العوامل الشخصية	وكيل	8	54.50	2	0.195	0.907
	وكيل مساعد	10	49.10			
	مدير عام	82	50.28			

جدول 18.4-ب: نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العاملين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء بأبعاده المختلفة وفقا لمتغير المسمى الوظيفي

الأبعاد	المسمى الوظيفي	التكرار	المتوسط الترتيبي	درجات الحرية	قيمة مربع كاي	الدلالة الإحصائية
الشفافية	وكيل	8	60.44	2	1.185	0.553
	وكيل مساعد	10	51.55			
	مدير عام	82	49.40			
التعقيدات الإدارية	وكيل	8	65.38	2	2.418	0.299
	وكيل مساعد	10	47.65			
	مدير عام	82	49.40			
تكاليف الخدمة	وكيل	8	57.63	2	0.971	0.615
	وكيل مساعد	10	55.60			
	مدير عام	82	49.18			
رضا المستفيدين	وكيل	8	46.69	2	0.426	0.808
	وكيل مساعد	10	46.40			
	مدير عام	82	51.37			
الإبداع لدى العاملين	وكيل	8	54.38	2	0.271	0.873
	وكيل مساعد	10	52.85			
	مدير عام	82	49.84			
الانتماء	وكيل	8	58.25	2	0.643	0.725
	وكيل مساعد	10	50.75			
	مدير عام	82	49.71			
علاقات العمل	وكيل	8	59.06	2	0.769	0.681
	وكيل مساعد	10	49.95			
	مدير عام	82	49.73			
دوران العمل	وكيل	8	58.88	2	2.370	0.306
	وكيل مساعد	10	60.45			
	مدير عام	82	48.47			
الدرجة الكلية	وكيل	8	60.56	2	1.051	0.591
	وكيل مساعد	10	49.10			
	مدير عام	82	49.69			

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في إجابات الوكلاء والمديرين العاملين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لمتغير المسمى الوظيفي. فقد كان هناك تقارب واضح في آراء الوكلاء والمديرين العاملين وعلى اختلاف مسمياتهم الوظيفية بالنسبة لانعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة الأداء، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية والنسب المئوية في الجدول أعلاه. وأن العوامل التي تؤثر في انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء تقع خارج إطار متغير المسمى الوظيفي. يرى الباحث أن التقارب في طبيعة المهمات الملقاة على عاتق أفراد العينة باختلاف فئاتهم هي السبب في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الوكلاء والمديرين العاملين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة الأداء، حيث يشكل ذلك سببا رئيسا في تشابه نظرهم إلى أهمية وأثر تطبيق الحكومة الإلكترونية.

3.3.4. الفرضية الثالثة:

للتحقق من صحة الفرضية لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على الأداء وفقا لمتغير المؤهل العلمي. من منظور الوكلاء والمديرين. استخدم اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العاملين. تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وذلك كما هو واضح في الجدول (19.4).

يتضح من الجدول (19.4) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في إجابات الوكلاء والمديرين العاملين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لمتغير المؤهل العلمي. وكانت الفروق في بعد الأداء لصالح م الوكلاء والمديرين العاملين حملة درجة الماجستير الذين أكدوا بدرجة أكبر على أثر تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية والنسب المئوية في الجدول (19.4) أعلاه. فمن المعروف أنه كلما ارتفعت الدرجة العلمية زادت قناعة الفرد بأهمية وأثر التكنولوجيا على الأداء، ويتضح هذا في هذه الدراسة كون حملة الماجستير والذين يشكلون 2.27 ضعف حملة الدكتوراه_ يؤكدون بدرجة أكبر على أثر تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء.

جدول 19.4-أ: نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العاملين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لمتغير المؤهل العلمي

الأبعاد	المؤهل العلمي	التكرار	المتوسط الترتيبي	درجات الحرية	قيمة مربع كاي	الدلالة الإحصائية
إنجاز العمل	بكالوريوس فأقل	41	42.33	2	6.450	0.040
	ماجستير	41	58.05			
	دكتوراه	18	51.92			
جودة الخدمات	بكالوريوس فأقل	41	48.71	2	0.402	0.818
	ماجستير	41	50.84			
	دكتوراه	18	53.81			
تحديد العوامل الشخصية	بكالوريوس فأقل	41	53.23	2	0.840	0.657
	ماجستير	41	49.60			
	دكتوراه	18	46.33			
الشفافية	بكالوريوس فأقل	41	48.84	2	2.739	0.254
	ماجستير	41	55.40			
	دكتوراه	18	43.11			
التعقيدات الإدارية	بكالوريوس فأقل	41	48.73	2	0.683	0.711
	ماجستير	41	53.30			
	دكتوراه	18	48.14			
تكاليف الخدمة	بكالوريوس فأقل	41	52.12	2	1.090	0.580
	ماجستير	41	51.70			
	دكتوراه	18	44.08			
رضا المستفيدين	بكالوريوس فأقل	41	53.70	2	1.010	0.603
	ماجستير	41	47.37			
	دكتوراه	18	50.36			
الإبداع لدى العاملين	بكالوريوس فأقل	41	46.85	2	1.863	0.394
	ماجستير	41	55.02			
	دكتوراه	18	48.50			
الانتماء	بكالوريوس فأقل	41	47.70	2	1.466	0.481
	ماجستير	41	54.60			
	دكتوراه	18	48.97			

جدول 19.4-ب: نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العاملين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

0.632	0.918	2	48.34	41	بكالوريوس فأقل	علاقات العمل
			53.80	41	ماجستير	
			47.89	18	دكتوراه	
0.455	1.575	2	49.24	41	بكالوريوس فأقل	دوران العمل
			54.29	41	ماجستير	
			44.72	18	دكتوراه	
0.351	2.092	2	48.96	41	بكالوريوس فأقل	الدرجة الكلية
			55.01	41	ماجستير	
			43.72	18	دكتوراه	

4.3.4. الفرضية الرابعة:

للتحقق من صحة الفرضية " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على الأداء وفقاً لمتغير التخصص. من منظور الوكلاء والمديرين. استخدم اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العاملين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقاً لمتغير التخصص، وذلك كما هو واضح في الجداول (20.4-أ، 20.4-ب).

يتضح من الجدول ادناه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في إجابات الوكلاء والمديرين العاملين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء لمتغير التخصص. وكانت الفروق في بعد علاقات العمل لصالح المدراء من تخصص الهندسة الذين أكدوا بدرجة أكبر على أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على علاقات العمل، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية والنسب المئوية في الجدول (20.4)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن طبيعة الدراسة التي تلقاها أفراد العينة تخصص الهندسة، والتي يغلب عليها الطابع العلمي البحث البعيد عن العلوم الإنسانية التي تفرض نفسها على متخصصي إدارة الأعمال، تؤثر على نظرهم لأهمية ودور الحكومة الإلكترونية في علاقات العمل.

حيث يميل الإداريين إلى إقامة علاقات اجتماعية سواء مع الزملاء أو الجمهور بحكم طبيعة الدراسة على العكس من المهندسين.

جدول 20.4-أ: نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العاملين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقاً لمتغير التخصص

الأبعاد	التخصص	التكرار	المتوسط الترتيبي	درجات الحرية	قيمة مربع كاي	الدلالة الإحصائية
إنجاز العمل	هندسة	15	46.60	2	0.053	0.974
	إدارة	40	44.90			
	آخر	35	45.71			
جودة الخدمات	هندسة	15	48.40	2	0.597	0.742
	إدارة	40	46.63			
	آخر	35	42.97			
تحديد العوامل الشخصية	هندسة	15	48.90	2	1.615	0.446
	إدارة	40	47.90			
	آخر	35	41.30			
الشفافية	هندسة	15	48.33	2	0.324	0.850
	إدارة	40	44.14			
	آخر	35	45.84			
التعقيدات الإدارية	هندسة	15	55.57	2	2.875	0.238
	إدارة	40	42.70			
	آخر	35	44.39			
تكاليف الخدمة	هندسة	15	56.20	2	3.481	0.175
	إدارة	40	45.20			
	آخر	35	41.26			
رضا المستفيدين	هندسة	15	55.47	2	3.294	0.193
	إدارة	40	41.40			
	آخر	35	45.91			
الإبداع لدى العاملين	هندسة	15	57.07	2	5.358	0.069
	إدارة	40	39.76			
	آخر	35	47.10			

جدول 20.4-ب نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العامين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لمتغير التخصص

0.119	4.252	2	47.53	15	هندسة	الانتماء
			39.40	40	إدارة	
			51.60	35	آخر	
0.012	8.872	2	58.93	15	هندسة	علاقات العمل
			37.19	40	إدارة	
			49.24	35	آخر	
0.089	4.828	2	58.10	15	هندسة	دوران العمل
			41.36	40	إدارة	
			44.83	35	آخر	
0.071	5.279	2	58.73	15	هندسة	الدرجة الكلية
			40.58	40	إدارة	
			45.46	35	آخر	

5.3.4. الفرضية الخامسة:

للتحقق من صحة الفرضية " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على الأداء وفقا لمتغير مجال الخبرة العملية. من منظور الوكلاء والمديرين. استخدم اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العامين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لمتغير مجال الخبرة العملية، وذلك كما هو واضح في الجدول (21.4).

يتضح من الجدول (21.4).عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في إجابات الوكلاء والمديرين العامين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لمتغير مجال الخبرة العملية. فقد كان هناك تقارب واضح في آراء المدراء وعلى اختلاف مجالات خبراتهم العملية بالنسبة لإنعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية

المرجوة الأداء، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية والنسب المئوية في الجدول (21.4-أ، 21.4-ب)

جدول 21.4-أ: نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العاملين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء بأبعاده المختلفة لمتغير مجال الخبرة العملية

الأبعاد	مجال الخبرة العملية	التكرار	المتوسط الترتيبي	درجات الحرية	قيمة مربع كاي	الدلالة الإحصائية
إنجاز العمل	الإدارة	67	47.04	2	0.118	0.943
	التكنولوجيا	14	44.57			
	آخر	11	45.68			
جودة الخدمات	الإدارة	67	47.40	2	0.698	0.706
	التكنولوجيا	14	41.07			
	آخر	11	47.95			
تحديد العوامل الشخصية	الإدارة	67	47.11	2	0.262	0.877
	التكنولوجيا	14	46.46			
	آخر	11	42.82			
الشفافية	الإدارة	67	44.99	2	1.274	0.529
	التكنولوجيا	14	53.46			
	آخر	11	46.82			
التعقيدات الإدارية	الإدارة	67	44.13	2	2.033	0.362
	التكنولوجيا	14	53.43			
	آخر	11	52.09			
تكاليف الخدمة	الإدارة	67	48.69	2	2.899	0.235
	التكنولوجيا	14	45.86			
	آخر	11	34.00			
رضا المستفيدين	الإدارة	67	46.47	2	0.610	0.737
	التكنولوجيا	14	50.21			
	آخر	11	41.95			

جدول 21.4-ب نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العامين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء بأبعاده المختلفة لمتغير مجال الخبرة العملية

الأبعاد	مجال الخبرة العملية	التكرار	المتوسط الترتيبي	درجات الحرية	قيمة مربع كاي	الدلالة الإحصائية
الإبداع لدى العاملين	الإدارة	67	44.66	2	1.346	0.510
	التكنولوجيا	14	52.71			
	آخر	11	49.82			
الانتماء	الإدارة	67	43.93	2	2.913	0.233
	التكنولوجيا	14	49.82			
	آخر	11	57.95			
علاقات العمل	الإدارة	67	44.84	2	1.028	0.598
	التكنولوجيا	14	44.84			
	آخر	11	49.86			
دوران العمل	الإدارة	67	52.36	2	4.208	0.122
	التكنولوجيا	14	44.57			
	آخر	11	43.86			
الدرجة الكلية	الإدارة	67	61.59	2	0.497	0.780
	التكنولوجيا	14	45.61			
	آخر	11	46.64			

على الرغم من النتيجة التي توصل إليها الباحث من خلال الفرضية السابقة، إلا أن الواقع العملي الذي غالبا ما يختلف مع الواقع النظري الذي يتلقاه طالب العلم في المدارس والجامعات يبرز من خلال هذه الفرضية. ويعزو الباحث عدم وجود فروقا في إجابات الوكلاء والمديرين العامين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لمتغير مجال الخبرة العملية إلى أن الحياة العملية التي يعيشها صناع القرار في القطاع العام الفلسطيني تكاد تكون واحدة ومتكررة، مما يوحي بتشابه المهام والمسؤوليات الملقاة على عاتق كل منهم، الأمر الذي ينعكس على نظرته لأهمية ودور تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء. وأن العوامل التي تؤثر انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء تقع خارج إطار مجال الخبرة العملية.

6.3.4. الفرضية السادسة:

للتحقق من صحة الفرضية لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة، في الوزارات الفلسطينية في المحافظات الشمالية، على الأداء وفقا لمتغير سنوات الخبرة. من منظور الوكلاء والمديرين. استخدم اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العاملين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لمتغير سنوات الخبرة، وذلك كما هو واضح في الجداول (22.4-أ، 22.4-ب).

جدول 22.4-أ: نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العاملين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لمتغير سنوات الخبرة.

الأبعاد	سنوات الخبرة	التكرار	المتوسط الترتيبي	الدلالة الإحصائية	قيمة مربع كاي	درجات الحرية
إنجاز العمل	.5	9	32.17	0.056	7.592	3
	5.10	17	61.03			
	10.15	27	53.19			
	+15	45	46.40			
جودة الخدمات	.5	9	52.61	0.598	1.880	3
	5.10	17	45.68			
	10.15	27	44.87			
	+15	45	53.10			
تحديد العوامل الشخصية	.5	9	39.89	0.498	2.379	3
	5.10	17	46.06			
	10.15	27	54.78			
	+15	45	49.56			
الشفافية	.5	9	56.61	0.511	2.306	3
	5.10	17	42.97			
	10.15	27	53.46			
	+15	45	48.17			
التعقيدات الإدارية	.5	9	59.78	0.678	1.517	3
	5.10	17	50.62			
	10.15	27	47.11			
	+15	45	48.46			

جدول 22.4-ب: نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العاملين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لمتغير سنوات الخبرة.

الأبعاد	سنوات الخبرة	التكرار	المتوسط الترتيبي	الدلالة الإحصائية	قيمة مربع كاي	درجات الحرية
تكاليف الخدمة	.5	9	50.50	0.815	0.942	3
	5.10	17	43.85			
	10.15	27	52.20			
	+15	45	49.81			
رضا المستفيدين	.5	9	55.67	0.614	1.805	3
	5.10	17	44.91			
	10.15	27	45.78			
	+15	45	52.23			
الإبداع لدى العاملين	.5	9	57.56	0.501	2.363	3
	5.10	17	41.38			
	10.15	27	49.89			
	+15	45	50.72			
الانتماء	.5	9	57.50	0.793	1.035	3
	5.10	17	51.56			
	10.15	27	47.43			
	+15	45	48.37			
علاقات العمل	.5	9	50.44	0.529	2.215	3
	5.10	17	43.76			
	10.15	27	45.72			
	+15	45	53.74			
دوران العمل	.5	9	58.89	0.386	3.040	3
	5.10	17	41.26			
	10.15	27	47.43			
	+15	45	51.98			
الدرجة الكلية	.5	9	54.11	0.716	1.357	3
	5.10	17	43.24			
	10.15	27	48.37			
	+15	45	51.62			

يتضح من الجدول (22.4). عدم وجود فروق في إجابات الوكلاء والمديرين العاملين ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة

على الأداء وفقا لمتغير سنوات الخبرة. فقد كان هناك تقارب واضح وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون وعلى اختلاف سنوات خبراتهم بالنسبة لإنعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة الأداء، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية والنسب المئوية في الجدول (22.4).

توحي هذه النتيجة بأهمية دراسة وتحليل الواقع الرقمي لدى مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية، حيث أنه واقع لا محالة وذلك باعتراف كافة الوكلاء والمديرين العامين في هذه المؤسسات وعلى اختلاف عدد سنوات خبراتهم. وأن العوامل التي تؤثر على أثر تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء تقع خارج إطار سنوات الخبرة.

4.4 ملخص النتائج والتوصيات

فيما يأتي ملخص لأهم النتائج والتوصيات.

1.4.4. ملخص النتائج:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ لإنعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون وفقا لمتغير العمر. وكانت الفروق في بعدي الأداء وتحديد العوامل الشخصية لصالح المدراء في الفئة العمرية 30.50 سنة الذين أكدوا بدرجة اكبر على دور تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة في الأداء وتحديد العوامل الشخصية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ لإنعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون وفقا لمتغير المسمى الوظيفي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ لإنعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون وفقا لمتغير المؤهل العلمي. وكانت الفروق في بعد الأداء لصالح كل من الوكلاء والمديرين العامين حملة درجة الماجستير الذين أكدوا بدرجة أكبر على أثر تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ لإنعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون تعزى لمتغير التخصص. وكانت الفروق في بعد علاقات العمل لصالح الوكلاء والمديرين العامين من تخصص الهندسة الذين أكدوا بدرجة أكبر على أثر تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على علاقات العمل.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ لإنعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون تعزى لمتغير مجال الخبرة العملية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ لإنعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
- انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون عالية ، وجاء في مقدمة هذه الآثار: الشفافية، تلاها الأداء، فالتعقيدات الإدارية، فجودة الخدمات، فتكاليف الخدمة، فتحييد العوامل الشخصية، فالإبداع لدى العاملين، تلاها رضا المستفيدين، فالانتماء للعمل، وعلاقات العمل، تلاها دوران العمل. أنظر جدول (1.4).
- انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الإنجاز وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية . سرعة إنجاز المعاملات، ثم الدقة في العمل، وأخيرا تنفيذ العمل بأقل التكاليف. " أنظر جدول (2.4)".
- انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على جودة الخدمات وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية. الحصول على البيانات الجاهزة للاستعمال، ثم الحصول على مستوى عال من الدقة، ثم الحصول على كم هائل من المعلومات، تلتها الاستغناء عن الكثير من العمليات الحسابية، ثم الابتعاد عن التمييز في تقديم الخدمة، فتقديم خدمات أكثر في الوقت المحدد، ثم تقديم الخدمة في الوقت الذي تطلب فيه، وأخيرا استبعاد الأخطاء البشرية من العمل. " أنظر جدول (3.4)".
- انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على تحييد العوامل الشخصية وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية . منع التدخل المباشر المبني على الشخصية في تقديم الخدمة، ثم عدم استطاعة المستفيد التأثير بشخصه على مسار تقديم الخدمة، ثم عدم ترك مجال للواسطة في التأثير على تقديم الخدمة، ثم عدم التمييز في تقديم الخدمة، ثم حصول المواطن على الخدمة من الشاشة إلى الشاشة دون المرور

بالعلاقات المباشرة مع مقدمي الخدمة، وأخيرا عدم معرفة مقدم الخدمة بوقت حصول المستفيد على الخدمة. " أنظر جدول (4.4)."

- انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الشفافية وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية . وصول كل طالب للخدمة للمعلومات، ثم تكون فيه البيانات معدة سلفا على الموقع، ثم إتاحة المعلومات للتبادل بين الدوائر الحكومية، تلتها إتاحة المعلومات لكافة الجهات الرقابية، ثم إتاحة المعلومات بين الحكومة وقطاع الأعمال، وأخيرا إتاحة المعلومات من الدوائر إلى المواطنين. " أنظر جدول رقم (5.4)."

- انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على التعقيدات الإدارية وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية . إلغاء الكثير من مراحل إنجاز الخدمة، ثم تبسيط عمليات الحصول على الخدمة، ثم إلغاء طوابير الانتظار، وأخيرا تقليص عدد المصادقات على تنفيذ الخدمة. " أنظر جدول (6.4)."

- انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على تكاليف الخدمة وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية . أنها تؤدي إلى استثمار أكثر في البنية التحتية، فزيادة استهلاكات الأجهزة، ثم تقليص كبير في استخدام الورق في المعاملات، ثم يستلزم استثمار أكثر في الأجهزة، ثم تخفيض التكاليف على المواطن بشكل عام، تلاه التعمق في التخصص، ثم تقليل تكاليف الخدمة على المواطن، فزيادة الإنفاق على صيانة الأجهزة، ثم زيادة الإنفاق على الاتصالات، ثم استثمار أكثر في وسائل التكنولوجيا، ثم تخفيض التكاليف على الدولة بشكل عام، ثم استثمار أقل في التشغيل، وأخيرا الاستثمار في ملاحقة التطور في الأجهزة. " أنظر جدول (7.4)."

- انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على رضا المستفيدين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية . أنها تؤدي إلى تكريس تربية وعقلية الحقوق والواجبات لدى المواطن، ثم إحساس المستفيد من الخدمة بالمساواة مع غيره، ثم زيادة رضا المستفيدين، وأخيرا الشعور بتحقيق الذات لدى المستفيد. " أنظر جدول (8.4)."

- انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الإبداع لدى العاملين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية . أنها تؤدي إلى إعطاء العاملين فرصة للمساهمة في تطوير البرامج المستعملة في أداء العمل، ثم إفراح المجال للعاملين بالانخراط في تكنولوجيا المكتب الخلفي، يأتي بعدها تقليص وقت العاملين في الأعمال الروتينية، ثم إفراح المجال للعاملين للمشاركة في إعداد البرامج الجديدة، فعمل العاملين

بعيدا عن الاحتكاك المباشر مع الجمهور، وأخيرا مزج العاملين بين خبرتهم الميدانية السابقة والتكنولوجيا الحديثة. " أنظر جدول (9.4)".

- انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الانتماء وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية . المتابعة المستمرة لتطورات التكنولوجيا، إعطاء العاملين فرصة للإبداع، ثم الارتباط النفسي بالعمل، تلاها إعطاء العاملين فرصة لتحقيق الذات، وأخيرا تحسين فرصة الدخول للعاملين. " أنظر جدول (10.4)".

- انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على علاقات العمل وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية . انتقاء الصفة الإنسانية عن علاقات العمل، ثم تجنب المشاكل مع الجمهور نتيجة لعدم الاحتكاك المباشر، ثم الاتجاه إلى الفردية في العمل، ثم الابتعاد عن نموذج جماعات وفرق العمل، ثم التعامل أجهزة مقابل أجهزة من خلال الشاشة، ثم تقليص التجاذبات والأحداث الاجتماعية أثناء العمل، وأخيرا الانعزالية والانعزالية بين صفوف العاملين. " أنظر جدول (11.4)".

- إن انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على دوران العمل وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية . تطلع العاملين للحصول على فرص أفضل خارج المؤسسة نتيجة اكتسابهم المهارات، ثم الثبات في العمل، وأخيرا تطلع العاملين لتنويع الخبرة وبالتالي التنقل من مؤسسة إلى مؤسسة. " أنظر جدول (12.4)".

- أن الجاهزية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون كانت متوسطة، وجاء في مقدمة هذه الجاهزية: البنية التحتية والفنية، تلاها البيئة الخارجية، فالبيئة الداخلية التنظيمية.

- إن أهم مظاهر الجاهزية في البنية التحتية والفنية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية . تأكيد المدراء أن البنية التحتية والفنية في الوزارات والدوائر الحكومية جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، فالاتصالات ذات كلفة معقولة، وبنية الاتصالات كافية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ثم الشبكات المحلية متوفرة في الوزارات والدوائر الحكومية لتطبيق الحكومة، ثم الشبكات المحلية متوفرة في الوزارات والدوائر الحكومية لتطبيق الحكومة، ثم بنية الاتصالات جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ثم الاتصالات منافسة، تلتها الاتصالات محرة، فالشبكات الواسعة جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وأخيرا الشبكات الواسعة متوفرة لتطبيق الحكومة الإلكترونية. " أنظر جدول (13.4)".

- إن أهم مظاهر الجاهزية في البيئة الداخلية التنظيمية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية . تأكيد المدراء أن

النظرة الإستراتيجية لصناع القرار تشمل استيعاب تطبيق الحكومة الإلكترونية، ثم البيئة التنظيمية في الوزارات والدوائر الحكومية مناسبة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وأخيراً توفر القناعة والاستعداد لدى صناع القرار للشفافية والمساءلة والحكم الصالح التي هي من مستلزمات ونتائج الحكومة الإلكترونية. " أنظر جدول (14.4)."

- إن أهم مظاهر الجاهزية في البيئة الخارجية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقاً لتوقعات الوكلاء والمديرين العامون مرتبة حسب الأهمية . تأكيد المدراء أن مستوى الوعي العام لأهمية الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة كاف لتطبيقها وضمان التعاطي معها، ثم الأكشاك الإلكترونية العامة متوفرة لاستخدام الجمهور بما يكفي لتطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية، تلتها الحواسيب متوفرة بالمستوى المطلوب لتطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية، ثم وسائط تكنولوجيا المعلومات متوفرة لدى الحكومة بالمستوى المطلوب لتطبيق الحكومة الإلكترونية، يأتي بعدها القوانين والتشريعات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية متوفرة في السلطة الفلسطينية، ثم الحواسيب متوفرة لدى المواطنين بالحد الأدنى الكافي لتطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطيني، ثم الوضع السياسي الداخلي مناسب لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وأخيراً الوضع السياسي الداخلي مستقر. " أنظر جدول (15.4)."

2.4.4. توصيات:

على ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة يوصي الباحث بضرورة العمل جدياً لتطبيق الحكومة الإلكترونية في القطاع العام الفلسطيني، وذلك من خلال توفير المتطلبات الرئيسية التالية:

- إنشاء وتفعيل هيئة خاصة " هيئة الحكومة الإلكترونية الفلسطينية" بمستوى وزارة، أنظر ملحق (11.2) بموجب قانون أو مرسوم رئاسي خاص، تخصص لها الموازنات اللازمة والطواقم البشرية الكفؤة. تقوم باستكمال الدراسات اللازمة وإرسال البعثات للخارج لاستنساخ تجارب الدول المتقدمة وتطويرها بما يتناسب مع خصوصية وواقع السلطة الفلسطينية، لإطلاق الحكومة الإلكترونية بأسرع وقت ممكن، حتي لا نجد أنفسنا بعيدين متخلفين عن ركب الحضارة. ويرى الباحث أن تكون هذه الهيئة مرتبطة بشكل مباشر مع رئاسة السلطة الفلسطينية لتحظى بالاهتمام الذي يتناسب مع الأعباء والمهام الموكلة لها، ولنأى بها بعيداً عن التجاذبات السياسية. وأن تلعب وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات دور الممكن و المنسق و المحفز و المقرر لهذا المشروع الوطني الهام و أن

تكون حلقة الوصل بين مختلف الإدارات التقنية في الجهات الحكومية و مجلس الوزراء و المؤسسات الداعمة.

- تفعيل مركز الحاسوب الفلسطيني من خلال وزارة الاتصالات، وإعادة هيكلة ودعمه بالكفاءات والموازنات التي تمكنه من تحقيق الأهداف التي أسس من أجلها ولتغطية الجوانب الفنية لمشروع الحكومة الإلكترونية الفلسطينية.
- تفعيل اللجان التي ورد ذكرها في الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية الفلسطينية. أنظر ملحق (11.2)، لتغطي المهام التالية:

- دراسة العائد على الاستثمار في الحكومة الإلكترونية ومقارنته بالمصروف على هذا الاستثمار، من خلال إعداد دراسات الجدوى الاقتصادية اللازمة.
- دراسة احتياجات القطاع العام الفلسطيني الفنية والبشرية والإدارية قبل البدء في تنفيذ المشروع الإلكتروني الفلسطيني.
- توعية الجمهور لأهمية ودور الحكومة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي بشكل عام. من خلال برامج تنبثق عن خطط محددة الأهداف ومتابعة وتقييم الانجاز في هذا السياق. تتولى هذه المهمة هيئة الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة المقترحة.
- تدريب الكوادر البشرية العاملة لدى القطاع العام الفلسطيني من خلال تدريبهم وتطويرهم على تحقيق الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات.
- ضرورة تحقيق التعاون والتنسيق بين مختلف القطاعات العامة الفلسطينية، وبذل الجهود لتوطيد علاقاتها مع الجمهور.
- سن التشريعات التي تشجع على تهيئة المناخ الاستثماري لرؤوس الأموال الفلسطينية في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- إعادة هيكلة الوزارات والدوائر الرسمية بما يتماشى مع الحكومة الإلكترونية، وإعادة هندسة إجراءات العمل الحكومي الفلسطيني. من خلال استحداث وزارة للتطوير الإداري أو هيئة بمستوى عال، أو من خلال أقسام للتطوير الإداري في الوزارات المختلفة تتلقى الدعم الفني من مركز الحاسوب الفلسطيني، بعد دراسة كافة البدائل.
- العمل على التقليل من الآثار السلبية المرافقة لتطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية، والممثلة بانطواء الموظفين، وانتفاء العلاقات الإنسانية الخ، من خلال

تحسين العلاقات الاجتماعية فيما بينهم، من خلال خطة تعدها وتنفذها الهيئة المخولة.

- تعزيز الجوانب الإيجابية المرافقة لتطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية، والممثلة بزيادة انتماء الموظفين، وزيادة مساهمتهم في تطوير قدراتهم الفنية والتكنولوجية الخ. من خلال برامج حوافز مادية ومعنوية، تنفذ لا مركزيا في الوزارات المختلفة.
- إجراء دراسات تتابعه تتناول موضوع الدراسة الحالي وأخرى تتناول جاهزية مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية للحكومة الإلكترونية.
- نشر أجهزة الحواسيب في كل بيت فلسطيني ليتمكن من الحصول على الخدمة.
- أن تقوم وزارة الاتصالات بتحرير الاتصالات وتوفير وتحسين جودة خدمة الإنترنت المجانية.
- استقطاب كفاءات هندسية في القطاع الحكومي الفلسطيني لتحسن من جاهزية الشبكات المحلية داخل المؤسسات الحكومية الفلسطينية.
- تصميم برامج توعية وتنقيف رقمي وفيما يتعلق بالحكومة الالكترونية، وبشكل خاص لمجتمع الدراسة. استنادا إلى أنه من نتائج الدراسة أن الوكلاء والمديرين العاميين أفادوا في إجاباتهم أن الجاهزية متحققة في وزارات ومؤسسات السلطة، لتطبيق الحكومة الالكترونية (أنظر الجداول (19، 20، 21، 22). بينما الحقائق على الأرض تفيد غير ذلك (أنظر الملاحق، (12.2)، (13.2)، (14.2)
- تشكيل لجنة خبراء في القانون وتكنولوجيا المعلومات والإدارة للإفادة من تجارب الدول المتقدمة في إعداد مشاريع القوانين اللازمة لإطلاق الحكومة الالكترونية ومتابعة تطويرها، وسن التشريعات الكفيلة بحماية التخطيط والتطبيق ورقابة الحكومة الإلكترونية الفلسطينية.
- متابعة البحث العلمي وآخر التطورات التكنولوجي خاصة في مجال الحكومة الإلكترونية. من خلال دعم مراكز البحث العلمي في مجال تكنولوجيا المعلومات وتخصيص الموازنات لذلك. وتحفيز الباحثين على استكمال الدراسات اللازمة لتغطية كافة جوانب الحكومة الالكترونية، والتي سلطت هذه الدراسة الضوء على العديد منها، والمتمثلة في محاور وأسئلة هذه الدراسة.

- اعطاء وزارة التربية والتعليم العالي أولوية للبدء في تطبيق التعليم الالكتروني، وربط الطلاب والمعلمين وأولياء الأمور على الشبكة، وربط المنظومة جميعها بالمكتبات والمراكز

الثقافية ومصادر المعلومات، وعدم الاقتصار على التعريف بالكمبيوتر واستخداماته. بل
التعلم من خلاله لتهيأ لنا الجيل الالكتروني.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- إبراهيم، ل. (2004): الحكومة الإلكترونية وتأمين خدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة، "إمكانيات ومتطلبات التطبيق"، المجلة العربية للإدارة، مج24، ع2.
- إبراهيم، أ. عبد الهادي.م (2004) النشر الإلكتروني. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية
<http://www.arabcin.net/arabiaall/html15/2005>
- أبو السعود ، إ. (2005) التقنيات الحديثة والحكومة الإلكترونية، موقع حكوميات ،مصر
<http://www.arabcin.net/arabiaall/2005/15.html>
- أبو جياب، م . كلوب، ن (2004) الإدارة العامة للمعلوماتية – وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
<http://www.ituarabic.org/PreviousEvents/2004/E.GOV/IP/docs/Doc12Pal.Ar.doc>
- أبو دقة، م. (2004): الحكومة الإلكترونية: أقصر الطرق للمركزية
- الاتحاد الدولي للاتصالات . (2005): إحصائيات عن مستخدمي الانترنت وعدد الخطوط الثابتة و المحمولة بالدول
http://www.ituarabic.org/arab_country_data.asp?arab_country_code
- الأديب. (2001) منتدى لك
<http://www.lakii.com/vb/archive/index.php/t.3737.html>
- برنامج إدارة الحكم في الدول العربية:برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.بيروت (UNDP) POGAR
<http://www.undp.pogar.org/arabic/governance/publications.asp?tid=110&type=3&src=>
- بكرى، س.(2000): العمل إلكتروني وآفاق المستقبل، مجلة الفيصل، ع(296).
- البوابة الالكترونية للخدمات الحكومية الكويتية
<http://www.moi.gov.kw/portal/varabi>
<http://www.e.gov.kw/default.aspx?pageId=335>
<http://www.csc.net.kw:8888/csc/maincsc.jsp?pageId>
- بوابة الحكومة المصرية(2007)
<http://www.e.gov.kw/Default.aspx?pageId=101>
- بوابة دبي الالكترونية. (2006)
http://www.dubai.ae/portal/ar.portal?dea_visitors,dea_visitors,0,&_nfpb=true&_pageLabel=hom

- بوابة دولة الكويت للأعمال الحكومية
http://www.e.gov.kw/Default.aspx?pageId=101
- الخوري، ب. (2004) : الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة الوضع الراهن والخطط المستقبلية. وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الإدارة العامة للمعلوماتية
http://it.iugaza.edu
http://www.matcom.net/qamoos1.htm (1 , 2/2006,29/09/2007)
- الدناني، ع. (2003): الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، الطبعة الأولى. دار الفجر للنشر
- الربيعات، آ. (2004) : أثر التهديدات الأمنية في أمن المعلومات في ضوء تطبيق الحكومة الإلكترونية، دراسة. جامعة مؤتة.
- رزوقي، ن. (2001): اقتصاديات الأفكار في بيئة الفضاء الإلكتروني، آفاق اقتصادية، مج22.
- رضوان، ر. (1999): عالم التجارة الإلكترونية، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- الرميح، د. (2000)
Al Jazirah Internet Services
- الريامي ، م. (2005)، الحكومة الالكترونية. نائب مدير بحوث الأسواق، وزارة الدفاع، سلطنة عمان
http://www.araburban.org/egov/PPS/15.pps#265,6,Slide 6
- السالمي، ع. (2002): تكنولوجيا المعلومات. الطبعة الثانية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان. الأردن.
- السبيعي، العساف، الغمري. (2007)
http://www.dr.alotaibi.com/vb/showthread.php?p=4789#post4789
- سرحان، م. نعماني، ن. صيداني، ع. (2007): الاقتصاد العربي عام 2007 وآفاقه لعام 2008. الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية. القاهرة.
- شبكة الجزيرة (2006):
http://www.aljazeera.net/NR/exeres/F38D5389.5DDC.4057.9C87.F584DC985A08.htm(10/01/2006)
- شبكة فلسطين للحوار.
- Copyright ©(2000.2007) vBulletin v3.5.4, Jelsoft Enterprises Ltd
- الشريده ،ع. (2008) : مشروع البوابة الإلكترونية للخدمات الحكومية الكويتية. صحيفة الراي
http://www.alraialaam.com/Templates/frNewsPaperArticleDetail.aspx?npaId=21799
- الشلح، م (2007): إحصائيات حول استعمال الإنترنت في الدول العربية. منتديات مزامير

- <http://www.mazameer.com/vb/showthread.php?t=30160>
- الطعامة ، م. (2006): الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية/ التسويق، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة
 - عبد الرحمن، ت. (2003): الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرات المهنية للإدارة – بميك
 - عبد العاطي، م ، الاستثمارات العربية. الجزيرة.
 - <http://www.aljazeera.net/NR/exeres/B18163EF.AE55.48E8.98E58C7Bsite=&pagno=1&Criteria&20%العربية=الاستثمارات20%العربية=الاستثمارات20%F2%الجميع>
 - عبد اللطيف، ك. (2008): حكومة ألكترونية.مجلة الاتصالات والعالم الرقمي، إصدارات الجزيرة. الرياض
 - <http://www.al.jazirah.com/digimag/25022007/egov34.htm>
 - عبد الهادي، ز. (2004) خطوات عملية لتركيز الحكومة الإلكترونية في العالم العربي، مجلة أفكار الإلكترونية.
 - www.afkaronline.org/arabic/archives/juill.aout2004/abdelhadi.html
 - العبدلي، س . مجلة الوطن الالكترونية، عمان
 - www.alwatan.com/graphics/05may/21.5/dailyhtml/economy.html
 - العتيبي، د. (2003):
 - <http://www.dr.alotaibi.com/vb/showthread.php?p=4789#post4789>
 - العبود، ف. (2002)، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ: مكتبة الملك فهد الوطنية
 - <http://alyaseer.net/files/file.php?id=42>
 - <http://www.alriyadh.com/2002/05/15/article27775.html>
 - عرب، ي. (2002): متطلبات الحكومة الالكترونية: الشبكة القانونية العربية
 - <http://www.arablawn.org/E.Government1.htm>
 - العربية 3000 /النادي العربي للمعلومات
 - <http://www.arabcin.net/arabiaall/html15/2005>
 - العربية، التكرار الثالث. (2006) النادي العربي للمعلومات، الأعمال الإلكترونية والعالم العربي
 - E.Business and The Arab World
 - العريشي ، ج. الحكومة الإلكترونية، مفهومها وأهدافها:مجلة المعلوماتية، رئيس قسم المكتبات والمعلومات ،جامعة الملك سعود
 - <http://informatics.gov.sa/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=143>

- العزام، أ . (2001): الحكومة الإلكترونية في الأردن (إمكانيات التطبيق)، جامعة اليرموك.
- العسافي، ر (2000) ، الجزيرة
- http://www.suhuf.net.sa/2000jaz/jun/10/th1.htm 20/01/2007
- علي، ن . (2001): العربي/الثقافة العربية وعصر المعلومات، الطبعة الأولى. المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.
- عمر، م . (1997): الإدارة والتقنية، مكتبة الملك فهد، السعودية.
- العوامل، و . (2002) الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة: دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر، مجلة دراسات، مج(29)، ع(1)
- القاسم، م . (2006) (الخطة التنفيذية للتعاملات الالكترونية في المملكة العربية السعودية، التوجهات والانجازات.منتدى إدارة الوثائق.الرياض
- mqasem@mcit.gov.sa
- قواسمه، ح . (2007)، مشروع شبكة وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني ومشروع شبكة اتحاد الغرف التجارية الفلسطينية
- www.gtz.de
- قيراط، م . (2000) ثورة المعلومات: جامعة الشارقة.
- https://www.sharjah.ac.ae/Arabic/About_UOS/UOSPublications/Pages/default.aspx
- مؤتمر الكويت الأول حول الحكومة الإلكترونية (2003):
- http://www.e.gov.kw/Default.aspx?pageId=101
- مجلة إنترنت العالم العربي (2000)، معجم مصطلحات الإنترنت الحديث .
- http://www.matcom.net/qamoos1.htm (1 , 2/2006,29/09/2007)
- محمد، ن ، حسنين، ن . تطبيق نظم الحكومة الإلكترونية في جمهورية السودان : الفوائد والتحديات. جامعة الخرطوم، جمهورية السودان
- http://www.e.govs.com/images/files/Y.pdf
- مدكور، م . (2008):الكابلات البحرية، استشاري نظم المعلومات، القاهرة: قناة الجزيرة(2008/02/03).
- مرياتي، م . (2005) : العلم والتكنولوجيا.اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا – الاسكوا – بيروت
- http://www.arabcin.net/arabiaall/studies/aamal.htm
- مركز التعليم المفتوح لتعليم الحاسوب
- http://www.opendirectorysite.info/e.commerce/04.htm
- مركز الحاسوب الفلسطيني (2007)

http://www.gcc.gov.ps/index.php?option=com_content&task=view&id=44&Itemid=4

- مشروع الاستراتيجية للحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة (2005)

http://www.mtit.gov.ps/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=7&Itemid=146

- مشروع قانون الهيئة الوطنية الفلسطينية لمسميات الإنترنت

http://www.mtit.gov.ps/detalse1.asp?id=28&tbl=d_main_but

- مقتطفات من مجلة PC MAGAZINE للحاسب الآلي.

<http://www.pcmag.com>

- مهنا، ص. (2002): الموسوعة العربية للكمبيوتر و الإنترنت. المؤتمر السنوي لـ

«الجمعية الأميركية لنظم المعلومات،

<http://www.c4arab.com/showac.php?acid=215>

- الموسوعة العربية للكمبيوتر و الإنترنت (2005)، ثورة المعلومات وأسباب تخلفها في العالم

العربي

<http://www.c4arab.com/showac.php?acid=215> (02/04/2007)

- النادي العربي للمعلومات (2006)، ملحق أخباري مجلة العربية 3000: التكرار الثالث .

<http://www.arabcin.net/modules.php?name=News&file=article&sid=180>

- هندرين، ا. (2007): استعمال الإنترنت وإحصائيات السكان في العالم. منتديات ستار تايمز

والتوزيع، القاهرة.

<http://www.startimes2.com/f.aspx?t=6565821>

- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (2002) ، الإستراتيجية، الحاسوب الحكومي

<http://www.egov.ps>

<http://www.gcc.gov.ps/page.php?pid=strategy.one>

- وزارة الاعلام العماني، (2007) مجتمع عمان الرقمي

<http://www.omanet.om/arabic/misc/egov011.asp>

- وزارة الاقتصاد الوطني

<http://www.met.gov.ps/DesktopDefault.aspx?lng=2>

المراجع الاجنبية

- PASSIA (11 February 2004): Ram Allah e.Government: A Shortcut to Decentralization in Palestine.

[http://www.passia.org/goodgov/meetings/2004/eGovernment.11.02.04.](http://www.passia.org/goodgov/meetings/2004/eGovernment.11.02.04.htm)

htm

<http://www.passia.org/index.htm>

- Delta Fredericton(2006): The Eighth International Conference, •
Electronic Commerce: Fredericton, New Brunswick, Canada
<http://icec06.net/ResearchTracks>
- Europe's Information society, Thematic Portal (2006): EGovernment •
Research & Development
http://ec.europa.eu/information_society/index_en.htm
http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment_research/projects/i2010_studies/index_en.htm
- Europe's Information Society/Thematic Portal, eGovernment Studies •
(2006): eGovernment Studies 2005 – MODINIS,
http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment_research/presentation
- Fenland District Council(2006)(01.10.2007) •
http://www.fenland.gov.uk/ccm/content/marketing/2006/councilachievements.99.per.cent.success.on.e.governmentrequirements.en;jsessionid=ad_GLpqBp.i5
- Ghandour,F & Others(2001): Economic Consultative Committee(ECC) •
http://www.moict.gov.jo/MoICT/downloads/Jordan_E.Gov_Ch4.pdf
- internet world, 1998 •
- IUNCTD.(2000). Building Confidence Electronic Commerce & •
Development, United Nation, New York & Geneva
- James D. Wolfensohn, President (1995.2005), The World Bank •
[/http://www.e.govt.nz](http://www.e.govt.nz)
- Website: <http://www.worldbank.org/egov>
- Launching E.Government in Jordan: A Proposed Approach •
World Bank Website, By Theme (2007) •
- <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTGOVERNMENT/0,,contentMDK:20517610~menuPK:1767268~pagePK:210058~piPK:210062~theSitePK:702586,00.html>

ملحق 1.2: مشروع قانون رقم () لسنة 2005 بشأن الهيئة الوطنية الفلسطينية لمسميات الإنترنت

رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية
رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية

بناءً على القرار الرئاسي رقم (20) لسنة 2001 بشأن إنشاء الهيئة الوطنية الفلسطينية لمسميات الإنترنت.

وبناءً على القرار الرئاسي رقم (59) لسنة 2003 بشأن تعديل القرار رقم (20) لسنة 2001.

وبعد الإطلاع على قرار مجلس الوزراء رقم 2300 بتاريخ 2003/8/2 الخاص بإعادة تشكيل الهيئة الوطنية الفلسطينية لمسميات الإنترنت برئاسة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. أصدرنا القانون التالي:.

الفصل الأول

تعريفات و أحكام عامة

مادة (1): في تطبيق أحكام هذا النظام يكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:

- الوزارة : وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- الوزير : وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- الهيئة : الهيئة الوطنية الفلسطينية لمسميات الإنترنت.
- المجال: المجال الفلسطيني للإنترنت و المعروف ب PS Domain.
- المركز: مركز التسجيل الخاص بالنطاق الفلسطيني للإنترنت.
- مجلس الإدارة: مجلس إدارة الهيئة الوطنية الفلسطينية لمسميات الإنترنت.
- المسجل: هو أي جهة أو فرد يتقدم بطلب تسجيل اسم نطاق أو أكثر ضمن المجال الفلسطيني للإنترنت.

- المسجل المعتمد: هو الجهة المعتمدة والمرخص لها من قبل الهيئة لتقديم خدمات التسجيل ضمن المجال الفلسطيني للإنترنت وهي الجهة التي تقوم بتعبئة وإرسال و متابعة طلب التسجيل.
- قواعد التسجيل: هي مجموعة اللوائح و القواعد التي يقرها مجلس إدارة الهيئة لتنظيم عملية التسجيل ضمن المجال الفلسطيني للإنترنت.
- النطاق: هو الاسم المسجل في قاعدة البيانات الخاصة بالمجال لصالح مقدم الطلب.
- عضو مجلس الإدارة: عضو مجلس إدارة الهيئة الوطنية الفلسطينية لمسميات الإنترنت.
- مزودي خدمات الإنترنت: هي الجهات التي تقوم بتقديم خدمات الإنترنت.
- مستخدم الإنترنت: هو أي جهة أو فرد يستخدم الإنترنت لأي غرض كان.
- نموذج التسجيل: وهو النموذج المستخدم لطلب تسجيل اسم نطاق جديد أو لتعديل معلومات اسم نطاق مسجلاً مسبقاً.

مادة (2)

- تنشأ في فلسطين بموجب القرار الرئاسي رقم (20) لعام 2001 و القرار الرئاسي رقم (59) لعام 2003 وقرار مجلس الوزراء المؤرخ بتاريخ 2003/8/2 والذي يكلف الوزير المختص بإعادة تشكيل الهيئة، هيئة تسمى الهيئة الوطنية الفلسطينية لمسميات الإنترنت وتكون ذات شخصية اعتبارية ولها استقلال مالي وإداري ولها أن تمارس المهام والصلاحيات المنصوص عليها في هذا القانون واللوائح والقرارات الصادرة بمقتضاه.
- تتبع وتخضع الهيئة مباشرة إلى الوزارة المختصة وللوزارة أن تمارس صلاحياتها بالمراقبة والإشراف الإداري والمالي على الهيئة وفقاً لأحكام هذا القانون.
- تتمتع الهيئة بالإعفاءات والتسهيلات الممنوحة للوزارات والدوائر الحكومية.
- يصدر قرار تعيين رئيس الهيئة من قبل رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية .

مادة (3)

يكون مقر الهيئة الرئيسي في مدينة القدس وتحدد الهيئة مقراً مؤقتاً لها في أية مدينة فلسطينية ولها أن تنقل مركزها أو تنشئ فروعاً لها في أي مكان في فلسطين.

الفصل الثاني

أهداف و مهام الهيئة

مادة (4):

1. تهدف الهيئة الوطنية الفلسطينية لمسميات الإنترنت إلى وضع الأسس و القواعد و اللوائح و القيام بكافة الأعمال المتعلقة بإدارة و تسجيل النطاقات ضمن المجال الفلسطيني للإنترنت و المساهمة في وضع القوانين و رسم السياسات التي تضبط و تطور و تشجع و تنمي استخدامات الإنترنت في فلسطين وفق ما يتماشى مع المصلحة العامة.

2. مهام الهيئة :

- وضع الأسس العامة و القواعد الخاصة بعملية التسجيل ضمن المجال الفلسطيني للإنترنت.
- القيام بكافة الأعمال المتعلقة بإدارة و تسجيل النطاقات ضمن المجال الفلسطيني.
- التعاقد مع المؤسسات المعنية لاعتمادها كمسجل معتمد لتسجيل النطاقات ضمن المجال الفلسطيني للإنترنت.
- وضع و تطوير آليات لفض النزاعات و حل المشاكل المتعلقة بتسجيل النطاقات مما يساهم في تقليص النزاعات التي تتطلب تدخل المحاكم.
- التعاون مع المؤسسات المحلية و الاقليمية و العالمية من أجل تطبيق أفضل السبل و المعايير الدولية المتبعة في ادارة المجالات.
- تمثيل فلسطين في المؤسسات الدولية ذات العلاقة بعمل الهيئة.
- تنظيم وإدارة العمل الإداري وفق ما تتطلبه مصلحة العمل داخل الهيئة.

3. أهداف الهيئة:

- دعم التعاون المثمر بين مختلف قطاعات الاقتصاد الفلسطيني و العمل في أجواء شراكة حقيقية بين القطاعين العام و الخاص لخدمة قطاع المعلوماتية في فلسطين.
- المساهمة في رسم السياسات الخاصة باستخدام و تطوير الإنترنت في فلسطين.

- المساهمة في وضع القوانين و المعايير و المقاييس التي تضبط عمل المؤسسات العاملة في مجال الانترنت الفلسطينية.
- تقديم الدعم الفني و المشورة للمؤسسات الفلسطينية فيما يتعلق بآلية التسجيل ضمن المجال الفلسطيني وتكنولوجيايات الإنترنت و آفاق استخدامها.

ماده (5): لا تهدف نشاطات الهيئة إلى تحقيق الربح ويحظر عليها ممارسة أي نشاط تجاري، كما يحظر عليها أن تقوم بالإقراض أو الاتجار بالأوراق المالية أو بأي نشاط يدخل ضمن أعمال التأمين أو التأجير التمويلي أو تمويل الرهن العقاري.

الفصل الثالث

مادة (6)

مجلس الإدارة

يتكون مجلس إدارة الهيئة من أحد عشر عضواً يمثلون القطاعات الحكومية و غير الحكومية وهم:.

رئيساً	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
عضوا	وزارة التخطيط
عضوا	وزارة الاقتصاد الوطني
عضوا	وزارة المالية
عضوا	وزارة التربية والتعليم العالي
عضوا	ممثلان عن اتحاد شركات أنظمة المعلومات
عضوا	ممثلان عن مجتمع الإنترنت المحلي
عضوا	ممثلاً عن شركة الاتصالات الفلسطينية
عضوا	ممثلاً عن نقابة المحامين

مادة (7): تكون مدة عضوية أعضاء مجلس الإدارة (ثلاث سنوات) يجري بعدها إعادة تنصيب الأعضاء خطياً من قبل الهيئات التي يمثلونها على أن يبقى عضو المجلس الذي انتهت عضويته محتفظاً بعضويته في المجلس إلى أن يجري تنصيب آخر مكانه.

مادة (8): يشترط في عضو مجلس إدارة الهيئة ما يلي:.

- أن يكون فلسطينياً مقيماً في فلسطين.
- أن يكون على دراية بمجال تقنية المعلومات والإنترنت.
- ألا يكون قد صدر في حقه أي حكم في قضية مخلة بالشرف أو الأمانة أو أية جناية.
- أن يكون حسن السير والسلوك.
- أن يلتزم بالقانون واللوائح الداخلية للهيئة وكذلك بالأنظمة والقرارات واللوائح التنفيذية الصادرة.

مادة (9)

- يفقد عضو مجلس الإدارة عضويته من المجلس في أي من الحالات التالية:

○ الاستقالة

○ الوفاة

○ صدور حكم محكمة بإدانته بجرم أخلاقي أو بأية جنحة أو جناية.

○ إلغاء تمثيله من قبل الجهة التي قامت بتنسيبه.

○ في حالة فقدان أحد الشروط المذكورة في المادة السابعة.

- يقوم مجلس الإدارة بتوجيه طلب للجهة التي نسبت الشخص الذي فقد عضويته وذلك حتى تقوم بتنسيب عضو آخر لعضوية مجلس الإدارة خلال مدة أسبوعين من تاريخ التبليغ.

- تقوم الجهة التي نسبت الشخص الذي فقد عضويته لأحد الأسباب المذكورة في الفقرة (أ) من هذه المادة بتنسيب عضو جديد ليكون ممثلاً لها في مجلس الإدارة خلال الفترة المتبقية لولاية المجلس.

مادة (10): على أعضاء مجلس الإدارة و العاملين بالهيئة المحافظة على سرية سير العمل بها لدى ممارستهم أعمالهم.

مادة (11)

يختص مجلس إدارة الهيئة بما يلي:

- وضع خطة العمل التي تمارس بموجبها الهيئة أعمالها في إطار السياسة العامة المحددة لها.
- إعداد اللائحة الداخلية للهيئة واللوائح التنفيذية والأنظمة الصادرة بمقتضاها وعرضها على الوزير المختص لاعتمادها.
- اعتماد الخطط والبرامج اللازمة لتطوير عمل الهيئة ونشاطها.
- إدارة أعمال الهيئة والعمل على تحقيق أهدافها.
- تحديد الرسوم الخاصة بتسجيل النطاقات ضمن المجال الفلسطيني للإنترنت وعرضها على الوزير المختص لرفعها لمجلس الوزراء لاعتمادها.
- تعيين مدير عام للهيئة وعدد آخر من الموظفين والمستخدمين الرئيسيين وتحديد مهامهم ومراقبة أعمالهم.
- تمثيل الهيئة أمام كافة الهيئات الرسمية والأهلية وغيرها.
- إعداد التقرير السنوي للهيئة وتقديمه للوزير المختص.
- مناقشة الميزانية والحسابات الختامية واعتماد الموازنة العامة للهيئة.
- العمل على توفير الموارد المالية للهيئة.
- إبرام العقود والاتفاقيات وقبول الإعانات والهبات التي تقدم للهيئة بما لا يتعارض مع أحكام هذا القانون.
- إعداد اللوائح أو الانظمة المتعلقة بالإجراءات الخاصة بالاعتراض وأية منازعات تنشأ بين الهيئة والمتعاملين معها بمقتضى أحكام هذا القانون بالتنسيق مع الوزارة.
- تعيين مدقق حسابات خارجي لتدقيق حسابات الهيئة، وتحديد أتعابه.

ينتخب مجلس الإدارة بكامل هيئته من بين أعضائه بالاقتراع السري جهاز تنفيذي يضم بالإضافة لرئيس المجلس (رئيس الهيئة) كل من نائبه وأمين السر و أمين الصندوق.

مادة (12) تتولى الجهاز التنفيذي القيام بالمهام التالية:

- متابعة جميع أعمال الهيئة و نشاطاتها التنفيذية.
- متابعة التقارير الخاصة بأعمال الهيئة و اعتمادها.

- إعداد و تقديم و تعديل موازنة الهيئة للسنة التالية و تقديمها لمجلس الإدارة.
- اعتماد النفقات الطارئة الغير مدرجة في الموازنة العامة.
- النظر في كل ما يرى الوزير المختص أو رئيس مجلس الإدارة عرضه من مسائل تدخل في اختصاص الهيئة.

مادة (13):

- يتولى رئيس مجلس الإدارة المهام التالية:
 - دعوة المجلس للانعقاد في المواعيد المحددة.
 - رئاسة مجلس الإدارة و الجهاز التنفيذي.
 - توقيع الشيكات والتحويلات المالية الخاصة بالهيئة مع أمين الصندوق.
 - متابعة تنفيذ الجهاز التنفيذي لمهامه.
 - متابعة إعداد أجندة اجتماعات مجلس الإدارة مع أمين السر.
 - متابعة الأعمال والإشراف على العمل اليومي للهيئة.
 - تقديم التقارير الدورية إلى الوزير المختص عن عمل الهيئة.
- يتولى نائب رئيس المجلس بعض اختصاصات الرئيس وصلاحياته أثناء غيابه.
- يتولى أمين سر مجلس الإدارة المهام التالية:
 - ضبط محاضر جلسات مجلس الإدارة وإثباتها في سجل خاص.
 - وضع أجندة اجتماعات مجلس الإدارة.
 - تبليغ الدعوات لأعضاء مجلس الإدارة خطياً لحضور جلساته.
 - حفظ وثائق وسجلات وأوراق المجلس في ملفات خاصة.
 - متابعة تنفيذ قرارات المجلس وتقديم التقارير عن ذلك.
 - تبليغ أعضاء مجلس الإدارة بقرارات وتوصيات الهيئة وكذلك تبليغ الأشخاص والجهات المعنية بهذه التوصيات والقرارات.
 - القيام بأية أعمال أخرى يكلفه المجلس أو رئيسه القيام بها.
- يتولى أمين الصندوق المهام التالية:

- تقييد الأموال التي ترصد باسم الهيئة وتوثيق قيودها.
- توقيع الشيكات والتحويلات المالية الخاصة بالهيئة مع رئيس الهيئة.
- تقديم تقرير سنوي للمجلس عن أوضاع الهيئة المالية.

مادة (14)

- يكون للهيئة مدير تنفيذي يعين بقرار من مجلس الإدارة، ويكون من ذوي الخبرة والاختصاص والكفاءة العالية في شؤون المعلوماتية.
- يتولى المدير التنفيذي المهمات و المسؤوليات التالية:
- تنظيم الأعمال اليومية للهيئة والإشراف عليها وإدارة شؤون موظفيها ومستخدميها وعمالها.
- المشاركة في اجتماعات مجلس إدارة الهيئة متى يطلب منه ذلك دون أن يكون له حق التصويت.
- رفع تقارير شهرية لمجلس الإدارة حول عمل الهيئة و أدائها.
- تنفيذ قرارات مجلس إدارة الهيئة.
- الإدارة اليومية لأعمال مركز التسجيل المسؤول عن كل ما يتعلق بعملية تسجيل النطاقات ضمن المجال الفلسطيني للإنترنت.
- أية مهام أو صلاحيات أخرى يكلف بها من قبل رئيس الهيئة.
- يحدد بقرار من مجلس الإدارة الراتب و الحقوق المالية للمدير التنفيذي للهيئة.

مادة (15)

- يجتمع مجلس الإدارة دوريا بدعوة من رئيسه على أن لا تقل عدد اجتماعاته عن 6 اجتماعات بالسنة.
- في حالة تعذر وصول أعضاء لمكان الاجتماع المحدد فإنه يمكن إجراء الاجتماعات باستخدام التقنيات الحديثة مثل التخاطب المرئي عن بعد و الاتصالات الهاتفية.
- يجوز للمجلس عقد جلسات طارئة عند الحاجة.
- لا يكون الاجتماع قانونيا إلا إذا حضره سبعة من أعضاء مجلس الإدارة.
- تتخذ قرارات المجلس بأغلبية أصوات الحاضرين في أي اجتماع قانوني.

- يجوز لثلاثة أعضاء طلب الاقتراع السري على أي من قرارات المجلس.

مادة (16): اذا كانت هناك أية مصلحة لرئيس الهيئة أو لأي عضو من أعضاء مجلس الإدارة فيما يتعلق بأي عمل من أعمال الهيئة وجب عليه الإفصاح فوراً عن ذلك خطياً للمجلس ولا يجوز لأي منهم المشاركة في التصويت على أي قرار أو توصية صادرة عن الهيئة فيما يتعلق بذلك العمل.

الفصل الرابع

الأمر المالي للهيئة

مادة (17): تتكون الموارد المالية للهيئة من:.

- الرسوم المستوفاة من المسجلين المرخصين و رسوم تسجيل النطاقات ضمن المجال الفلسطيني للإنترنت.
- الهبات والمنح غير المشروطة التي يتم الحصول عليها من أي مؤسسات أو جهات مانحة
- الأموال الناتجة عن نشاطات الهيئة.
- أية موارد أخرى يتم تحصيلها بما لا يتعارض والقوانين المطبقة في فلسطين.
- المبالغ التي تخصصها الحكومة للهيئة لتغطية أي نقص أو أي عجز في حساب الإيرادات.
- تؤول إلى الخزينة العامة أية فوائض لدى الهيئة زائدة عن حاجتها.

مادة (18): يتم إنشاء حساب بنكي خاص للهيئة الوطنية الفلسطينية لمسميات الإنترنت.

مادة (19): يخضع موظفو الهيئة لقانون الخدمة المدني الفلسطيني، ويخضع المتعاقدون منهم لقانون العمل الفلسطيني.

ماده (20)

- يخضع موظفو الهيئة لنظام خاص يصدر عن مجلس الوزراء بتسيب من وزير المالية يحدد فيه سلم الرواتب والعلاوات والترقيات.

- يتم صرف بدل السفر والمصاريف الأخرى خلال أداء واجبات العمل بموجب تعليمات تصدر عن المجلس لهذه الغاية.

ماده (21): تحتفظ الهيئة بنظام محاسبي سليم طبقاً للأصول و المبادئ المحاسبية الدولية المعروفة ويعين مجلس الإدارة مدقق حسابات قانوني مرخص لمراقبة و تدقيق حسابات و سجلات الهيئة وتزويدها بالتقارير المناسبة.

مادة (22): يصدر مجلس الإدارة تقريراً شهرياً وتقريراً سنوياً مقدماً للوزارة يبين فيه الإنجازات والنشاطات الخاصة بالهيئة ويتضمن التقرير المالي المفصل لموارد ومصاريف الهيئة ، ويتم تزويد جميع أعضاء مجلس الإدارة وكذلك الجهات المعنية التي يقوم مجلس الإدارة بتحديددها بنسخة عن هذا التقرير في مدة لا تزيد عن (30) يوماً من نهاية السنة المالية .

مادة (23): يكون للهيئة احتياطي قانوني تتصرف به بالتنسيق مع الوزير بما يلبي الأهداف التي أنشأت من أجلها وبما يسهم في تطوير مجتمع الإنترنت والمعلوماتية.

الفصل الخامس

قواعد تسجيل النطاقات ضمن المجال الفلسطيني للإنترنت

مادة (24)

يقوم مجلس الإدارة بإصدار اللوائح و الأنظمة الخاصة بعملية تسجيل و إدارة النطاقات ضمن المجال الفلسطيني للإنترنت

مادة (25)

يعتبر المجال الفلسطيني للإنترنت و الأسماء المتفرعة عنه و المحتويات التي تشير إليها هذه الأسماء ثروة وطنية ويشكل امتداداً لسيادة القانون الفلسطيني و ينطبق عليها كافة أحكامه.

مادة (26): تعتبر القواعد و اللوائح الخاصة بعملية التسجيل و التي يتم اقرارها من قبل مجلس إدارة الهيئة نافذة المفعول بعد 30 يوماً من تاريخ نشرها على موقع الهيئة على شبكة الإنترنت الا إذا قرر مجلس الإدارة خلاف ذلك.

مادة (27): أي تعديل جديد على اللوائح أو قواعد التسجيل لن يؤثر بأي حال من الأحوال على أسماء النطاقات المسجلة سابقاً لدى الهيئة سوى من ناحية شروط التجديد و الرسوم المالية المترتبة على ذلك إلا إذا أقر مجلس الإدارة خلاف ذلك.

مادة (28): لا تتم عملية تسجيل نطاق جديد ضمن المجال الفلسطيني للإنترنت الا بعد دفع رسوم التسجيل كاملة من قبل المتقدم بطلب التسجيل.

مادة (29): تسجيل اسم النطاق لا يعطي أية حقوق قانونية أو ملكية لهذا الاسم بل هو عبارة عن عنوان رمزي يستخدم على الإنترنت.

مادة (30): لا يسمح بتسجيل الأسماء ذات الطبيعة الخاصة مثل أسماء الدول، المدن، الديانات أو ما شابهها من الأسماء المحمية أو المستثناة و الموجودة في قاعدة البيانات الخاصة بذلك لدى الهيئة أو الأسماء التي تحتوي على كلمات غير لائقة أو تتنافى مع الآداب و القوانين و الأعراف المعمول بها في فلسطين.

مادة (31): تقوم الهيئة بتسجيل أسماء النطاقات حسب أسبقية وصولها إليها بعد استيفائها لجميع شروط و قواعد التسجيل.

مادة (32): تقوم الهيئة بتبليغ المسجل عن قبول أو رفض أو تعديل الطلب المقدم خلال فترة لا تتجاوز 14 يوماً من تاريخ استلام الطلب.

مادة (33) للهيئة الحق في إيقاف أو إلغاء تسجيل نطاق معين في أي وقت في إحدى الحالات التالية:

- إذا اكتشفت أن أيّاً من المعلومات المزودة للهيئة غير كاملة أو غير صحيحة أو غير دقيقة.
- عند وجود أي تجاوز أو خرق من قبل مقدم الطلب لأي من المواد الموجودة في هذا النظام أو ما يصدر عنه من قواعد و أنظمة.
- عند حدوث نزاع على تسجيل اسم نطاق معين و البت به حسب الإجراءات.
- إذا تم التثبت من أن الغرض من تسجيل اسم النطاق المتاجرة به لاحقاً (بيعا أو تأجيراً) أو الاستفادة المادية أو المعنوية من اسم النطاق لغير الجهة المسجل باسمها.

- إذا كانت المحتويات التي يشير لها الموقع مخالفة للقانون المعمول به في فلسطين.
- عند تلقي طلب من جهة قضائية بحذف أو إيقاف نطاق معين.

مادة (34): تسري رسوم التسجيل السنوية والتجديد لسنة ميلادية كاملة من تاريخ تسجيل الطلب في قاعدة البيانات الخاصة بالمجال و يبلغ مسجل النطاق بهذا التاريخ بأي من وسائل الاتصال المتاحة.

الفصل السادس

قواعد التحكيم

مادة (35): في حالة نشوب أية خلافات أو نزاعات بين الهيئة وأية جهة أخرى فيما يتعلق بأعمال الهيئة يتم حلها بالطرق الودية وإذا تعذر ذلك يتم اللجوء إلى التحكيم وفق قوانين التحكيم المعمول بها في فلسطين.

مادة (36) أي اختلاف بين عدة أطراف على الحق في تسجيل اسم نطاق معين ينبغي حله بين الأطراف المعنية باستخدام الطرق القانونية المتبعة، وإن الهيئة ليست طرفاً في هذا النزاع ولا تتحمل مسؤولية التحقق من استحقاق مقدم الطلب للاسم المطلوب.

مادة (37): لا تتحمل الهيئة مسؤولية انقطاع العمل أو أية أضرار مهما كانت بما في ذلك الأضرار التي قد تنتج عن النزاعات المتعلقة بأسماء النطاقات وذلك بشكل مباشر أو غير مباشر.

مادة (38): إن قبول الهيئة لطلب تسجيل اسم نطاق معين لا يعني مصادقة أو دعم للمستندات الرسمية المقدمة مع الطلب أو المعلومات و المحتوى الذي يشير إليه هذا النطاق.

مادة (39): إن القانون الفلسطيني هو القانون الواجب التطبيق في كل ما يتعلق بمواد هذا القانون وما يتفرع عنه من لوائح و قواعد وتكون المحاكم الفلسطينية هي المحاكم المخولة بفض النزاع طبقاً لقواعد الاختصاص .

الفصل السابع

قواعد انتقالية و إجرائية

مادة (40): يكون تسجيل أسماء النطاقات التالية من صلاحيات ومهام مركز الحاسوب الحكومي ولا يسمح للهيئة القيام بتسجيل أيا من النطاقات الآتية:..

gov	Com.ps
edu	Scol.ps
plo	Org.ps
mel	Net.ps
	sec

ماده (41): اللغة العربية هي لغة التفسير والتنفيذ والمراسلات لهذا القانون وما يتعلق به ولجميع متطلبات و إجراءات التسجيل، ومع ذلك يمكن استخدام اللغة الإنجليزية للتخاطب والمراسلة وإجراءات التسجيل، وإذا وجد أي تعارض بين اللغتين حول نقطة معينة فان اللغة العربية هي المصدر الأساسي المعمول به.

مادة (42): يصدر مجلس الوزراء اللائحة التنفيذية اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القانون ويصدر الوزير المختص القرارات والتعليمات اللازمة لتنفيذها.

مادة (43): يلغى كل ما يتعارض وأحكام هذا القانون.

مادة (44): على جميع الجهات المختصة كل فيما يخصه تنفيذ أحكام هذا القانون ويعمل به بعد ثلاثين يوماً من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

صدر بمدينة بتاريخ / / 2005 ميلادية

صدر بمدينة الموافق / / 1426 هجرية

محمود عباس

رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية
السلطة الوطنية الفلسطينية

ملحق 2.2: عدد مواقع الإنترنت في العالم مابين عامي 1996 و 2002

عدد مواقع الانترنت	السنة
397.281	1996
1.364.714	1997
3.156.324	1998
7.370.929	1999
28.166.912	2000
32.398.046	2001
35.863.952	2002

ملحق 3.2: عدد مواقع الانترنت في العالم عام 2003

مارس	39.174.349
مايو	40.444.776
يوليو	42.298.371

ملحق 4.2: عدد مستخدمي الإنترنت حسب القارات (مليون)

القارة	2000	2001	2002	2003	2004
أمريكا الشمالية	136.7	156.3	167	179.3	196.3
أمريكا اللاتينية	89.3	26.2	33.1	43.4	60.6
أفريقيا	4.6	6.7	7.7	9.2	11.1
آسيا	115	165	181.5	205	235.8
أوروبا	108.3	144.4	175.7	196.2	221.1
المجموع	384	498.7	565.7	633.6	724.9

ملحق 5.2: نسبة ولوج الشبكة وعدد المستخدمين في بعض البلدان سنة 2003

الدولة	نسبة الولوج %	عدد مستخدمي الإنترنت (مليون)
كندا	71%	16 مليون
كوريا الجنوبية	70%	23 مليون
الولايات المتحدة	68%	126 مليون
اليابان	65%	56 مليون
ألمانيا	60%	39 مليون

ملحق 6.2: اللغات المستخدمة عبر شبكة الإنترنت

النسبة	الدولة
%82.3	الإنجليزية
%4	الألمانية
%1.6	اليابانية
%1.5	الفرنسية
%1.1	الإسبانية

ملحق 7.2: اللغات العشر الأكثر استعمالاً للإنترنت TOP10

أفضل عشرة لغات في الإنترنت	نسبة استخدام اللغة مع عدد مستعملي الإنترنت	عدد المستعملين للغة	نمو اللغة في الإنترنت (2007 . 2000)
الانجليزية	31.2 %	365,893,996	157.7 %
الصينية	15.7 %	184,001,513	469.6 %
الاسبانية	8.7 %	101,539,204	311.4 %
اليابانية	7.4 %	86,300,000	83.3 %
الفرنسية	5.0 %	59,207,849	385.4 %
الالمانية	5.0 %	58,981,592	112.9 %
البرتغالية	4.0 %	47,326,760	524.7 %
الكورية	2.9 %	34,120,000	79.2 %
الايطالية	2.7 %	31,481,928	138.5 %
العربية	2.5 %	28,782,300	940.5 %
أفضل عشرة اللغات	85.0 %	997,635,142	203.7 %
بقية لغت العالم	15.0 %	175,474,783	440.3 %
الكلي	100.0 %	1,173,109,925	225.0 %

تعد اللغة العربية في المرتبة العاشرة من حيث استعمالها ونسبة 2.5 من عدد مستخدمي الانترنت

ملحق 8.2 : استعمال الإنترنت وإحصائيات السكان في العالم

- 37% نسبة مستخدمي الإنترنت من العالم في آسيا
- 27% نسبة مستخدمي الإنترنت من العالم في أوروبا
- 20% نسبة مستخدمي الإنترنت من العالم في أمريكا الشمالية
- 9% نسبة مستخدمي الإنترنت من العالم في أمريكا اللاتينية
- 3% نسبة مستخدمي الإنترنت من العالم في أفريقيا
- 2% نسبة مستخدمي الإنترنت من العالم في الشرق الأوسط
- 2% نسبة مستخدمي الإنترنت من العالم في أوقيانوسيا

استعمال الإنترنت في العالم وإحصائيات السكان

مناطق العالم	عدد السكان 2007	نسبة سكان القارة من العالم	مستعملي الإنترنت	نسبة استخدام الإنترنت في القارة بالنسبة للعالم	نمو الإستعمال 2000.2007
أفريقيا	933,448,292	14.2 %	43,995,700	3.5 %	874.6 %
آسيا	3,712,527,624	56.5 %	459,476,825	36.9 %	302.0 %
أوروبا	809,624,686	12.3 %	337,878,613	27.2%	221.5 %
الشرق الأوسط	193,452,727	2.9 %	33,510,500	2.7 %	920.2 %
أمريكا الشمالية	334,538,018	5.1 %	234,788,864	18.9%	117.2 %
أمريكا اللاتينية /كاريبي	556,606,627	8.5 %	115,759,709	9.3 %	540.7 %
منطقة أوقيانوسية / أستراليا	34,468,443	0.5 %	19,039,390	1.5 %	149.9 %
المجموع العالمي	6,574,666,417	100.0 %	1,244,449,601	100.0 %	244.7 %

إستعمال الإنترنت في أفريقيا مقارنة مع العالم

المنطقة	عدد السكان 2007	نسبة السكان من العالم	مستعملو الانترنت	نسبة الاستخدام مقارنة مع العالم	نمو إستعمال (2000.2007)
مجموع أفريقيا	933,448,292	14.2 %	43,995,700	3.5 %	874.6 %
بقية العالم	5,641,218,125	85.8 %	1,200,453,901	96.5 %	236.8 %
المجموع العالمي	6,574,666,417	100.0 %	1,244,449,601	100.0 %	244.7 %

السكان ومستخدمي الانترنت في دول أفريقيا إحصائيات

الدول الافريقية	السكان توقعات 2007	مستعملو الإنترنت ديسمبر/كانون الأول / 2000	مستعملو الإنترنت آخر البيانات	نسبة السكان مع نسبة مستخدمي الانترنت	نسبة استعمال الانترنت للدولة في القارة	نمو إستعمال (2000.2007)
الجزائر	33,506,567	50,000	2,460,000	7.3 %	5.6 %	4,820.0 %
أنغولا	13,313,553	30,000	172,000	1.3 %	0.5 %	473.3 %
بنين	7,714,766	15,000	700,000	9.1 %	1.6 %	4,566.7 %
بوتسوانا	1,893,526	15,000	60,000	3.2 %	0.2 %	300.0 %
بوركتينا فاسو	12,318,213	10,000	80,600	0.6 %	0.2 %	700.0 %
بوروندي	8,075,188	3,000	60,000	0.7 %	0.1 %	1,900.0 %
كاميرون	17,775,743	20,000	370,000	2.1 %	0.8 %	1,750.0 %
جزر الرأس الاخضر	494,034	8,000	29,000	5.9 %	0.1 %	262.5 %
افريقيا الوسطى	3,307,622	1,500	13,000	0.4 %	0.0 %	766.7 %
تشاد	8,915,381	1,000	60,000	0.7 %	0.1 %	5,900.0 %
جزر القمر	681,800	1,500	21,000	3.1 %	0.0 %	1,300.0 %

13,900.0 %	0.2 %	1.9 %	70,000	500	3,774,537	الكونغو . زائير
35,900.0 %	0.4 %	0.3 %	180,000	500	60,226,717	الكونغو مارك
650.0 %	0.7 %	1.5 %	300,000	40,000	20,169,352	ساحل العاج
685.7 %	0.0 %	1.4 %	11,000	1,400	790,709	جيبوتي
1,233.3 %	13.6 %	8.3 %	6,000,000	450,000	72,478,498	مصر
1,500.0 %	0.0 %	0.7 %	8,000	500	1,120,061	غينيا الاستوائية
1,900.0 %	0.2 %	2.4 %	100,000	5,000	4,254,498	اريتريا
1,540.0 %	0.5 %	0.2 %	164,000	10,000	73,872,056	اثيوبيا
440.0 %	0.2 %	5.5 %	81,000	15,000	1,461,679	غابون
1,350.0 %	0.2 %	3.8 %	58,000	4,000	1,508,727	غامبيا
1,932.7 %	1.4 %	2.8 %	609,800	30,000	21,801,662	غانا
525.0 %	0.1 %	0.6 %	50,000	8,000	8,171,096	غينيا
2,366.7 %	0.1 %	2.5 %	37,000	1,500	1,492,189	غينيا بيساو
1,285.2 %	6.3 %	7.9 %	2,770,300	200,000	35,062,192	كينيا
1,187.5 %	0.2 %	2.0 %	51,500	4,000	2,513,076	ليسوتو
100.0 %	0.0 %	0.03 %	1,000	500	3,146,406	ليبيريا
2,220.0 %	0.7 %	3.7 %	232,000	10,000	6,293,910	ليبيا
266.7 %	0.3 %	0.6 %	110,000	30,000	18,996,075	مدغشقر
298.0 %	0.1 %	0.5 %	59,700	15,000	11,553,163	ملاوي
272.3 %	0.2 %	0.6 %	70,000	18,800	10,914,989	مالي
1,900.0 %	0.2 %	3.4 %	100,000	5,000	2,959,592	موريتانيا
244.8 %	0.9 %	23.2 %	300,000	87,000	1,292,309	موريشيوس
n/a	.	..	..	..	194,785	مايوت الاب
6,000.0 %	13.9 %	20.0 %	6,100,000	100,000	30,534,870	المغرب
493.3 %	0.4 %	0.9 %	178,000	30,000	20,356,242	موزانبيق
168.7 %	0.2 %	3.9 %	80,600	30,000	2,083,405	نامبيا
700.0 %	0.1 %	0.3 %	40,000	5,000	12,533,242	النيجر
3,900.0 %	18.2 %	4.9 %	8,000,000	200,000	162,082,868	نيجيريا
69.2 %	0.7 %	27.4 %	220,000	130,000	802,911	<u>Reunion</u> (FR)
1,200.0 %	0.1 %	0.7 %	65,000	5,000	8,959,095	رواندا
0.0 %	0.0 %	21.5 %	1,000	..	4,662	سانت هيلينا

						uk
253.8 %	0.1 %	13.2 %	23,000	6,500	173,942	سان تومي
1,525.0 %	1.5 %	5.9 %	650,000	40,000	11,069,755	سنغال
383.3 %	0.1 %	34.1 %	29,000	6,000	84,927	سيشل
100.0 %	0.0 %	0.2 %	10,000	5,000	5,159,619	سيراليون
46,900.0 %	0.2 %	0.8 %	94,000	200	12,448,179	الصومال
112.5 %	11.6 %	10.3 %	5,100,000	2,400,000	49,660,502	جنوب افريقيا
11,566.7 %	8.0 %	9.6 %	3,500,000	30,000	36,618,745	السودان
316.0 %	0.1 %	3.5 %	41,600	10,000	1,173,758	سوازيليند
234.2 %	1.1 %	1.0 %	384,300	115,000	38,870,348	تنزانيا
220.0 %	0.7 %	5.8 %	320,000	100,000	5,527,332	توغو
1,194.9 %	2.9 %	12.5 %	1,294,900	100,000	10,342,253	تونس
1,775.0 %	1.7 %	2.6 %	750,000	40,000	28,574,909	اوغندا
0.0 %	..	..	..	..	456,348	الصحراء الغربية
2,400.0 %	1.1 %	4.4 %	500,000	20,000	11,486,812	زامبيا
2,340.0 %	2.8 %	9.8 %	1,220,000	50,000	12,398,897	زيمبابوي
874.6 %	100.0 %	4.7 %	43,995,700	4,514,400	933,448,292	مجموع أفريقيا

إحصائيات إستعمال الإنترنت في امريكا الشمالية

- نسبة إستخدام الانترنت في امريكا الشمالية بالنسبة للعالم
-
- 21% نسبة إستخدام الانترنت لأمريكا الشمالية بالنسبة للعالم.
- 79% بقية العالم.

سكان و إستعمال الإنترنت في أمريكا الشمالية

المنطقة	السكان (2007) توقعات)	نسبة السكان ن العالم	مستعملو الانترنت خر البيانات	نسبة الاستخدام	نمو إستعمال (2000.2007)
أمريكا الشمالية	334,538,018	5.1 %	232,655,287	19.8 %	115.2 %
بقية العالم	6,240,128,399	94.9 %	940,454,638	80.2 %	271.9 %
المجموع العالمي	6,574,666,417	100.0 %	1,173,109,925	100.0 %	225.0 %

إحصائيات السكان ومستخدمي الانترنت في دول أمريكا الشمالية

دول أمريكا الشمالية	السكان (2007) توقعات)	إستعمال الانترنت خر البيانات	نسبة السكان مع نسبة مستخدمي الانترنت	نمو إستعمال (2000.2007)
برمودا	64,574	42,000	0.0 %	68.0 %
كندا	32,440,970	22,000,000	9.5 %	73.2 %
جربلاند	57,327	38,000	0.0 %	113.5 %
St.Pierre & Michelon	7,466	...	0.0 %	n/a %
الولايات المتحدة	301,967,681	210,575,287	90.5 %	120.8 %
مجموع أمريكا الشمالية	334,538,018	232,655,287	100.0 %	115.2 %

إستعمال الإنترنت في أمريكا الجنوبية بالنسبة للعالم

أمريكا الجنوبية المنطقة	السكان (2007) توقعات)	نسبة السكان من العالم	مستعملو الإنترنت آخر البيانات	نسبة الاستخدام مقارنة مع العالم	نمو إستعمال (2000.2007)
أمريكا الجنوبية	370,225,923	5.6 %	77,978,800	6.6 %	445.6 %
بقية العالم	6,204,440,494	94.4 %	1,095,131,125	93.4 %	215.9 %
المجموع العالمي	6,574,666,417	100.0 %	1,173,109,925	100.0 %	225.0 %

إحصائيات السكان ومستخدمي الإنترنت في دول أمريكا الجنوبية.

دول أمريكا الجنوبية	السكان توقعات	إستعمال الإنترنت آخر البيانات	نسبة السكان مع نسبة مستخدمي الإنترنت	نمو إستعمال (2000.2007)
أرجنتين	38,237,770	13,000,000	16.7 %	420.0 %
بوليفيا	9,492,607	480,000	0.6 %	300.0 %
برازيل	186,771,161	39,140,000	50.2 %	682.8 %
تشيلي	15,818,840	6,700,000	8.6 %	281.2 %
كولومبيا	42,504,835	6,700,000	8.6 %	663.1 %
اكوادور	12,090,804	968,000	1.2 %	437.8 %
جُزر الفوكلند	2,736	1,900	0.0 %	n/a %
غينيا الفرنسية	204,932	42,000	0.1 %	2,000.0 %
غويانا	886,113	160,000	0.2 %	5,233.3 %
البارغواي	5,745,610	200,000	0.3 %	900.0 %
بيرو	28,920,965	6,100,000	7.8 %	144.0 %
سورينام	505,973	32,000	0.0 %	173.5 %
اورغواي	3,271,771	1,100,000	1.4 %	197.3 %
فنزويلا	25,771,806	3,354,900	4.3 %	253.1 %
مجموع أمريكا الجنوبية	370,225,923	77,978,800	100.0 %	445.6 %

استعمال الإنترنت في أمريكا الوسطى

نسبة استخدام الإنترنت في أمريكا الوسطى بالنسبة للعالم
 2.1% نسبة استخدام الإنترنت لأمريكا الوسطى بالنسبة للعالم.
 97.9% بقية العالم.

استعمال الإنترنت في أمريكا الوسطى بالنسبة للعالم

المنطقة	السكان توقعات 2007	نسبة السكان من العالم	مستعملو الإنترنت آخر البيانات	نسبة الاستخدام مقارنة مع العالم	نمو استعمال (2000.2007)
جميع أمريكا الوسطى	146,757,829	2.2 %	25,997,600	2.2 %	708.0 %
بقية العالم	6,427,908,588	97.8 %	1,147,112,325	97.8 %	220.6 %
المجموع العالمي	6,574,666,417	100.0 %	1,173,109,925	100.0 %	225.0 %

إحصائيات السكان ومستخدمي الإنترنت في دول أمريكا الوسطى

دول أمريكا الوسطى	السكان (2007) توقعات	إستعمال الإنترنت آخر البيانات	نسبة السكان مع نسبة مستخدمي الإنترنت	نمو إستعمال (2000.2007)
بليز	312,233	38,000	0.1 %	153.3 %
كوستاريكا	4,504,013	922,500	3.5 %	269.0 %
السلفادور	6,672,218	637,100	2.5 %	1,492.8 %
غواتيمالا	13,110,745	1,000,000	3.8 %	1,438.5 %
هندوراس	6,827,496	260,000	1.0 %	550.0 %
المكسيك	106,457,446	22,700,000	87.3 %	736.9 %
نيكاراغوا	5,701,141	140,000	0.5 %	180.0 %
بنما	3,172,537	300,000	1.2 %	566.7 %
مجموع أمريكا الوسطى	146,757,829	25,997,600	100.0 %	708.0 %

المنطقة الأقيانوسية

2% نسبة مستخدمي الإنترنت من العالم في المنطقة الأقيانوسية

98% نسبة بقية العالم

مستعملو الإنترنت وإحصائيات السكان (جزر جنوب المحيط الهادي، نيوزيلندا، وأستراليا)

المنطقة	عدد السكان 2007	عدد مستخدمي الإنترنت	نسبة النمو 2000.2007
المجموع في اقانوسيا	34,468,443	18,796,490	146.7 %
بقية العالم	6,540,197,974	1,154,313,435	226.7 %
المجموع	6,574,666,417	1,173,109,925	225.0 %

الدول الأقيانوسية	عدد السكان (2007)	عدد مستعملي الإنترنت	الدول الأقيانوسية	عدد السكان (2007)	عدد مستعملي الإنترنت
ساموا الأمريكية	64,411	.	جزر ماريانا الشمالية	84,228	10,000
انتاركتيكا	1,446	.	بالاو	21,897	.
استراليا	20,984,595	15,085,600	غينيا الجديدة	6,157,888	170,000
تير . استراليا	3,750	.	جزر بيتكيرين	46	.
كوكوس	618	.	ساموا	184,633	6,000
جزر كوك	18,723	3,600	أصغر الاقاليم 4	4,397	.
فيجي	0867,655	070,000	جزر سليمان	492,170	8,400
بولينيزيا الفرنسية	267,028	55,000	تيريس . استراليا	92	.
غوام	169,879	79,000	توكيلاو	1,394	540
كيريباس	93,565	2,000	تونغا	104,057	3,000
جزر مارشال	55,449	2,200	توفالو	9,860	1,300
ماكرونيزيا	110,064	14,000	فانواتو	222,606	7,500
ناورو	11,424	300	واليس فوتونا	15,352	900
كاليدونيا الجديدة	243,233	76,000	مجموع اقيانوسيا	34,468,443	18,796,490
نيوزيلنده	04,274,588	03,200,000			
نيو	1,722	450			
جزر نورفولك	1,673	700			

إستعمال الإنترنت في آسيا مقارنة مع العالم

36% نسبة استخدام آسيا من العالم

64% بقية العالم

المنطقة	عدد السكان 2007	نسبة السكان من العالم	عدد مستعملي الانترنت	نسبة الاستخدام مقارنة مع العالم	نمو إستعمال (2000.2007)
مجموع آسيا	3,712,527,624	56.5 %	459,476,825	36.9 %	302.0 %
بقية العالم	2,862,138,793	43.5 %	784,972,776	63.1 %	218.2 %
المجموع العالمي	6,574,666,417	100.0 %	1,244,449,601	100.0 %	244.7 %

السكان ومستخدمي الانترنت في دول آسيا إحصائيات

دول آسيا	عدد السكان 2007	عدد مستعملي الانترنت	نسبة النمو 2000.2007
أفغانستان	27,089,593	535,000	53,400.0 %
أرمينيا	2,950,060	172,800	476.0 %
أذربيجان	8,448,260	829,100	6,809.2 %
بنغلادش	137,493,990	450,000	350.0 %
بوتان	812,184	30,000	5,900.0 %
بوروناي	403,500	165,600	452.0 %
كمبوديا	15,507,538	44,000	633.3 %
الصين	1,317,431,495	162,000,000	620.0 %
تيمور الشرقية	958,662	1,000	0.0 %
جورجيا	4,389,004	332,000	1,560.0 %
هونك كونك	7,150,254	4,878,713	113.7 %
هند	1,129,667,528	60,000,000	1,000.0 %
أندونيسيا	224,481,720	20,000,000	900.0 %
يابان	128,646,345	87,540,000	85.9 %
كازاخستان	14,653,998	1,247,000	,681.4 %
كوريا ش	23,510,379	..	0.0 %
كوريا ج	51,300,989	34,120,000	79.2 %
قيرغيزستان	5,436,608	298,100	477.7 %
لاوس	5,826,271	25,000	316.7 %

235.0 %	201,000	500,631	ماكاو
302.8 %	14,904,000	28,294,120	ماليزيا
235.0 %	20,100	303,732	مالديف
794.3 %	268,300	2,601,641	منغوليا
29,900.0 %	300,000	54,821,470	مايانمار
398.8 %	249,400	25,874,519	نيبال
8,861.9 %	12,000,000	167,806,831	باكستان
600.0 %	14,000,000	87,236,532	فيليبين
101.8 %	2,421,800	3,654,103	سنغافورة
252.3 %	428,000	19,796,874	سيريلانكا
131.6 %	14,500,000	23,001,442	تاوان
875.0 %	19,500	6,702,382	طاجيكستان
268.1 %	8,465,800	67,249,456	تايلند
3,140.0 %	64,800	6,886,825	تركمستان
23,166.7 %	1,745,000	26,607,252	اوزبكستان
8,510.4 %	17,220,812	85,031,436	فيتنام
302.0 %	459,476,825	3,712,527,624	مجموع آسيا

إحصائيات إستعمال الإنترنت في أوروبا

نسبة استخدام الانترنت في أوروبا من العالم
(28% نسبة استخدام أوروبا من العالم)
72% بقية العالم

إستعمال الإنترنت في أوروبا مقارنة مع العالم

المنطقة	عدد السكان 2007	نسبة السكان من العالم	عدد مستعملي الانترنت	نسبة الاستخدام مقارنة مع العالم	نمو إستعمال (2000.2007)
مجموع أوروبا	809,624,686	12.3 %	321,853,477	27.4 %	206.2 %
بقية العالم	5,765,041,731	87.7 %	851,256,448	72.6 %	232.7 %
المجموع العالمي	6,574,666,417	100.0 %	1,173,109,925	100.0 %	225.0 %

إحصائيات السكان ومستخدمي الإنترنت في دول أوروبا

الدول	عدد السكان 2007	عدد مستعملي الإنترنت	نسبة النمو 2000.2007
ألبانيا	3,087,159	188,000	7,420.0 %
أندورا	69,524	21,900	338.0 %
النمسا	8,213,947	4,650,000	121.4 %
بلا روس	9,678,864	3,394,400	1,785.8 %
بلجيكا	10,516,112	5,100,000	155.0 %
البوسنة و الهرسك	4,672,165	806,400	11,420.0 %
بلغاريا	7,673,215	2,200,000	411.6 %
كرواتيا	4,468,760	1,472,400	636.2 %
قبرص	971,391	326,000	171.7 %
تشيك	10,209,643	5,100,000	410.0 %
دانيمارك	5,438,698	3,762,500	92.9 %
استونيا	1,332,987	690,000	88.2 %
جزر فارو	49,760	33,000	1,000.0 %
فنلندا	5,275,491	3,286,000	70.5 %
فرنسا	61,350,009	32,925,953	287.4 %
المانيا	82,509,367	50,426,117	110.1 %
جبل طارق	26,268	6,200	287.5 %
يونان	11,338,624	3,800,000	280.0 %
Guernsey & Alderney	63,908	36,000	80.0 %
هنكاري . مجر	10,037,768	3,050,000	326.6 %
ايسلندا	299,076	258,000	53.6 %
ايرلندا	4,104,354	2,060,000	162.8 %
ايطاليا	59,546,696	31,481,928	138.5 %
Jersey	89,485	27,000	237.5 %
لاتفيا	2,279,366	1,030,000	586.7 %
ليختنشتاين	35,622	22,000	144.4 %
ليثوانيا	3,403,871	1,221,700	443.0 %
لوكسمبورغ	463,273	315,000	215.0 %
مقدونيا	2,056,894	392,671	1,208.9 %

218.0 %	127,200	386,007	مالطا
0.0 %	..	75,530	مان الجزيرة
2,100.0 %	550,000	3,727,246	مولدوفيا
157.1 %	18,000	33,443	موناكو
n/a	117,000	665,734	Montenegro
209.2 %	12,060,000	16,447,682	هولندا
42.7 %	3,140,000	4,657,321	نرويج
307.1 %	11,400,000	38,109,499	بولندا
211.3 %	7,782,760	10,539,564	برتغال
517.5 %	4,940,000	21,154,226	رومانيا
803.2 %	28,000,000	143,406,042	روسيا
472.0 %	14,300	31,500	سان مارينو
250.0 %	1,400,000	10,087,181	صربيه
284.6 %	2,500,000	5,379,455	سلوفاكيا
263.3 %	1,090,000	1,962,856	سلوفينيا
266.8 %	19,765,033	45,003,663	اسبانيا
0.0 %	..	2,274	Svalbard & Jan Mayen
70.2 %	6,890,000	9,107,795	السويد
138.9 %	5,097,822	7,523,024	سويسرا
700.0 %	16,000,000	75,863,600	تركيا
2,539.1 %	5,278,100	45,833,977	اوكرانيا
144.2 %	37,600,000	60,363,602	المملكة المتحدة
0.0 %	93	767	فاتيكان
206.2 %	321,853,477	809,624,686	

إحصائيات إستعمال الإنترنت في الشرق الأوسط

2.7% نسبة مستعملي الانترنت من العالم

97.3% بقية العالم

مستعملو الإنترنت في الشرق الأوسط مقارنة مع العالم

منطقة الشرق الأوسط	السكان (2007 توقعات)	نسبة السكان من العالم	مستعملو الإنترنت آخر البيانات	نسبة الاستعمال	نمو إستعمال (2000.2007)
مجموع الشرق الأوسط	193,452,727	2.9 %	33,510,500	2.7 %	920.2 %
بقية العالم	6,381,213,690	97.1 %	1,210,939,101	97.3 %	238.5 %
مجموع العالم	6,574,666,417	100.0 %	1,244,449,601	100.0 %	244.7 %

إستعمال الإنترنت في الشرق الأوسط

دول الشرق الأوسط	عدد السكان 2007	عدد مستخدمي الإنترنت	نسبة السكان مع الاستعمال	نسبة النمو 2000 . 2007
البحرين	738,874	155,000	21.0 %	287.5 %
ايران	70,431,905	7,600,000	10.8 %	2,940.0 %
العراق	27,162,627	36,000	0.1 %	188.0 %
الكيان الصهيوني	.	.	.	.
الاردن	5,375,307	719,800	13.4 %	191.3 %
الكويت	2,730,603	700,000	25.6 %	366.7 %
لبنان	4,556,561	700,000	15.4 %	133.3 %
عمان	2,452,234	285,000	11.6 %	216.7 %
فلسطين . الضفة الغربية	3,070,228	243,000	7.9 %	594.3 %
قطر	824,355	219,000	26.6 %	630.0 %
السعودية	24,069,943	2,540,000	10.6 %	1,170.0 %
سوريا	19,514,386	1,100,000	5.6 %	3,566.7 %
الامارات العربية المتحدة	3,981,978	1,321,000	33.2 %	79.7 %
اليمن	21,306,342	220,500	1.0 %	1,370.0 %
مجموع الشرق الأوسط	193,452,727	19,539,300	10.1 %	494.8 %

الدول الأكثر إستعمالاً للإنترنت في العالم

عدد المستخدمين للإنترنت في الدول العشرة الأولى استخداماً للإنترنت في العالم

ترتيب	الدول	مستعملو الإنترنت آخر البيانات
1	الولايات المتحدة الأمريكية	210,575,287
2	الصين	162,000,000
3	اليابان	86,300,000
4	المانيا	50,426,117
5	الهند	42,000,000
6	البرازيل	39,140,000
7	المملكة المتحدة بريطانيا	37,600,000
8	الكورية ج	34,120,000
9	فرنسا	32,925,953
10	إيطاليا	31,481,928

تعد الولايات المتحدة أكثر دول العالم استخداماً للإنترنت حيث وصلت عدد مستخدميها إلى 210,575,287 لتكون الأولى في استخدام الإنترنت في العالم

أفضل عشرة شركات المالكة في الإنترنت طبقاً لـ Nielsen NetRatings

الشركة	شعار الشركة
<u>Microsoft</u>	
<u>Yahoo!</u>	
<u>Time Warner</u>	
<u>Google</u>	
<u>United States Government</u>	
<u>eBay</u>	
<u>InterActiveCorp</u>	
<u>Amazon</u>	
<u>RealNetworks</u>	
<u>Walt Disney Internet Group</u>	

..

منتديات ستار تايمز 27/10/2007 هندين

<http://www.startimes2.com/f.aspx?t=6565821>

ملحق 9.2: إحصائيات حول استعمال الإنترنت في الدول العربية

"المغرب يحتل المرتبة الأولى عربيا من حيث الإقبال على الإنترنت"

إذ بلغ عدد المغاربة المستعملين للشبكة المعلوماتية هذا العام 6,1 مليون، متقدما على مصر بـ6 مليون والسودان بـ3,5 مليون، ثم السعودية التي استقرت لسنتين في 2,54 مليون والجزائر بـ2,46 مليون ثم العراق في ذيل القائمة بـ32 ألف مستخدم.

وبحسب الإحصائيات التي طرحها موقع إحصائيات الإنترنت في العالم: "أنترنت وورد ستيت"، فإن الولايات المتحدة الأمريكية مازالت تتربع على المراتب الأولى عالميا، إذ وصل عدد المستخدمين الأمريكيان هذه السنة 211 مليون، بنسبة 70% من الشعب، تليها الصين بـ162 مليون بنسبة 12% من الشعب، ثم اليابان بـ86 مليون، أي بنسبة 67% من الشعب.

وبخصوص سيطرة اللغات على شبكة الإنترنت، فقد جاءت اللغة الإنجليزية على رأس القائمة بعدد 366 مليون، ثم الصينية بـ184 مليون، الإسبانية بـ102 مليون، اليابانية بـ86 مليون، الفرنسية بـ59 مليون، فيما حلت اللغة العربية في المرتبة العاشرة بـ29 مليون، أي ما نسبته 2,5% من شبكة الإنترنت، مع ملاحظة أن اللغة العربية أصبحت من أكثر اللغات تزايدا لدى المستخدمين، حيث تضاعف رقمها بنسبة (940%) عشرة أضعاف مابين عام 2000 و2007.

وعلى صعيد الدول العربية، احتلت دولة الإمارات الصدارة من حيث نسبة المستخدمين من إجمالي السكان، حيث بلغت النسبة 33,3%، تلتها دولة قطر بـ26,6% ثم الكويت بـ25,6% فالبحرين بـ21% والمغرب بـ20%.

الشلح، م (2007)

<http://www.mazameer.com/vb/showthread.php?t=30160>

ملحق 10.2: إحصائيات مستخدمي الانترنت وخطوط التلفون الثابتة و المحمولة بالدول العربية

الأردن . 2004 عدد السكان بالمليون : 5.703

مجموع الهواتف الثابتة: 618 000

مجموع الهواتف المحمولة: 1600 000

مجموع مستخدمي الانترنت: 613 000

مجموع مواقع الانترنت المسجلة: 2400

الإمارات 2004 .

عدد السكان بالمليون : 4.496

مجموع الهواتف الثابتة: 1136000

مجموع الهواتف المحمولة: 2972 000

مجموع مستخدمي الانترنت: 1373000

مجموع مواقع الانترنت المسجلة :.

البحرين . 2004

عدد السكان بالمليون : 0.743

مجموع الهواتف الثابتة: 196 000

مجموع الهواتف المحمولة: 748 000

مجموع مستخدمي الانترنت: 65 000

مجموع مواقع الانترنت المسجلة :.

تونس . 2004

عدد السكان بالمليون : 9.94

مجموع الهواتف الثابتة: 1204 000

مجموع الهواتف المحمولة: 3563 000

مجموع مستخدمي الانترنت: 835 000

مجموع مواقع الانترنت المسجلة: 373

الجزائر . 2005

عدد السكان بالمليون : 33.2

مجموع الهواتف الثابتة بالآلف: 2600
مجموع الهواتف المحمولة بالآلف: 13662
مجموع مستخدمي الانترنت بالآلف: 1900
مجموع مواقع الانترنت المسجلة: 4028

السعودية . 2005

عدد السكان بالمليون : 23.4
مجموع الهواتف الثابتة: 3844 000
مجموع الهواتف المحمولة: 14164 000
مجموع مستخدمي الانترنت: 3000 000
مجموع مواقع الانترنت المسجلة: 8572

السودان 2004 .

عدد السكان بالمليون : 36.233
مجموع الهواتف الثابتة بالآلف: 1368 :
مجموع الهواتف المحمولة بالآلف: 1050
مجموع مستخدمي الانترنت بالآلف: 10
مجموع مواقع الانترنت المسجلة: 1

سوريا . 2004

عدد السكان بالمليون : 19.043
مجموع الهواتف الثابتة: 2658 000
مجموع الهواتف المحمولة: 2346 000
مجموع مستخدمي الانترنت: 800 000
مجموع مواقع الانترنت المسجلة: 25

العراق . 2004

عدد السكان بالمليون : 28.807
مجموع الهواتف الثابتة: 675 000
مجموع الهواتف المحمولة: 1630 000
مجموع مستخدمي الانترنت: 50 000

مجموع مواقع الانترنت المسجلة: 5

عمان 2004 .

عدد السكان بالمليون : 2.4

مجموع الهواتف الثابتة: 254000

مجموع الهواتف المحمولة: 856 000

مجموع مستخدمي الانترنت: 48 000

مجموع مواقع الانترنت المسجلة: 300

فلسطين . 2004

عدد السكان بالمليون : 3.69

مجموع الهواتف الثابتة: 357 000

مجموع الهواتف المحمولة: 974 000

مجموع مستخدمي الانترنت: 160 000

مجموع مواقع الانترنت المسجلة: 55

قطر . 2004

عدد السكان بالمليون: 0.813

مجموع الهواتف الثابتة: 191 000

مجموع الهواتف المحمولة: 490 000

مجموع مستخدمي الانترنت: 165 000

مجموع مواقع الانترنت المسجلة: 315

الكويت . 2004

عدد السكان بالمليون: 2.55

مجموع الهواتف الثابتة: 497 000

مجموع الهواتف المحمولة: 2000 000

مجموع مستخدمي الانترنت: 600 000

مجموع مواقع الانترنت المسجلة: 2791

لبنان 2004 .

عدد السكان بالمليون: 3.577
مجموع الهواتف الثابتة: 630000
مجموع الهواتف المحمولة: 813 000
مجموع مستخدمي الانترنت: 550 000
مجموع مواقع الانترنت المسجلة: 7000

ليبيا . 2004

عدد السكان بالمليون : 5.66
مجموع الهواتف الثابتة: 750 000
مجموع الهواتف المحمولة: 235 000
مجموع مستخدمي الانترنت 205 000 :
مجموع مواقع الانترنت المسجلة: 67

مصر . 2005

عدد السكان بالمليون: 74.033
مجموع الهواتف الثابتة بالألف: 10300 000
مجموع الهواتف المحمولة: 13300000
مجموع مستخدمي الانترنت: 5000 000
مجموع مواقع الانترنت المسجلة: 4203

المغرب . 2004

عدد السكان بالمليون : 31.478
مجموع الهواتف الثابتة: 1308 000
مجموع الهواتف المحمولة: 9337 000
مجموع مستخدمي الانترنت: 1200 000
مجموع مواقع الانترنت المسجلة: 10000

اليمن . 2004

عدد السكان بالمليون: 19.722
مجموع الهواتف الثابتة: 798 000

مجموع الهواتف المحمولة: 844 000

مجموع مستخدمي الانترنت: 500 000

مجموع مواقع الانترنت المسجلة: 127

الاتحاد الدولي للاتصالات

http://www.ituarabic.org/arab_country_data.asp?arab_country_code=101

ملحق 1.2: ملخص استراتيجية الحكومة الالكترونية الفلسطينية

الرؤية

" أن يتمكن الجميع في أي وقت ومن أي مكان من الحصول على خدمات حكومية متميزة و بجودة راقية و كفاءة عالية وبسهولة و يسر وتقدم ضمن منظومة تكاملية من خلال العديد من الوسائل الالكترونية المتاحة"

الأهداف العامة

ويتضح من هذه الرؤية أن الهدف من الحكومة الالكترونية يتلخص فيما يلي:

- تقديم الخدمات الحكومية من أي مكان داخل أو خارج فلسطين
- توفير خدمات أفضل لكافة المستفيدين
- توفير الخدمة الشمولية خلال وقت محدد
- توفير الخدمات الشمولية بصورة تكاملية و بكل شفافية و يسر
- تقديم الخدمات بطريقة موثوقة و آمنة
- تقديم الخدمات من خلال كافة (أو العديد) من الوسائل الالكترونية المتاحة
- تقديم خدمات تعتمد على رضا المستفيدين و رغباتهم عبر التواصل المستمر معهم
- إتاحة الوصول إلى الخدمات على مدار الساعة
- تقديم الخدمات للجميع دون تمييز أو استثناء
- العمل ضمن منظومات عمل تكاملية تتيح الحصول على الخدمة من خلال عدد من المؤسسات التي تقدمها في وقت واحد

المكونات الأساسية

من أجل القيام بتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في فلسطين فلا بد من توفر العديد من المكونات و المحفزات الأساسية و التي تشمل و لا تقتصر على ما يلي:

- وجود رؤية طموحة وواضحة و محفزة للعمل على المستوى السياسي و القيادي و الإداري و تكون ذات أهداف محددة لمتابعة التخطيط و توجيه التنفيذ لمختلف البرامج المنبثقة عن مشروع الحكومة الالكترونية
- توفر تطبيقات تكاملية مشتركة لدعم و تحسين و تطوير فاعلية و كفاءة الخدمات المقدمة من قبل كافة الجهات الحكومية
- العمل على تقديم خدمات حكومية و بمستوى راق للأفراد و المؤسسات الحكومية ذات العلاقة و مؤسسات و القطاع الخاص و مؤسسات المجتمع المدني و القطاع الأكاديمي
- استحداث بنية تحتية ذات موثوقية عالية للتقنيات المستخدمة و البيانات المتداولة يمكن من خلالها تقديم الخدمات المختلفة للمشروع و تدعم تطبيقات الكترونية متقدمة
- وجود إطار تنظيمي واضح و تسلسل إداري سليم لتنظيم التخطيط و التمويل و التنفيذ و المتابعة لمختلف النشاطات المتعلقة بهذا المشروع الوطني الكبير
- توفر الموارد اللازمة للقيام بمختلف النشاطات و المبادرات ضمن هذا المشروع و بما يشمل الموارد البشرية و التمويل المضمون و الأجهزة و المعدات و الأنظمة التي تكفل الاستمرار بالعمل ضمن خطة منهجية و إطار زمني واضح المعالم و محدد النتائج
- التعاون التكاملي بين كافة مكونات الحكومة الفلسطينية في إطار إدارة التغيير و تبسيط الإجراءات الإدارية الداخلية للوزارات و فيما بينها و بما يسمح بتدفق المعلومات بسهولة و أمان و يسر ضمن ضوابط واضحة للعمل الإداري السليم وفق القوانين المرعية
- إيجاد إطار تشريعي واضح يضبط و ينظم التعاملات الالكترونية و ما يتعلق بها من حقوق ملكية فكرية و توافيق الكترونية و جرائم الكترونية و أنظمة الحفاظ على الخصوصية و السرية و خلافه

آلية التطبيق

تقوم الإدارة العامة للحكومة الالكترونية في وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات بدور المنسق لأعمال المشروع و المحفز و الممكن لتطبيقات الحكومة الالكترونية المختلفة و ذلك من خلال:

- المساهمة في وضع رؤية موحدة و خطط عمل تكاملية بين كافة المؤسسات المشاركة
- التنسيق بين الجهات الحكومية بشكل مناسب
- وضع السياسات العامة و الأطر الخاصة بتحديد المقاييس و المعايير الخاصة بالخدمات التكاملية

- إصدار الأدلة الاسترشادية للخدمات الحكومية
- وضع قوالب و إطارات عامة تلتزم بها المؤسسات الحكومية عند تقديم خدماتها الالكترونية
- العمل على الترويج للخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية و نشر الوعي المجتمعي بهذه الخدمات

و يعتمد أسلوب تقديم الخدمات الحكومية على:

- إنشاء نقطة وصول موحدة لكافة الخدمات الحكومية للحصول على المعلومات الخاصة بأي خدمة حكومية سواء كانت حكومة-أفراد ، حكومة-مؤسسات، حكومة-موظفين أو حكومة.حكومة
- قيام المؤسسة المعنية بتقديم الخدمة الالكترونية ضمن إطار المعايير الخاصة بها و بما يتوافق مع المعايير العامة للحكومة الالكترونية
- تقديم الخدمات الحكومية بصورة أفضل و بطريقة منسقة بين مختلف المؤسسات و بصورة غير مركزية
- التركيز على تقديم خدمات أفضل و زيادة مستوى الكفاءة و الجودة في الخدمة المقدمة
- الإعتماد على مبدأ التطوير للاستخدام المتعدد (برمج/طور مرة و استخدم مرات عديدة) ضمن منظومة الأنظمة و البرمجيات الخاصة بالحكومة الالكترونية
- إيجاد قواسم و طبقات قياسية (قنوات تكاملية) بين التطبيقات المختلفة و بين الوزارات و الجهات الحكومية المختلفة بصورة تضمن سهولة انتقال و أمن المعلومات و موثوقيتها

البنية التنظيمية للمشروع

بناء على قرارات مجلس الوزراء للحكومة التاسعة في جلسته السابعة (7) للعام 2005 فقد تم تشكيل لجنة وزارية عليا تتكون من عدد من الوزراء و التي تمثل أعلى سلطة للمشروع و مكلفة بمتابعة تنفيذه و تجنيد الدعم اللازم لذلك و ضمان التنسيق المتكامل بين كل الجهات المشاركة في هذا المشروع.

تتكون اللجنة العليا من معالي وزراء الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات (مقررا) و التخطيط و الخارجية و الشؤون الاجتماعية و العمل و الأشغال العامة و الإسكان و النقل و المواصلات و الصحة و الحكم المحلي و التربية و التعليم العالي و الاقتصاد الوطني

لجنة الإشراف

كما تم تشكيل لجنة للإشراف على تنفيذ المشاريع المختلفة ضمن مشروع الحكومة الالكترونية و تتكون من وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات (مقررا) و وزارة التخطيط ووزارة الداخلية. كما تم إنشاء لجنة فنية منبثقة عن اللجنة الوزارية المكلفة بإعداد مشروع الحكومة الالكترونية و تم تسميتها من قبل الوزراء أعضاء اللجنة الوزارية العليا لبلورة آليات تنفيذ المشروع كما تم تشكيل فريق عمل يتكون من مسؤولي إدارات تكنولوجيا المعلومات داخل وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات و ذلك للتنسيق في كل ما يتعلق بهذا المشروع و ذلك لحين إنشاء الإدارة العامة للحكومة الالكترونية يمكن أن تتطور لاحقا (حسب قرار مجلس الوزراء) لتصبح مؤسسة الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة التي ستكلف بهذه المهام لاحقا.

الإدارة العامة للحكومة الإلكترونية بوزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات

الهدف العام:

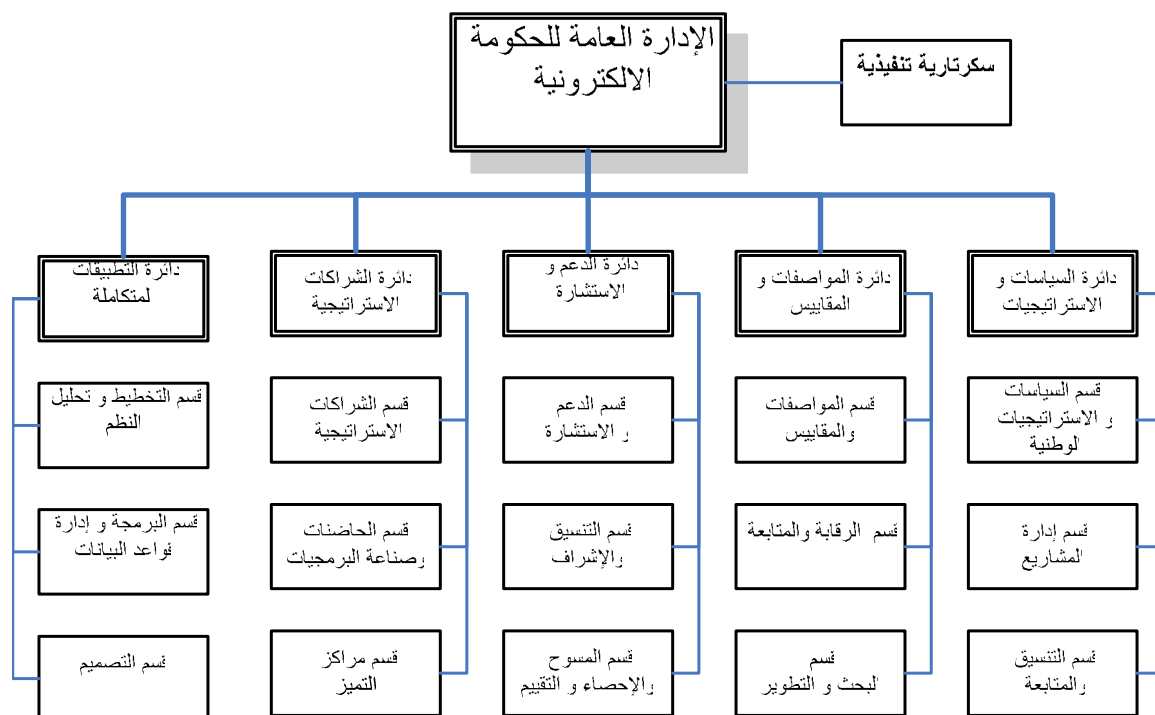
"العمل على الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات كأداة فاعلة في سبيل تحسين الأداء و رفع مستوى الإنتاجية و اضعاف الشفافية على كافة جوانب العمل الحكومي الفلسطيني و توظيف المعلوماتية لخدمة الإدارة الناجحة و العمل في أجواء شراكة تكاملية مع مختلف القطاعات من أجل بناء مجتمع المعلومات الفلسطيني"

المهام الرئيسية للإدارة العامة:

- وضع السياسات العامة وخطط العمل والآليات التنفيذية التي تساهم في تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات في فلسطين
- المشاركة في صياغة الاستراتيجيات الوطنية الخاصة بتقنية المعلومات مع الجهات ذات العلاقة
- وضع الاستراتيجية الحكومية لتكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي و الاشراف على تنفيذها بالتنسيق الكامل مع الإدارات و المؤسسات ذات العلاقة

- التنسيق بين مشاريع المؤسسة الحكومية و القطاع الخاص و المؤسسات الأكاديمية و مؤسسات المجتمع المدني في سبيل تكييف و ملائمة التقنية لحاجات و احتياجات المجتمع الفلسطيني
- المساهمة في صياغة التشريعات و القوانين الخاصة بتقنية المعلومات و حقوق الملكية الفكرية في فلسطين
- العمل على التوظيف الأمثل للتقنيات الحديثة وتسخيرها لخدمة أغراض التنمية الشاملة، ومحاربة الفقر والبطالة، ورفع مستوى المعيشة، وتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بشكل سهل، سريع، وآمن
- الإشراف على وضع المواصفات و المعايير و المقاييس الخاصة بمختلف حقول تقنية المعلومات و مراقبة تنفيذها
- تقديم الدعم و الإشراف والاستشارات الخاصة بإدارة المشاريع و التخطيط الاستراتيجي للمؤسسات الحكومية
- العمل مع المؤسسات المحلية و الدولية لتجديد الدعم للمشروعات الوطنية ضمن سلم أولويات الاستراتيجية الوطنية لتكنولوجيا المعلومات
- بناء شراكات استراتيجية محلية و إقليمية و دولية لدعم قطاع تكنولوجيا المعلومات الفلسطيني
- الإشراف على إنشاء مراكز التميز و العمل مع المؤسسات الأخرى على تجديد الكفاءات المتميزة لها
- تمثيل فلسطين في المحافل الإقليمية و الدولية

البنية التنظيمية



الخطة العامة للعمل

سيتم اعتماد العمل التتابعي على ثلاث مراحل وذلك في سبيل تنفيذ كافة المشاريع و المبادرات المتعلقة بمشروع الحكومة الالكترونية و تشمل المرحلة الأولى تنفيذ عدد من المشاريع ذات المردود السريع و ذات التكلفة المحدودة و التي ترغب المؤسسات على المشاركة في هذا المشروع و تعطي للمواطن معلومات تفصيلية عن كافة الخدمات الحكومية المتوقعة تحولها إلى خدمات الكترونية في المراحل اللاحقة من المشروع:

المشاريع الرائدة . الفترة الزمنية (سنتان 2007.2008)

- مشروع الاستبيان الشامل للمؤسسات الحكومية و تحديد جاهزيتها الالكترونية
- مشروع حصر الخدمات الحكومية المقدمة من قبل المؤسسات الحكومية لموظفيها و للأفراد المتعاملين معها و للمؤسسات الحكومية الأخرى و مؤسسات القطاع الخاص و المجتمع المدني
- مشروع حصر النماذج الحكومية المستخدمة في تقديم الخدمات المختلفة و للفئات المتعددة

- مشروع تبسيط الإجراءات الإدارية و الذي يهدف إلى توثيق إجراءات الخدمة بوضعها الحالي وإعادة هندسة الإجراءات و تبسيطها في إطار الإعداد لتصميم الحل الإلكتروني للخدمة و المواصفات الفنية المطلوبة
- مشروع البوابة المركزية للتعاملات الإلكترونية
- مشروع الدليل الحكومي الشامل و يشمل 1. دليل الخدمات و يشمل (خدمات الأفراد وخدمات المؤسسات) 2. دليل الأنظمة و اللوائح 3. دليل المؤسسات الحكومية 4. دليل المناقصات الحكومية 5. دليل الإعلانات الحكومية
- مشروع الأنظمة القياسية وتشمل التطبيقات القياسية الواجب توفرها في كافة الجهات الحكومية و تشمل:

○ منظومة شئون الموظفين والدوام و الإجازات و منظومة الصادر و الوارد والأرشفة و برامج الموازنة و الحسابات و الرواتب

- مشروع الوزارة النموذجية (وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات)
- مشروع نموذج إدارة المحتوى للمواقع الإلكترونية للمؤسسات الحكومية
- مشروع تحديد ضوابط التطبيق والإطار العام الخاص بالخدمات الإلكترونية وآليات ترابطها ومعايير الاتصال و آليات تحديث المعلومات الخاصة بها و الأدلة الاسترشادية المختلفة
- مشروع تطوير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية بما فيها تطوير و توسيع الشبكة الحكومية المحوسبة باستخدام أنظمة الربط شبكي اللاسلكي ذات النطاق العريض Broadband Wimax Network و التي تربط بين كافة المؤسسات الحكومية في غزة و رام الله (كمحلة أولى) و توفر خدمات الكترونية أساسية لهذه المؤسسات و من ضمنها : التصفح الآمن و البريد الإلكتروني المفوتر و خدمات الاستضافة لمواقع الوزارات على شبكة الإنترنت.

المشاريع طويلة المدى (من ثلاث إلى خمس سنوات)

و تشمل المرحلة الثانية (المعاملات الإلكترونية) والمرحلة الثالثة (الأنظمة الإلكترونية المتكاملة و التي تقدم من خلال أكثر من جهة حكومية و تستدعي التنسيق الكامل بين هذه الجهات و بصورة غير مرئية للمستخدم النهائي أو متلقي الخدمة) و من هذه المشاريع:

- مشروع إنشاء المركز الوطني للتصديق الرقمي (PNCDC)
- مشروع النظام الحكومي المالي
- مشروع المراسلات الحكومية لإنشاء نظام حكومي إلكتروني موحد لإعداد وإرسال و تخزين و متابعة وأرشفة و تصنيف واسترجاع الرسائل و الوثائق الحكومية يتميز بالكفاءة و الأمان و الموثوقية
- مشروع الإعلانات و المناقصات و المشتريات الحكومية
- مشروع الأنظمة التكاملية و الخدمات و التطبيقات الحكومية المتكاملة و قواعد البيانات الحكومية الشاملة
- مشروع البطاقة الذكية
- مشروع التوثيق و التصديق
- مشروع الدفع الآلي

الخطة التنفيذية لمختلف المشاريع ضمن الحكومة الإلكترونية

أولوية المشاريع و تتابع التنفيذ	2007	2008	2009	2010	2011	2012
المرحلة الأولى المشاريع الاستطلاعية (الرائدة) مشاريع الخدمات الإعلامية مشاريع البنية التحتية						
المرحلة الثانية مشاريع الخدمات الإلكترونية مشاريع التطبيقات الإلكترونية المرحلة الثالثة مشاريع التطبيقات المتكاملة مشاريع قواعد البيانات المركزية مشاريع المرحلة الثالثة						

المطلوب في المرحلة القادمة و بالسرعة الممكنة للتقدم في مشروع الحكومة الالكترونية:

- إعادة تشكيل و إعادة إحياء اللجنة الوزارية العليا للمشروع و لجنة الإشراف
- إعادة تشكيل اللجنة الفنية للمشروع
- إقرار الهيكل التنظيمي للإدارة العامة للحكومة الإلكترونية وإقرار الموازنة المقترحة لها للعام 2007 و البدء باختيار الكوادر المناسبة لمختلف الدوائر المقررة ضمن هذه الهيكلية في كل من غزة و رام الله
- وضع خطة تفصيلية للعمل في كافة مكونات و مبادرات المرحلة الأولى من المشروع
- البحث مع المؤسسات العربية الشقيقة في إمكانيات الاستفادة من الخبرات المتوفرة لديهم و إمكانية الدعم لجزئيات مشتركة من الخطة الاستراتيجية
- إقرار خطة العمل ووضع المؤشرات و المقاييس الحقيقية الخاصة بالمرحلة الأولى من المشروع
- البحث عن مصادر تمويل لتنفيذ مشاريع المرحلة الأولى أو إقرارها من قبل مجلس الوزراء كمشروع وطني هام و توفير الموارد البشرية و المالية اللازمة لذلك
- البحث عن مصادر تمويل للمراحل اللاحقة من المشروع و تحضير نماذج مقترحات لمختلف المشاريع و آليات تطبيقها و مؤشرات نجاحها و تقديمها للجهات المانحة (إقليميا و دوليا)

ملاحظات هامة:

- هنالك اعتقاد سائد بأن مشروع الحكومة الالكترونية بكل تفاصيله و مسؤوليات تنفيذه و تجنيد الدعم اللازم له هو من اختصاص وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات وحدها وهي تتحمل كافة المسؤوليات المتعلقة به بينما الحقيقة و الأسلوب المتبع في كافة دول العالم أن وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات قد تلعب دور الممكن و المنسق و المحفز و المقرر لهذا المشروع الوطني الهام و أنها حلقة الوصل بين مختلف الإدارات التقنية في الجهات الحكومية و مجلس الوزراء و المؤسسات الداعمة و هنالك بعض الدول التي أوجدت مؤسسات كاملة و مستقلة و قائمة بذاتها للقيام بالمشاريع المختلفة ضمن إطار الحكومة الالكترونية و تتبع رئاسة الوزراء مباشرة و ذلك ضمن آليات تحسين الأداء الحكومة و جودة الخدمات الحكومية و لإعطاء المشروع الدعم السياسي و المالي اللازم لتنفيذه

- اعتمدت استراتيجية الحكومة الالكترونية المعدة سابقا على إمكانية توفر دعم مالي مريح لمختلف المشاريع الخاصة بالحكومة الالكترونية و التي سيقوم القطاع الخاص بتنفيذ الجزء الأعظم منها مما يخلق ديناميكية استثمارية لا بأس بها لمؤسسات القطاع الخاص تساهم في تقويته و كذلك ترفع من مستوى المنظومات البرمجية المقدمة و أن تقوم الإدارة العامة للحكومة الالكترونية في الوزارة بدور المنسق لهذه الأعمال ووضع المواصفات و المقاييس و المعايير الخاصة بمختلف الخدمات و بالتنسيق مع الجهات المقدمة للخدمات في المؤسسات الحكومية دون القيام بالتنفيذ الحقيقي لهذه المشاريع من قبل المؤسسات الحكومية أو وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات
- المرفقات:

- قرار مجلس الوزراء بإنشاء الإدارة العامة للحكومة الالكترونية و القرارات الأخرى ذات الصلة
- تشكيل اللجنة الوزارية العليا لمشروع الحكومة الالكترونية و لجنة الإشراف و اللجنة الفنية
- الهيكل التنظيمي و الوظيفي للإدارة العامة للحكومة الالكترونية
- الموازنة المطلوبة للعام 2007
- موازنة 2007 مقسمة على 4 مراحل (أوامر مالية)

اللجنة الوزارية العليا لمشروع الحكومة الالكترونية الفلسطينية

رقم	الوزارة	الوزير الحالي
1	وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات – مقررا	د. يوسف المنسي
2	وزارة التخطيط	د. سمير أبو عيشة
3	وزارة الخارجية	د. زياد أبو عمرو
4	وزارة الشؤون الاجتماعية	صالح زيدان
5	وزارة العمل	محمود العالول
6	وزارة الأشغال العامة و الإسكان	د. سميح العبد
7	وزارة الصحة	د. رضوان الأخرس
8	وزارة التربية و التعليم	د. ناصر الدين الشاعر
9	وزارة الداخلية	هاني القواسمي
10	وزارة الحكم المحلي	محمد البرغوثي
11	وزارة الاقتصاد الوطني	م. زياد الظاظا
12	وزارة النقل و المواصلات	د. سعدي الكرنز

لجنة الإشراف (بحاجة إلى تحديد الممثلين الجدد من قبل الوزراء المعنيين)

رقم	الوزارة	الممثل
1	وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات - مقررا	
2	وزارة التخطيط	

اللجنة الفنية (بحاجة إلى تحديد الممثلين الجدد من قبل الوزراء المعنيين)

رقم	الوزارة	الممثل
1	وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات - مقررا	
2	وزارة التخطيط	
3	وزارة الخارجية	
4	وزارة الشؤون الاجتماعية	
5	وزارة العمل	
6	وزارة الأشغال العامة و الإسكان	
7	وزارة الصحة	
8	وزارة التربية و التعليم	
9	وزارة الداخلية	
10	وزارة الحكم المحلي	
11	وزارة الاقتصاد الوطني	
12	وزارة النقل و المواصلات	

ملحق 12.2: المواقع الرقمية في الوزارات والمؤسسات العامة الفلسطينية الرئيسية 2006

الرقم	الوزارة/المؤسسة	حالة موقع الويب				عنوان الموقع	ملاحظات
		فعال	في حالة	معلومات	وجود	رقمية	
1.	السلطة الوطنية الفلسطينية		***			www.pna.gov.ps	
2.	رئاسة الوزراء		***			www.pna.gov.ps	
3.	المجلس التشريعي	** *				www.pal.plc.org	لم يتم إدخال أو تحديث أي بيانات منذ شهر 03/2006
4.	وزارة الاقتصاد الوطني	** *			***	www.met.gov.ps	
5.	وزارة الحكم المحلي		***			www.passia.org	تحت الإنشاء
6.	وزارة الشؤون الخارجية		***			www.mofa.gov.ps	
7.	وزارة التخطيط	** *			***	www.mop.gov.ps	
8.	وزارة الصحة	** *			***	www.moh.gov.ps	نافذة للشكاوي غير فعالة
9.	وزارة الثقافة		***			www.minfo.gov.ps	
10.	وزارة التربية والتعليم العالي	** *				www.moehe.gov.ps	
11.	وزارة الإعلام	** *				www.minfo.gov.ps	
12.	وزارة شؤون البيئة	** *				www.mena.gov.ps	
13.	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات					www.mtit.gov.ps	
14.	وزارة العمل	** *				www.mol.gov.ps	

	www.pma.palestine.org		***	***		سلطة النقد الفلسطينية	15.
خدمة الربط، خدمة البريد الإلكتروني، خدمة استضافة المواقع، التسجيل على المجال الفلسطيني، تصميم الصفحات الإلكترونية، الاستشارات.	www.gcc.gov.ps	***	***		** *	مركز الحاسوب الحكومي	16.
	www.pnic.gov.ps		***		** *	مركز المعلومات الفلسطيني	17.
	www.pipa.gov.ps		***		** *	الهيئة العامة للتشجيع الاستثمار	18.
	www.pecdar.org		***		** *	المجلس الفلسطيني للتطوير وإعادة الأعمار (بكدار)	19.

ملحق 13.2: الواقع الرقمي في مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني 2006

الرقم	المؤسسة	حالة موقع الويب				عنوان الموقع	ملاحظات
		فعال	غير فعال	معلومات وجود	رقمية خدمات		
1.	بالتريد	***		***		www.paltrade.org	
2.	ملتقى الاقتصاد الفلسطيني		***	***		www.palecon.org	
3.	اتحاد الغرف التجارية Federation Of Palccia	***		***		www.palchambers.org	
4.	الاتحاد العام للصناعات الفلسطينية Palestinian Federation Of Industries (PFI)	***		***		www.pfi.ps	

ملحق 14.23: الواقع الرقمي في الجامعات الفلسطينية 2006

الرقم	المؤسسة	حالة موقع الويب				عنوان الموقع	ملاحظات
		فعل	غير فعال	معلومات وجود	رقمية خدمات		
1.	جامعة بيرزيت	***		***		www.birzeit.edu	
2.	جامعة الخليل	***		***	***	www.hebron.edu	
3.	جامعة بيت لحم	***		***	***	www.bethlehem.edu	
4.	جامعة القدس	***		***	***	www.alquds.edu	
5.	الجامعة الإسلامية – غزة	***		***	***	www.iugaza.edu.ps	
6.	جامعة القدس المفتوحة	***		***	***	www.qou.edu	
7.	كلية الدعوة والعلوم الإسلامية	***		***		www.islamic.college.org	
8.	جامعة الأزهر بغزة	***		***	***	www.alazhar.gaza.edu	
9.	الجامعة العربية الأمريكية	***		***	***	www.aauj.edu	
10.	جامعة بوليتكنك فلسطين	***		***	***	www.ppu.edu	
11.	جامعة الأقصى	***		***	***	www.alaqsa.edu.ps	

ملحق 15.2: الوزارات والمؤسسات المربوطة على شبكة مركز الحاسوب الفلسطيني

العنوان	الوزارة
www.mol.gov.ps	وزارة العمل
www.moehe.gov.ps	وزارة التربية والتعليم العالي
www.mena.gov.ps	وزارة شؤون البيئة
www.mofa.gov.ps	وزارة الشؤون الخارجية
www.mtit.gov.ps	وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات
www.moehe.gov.ps	وزارة التربية والتعليم / المناهج
www.mop.gov.ps	وزارة التخطيط
www.gcc.gov.ps	مركز الحاسوب الحكومي
www.met.gov.ps	وزارة الاقتصاد الوطني
العنوان	الكليات
	الكلية التقنية / الخضوري
www.ptcdb.edu.ps	الكلية التقنية / دير البلح
	الكلية التقنية رام الله
	الكلية التقنية خان يونس
العنوان	مؤسسات التأمين
	التأمين الصحي الإدارة المركزية
	التأمين الصحي أريحا
	التأمين الصحي / جنين
	العلاج التخصصي
	صحة رام الله
	المجلس التشريعي الفلسطيني

انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة والأداء وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون الرسميين في السلطة الوطنية الفلسطينية.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يسعى الباحث في هذه الاستمارة إلى دراسة أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرين العامين في القطاع الحكومي في السلطة الوطنية الفلسطينية. إذ يعتبر هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في بناء المؤسسات، وإني على ثقة من تعاونكم واهتمامكم، مؤكداً أن جميع المعلومات التي سيتم الحصول عليها هي لأغراض البحث العلمي وسيتم التعامل معها بمنتهى السرية.

شاكرين حسن تعاونكم، مع الاحترام

زين الدين عابد

دراسات عليا / بناء مؤسسات

جامعة القدس

التاريخ: 01/09/2007

إشراف:

د. محمود الصاحب

د. مروان جلعود

الحكومة الإلكترونية

"تحويل المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها فيما يتعلق بخدمة الجمهور، أو فيما بينها وبعضها البعض بطريقة إلكترونية، عن طريق تسخير تقنية المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة".

أهداف الحكومة الإلكترونية

- تحسين مستوى الخدمة
- التقليل من التعقيدات الإدارية
- تحقيق أقصى درجات رضا العملاء
- ربط القطاع العام و الخاص معا تحت مظلة واحدة
- تخفيض التكاليف

متطلبات الحكومة الإلكترونية

- انتشار الإنترنت
- التشريعات
- انتشار الحاسب الآلي
- البنية التحتية للاتصالات
- إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة الإلكترونية
- تعاون القطاعات المختلفة

الجزء الأول:

1. المسمى الوظيفي: () وكيل () وكيل مساعد () مدير عام

2. العمر: () أقل من 30 () 30 . أقل من 50 () 50 فأكثر

8. المؤهل العلمي: () أقل من بكالوريوس () بكالوريوس () ماجستير () دكتوراة

9. في حالة المؤهل الجامعي: () هندسة () إدارة () تكنولوجيا معلومات () أخرى

10. المهارات:

المهارات	مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا
لغة إنجليزية					
كمبيوتر					
انترنت					
أخرى					

11. مجال الخبرة العملية: () الإدارة () التكنولوجيا () أخرى

12. سنوات الخبرة: () أقل من 5 سنوات () 5 . أقل 10 سنوات () 10 . أقل من 15 سنة () 15 سنة فما فوق

الجزء الثاني:

المحور الأول:

يؤدي تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق ما يأتي فيما يتعلق بالأداء:

الرقم	البيان	الإجابة			
		أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	لا أوافق بشدة
1.	سرعة إنجاز المعاملات.				
2.	الدقة في العمل.				
3.	تنفيذ العمل بأقل التكاليف.				
المحور الثاني: يؤدي تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق ما يأتي فيما يتعلق بجودة الخدمات:					
4.	تقديم الخدمة في الوقت الذي تطلب فيه				
5.	استبعاد الأخطاء البشرية من العمل.				
6.	تقديم خدمات أكثر في الوقت المحدد.				
7.	الابتعاد عن التمييز في تقديم الخدمة				
8.	الحصول على كم هائل من المعلومات.				
9.	الحصول على مستوى عال من الدقة.				
10.	الاستغناء عن الكثير من العمليات الحسابية.				
11.	الحصول على البيانات الجاهزة للاستعمال.				
المحور الثالث:					
يؤدي تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق ما يأتي فيما يتعلق بتحديد العوامل الشخصية:					
12.	حصول المواطن على الخدمة من الشاشة إلى الشاشة دون المرور بالعلاقات المباشرة مع مقدمي الخدمة.				
13.	منع التدخل المباشر المبني على الشخصية في تقديم الخدمة.				
14.	عدم معرفة مقدم الخدمة بوقت حصول				

					المستفيد على الخدمة.	
					15. عدم استطاعة المستفيد التأثير بشخصه على مسار تقديم الخدمة.	
					16. عدم ترك مجال للواسطة في التأثير على تقديم الخدمة.	
					17. عدم التمييز في تقديم الخدمة.	
المحور الرابع:						
يؤدي تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق ما يأتي فيما يتعلق بالشفافية:						
					18. تكون البيانات معدة سلفاً على الموقع.	
					19. وصول كل طالب للخدمة للمعلومات.	
					20. إتاحة المعلومات للتبادل بين الدوائر الحكومية.	
					21. إتاحة المعلومات من الدوائر إلى المواطنين.	
					22. إتاحة المعلومات بين الحكومة وقطاع الأعمال.	
					23. إتاحة المعلومات لكافة الجهات الرقابية.	
المحور الخامس:						
يؤدي تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق ما يأتي فيما يتعلق بالتعقيدات الإدارية:						
					24. تبسيط عمليات الحصول على الخدمة.	
					25. إلغاء الكثير من مراحل إنجاز الخدمة.	
					26. إلغاء طوابير الانتظار.	
					27. تقليص عدد المصادقات على تنفيذ الخدمة.	
المحور السادس:						
يؤدي تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق ما يأتي فيما يتعلق بتكاليف الخدمة:						
					28. التعمق في التخصص.	
					29. تقليل تكاليف الخدمة على المواطن.	
					30. يستلزم استثمار أكثر في الأجهزة.	
					31. استثمار أكثر في البنية التحتية.	
					32. استثمار أكثر في وسائط التكنولوجيا.	
					33. استثمار أقل في التشغيل.	
					34. تقليص كبير في استخدام الورق في المعاملات.	
					35. زيادة الإنفاق على الاتصالات.	

					36. زيادة الإنفاق على صيانة الأجهزة.
					37. استهلاكات الأجهزة عالية.
					38. استثمار أكثر في ملاحقة التطور في الأجهزة.
					39. تخفيض التكاليف على الدولة بشكل عام.
					40. تخفيض التكاليف على المواطن بشكل عام.
المحور السابع:					
يؤدي تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق ما يأتي فيما يتعلق برضا المستفيدين:					
					41. زيادة رضا المستفيدين.
					42. إحساس المستفيد من الخدمة بالمساواة مع غيره
					43. تكريس تربية وعقلية الحقوق والواجبات لدى المواطن.
					44. الشعور بتحقيق الذات لدى المستفيد.
المحور الثامن:					
الحكومة الإلكترونية والإبداع لدى العاملين:					
					45. تقليص وقت العاملين في الأعمال الروتينية.
					46. إفساح المجال للعاملين بالانخراط في تكنولوجيا المكتب الخلفي.
					47. إفساح المجال للعاملين للمشاركة في إعداد البرامج الجديدة.
					48. إعطاء العاملين فرصة للمساهمة في تطوير البرامج المستعملة في أداء العمل.
					49. عمل العاملين بعيدا عن الاحتكاك المباشر مع الجمهور.
					50. مزج العاملين بين خبرتهم الميدانية السابقة والتكنولوجيا الحديثة.
المحور التاسع:					
يؤدي تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق ما يأتي فيما يتعلق بالانتماء:					
					51. إعطاء العاملين فرصة للإبداع.
					52. إعطاء العاملين فرصة لتحقيق الذات.
					53. تحسين فرص الدخل للعاملين.

54.	المتابعة المستمرة لتطورات التكنولوجيا.				
55.	الارتباط النفسي بالعمل.				
المحور العاشر:					
يؤدي تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق ما يأتي فيما يتعلق بعلاقات العمل:					
56.	التعامل أجهزة مقابل أجهزة من خلال الشاشة .				
57.	انتفاء الصفة الإنسانية عن علاقات العمل.				
58.	تجنب المشاكل مع الجمهور نتيجة لعدم الاحتكاك المباشر.				
59.	الانعزالية والانطواء بين صفوف العاملين.				
60.	تقليل التجاذبات والأحداث الاجتماعية أثناء العمل.				
61.	الاتجاه إلى الفردية في العمل.				
62.	الابتعاد عن نموذج جماعات و فرق العمل.				
المحور الحادي عشر:					
يؤدي تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق ما يأتي فيما يتعلق بدوران العمل:					
63.	الثبات في العمل (Stability).				
64.	تطلع العاملين للحصول على فرص أفضل خارج المؤسسة، نتيجة اكتسابهم المهارات.				
65.	تطلع العاملين لتنويع الخبرة وبالتالي التنقل من مؤسسة إلى مؤسسة.				
المحور الثاني عشر:					
مدى الجاهزية للحكومة الإلكترونية في فلسطين (من خلال الوضع في دائرتك):					
البنية التحتية والفنية:					
66.	البنية التحتية والفنية في الوزارات والدوائر الحكومية جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.				
67.	بنية الاتصالات كافية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.				
68.	بنية الاتصالات جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.				
69.	الاتصالات محررة.				
70.	الاتصالات منافسة				

					71. الاتصالات ذات كلفة معقولة.
					72. الشبكات الواسعة (WAN) متوفرة في الحكومة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
					73. الشبكات الواسعة (WAN) جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
					74. الشبكات المحلية (LAN) متوفرة في الوزارات والدوائر الحكومية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
					75. الشبكات المحلية (LAN) جاهزة في الوزارات والدوائر الحكومية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
المحور الثالث عشر:					
البيئة الداخلية التنظيمية:					
					76. البيئة التنظيمية في الوزارات والدوائر الحكومية مناسبة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
					77. النظرة الإستراتيجية لصناع القرار تشمل استيعاب تطبيق الحكومة الإلكترونية.
					78. توفر القناة والاستعداد لدى صناع القرار للشفافية. والمساءلة والحكم الصالح التي هي من مستلزمات ونتائج الحكومة الإلكترونية.
المحور الثالث عشر:					
البيئة الخارجية:					
					79. الوضع السياسي الداخلي مستقر.
					80. الوضع السياسي الداخلي مناسب لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
					81. القوانين والتشريعات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية متوفرة في السلطة الفلسطينية.
					82. الحواسيب متوفرة بالمستوى المطلوب لتطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية.
					83. وسائط تكنولوجيا المعلومات متوفرة لدى الحكومة بالمستوى المطلوب لتطبيق

					الحكومة الإلكترونية.	
					84. الحواسيب متوفرة لدى المواطنين بالحد الأدنى الكافي لتطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية.	
					85. الأكشاك (KIOSKS) الإلكترونية العامة متوفرة لاستخدام الجمهور بما يكفي لتطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية.	
					86. مستوى الوعي العام لأهمية الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة كاف لتطبيقها وضمان التعاطي معها.	

ملحق 2.3: قائمة أسماء المحكمين:

- **الدكتور يوسف أبو فارة**
دكتوراه إدارة أعمال – جامعة القدس. أبو ديس
- **الأستاذ بسام بنات**
ماجستير علوم انسانية. محلل إحصائي. مدرس بجامعة بيت لحم
دكتوراه تحت الانجاز – جامعة غرناطة. إسبانيا
- **الأستاذ سليمان حرب الشلالدة**
ماجستير إحصاء – الجامعة الاردنية
دكتوراه تحت الانجاز. جامعة أم درمان
مدرس جزئي. جامعة القدس. أبو ديس

ملحق 3.3: قائمة الوزارات والوزراء في حكومة الوحدة الوطنية:

- إسماعيل هنية: رئيسا للوزراء
 - عزام الأحمد نائبا لرئيس الوزراء.
 - محمود العالول : وزيرا للعمل.
 - سليمان أبو سنيّة: وزيرا للأسرى
 - رضوان الأخرس: وزيرا للصحة
 - خلود دعبس : وزيرة للسياحة.
 - سعدي الكرنز للنقل والمواصلات
 - زياد أبو عمرو: وزيرا للخارجية
 - بسام الصالحي : وزيرا للثقافة
 - سلام فياض : وزيرا للمالية
 - هاني القواسمي :وزيرا للداخلية
 - مصطفى البرغوثي: وزيرا للإعلام
 - صالح زيدان: وزيرا للشؤون الاجتماعية.
 - سميح العبد: وزيرا للأشغال العامة.
 - ناصر الدين الشاعر: وزيرا للتربية والتعليم.
 - يوسف المنسي: وزيرا للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
 - سليمان الشندي: وزيرا للأوقاف والشؤون الدينية.
 - سمير ابو عيشة: وزيرا للتخطيط والتعاون الدولي.
 - محمد البرغوثي: وزيرا للحكم المحلي.
 - باسم نعيم: وزيرا للشباب والرياضة.
 - علي السرطاوي: وزيرا للعدل.
 - محمد الاغا: وزيرا للزراعة.
 - زياد الظاظا: وزيرا للاقتصاد.
 - وزارة المرأة الاخت أمل صيام
 - ووزارة الأوقاف حسين الترتوري.
 - وصفي قبيها: وزير دولة.
 - ديوان الموظفين: د. جهاد حمدان
- شبكة فلسطين للحوار

بسم الله الرحمن الرحيم

معالي الدكتور جهاد حمدان المحترم
رئيس ديوان الموظفين

المستدعي: زين الدين عابد عبد النبي
طالب دراسات عليا جامعة القدس العربية. أبو ديس
الموضوع: رسالة ماجستير بعنوان

العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية العتيدة والأداء من وجهة نظر المدراء الرسميين في السلطة الوطنية الفلسطينية.

مجتمع الدراسة: (وكلاء الوزارات، الوكلاء المساعدون، (المدراء العامون

حتى نتمكن من تحديد العينة التي يتم التوجه إليها لتعبئة الاستبيانات نحتاج معرفة حجم مجتمع الدراسة أي عدد هؤلاء في الوزارات المختلفة.

راجعنا الأخوة الموظفين في الديوان أكثر من مرة وأفادوا بأنهم لا يستطيعون تزويدنا بذلك، وفي زيارتنا الأخيرة لدائرتكم الموقرة وطلبنا من الأخوة تحديد موعد لنا لمقابلة معاليكم. ولم يتسنى لنا ذلك حتى الآن.

نأمل من معاليكم النظر إلى طلبنا بإيجابية ، وتقدير الظروف التي نمر بها، حيث انتظرت فصلين دراسيين نتيجة لإضراب الدوائر ولم أتمكن من التقدم في رسالتي خطوة واحدة. وتعلمون معاليكم أن ما نطلبه لأغراض البحث العلمي وأن ذلك يحفظ في الجامعة ولا يكون متاحا للنشر قبل خمسة أعوام.

نرجو من معاليكم الرد على طلبي هذا بالإيجاب . وإذا كان الرد سلبا لا سمح الله، أرجو تزويدي بذلك خطيا حتى أستند عليه أمام اللجنة عند نقاش الرسالة.

مع فائق الاحترام والتقدير

الطالب زين الدين عابد عبد النبي

2007/05/16

جوال : 0599209850

فهرس الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
1.2	مشروع قانون للهيئة الوطنية الفلسطينية لمسميات الإنترنت.....	144
2.2	عدد مواقع الإنترنت في العالم مابين عامي 1996 و 2002.....	157
3.2	عدد مواقع الانترنت في العالم عام 2003.....	158
4.2	عدد مستخدمي الإنترنت حسب القارات (مليون).....	159
5.2	نسبة ولوج الشبكة وعدد المستخدمين في بعض البلدان سنة 2003	160
6.2	اللغات المستخدمة في الانترنت.....	161
7.2	اللغات العشر الأكثر استعمالا في الانترنت.....	162
8.2	استعمال الانترنت في العالم وإحصائيات السكان.....	163
9.2	إحصائيات استعمال الانترنت في الدول العربية.....	178
10.2	إحصائيات مستخدمي الانترنت وخطوط التلفون الثابتة والمحمولة بالدول العربية.....	179
11.2	ملخص استراتيجة الحكومة الالكترونية الفلسطينية.....	184
12.2	الواقع الرقمي في الوزارات والمؤسسات العامة الفلسطينية 2006..	195
13.2	الواقع الرقمي في مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني 2006.....	197
14.2	الواقع الرقمي في الجامعات الفلسطينية 2006 ..	198
15.2	الوزارات والمؤسسات المربوطة على شبكة الحاسوب الفلسطيني..	199
1.3	استمارة الدراسة.....	200
2.3	قائمة أسماء المحكمين.....	209
3.3	قائمة الوزارات والوزراء لحكومة الوحدة الوطنية الفلسطينية.....	210
4.3	كتاب رئيس ديوان الموظفين.....	211

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1.2	عناصر الحكومة الإلكترونية.....	24
2.2	رؤيا تطبيق التعاملات الالكترونية في المملكة العربية السعودية.....	34
3.2	التوقيع الإلكتروني كمحور للتعاقد الإلكتروني.....	39
4.2	شبكة وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني.....	68
5.2	شبكة اتحاد الغرف التجارية الصناعية الزراعية الفلسطينية.....	69
6.2	متطلبات بناء الحكومة الالكترونية.....	75

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
86	خصائص عينة الدراسة من حيث متغير المسمى الوظيفي.....	1.3
86	خصائص عينة الدراسة من حيث متغير العمر.....	2.3
87	خصائص عينة الدراسة من حيث متغير التخصص.....	3.3
87	خصائص عينة الدراسة من حيث متغير مجال الخبرة العملية.....	4.3
88	خصائص عينة الدراسة من حيث متغير سنوات الخبرة.....	5.3
88	خصائص عينة الدراسة من حيث متغير العرفة بالانجليزية.....	6.3
89	خصائص عينة الدراسة من حيث متغير المعرفة بالكمبيوتر.....	7.3
89	خصائص عينة الدراسة من حيث متغير المعرفة بالانترنت.....	8.3
90	خصائص عينة الدراسة من حيث متغير المعرفة الأخرى.....	9.3
95	نتائج التحليل العاملي لمصفوفة إرتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة.....	10.3
98	الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لانعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء بأبعاده المختلفة وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية	1.4-أ
99	الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لانعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء بأبعاده المختلفة وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية	1.4-ب
100	الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لانعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الانجاز وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية	2.4
101	الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لانعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على جودة الخدمات وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية	3.4

102	4.4	الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لانعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على تحديد العوامل الشخصية وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية
103	5.4	الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لانعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الشفافية وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية
104	6.4	الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لانعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على التعقيدات الادارية وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية
106	7.4	الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لانعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على تكاليف الخدمة وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية
107	8.4	الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لانعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على رضا المستفيدين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية
108	9.4	الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لانعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الابداع وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية
109	10.4	الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لانعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الانتماء وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية
110	11.4	الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لانعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على علاقات العمل وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية
111	12.4	الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لانعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على دوران العمل وفقا

112	13.4	لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمدى الجاهزية العامّة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية.....
113	14.4	الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمدى الجاهزية في البنية التحتية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية.....
115	15.4	الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمدى الجاهزية في البيئة الداخلية والتنظيمية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية....
116	16.4	الأعداد والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لمدى الجاهزية في البيئة الخارجية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وفقا لتوقعات الوكلاء والمديرون العامون مرتبة حسب الأهمية.....
118	17.4	نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العامين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء بابعادة المختلفة وفقا لمتغير العمر.....
119	18.4-أ	نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العامين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء بابعادة المختلفة وفقا لمتغير المسمى الوظيفي.....
120	18.4-ب	نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العامين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء بابعادة المختلفة وفقا لمتغير المسمى الوظيفي.....
122	19.4-أ	نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العامين حول انعكاسات تطبيق الحكومة

	الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء بابعادة المختلفة وفقا لمتغير المؤهل العلمي.....	
123	نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العامين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء بابعادة المختلفة وفقا لمتغير المؤهل العلمي.....	19.4-ب
124	نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العامين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء بابعادة المختلفة وفقا لمتغير التخصص.....	20.4-أ
125	نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العامين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء بابعادة المختلفة وفقا لمتغير التخصص.....	20.4-ب
126	نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العامين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء بابعادة المختلفة وفقا لمتغير مجال الخبرة العملية.....	21.4-أ
127	نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العامين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء بابعادة المختلفة وفقا لمتغير مجال الخبرة العملية.....	21.4-ب
128	نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في إجابات الوكلاء والمديرين العامين حول انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء بابعادة المختلفة وفقا لمتغير سنوات الخبرة.....	22.4-أ
129	نتائج اختبار كروسكال والاس (Kruskal.Wallis) للفروق في	22.4-ب

إجابات الوكلاء والمديرين العامين حول انعكاسات تطبيق الحكومة
الالكترونية الفلسطينية المرجوة على الأداء بابعادة المختلفة وفقا
لمتغير سنوات الخبرة.....

فهرس المحتويات

الرقم	رقم الصفحة
أ	اقرار.....
ب	شكر وعرفان.....
ج	تعريفات.....
ط	ملخص الدراسة.....
ك	الملخص بالانجليزية.....
1	الفصل الأول: الاطار العام للدراسة.....
1.1	1 مقدمة.....
2.1	2 مشكلة الدراسة.....
3.1	2 أهمية الدراسة.....
4.1	2 أهداف الدراسة.....
5	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.....
1.2	5 مقدمة.....
2.2	6 العالم الإلكتروني.....
3.2	7 أبعاد العالم الإلكتروني.....
1.3.2	7 البعد الثقافي.....
1.2.3.2	8 الإنترنت والتعليم.....
2.2.3.2	10 الانترنت والإعلام.....
2.3.2	10 البعد الاجتماعي.....

0	الانعكاسات الإيجابية.....	.1.2.3.2
11	الانعكاسات السلبية.....	.2.2.3.2
12	البعد الاقتصادي.....	.3.3.2
13	التكنولوجيا والمنافسة بالوقت.....	.1.3.3.2
14	العمل من المنزل.....	.2.3.3.2
15	البعد السياسي.....	.4.3.2
16	البعد الإداري.....	.5.3.2
16	شبكة الإنترنت.....	4.2
17	مقدمة.....	.1.4.2
18	نشأة وتطور الانترنت.....	.2.4.2
19	عوامل تطور وانتشار الإنترنت.....	.3.4.2
20	مقاهي الإنترنت.....	.4.4.2
20	الآثار الايجابية لارتياح مقاهي الانترنت.....	.1.4.4.2
21	الآثار السلبية لارتياح مقاهي الانترنت.....	.2.4.4.2
21	الحكومة الإلكترونية.....	5.2
22	مفهوم الحكومة الإلكترونية.....	.1.5.2
23	محتوى ونطاق الحكومة الإلكترونية.....	.2.5.2
23	عناصر الحكومة الإلكترونية.....	.3.5.2
24	متطلبات الحكومة الإلكترونية.....	.4.5.2
25	المراحل الأولية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.....	.5.5.2
25	خطوات التوعية الهادفة للتهيئة للحكومة الإلكترونية.....	.6.5.2
26	معوّقات الحكومة الإلكترونية.....	.7.5.2
27	تجارب عالمية في الحكومة الإلكترونية،(تطبيقات جزئية للحكومة الإلكترونية).....	.8.5.2
27	الحكومة الإلكترونية في الهند.....	.1.8.5.2
28	الحكومة الإلكترونية في البرازيل.....	.2.8.5.2
29	الحكومة الإلكترونية في الصين.....	.3.8.5.2

29	الحكومة الإلكترونية في الفلبين.....	4.8.5.2
29	الحكومة الإلكترونية في فيتنام (مدينة هانوي وهو تشي منه) ..	5.8.5.2
29	الحكومة الإلكترونية في كولومبيا.....	6.8.5.2
30	الحكومة الإلكترونية في الأرجنتين.....	7.8.5.2
30	الحكومة الإلكترونية في كوريا الجنوبية South Korea.....	8.8.5.2
30	الحكومة الإلكترونية في فنلندا Fenland.....	9.8.5.2
31	تجارب عربية في الحكومة الإلكترونية.....	9.5.2
31	تجربة جمهورية مصر العربية.....	1.9.5.2
32	تجربة سلطنة عمان.....	2.9.5.2
33	تجربة السعودية.....	3.9.5.2
34	تجربة دولة الكويت.....	2.5.9.2
35	تجربة السودان.....	5.9.5.2
35	تجربة حكومة دبي الإلكترونية.....	6.9.5.2
35	الرؤية "Vision".....	1.6.9.5.2
36	الأهداف الرئيسة.....	2.6.9.5.2
36	البوابة الرسمية لحكومة دبي الإلكترونية.....	3.6.9.5.2
37	التجارة الإلكترونية. E.Commerce.....	6.2
38	أهداف التجارة الإلكترونية.....	1.6.2
39	التوقيع الإلكتروني.....	2.6.2
40	الاطار الفني.....	7.2
40	الأجهزة المستخدمة.....	1.7.2
41	البرمجيات المستخدمة.....	2.7.2
42	معالجة البيانات.....	3.7.2
42	المعالجة الإلكترونية للمعلومات.....	1.3.7.2
42	نظم قواعد المعلومات لتطبيقات معالجة المعلومات.....	2.3.7.2
44	نظم المعالجة الإلكترونية للمعلومات.....	3.3.7.2
46	التشغيل الآلي للمعلومات.....	4.3.7.2

46	شبكات العمل.....	4.7.2
47	أنواع الشبكات المحلية من حيث البنية.....	1.4.7.2
47	أنواع الشبكات من حيث التغطية الجغرافية.....	2.4.7.2
48	الشبكة كنظام للاتصالات.....	3.4.7.2
48	حماية البيانات.....	5.7.2
49	مجالات الأمانة.....	1.5.7.2
49	أمانة البيانات Data Security.....	2.5.7.2
50	حماية قواعد البيانات Data base protect.....	3.5.7.2
50	حماية البرمجيات Softwaer protection.....	3.5.7.2
51	حماية الحاسبات الالكترونية والمعلومات.....	4.5.7.2
51	الانترنت.....	6.7.2
51	تنظيم المعرفة في بيئة الانترنت.....	1.6.7.2
52	انتشار الإنترنت.....	2.6.7.2
52	منافع الإنترنت.....	3.6.7.2
53	مخاطر الإنترنت.....	4.6.7.2
53	مواقع الإنترنت.....	5.6.7.2
54	نظام أسماء نطاقات الإنترنت.....	6.6.7.2
55	إدارة نظام أسماء النطاقات.....	1.6.6.7.2
55	الدور الحكومي لأسماء النطاق.....	2.6.6.7.2
55	العالم العربي والإنترنت.....	7.6.7.2
56	أسباب تأخر ثورة المعلومات في الدول العربية.....	8.6.7.2
56	عوامل التأخر الإلكتروني العربي.....	9.6.7.2
58	أتمتة المكاتب.....	7.7.2
58	مكتب رقمي (مكتب بلا أوراق) paperless.....	1.7.7.2
59	خطوات أتمتة المكاتب.....	2.7.7.2
59	معوقات تطوير أتمتة المكاتب.....	3.7.7.2
60	فوائد أتمتة المكاتب.....	4.7.7.2

60	البرمجيات المستخدمة في أتمتة المكاتب.....	5.7.7.2
61	تكنولوجيا المكتب الخلفي "Back office Tech".....	6.7.7.2
61	خصائص مكاتب العصر الرقمي.....	7.7.7.2
62	الحكومة الإلكترونية الفلسطينية.....	8.2
62	مقدمة.....	1.8.2
62	خدمات الحكومة الإلكترونية للمواطن والحكومة والأعمال....	2.8.2
62	الحكومة. المواطن.....	1.2.8.2
63	الحكومة – الحكومة.....	2.2.8.2
64	الحكومة. الأعمال.....	3.2.8.2
64	واقع الحكومة الإلكترونية في فلسطين.....	3.8.2
66	مشروع الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية الفلسطيني.	1.3.8.2
69	التحديات التي تواجه الحكومة الإلكترونية في فلسطين.....	4.8.2
70	جاهزية الحكومة الفلسطينية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.....	5.8.2
71	جاهزية القطاع العام.....	1.5.8.2
71	جاهزية البنية الفنية والتقنية Infrastructure.....	1.1.5.8.2
71	جاهزية البيئة الداخلية والتنظيمية.....	2.1.5.8.2
72	جاهزية البيئة الخارجية.....	3.1.5.8.2
72	جاهزية القطاع الخاص.....	2.5.8.2
73	الواقع الرقمي في مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني.....	1.2.5.8.2
73	الواقع الرقمي في الجامعات الفلسطينية.....	2.2.5.8.2
73	مشاريع خدمات الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة.....	3.2.5.8.2
74	متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية في فلسطين.....	6.8.2
75	الدراسات السابقة.....	9.2
75	الدراسات العربية.....	1.9.2
76	دراسات من دبي.....	1.1.9.2
76	دراسات من الأردن.....	2.1.9.2
78	دراسات من فلسطين.....	3.1.9.2

78	دراسات من جمهورية مصر العربية.....	4.1.9.2
79	دراسات من قطر.....	5.1.9.2
79	دراسات من مملكة البحرين.....	6.1.9.2
79	دراسات للمنطقة العربية بشكل عام.....	7.1.9.2
80	الدراسات الأجنبية.....	2.9.2
80	دراسات من بريطانيا.....	1.2.9.2
80	دراسات من استراليا.....	2.2.9.2
81	دراسات من كندا.....	3.2.9.2
82	دراسات من بلجيكا.....	4.9.2
83	حالات دراسية Case Studies في مجال الحكومة الإلكترونية.....	10.3

84 الفصل الثالث: أساليب البحث.....

84	مجتمع الدراسة.....	1.3
84	عينة الدراسة.....	2.3
84	اختيار عينة الدراسة.....	1.2.3
85	خصائص عينة الدراسة.....	2.2.3
89	أبعاد الدراسة وحدودها.....	3.3
89	محددات الدراسة.....	4.3
90	أسئلة الدراسة.....	5.3
90	السؤال الأول.....	1.5.3
91	السؤال الثاني.....	2.5.3
92	فرضيات الدراسة.....	6.3
92	أساليب جمع البيانات والمعلومات.....	7.3
93	أداة الدراسة.....	8.3
94	صدق أداة الدراسة.....	1.8.3

95	 ثبات أداة الدراسة.....	2.8.3
96	 المعالجة الإحصائية.....	9.3
97	الفصل الرابع: عرض النتائج وتحليلها	
97	 سؤال الدراسة الأول.....	1.4
98	 سؤال الدراسة الفرعي الأول.....	1.1.4
99	 سؤال الدراسة الفرعي الثاني.....	2.1.4
101	 سؤال الدراسة الفرعي الثالث.....	3.1.4
102	 سؤال الدراسة الفرعي الرابع.....	4.1.4
103	 سؤال الدراسة الفرعي الخامس.....	5.1.4
104	 سؤال الدراسة الفرعي السادس.....	6.1.4
105	 السؤال الفرعي السابع.....	7.1.4
106	 سؤال الدراسة الفرعي الثامن.....	8.1.4
108	 سؤال الدراسة الفرعي التاسع.....	9.1.4
109	 سؤال الدراسة الفرعي العاشر.....	10.1.4
110	 سؤال الدراسة الفرعي الحادي عشر.....	11.1.4
111	 سؤال الدراسة (الرئيس) الثاني.....	2.4
112	 سؤال الدراسة الفرعي الأول (الجاهزية).....	1.2.4
113	 سؤال الدراسة الفرعي الثاني (الجاهزية).....	2.2.4
114	 سؤال الدراسة الفرعي الثالث (الجاهزية).....	3.2.4
116	 فرضيات الدراسة.....	3.4
116	 الفرضية الأولى.....	1.3.4
118	 الفرضية الثانية.....	2.3.4
120	 الفرضية الثالثة.....	3.3.4
122	 الفرضية الرابعة.....	4.3.4
124	 الفرضية الخامسة.....	5.3.4

127	الفرضية السادسة.....	6.3.4.
129	ملخص النتائج والتوصيات.....	4.4
129	ملخص النتائج.....	1.4.4.
133	توصيات.....	2.4.4.
137	المراجع.....	
211	فهرس الملاحق.....	
212	فهرس الاشكال.....	
213	فهرس الجداول.....	
218	فهرس المحتويات.....	