عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

"نحو تفعيل دور أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات العاملة في الضفة الغربية "

سوزان حاتم ناصر الشرباتي

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1431 هـ / 2010 م

نحو تفعيل دور أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات العاملة في الضفة الغربية

أعداد:

سوزان حاتم ناصر الشرباتي

بكالوريوس أنظمة معلومات حاسوبية من جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين

المشرف: د سهيل سلطان

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في بناء المؤسسات والتنمية البشرية/معهد التنمية المستدامة كلية الدراسات العليا / جامعة القدس

القدس – فلسطين

1431 هـ / 2010 م

جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
برنامج التنمية الريفية المستدامة

إجازة رسالة

نحو تفعيل دور أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات العاملة في الضفة الغربية

اسم الطالب: سوزان حاتم ناصر الشرباتي
الرقم لجامعي:20610028

المشرف:د سهيل سلطان

نوقشت هذة الرسالة وأجيزت بتاريخ 2010/03/30 من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

1- رئيس لجنة المناقشة: د. سهيل سلطان التوقيع:.....
2- ممتحناً داخلياً: د.يوسف أبو فارة التوقيع:.....
3- ممتحناً خارجيا: د. محمود الصاحب التوقيع:.....

القدس – فلسطين

1431 هـ - 2010 م

الإهداء

إلى والِداي الحبيبان،اللذين أَشْعلا أَنْفُسهم كالْنيْران لِإنَارة دربِي بِعبادة الله عزّ وجلّ، الّذي علمني وهداني لِنَيل ما أُريد، لِرمي نُبالْ الْعزيمة في وجه الصّعوبات أُهدي هذَا الْجهد.

إلَىّ زوجِيّ الْغَائِب الْحاضرِ وابنَتَيّ سارةُ سرّ سعادتي.

سوزان حاتم ناصر الشرباتي

إقرار

أقر أنا معد الرسالة بأنها قدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، و أنهـا نتيجـة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الدراسة، أو أي جـزء منها ، لم يقدم لنيل درجة عليا لأي جامعة أو معهد أخر.

التوقيع: .....

سوزان حاتم ناصر الشرباتي

التاريخ: .....

شكر وتقدير

قال تعالى : ((قل هل يستوي الذين يعلمون والذين لا يعلمون إنما يتذكر أولوا الألباب)) (الزمر،9).

الحمد لله رب العالمين الذي هداني وساعدني وأعانني على إنجاز هذه الرسالة، فله الشكر والحمـد، كما وأتقدم بجزيل الشكر ووافر التقدير إلى عمادة الدراسات العليا في جامعة القدس، وإلـى جميـع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في معهد التنمية المستدامة "بناء المؤسسات" لما قدموه لي مـن وقت وجهد ورعاية أثناء إعداد الرسالة، وأخص بالذكر الدكتور زياد قنام مدير المعهد على عطائه رغم ظروف عمله الصعبة.

كما أشكر المشرف لهذه الرسالة الدكتور سهيل سلطان، لما قدمه من وقت وجهد في سبيل انجـاز هذه الدراسة.

وكل الشكر والتقدير إلى جميع المتعاونين من العاملين في البلديات، لما قـدموه مـن إحـصائيات، وبيانات، وتعبئة استبانات دون أي تذمر أو كلل، وأخص بالشكر رؤساء البلديات، والمهندس نـور القواسمة مدير مركز خدمات الجمهور في الخليل ،والمهندسة جمانـة الـدويك والمهنـدس كمـال الشرباتي من وحدة تكنولوجيا المعلومات في بلدية الخليل، والمهندس عدنان فرمند من رام الله على ملاحظاته القيمة، والأستاذ أنطون دحو من بلدية رام الله.

والشكر والتقدير للأستاذ مصطفى القواسمة الذي قدم الجهد الكبير في عملية التحليل الإحصائي، من إدخال للبيانات، وإخراجٍ للنتائج الإحصائية الدقيقة التي قامت عليها هذه الرسالة.

وإلى لجنة المحكمين كل الشكر والتقدير وهم:الدكتور يوسف أبو فارة،عميد كلية العلوم الإدارية والاقتصادية /جامعة القدس المفتوحة، والدكتور رضوان طهبوب، مدير مركز أصدقاء فوزي كعوش، والدكتور محمود الصاحب، جامعة بوليتكنك فلسطين، والدكتور محمد شاهين، جامعة القدس المفتوحة، ومحمد خلاف، المحلل الإحصائي، والدكتورة رجاء العسيلي/جامعة القدس المفتوحة، والدكتورة فدوى اللبدي، جامعة القدس.

والشكر والتقدير إلى زملائي الدارسين معي جميعاً.

وأخيراً فإن الشكر الدائم والمديد، هو لصاحب الفضل والحمد لله رب العالمين الذي سـخر هـؤلاء جميعاً لمساعدتي، فله الفضل راجية منه عز وجل التوفيق وأن تلقى هذه الرسالة الاهتمام في تقدير المسؤولين وأن تضيف شيئاً جديداً يستنير به الآخرون.

سوزان حاتم ناصر الشرباتي

تعريفات

أنظمة المعلومات والاتصالات : هي جميع الوسائل والأدوات اللازمة، ويتمثل ذلـك فـي تكنولوجيـا الاتصالات بعناصرها من الفاكس والتلفزيون والراديو والتليـستكس والفيديوتكس، واستخدام الحاسبات الآلية وشبكات المعلومات ومراصد المعلومات وشبكات الإنترنيت والمؤتمرات عن بعد، واستخدام القمر الصناعي والبريد الإلكتروني وغيرها من وسائل الاتصال.

الخادم server : هيكلية لوصل أنظمة الكمبيوتر على الشبكة، و يكون النظام المـستفيد من الخادم عادة جهازا شخصيا أو مكتبيا أو محطة عمل، أما الخـادم نفسه فيكون نظاماً أكبر من الجهاز الشخصي العادي، يمكنه تخـزين كميات كبيرة من البيانات، ويستطيع تنفيذ التطبيقات الرئيسية(مجلـة انترنت العالم العربي،2000)

الشبكة : هي نظام لربط جهازين أو أكثـر باسـتخدام إحـدى تقنيـات نظـم الاتصالات، من أجل تبادل المعلومات والموارد والبيانـات المتاحـة للشبكة مثل الآلة الطابعة أو البرامج التطبيقية أياً كان نوعها. وكـذلك تسمح بالتواصل المباشر بين المستخدمين . ومن الممكـن أن تكـون الأجهزة مثل الحاسوب قريبة جدا من بعضها وذلك مثل أن تكون في غرفة واحدة. ومن الممكن ان تكون شبكة مكونة من مجموعة أجهزة في أماكن بعيدة مثل الشبكات بين المدن أو الدول وحتى القارات.ويتم وصل مثل هذه الشبكات في كثير من الأحيان (ويكيبيديا، الموسـوعة الحرة ،2009)

إنترنت : هي شبكة تقوم بوصل أكثر من 10ملاين كمبيوتر فـي أكثـر مـن 100دولة حول العالم.و تعود ملكية هـذه الأجهـزة إلـى شـركات وجامعات و دوائر حكومية، بالإضافة إلى أفـراد يمتلكـون أجهـزة خاصة موصولة بشبكة الإنترنت (مجلة انترنت العالم العربي،2000)

الإنترانت : شبكة إنترنت عادية تستخدم ذات التقنية المستعملة في الإنترنت، لكنها مصغرة بحيث تسمح للأعضاء المسجلين بمنظمة أو مؤسسة ما فقـط بالدخول إليها. ومن بين مزاياها المتعددة ارتفاع مستوى الحماية الذي لايمكن مقارنته بمستوى الحماية الموجـود علـى شـبكة الإنترنـت

العادية.(ويكيبيديا، الموسوعة الحرة ،2009)

المجموعة البؤرية (Focus group)	:	: مجموعة تتألف عادة من سبعة أشخاص إلى عشرة أشـخاص يـتم اختيارهم للمشاركة في المناقشات المصممة بهدف تقاسم الملاحظـات والمشاهدات والحصول على الآراء والإدراكات والأفكار المقترحـة، أو تزكية أعمال حول مواضيع ذات اهتمام. وتعتبر هذه المجموعـة منهجا لجمع البيانات لأهداف المراقبة والتقييم.
البلدية		مؤسسة أهلية ذات استقلال مالي تحدث وتلغى وتعين حدود منطقتهـا ووظائفها وسلطاتها بمقتضى أحكام هذا القانون وتهدف إلـى إعـداد الخطط والبرامج وتنفيذها ومتابعتها لتحقيق التنمية المستدامة بمشاركة المجتمعات المحلية، وممارسة كل ما هو ذو طابع محلـي تنمـوي، وإدارة كافة الخدمات والمرافق والمشاريع المحلية المناطة بها بنفسها أو من خلال التشارك مع القطاع الخاص و/أو مؤسـسات المجتمـع المدني(قانون البلديات،2007)
بطاقة قياس الأداء المتوازن		أول عمل نظامي حاول تصميم نظام لتقيـيم الأداء، يهـتم بترجمـة إستراتيجية المنظمة إلي أهداف محددة، ومقاييس ومعايير مـستهدفة ومبادرات للتحسين المستمر.كما أنها توحد جميـع المقـاييس التـي تستخدمها المنشأة. إن فكرة قياس الأداء المتوازن تركز على وصـف المكونات الأساسية لنجاح المنشأة. (عبد المحسن، 2006)
بلدية A		التي يزيد عدد سكانها عن 15 ألف نسمة.
بلدية B		والبلدية التي يزيد عدد سكانها عن 5 آلاف نسمة.

ملخص الدراسة

أجريت هذه الدراسة في الفترة الواقعة ما بين شهر شباط 2008 إلى شهر تشرين الثاني2009 حيث مثل الموظفون الإداريون في بلديات جنوب الضفة مجتمع الدراسة ،والتي تكونت من 15 بلدية مصنفة (B،A)، في محافظتي الخليل وبيت لحم، حيث أخذت عينة مكونة من 192 مفردة من مجتمع الدراسة.

هدفت الدراسة بشكل رئيس إلى التعرف على الآليات المتبعة لتفعيل دور أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات من خلال دراسة واقع تطبيقها والمزايا التي تتحقق من تطبيقها، والمعوقات التي تواجه تطبيقها والاختلاف في الاتجاهات حسب الجنس والعمر والتحصيل العلمي والخبرة والمستوى الوظيفي، كما حاولت الدراسة معرفة دور تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات من خلال استخدام بطاقة الأداء المتوازن.

تنبع أهمية هذه الدراسة من الناحية النظرية كونها من الدراسات الأولى في حدود علم الباحثة التي تبحث في مجال تفعيل دور أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات، وتحديد المعوقات إن وجدت، والحلول الملائمة لذلك وتنبع أهمية الدراسة أيضاً من الناحية العملية في إيجاد بدائل وحلول يمكن إتباعها لتفعيل هذا الدور، ونتيجة لعدم توفر الدراسات السابقة عن الموضوع في فلسطين فقد دفع ذلك الباحثة لدراسة هذا الموضوع بشكل دقيق.

لقد استخدمت الباحثة في إنجاز هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، فقد قامت بجمع المعلومات، ودراسة واختبار الفرضيات بالاستعانة بمراجعة الأدبيات السابقة ومعالجتها بالنقد والتحليل،وتصميم استبانة خاصة بالموظفين الإداريين اشتملت على مجالات أساسية تتعلق بواقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات، ودور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الموظفين وتحسين رضا الجمهور وتحقيق الإبداع والابتكار وزيادة الإيرادات المالية، ومعوقات استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات وقد تم تحكيمها من قبل عدد من المختصين للتأكد من صدقها والتأكد من معامل ثباتها باستخدام معادلة كرونباخ ألفا حيث بلغ (90%) وأصبحت جاهزة للاستخدام وقد جرى توزيعها على عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة في البلديات الواقعة جنوب الضفة المصنفة (b،A)، حيث مثل العاملون الإداريون على اختلاف كادرهم الوظيفي العينة من الأقسام التالية: الهندسة، الشؤون الإدارية، المالية،

التخطيط والتطوير العلاقات العامة، الحاسوب وبلغ عددهم 500 موظف إداري وتـم أخـذ العينـة البالغة 200 عنصر (40%) من مجتمع الدراسة حيث تمت استعادة 192منها صالحة للتحليل، ومن ثم تم التحليل ومعالجة مخرجات الاستبانة إحصائياً بوساطة حزمة (SPSS) الإحصائية،إضافة إلى الاستفادة في العـرض والتحليـل مـن المعلومـات التـي تـم جمعهـا مـن خـلال الاتـصال الشخصي(المقابلات) والجماعات المركزة التي قامت الباحثة بإجرائها على عينة قصدية من مجتمع الدراسة، كما قامت الباحثة بتقييم للمواقع الالكترونية للباديات قيد الدراسة، وقد كان مـن محـددات الدراسة:عدم إبداء مجموعة من الموظفين تعاونهم في إجراء الدراسة، بالإضافة إلى قلة المراجـع العلمية الحديثة المختصة.

أظهرت نتائج الدراسة بالنسبة لواقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات أن البنى التحيتيه لتكنولوجيا المعلومات متوفرة بدرجة متوسطة، أما من ناحية الدعم المالي والإداري فهناك نقص في الموارد المالية وهذا بدوره يؤثر على الدعم الإداري ،كما أظهرت أن القوى العاملة في الباديات بحاجة إلى التدريب المستمر والاستعانة بخبراء محليين لتطبيق الأنظمة في الباديات، وأن هناك ضعفاً في ثقافة الجمهور، فهم بحاجة إلى توعية بأهمية تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات والمزايا التي يحققها تطبيقها، بالنسبة لأداء الباديات فقد بينت الدراسة أن تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات يزيد في تحسين أداء الموظفين ورضا الجمهور وتحقيق الإبداع والابتكار وأخيرا زيادة الإيرادات المالية، أما أهم المعوقات التي واجهت الباحثة في هذا الصدد فتمثلت في المعوقات الإدارية ثم المالية والبشرية وأخيرا الفنية.

ختمت هذه الدراسة بالعديد من التوصيات ومن أهمها: العمل على تطبيق الخطط الاستيراتيجة، ووضع آليات عمل والميزانيات اللازمة لتطبيقها على الباديات، و القيام بمشاريع ربحية تدر أموالاً للباديات لضمان العائد المالي وتشجيع الباديات على استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال أنظمة المعلومات والاتصالات من مدربين ومستشارين وخبراء في تصميم البرامج الإلكترونية وتطويرها، والعمل على إعادة تصميم المواقع الالكترونية لتتناسب مع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات بحيث تعكس رؤية ورسالة البادية وتهيئة العاملين في الباديات لتطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات من خلال دورات وورش عمل، وسن التشريعات اللازمة لتطبيق هذه الأنظمة في الباديات، ونشر الوعي بأهمية تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في الباديات من خلال إعداد برامج إعلامية تغطي كافة وسائل الاتصال الجماهيري، وخلصت النتائج بخارطة طريق للوصول إلى النجاح في تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في الباديات.

Towards activating the role of information systems and communication to improve the performance of municipalities

Abstract

This study was carried on in the period between February 2008 to November 2009، where administrative staff in the municipalities of South West bank present the community of the study، which consisted of 15 municipalities classified (A،B) in both of Hebron and Bethlehem governorates.

This study aimed mainly to identify the mechanisms that used to activate the role of information systems and communication in improving the performance of municipalities through the study of their applying on reality، the advantages that accumulate from their applying، what are the obstacles encountering their applying، and the orientation differences by gender، age، educational achievement، experience، and positional level .The study also tried to identify the role of applying the information systems and communication in improving the performance of municipalities through using balanced performance card.

One of the important aspect of this study، at the theoretical level، that it is considered one of the first studies in this field according to the researcher knowledge، which is researching in the field of activating the role of information systems and communication in improving the performance of municipalities، to find appropriate solutions to that. On the practical level the study also derives its significance by finding alternatives and suitable solutions that could be implemented to activate this role، As a result of the lack of previous studies in this issue in Palestine، so the researcher has been motivated to study this issue carefully.

The researcher used the analytical descriptive methodology to make this study to achieve the goals of the study، by collecting the information، studying and testing hypotheses using the previous literature reviews and adjusting it by criticism and analyzing، designing a questionnaire for administrative staff which involve main areas regarding the actual applying of information systems and communication in the municipalities، the role of the use of information systems and communication to improve staff performance ، improving the satisfaction of the public، carrying on creativity and innovation approach، and increasing the financial income، the obstacles of using the information systems and communication in the municipalities، were judged by a number of specialists، to ensure its exactness، were examined their stability by using the coefficient of stability of Kronbach alpha equation ،reaching (90%) and is now ready for use، has been distributed to a section of randomize sample of the community of the study which is municipalities in the southern West bank classified (A،B) presents administrative staff of different cadre career from the following departments :Engineering، Administrative Affairs، Finance، planning and development، public relations، and computer، employees، was taken a sample of 200 (40%) from the community study، bringing back 192 were valid for analysis، the analysis and the output of the study made by the statistical package (SPSS،) in addition to take advantage in presenting and analyzing by the information that gathered through personal contact (interviews) and focused groups which the researcher implement upon objective sample from the study community، and the researcher evaluated the websites of municipalities that are under this study، and some of limitations that faced this study :some of employees did not cooperate in carrying out the study، in addition to the lack of contemporary scientific references.

Results of the study of applying information systems and communication reality show that information systems infrastructure is available moderately، but in terms of financial and administrative support، there is a lack of financial resources and in turn affect the administrative support. The human resources in the municipalities need training continually، and to get aid by local experts to apply the systems in municipalities. There is weakness in the awareness of the public، they need to raise their awareness of the importance of applying information systems and communication and the benefits achieved by applying them .In relation to the municipalities performance study has shown that the applying of information systems and communication increase staff performance، public satisfaction، and achieving creativity and innovation، and finally increasing financial income .The most significant obstacles we face in this regard were :the administrative، financial، human resources، and finally professional obstacles.

This study was finished by many recommendations، the most important are Working on applying of strategic plans، putting forward mechanisms to implement these plans، and stating required budgets to apply them in municipalities، to carry on fruitfulness projects generate funds for the municipalities to ensure the financial return، encouraging municipalities to recruit excellent human talents in the field of information systems and communication working as trainers، advisers and experts in designing soft wares and developing them، and redesigning websites to fit the applying of information systems and communication which reflect the vision، mission and aims of the municipality ،and preparing municipality employees through courses and workshops for applying information systems and communication، and making the necessary regulations to implement these systems in the municipalities. Working to spread awareness of how it is the important to apply information systems and communication in the municipalities through the preparation of information programs covering all means of mass communication. All results form up the roadmap to reach success by applying information systems and communication in the municipalities.

الفصل الأول

الاطار العام للدراسة

1.1 مقدمة

تواجه المدينة العربية تحديات كبيرة تتلخص في قدرتها على مواجهة التحولات العالمية المتسارعة التي أنتجتها ثورة المعلومات والاتصالات، حيث بدأت تظهر مفاهيم جديدة لم تعهدها المدينة العربية من قبل فمن الثورة المعلوماتية إلى العصر الرقمي والعولمة والتجارة الإلكترونية فالحكومة الإلكترونية وغيرها من المفاهيم، مما خلق جوا من التحدي والتنافس بين مدن المنطقة ووضعتها على المحك في مواجهة رياح التغيير، فإما أن ترتقي مدننا إلى مستوى التحدي وتتخذ موقعا مميزا على خارطة المدن العالمية الحديثة، أو تبقى في صفحات التاريخ تتغنى بإنجازاتها وتاريخها العريق.

إن ما يميز ثورة المعلومات والاتصالات عن الثورة الصناعية التي غيرت ملامح المدن الغربية هو أنها في متناول الجميع وليست حكرا على أحد. وفي هذا فرصة كبيرة للمدن العربية التي لم تستطع الاستفادة من مزايا التغيير في الثورة الصناعية، حيث أنه أصبح بإمكان المدن الآن أن تستخدم تقنيات المعلومات والاتصالات لتحديث نفسها ولبس ثوب رقمي يزيد قدرتها التنافسية ويمنحها بعدا جديدا من خلال تبني مشاريع "الحكومة الإليكترونية" والتي تعنى بتقديم الخدمات العامة للمواطنين عبر الوسائل الالكترونية الحديثة.

بدأت الأجهزة الحكومية ومؤسسات القطاع العام في بعض الدول المتقدمة والنامية، بتبني مفاهيم الأعمال الإلكترونية؛ لإنجاز نشاطاتها وأعمالها اليومية، ولتقديم خدماتها للمواطنين، وقد تبلور هذا المفهوم عندما أتاحت هذه الأجهزة والمؤسسات تقديم تلك الخدمات عبر الوسائل الإلكترونية (شبكة

الإنترنت، الهاتف ..) للأفراد والإدارات الحكومية وكذلك القطاع الخاص. وقد كان للتطورات السريعة في تقنية المعلومات، أثر عميق على الطريقة التي يعمل ويتواصل بها الناس في شتى بقاع الأرض، مما يتطلب تطوير طرق التفاعل بين المواطنين وأجهزة الحكم المحلي.

إن الحكومة الإلكترونية هي نمط متطور وجديد من الإدارة، يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين. وتحت هذا النمط الجديد من العمل يتمكن المواطن من إنجاز كافة المعاملات الحكومية وحتى استصدار الوثائق الرسمية عبر الوسائل الإلكترونية، مثل الإنترنت والهواتف الخلوية والأرضية وبسرعة وفعالية عالية.

لم تتخذ المدينة العربية موقف الحياد من هذه الثورة الرقمية التي اجتاحت العالم، بل دخلت معترك التحول وبقوة لتواجه تحديات ربما تفوق إمكاناتها لترسم هويتها الجديدة كمدينة عصرية تستفيد قدر الإمكان من تطور نظم المعلومات والاتصالات، وتكرس موقعها على الخريطة الرقمية للعالم، حيث بدأت العديد من المدن العربية مثل دبي، مسقط، عمان، الكويت، القاهرة وغيرها بتبني مشاريع الحكومة الإلكترونية لما لها من فوائـد عديدة، وبدأت في تنفيذها تدريجيا فبدأ بالفعل تقديم الخدمات والمعلومات عبر الوسائل الإلكترونية وشبكة الإنترنت، وحققت هذه التجارب نقلة نوعية في مستوى المدينة العربية لتصبح في مصاف المدن الكبرى في العالم.

2.1 مشكلة الدراسة

إن مشكلة الدراسة تنطلق من حقيقة علمية أن استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات قد بات متغلغلاً في شتى نواحي الحياة الاجتماعية والتعليمية والثقافية والاقتصادية والإدارية ، حيث أن استخدام هذه التكنولوجيا أصبح له الأثر الكبير على جميع المؤسسات والدوائر العامة على مختلف أنواعها، وبالتالي فإن مشكلة الدراسة تتمثل في السؤال التالي: كيف يمكن تفعيل دور أنظمة المعلومات و الاتصالات في تحسين أداء البلديات العاملة في الضفة الغربية؟

3.1 أهداف الدراسة

ترتكز الدراسة على عدد من الأهداف الرئيسة والفرعية، وأما الهدف الرئيس فهو التعرف على دور أنظمة المعلومات و الاتصالات في تحسين أداء البلديات العاملة في الضفة الغربية. وتتلخص أهم الأهداف الفرعية لهذه الدراسة فيما يأتي:

- التعرف على إدراك العامل في البلدية لدور أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين الأداء.
- التعرف إلى المزايا التي يحققها تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات.
- التعرف إلى المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات.

4.1 أسئلة وفرضيات الدراسة

أسئلة الدراسة هي كما يأتي:

- ما واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية؟
- ما المزايا التي تتحقق من تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية؟
- ما المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية؟
- ما واقع أداء البلديات في الضفة الغربية؟
- هل توجد فروق بين أداء البلديات المصنفة A و البلديات المصنفة B.

5.1 الفرضيات

تمثلت فرضيات الدراسة فيما يأتي:

- الفرضية الأولى: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية تعزى لمتغيرات :الجنس، العمر، التحصيل العلمي، الخبرة، والمستوى الوظيفي.
- الفرضية الثانية: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول المزايا التي تتحقق من تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية تعزى لمتغيرات :الجنس، العمر، التحصيل العلمي، الخبرة، والمستوى الوظيفي.
- الفرضية الثالثة: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في

البلديات في الضفة الغربية تعزى لمتغيرات :الجنس، العمر، التحصيل العلمي، الخبرة، والمستوى الوظيفي.

- الفرضية الرابعة: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول واقع أداء البلديات في الضفة الغربيةتعزى لمتغيرات : الجنس، العمر، التحصيل العلمي، الخبرة، والمستوى الوظيفي.
- الفرضية الخامسة: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، من جهة، وأداء هذه البلديات، من جهة أخرى. ويتفرع عن هذه الفرضية أربع فرضيات فرعية هي:

  - لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، من جهة، وأداء هذه البلديات في المجال المالي، من جهة أخرى.
  - لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، من جهة، وأداء هذه البلديات في مجال الاهتمام بالمواطنين، من جهة أخرى.
  - لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، من جهة، وأداء هذه البلديات في التعلم والنمو، من جهة أخرى.
  - لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من جهة، وأداء هذه البلديات في مجال العمليات الداخلية من جهة أخرى.

6.1 أهمية الدراسة

تنبثق أهمية الدراسة من حداثة الموضوع وحيويته باعتباره محور اهتمام المنظمات في مجال الإدارة الحديثة والتوجهات العالمية والعربية في تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في منظمات الأعمال الحكومية وغير الحكومية. كما أن هذه الدراسة تكمن في أنها قد تكون بداية لدراسات أخرى في هذا المجال، تكون أكثر تخصصاً وعمقاً مما سيجعلها مفتاحاً وحافزاً لإضافات نوعية أخرى لأدبيات الإدارة في الجامعات الفلسطينية والمعرفة الإنسانية.ويمكن أن يستفيد منها: البلديات، وزارة الحكم المحلي، المختصون في مجال تكنولوجيا المعلومات، الجامعات الفلسطينية، والباحثون.

7.1 مبررات الدراسة

انطلقت هذه الدراسة من المبررات التالية:

- قلة الدراسات المنجزة في هذا الموضوع، وقلة المعلومات المتوفرة نظراً لحداثته ، على حد علم الباحثة ،فكان لا بد من البحث والدراسة نظراً لأهميته للعمل المؤسسي.
- كون الدراسةالمقترحة تسلط الضوءعلى موضوع غاية في الأهمية، يتمثل في دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات.
- اهتمام الباحثة الشخصي (رؤية الباحثة الشخصية)، وإيمانها بأن استخدام تقنيات أنظمة المعلومات والاتصالات كفيل في رفع أداء البلديات.
- الأهمية المتوقعة لمخرجات هذه الدراسة ،والمتمثلة في معرفةالأسباب التي تؤدي إلى أداء أفضل للبلديات والطرق الكفيلة بذلك.

8.1 هيكلية الدراسة

ان هيكلية الدراسة تتألف من خمسة فصول، هي:

الفصل الأول	:	وهو عرض عام و تمهيد لهذه الدراسة ومبرراتها،أهميتها،مشكلتها، أهدافها، أسئلتها وفرضياتها.
الفصل الثاني	:	يتضمن الإطار النظري للموضوع، حيث يوضح الإطار المفاهيمي للموضوع ، والدراسات السابقة ذات العلاقة بمشكلة الدراسة.
الفصل الثالث	:	ويتناول هذا الفصل عرضاً شاملاً لأساسيات الدراسة مثل منهجية إعداد هذه الدراسة، كالأدوات ومجتمع الدراسة، ومدى اختبار صدق وثبات أدوات الدراسة .
الفصل الرابع		ويشتمل على عرضٍ مفصلٍ للنتائج، ولتحليل بيانات الإستبانة ومناقشتها
الفصل الخامس	:	وتضمن الاستنتاجات والتوصيات التي تنبثق عن النتائج التي تم التوصل إليها، والخاتمة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 مقدمة

تبرز أهمية هيئات الحكم المحلي في الدور الذي تلعبه في خدمة المواطن وتنمية المجتمع فالهيئات المحلية على تماس مباشر ويومي مع كافة نواحي حياة المواطن، ويبرز هذا الدور بشكل كبير في فلسطين إبان فترات الاحتلال المتعاقبة على فلسطين، وقد برز دورها الخدماتي والسياسي في كثير من المراحل، حيث كانت أهم المؤسسات الساهرة على مصالح المواطن الفلسطيني في الوقت الذي غاب فيه دعم السلطة الحاكمة، وقد كانت سلطات الاحتلال تضع دائما العقبات والعراقيل أمام عمل هذه الهيئات المحلية.(عبد العاطي،2005). فهيئات الحكم المحلي تلعب دورا مهما في المجتمع الفلسطيني، وتبذل الجهود في تقديم الخدمات للمواطنين والسهر على مصالحهم ورعاية شؤونهم، وتقدم هذه الهيئات خدمات للمواطنين منذ قدوم السلطة الفلسطينية وما قبل ذلك في ظروف متردية وخدمات محدودة وبنية تحتية مدمرة وميزانيات متدهورة ووضع إداري مترهل ومفكك. (عطاونة، 2006). وتعتبر هيئات الحكم المحلي الخلية الأساسية في هرم الدولة حيث تسند إليها الكثير من المهام والاختصاصات المهمة جدا، وذلك لقربها من المواطنين. (بن شعيب، بن منصور، 2004)

إن عدد هيئات الحكم المحلي في فلسطين قد ارتفع منذ قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية، فقد جرى اعتماد القرى والبلدات التي يزيد عدد سكانها عن 5 آلاف نسمة كبلديات، لذا ارتفع عددها من 29 إلى 118 بلدية، كما تضاعف عدد المجالس القروية من 100 إلى 241 مجلساً قروياً، وتم تكريس 127 من القرى والتجمعات السكانية الصغرى كلجان مشاريع (أبوغوش، 2004). ويتشكل الهيكل الإداري للبلديات والمجالس القروية يتشكل من جسمين:

- الجسم الأول يتمثل بالمجلس البلدي، ويكون عادة منتخباً من قبل المواطنين ضمن الهيئة المحلية بطريقة مباشرة وديمقراطية، وتكون مرجعية هذا الجسم المنتخب هو الشعب، ويكون له صفة التمثيل وليس التعيين ويحدد بمهلة زمنية لا تزيد عن 4 سنوات، ومعظم أعضاء المجلس المنتخب يقومون بعملهم على أساس تطوعي.
- الجسم الثاني يتشكل من إدارة البلدية، ويتمثل بالدوائر التنفيذية وطاقم الموظفين الذين يتم تعيينهم بناء على نظام خاص بشؤون الموظفين،والذي يمثل الجسم التنفيذي لأهداف وسياسات وخطط الهيئة المحلية. (الأعرج، 2005)

2.2 تاريخ هيئات الحكم المحلي في فلسطين

تعتبر البلديات وهيئات الحكم المحلي ركنا أساسيا من أجل بناء الدولة الفلسطينية، وهي ليست وليدة يوم وليلة، وإنما نشأت عبر عصور طويلة ومراحل تاريخية مختلفة باختلاف المراحل التي مرت بها فلسطين من الحكم العثماني إلى الانتداب البريطاني إلى عهد الإدارة المصرية الأردنية ومن ثم فترة الاحتلال الإسرائيلي وبعدها عهد السلطة الوطنية الفلسطينية. والمراحل التاريخية التي مرت بها هيئات الحكم المحلي كما يلي:

- هيئات الحكم المحلي في مرحلة العهد العثماني: في هذه الفترة تم إنشاء ما يسمى "مجلس اختيارية القرية" وقد كانت مهام هذا المجلس محصورة في تطبيق سياسة السلطة المركزية وليست في تطوير المناطق. (أبو سمرة،2006). ومن المهام الأخرى لمجلس الاختيارية النظر في الدعاوى بين أفراد القرية، وتسهيل أمور الزراعة والتجارة والمدارس. (وزارة الحكم المحلي،2005). في عام 1856 صدر المنشور السلطاني (خط هايون) لإنشاء مجالس بلدية، كما صدر قانون الولايات لعام 1856 الذي اعتبر الأساس في بدء تشكيل المجالس البلدية، ومنها بلدية نابلس في عام 1868. (وزارة الحكم المحلي،2005). في عام 1877 صدر قانون التقسيمات الإدارية ومن ضمنه قانون البلديات الذي اعتبر الأساس في تنظيم عمل البلديات وبناء عليه تأسست بلديات في يافا وعكا وغزة واللد والرملة، ومع انتهاء الحكم العثماني كان في فلسطين 22 بلدية وكانت تقوم هذه البلديات على تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين فقط. (عبد العاطي،2005).

- هيئات الحكم المحلي في عهد الانتداب البريطاني: استمر العمل في هيئات الحكم العثماني حتى سنة 1918 ففي هذا العام أصبحت فلسطين تحت الاحتلال البريطاني في عام 1918

وقد سميت هذه المرحلة بمرحلة الإدارة العسكرية البريطانية، وقد قسمت فلسطين إلى 13 منطقة، وفي عام 1919 تم إعادة تقسيم المناطق إلى 10 مناطق. (وزارة الحكم المحلي،2005). لقد كانت قيادة المجالس البلدية والقروية في هذه الفترة محصورة في عدد محدود من العائلات أو كبار الملاكين في فلسطين، أي أن البلديات أصبحت تسيطر عليها عائلة محددة أو تحالف عائلات تستغلها لتنفيذ نفوذها وضمان مصالحها. (الصواني،2003). في عام 1926 تم إصدار مرسوم الانتخابات البلدية وفي عام 1927 تم إجراء أول انتخابات، وفي عام 1934 أجريت الانتخابات في 20 مدينة وقرية وقد صدر قانون الهيئات المحلية في نفس العام 1934 من أجل تنظيم عمل البلديات في فلسطين. (عبد العاطي،2005). وفي عام 1937 كان في فلسطين 20 مجلساً محلياً، وفي عام 1946 كان فيها 38 مجلساً محلياً. (وزارة الحكم المحلي،2005).

- هيئات الحكم المحلي في فترة العهد العربي: تمتد هذه الفترة منذ عام 1948م حتى عام 1967م، وقد كانت الضفة الغربية تقع تحت سيطرة الإدارة الأردنية، أما قطاع غزة فقد كان تحت سيطرة الإدارة المصرية. ولقد انحصر عمل البلديات في هذه المرحلة في تقديم الخدمات الأساسية من مياه وكهرباء للمواطنين، وقد أجريت انتخابات بلدية في الضفة الغربية أثناء الحكم الأردني، أما في قطاع غزة الذي خضع للإدارة المصرية فلم تحدث انتخابات في قطاع الحكم المحلي حيث كان يتم تعيين لجان مؤقتة لإدارة المدن والقرى. (عبد العاطي،2005). وقد بلغ عدد البلديات في الضفة الغربية عام 1967م 25 بلدية، أما في قطاع غزة فلم يكن سوى بلديتين في مدينة غزة ومدينة خانيونس. (وزارة الحكم المحلي،2005).

- هيئات الحكم المحلي في عهد الاحتلال الإسرائيلي: تمتد هذه الفترة منذ عام 1967 وحتى عام 1994. إن أول الإجراءات التي اتخذتها إسرائيل بحق المجالس المحلية الفلسطينية الأمر العسكري عام 1968 الذي جمد الانتخابات في المجالس المحلية، وفي عام 1981 قامت إسرائيل بفرض الإدارة المدنية التي حلت معظم المجالس البلدية، وفي عام 1982 قامت بحل بعض البلديات وعزل رؤسائها. (وزارة الحكم المحلي،2005). لقد وضعت السلطات الإسرائيلية أسساً وقوانين من أجل مراقبة ومتابعة عمل البلديات للحد من صلاحياتها وتحويلها لمجرد وسيلة لتنظيم العلاقة بين السكان والحكم العسكري. (أبو سمرة،2006). فقد أدخلت السلطات الإسرائيلية تعديلات على قانون المدن والقرى والأبنية رقم 79 لعام 1966 وهذا عن طريق الأمر العسكري رقم 418 لعام 1971 وهذا التعديل

كان من أجل تنظيم سياسة الاستيطان في المناطق المختلفة. (وزارة الحكم المحلي،2005). ولقد شهدت هذه الفترة إعطاء المرأة حق الترشيح والتصويت في انتخابات الحكم المحلي، وإدخال نظام الإدارة المدنية من أجل إحكام السيطرة الإسرائيلية على هيئات الحكم المحلي في المناطق المحتلة.وفي عام 1991 كان في فلسطين30 بلدية منها 26 في الضفة الغربية و4 في قطاع غزة، ولقد تحولت البلديات في هذه الفترة من مؤسسات تنموية إلى مؤسسات جباية تقدم الخدمات للسكان وتعمل على جباية الأموال مقابل هذه الخدمات، وتعد هذه الفترة أسوأ الفترات التي مرت على هيئات الحكم المحلي في فلسطين. (عبد العاطي،2005).

- هيئات الحكم المحلي في عهد السلطة الوطنية الفلسطينية: بدأت هذه الفترة منذ قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية عام 1994، وقد أصدر رئيس السلطة السيد ياسر عرفات "رحمه الله" القرار الأول الذي يتعلق بالسلطات المحلية رقم (1) لعام 1994، وهو ينص على "يستمر العمل بالقوانين والأنظمة والأوامر التي كانت سارية المفعول قبل 1967/6/5 حتى يتم توحيدها". (عبد العاطي،2005).

3.2 دور الهيئات المحلية الفلسطينية وطبيعة عملها

في عام 1997 وضعت وزارة الحكم المحلي قانون الهيئات المحلية الفلسطينية وحددت الوزارة بموجبه في المادة 15 من نفس القانون مهام الهيئات الفلسطينية والتي تعدت تقديم الخدمات التقليدية كالماء والكهرباء والطرق إلى دور تنموي اجتماعي ثقافي تربوي وكثير من المهام التي تتصل مباشرة بالقطاعات المختلفة من فئات الشعب الفلسطيني في كل تجمع سكاني. و يمكن حصر دور ومهام البلديات والهيئات المحلية في الآتي:

- خدمة البنية التحتية: وهي من أهم الخدمات وتتمثل في تقديم الكهرباء والمياه والصرف الصحي والطرق والأرصفة وإنشاء شبكات تصريف مياه الأمطار، الحدائق العامة والمتنزهات وخدمات النظافة والصحة العامة، ومراقبة المساكن والمطاعم والمحلات التجارية ومراقبة الباعة والبسطات، وإنشاء موقف للمركبات، ومراقبة الأوزان والمقاييس ومراقبة الإعلانات وترميم الشوارع. (أبو سمرة،2006).
- وضع وتنفيذ السياسات المحلية والسياسات العامة للحكومة المركزية: حيث تقوم الهيئة المحلية بتشجيع السكان للالتزام بالمخطط الهيكلي، وتشجيع وتفعيل مشاركة المجتمع المحلي لاختيار أعضاء المجالس البلدية، إصدار الأنظمة واللوائح التنفيذية لتنظيم أعمال البلدية

وتشجيع الاستثمار في المشاريع التي تقدم الخدمات الاجتماعية والثقافية، وتساهم وتشارك في وضع وتنفيذ السياسات والبرامج التي تهدف إلى تعزيز دور المرأة في المجتمع، وتساهم في تنفيذ خطط الحكومة المركزية، وفي إنشاء مجالس الخدمات المشتركة التي تعمل على دعم البلديات، تساهم في تنفيذ السياسات التي تحافظ على البيئة والصحة العامة. (أبو سمرة،2006). ولقد فصل هذا القانون وفاضل بين الهيئات المحلية حسب عدد السكان، فقد اعتبر أن عاصمة المحافظة ومركزها التجاري هي بلدية A ، والبلدية التي يزيد عدد سكانها عن 15 ألف نسمة هي بلدية B ، والبلدية التي يزيد عدد سكانها عن 5 آلاف نسمة ويقل عن 15 ألف نسمة هي بلدية C، والتجمع السكاني الذي يقل عن 5 آلاف نسمة هي بلدية D . (قانون الهيئات المحلية الفلسطينية رقم -1-، مادة 15 لعام 1997). كما تم تحديد أعضاء المجلس البلدي في كل بلدية، فبلدية A 15 عضواً، وبلدية B 13 عضواً، وبلدية C 11 عضواً، وبلدية D 9 أعضاء. (أبو سمرة،2006).

4.2 العقبات والمشاكل التي تواجه الهيئات المحلية في فلسطين

تواجه الهيئات المحلية في فلسطين العديد من المشاكل والعقبات التي تؤثر على تطورها وعلى أدائها لعملها وتقديمها للخدمات، ولعل أبرز هذه المشاكل والعقبات ما يلي:(اشتية،حباس،2004).

- ندرة الموارد المالية اللازمة لتنفيذ مشاريع تطوير البنية التحتية الضرورية والأساسية، كما فالكثير من الدول المانحة لم تف بالتزاماتها تجاه السلطة الوطنية الفلسطينية.
- عدم تسديد المواطنين لالتزاماتهم المالية للهيئات المحلية بسبب سوء الوضع الاقتصادي الحالي للسكان في فلسطين.
- عدم وجود نظام مراقبة ومتابعة لتحقيق الأهداف المنشودة للهيئات المحلية.
- سياسة التوظيف المتبعة داخل الجهاز الإداري للبلديات والهيئات المحلية والتي تقوم على المحسوبية وعدم تكافؤ الفرص أمام المرشحين للوظائف، وهو ما أدى إلى وجود نقص في الخبرات والكفاءات في الموظفين المؤهلين القادرين على القيام بمهمات التنمية والتطوير في مجالات العمل.
- تعزيز المركزية الإدارية وتسلط وتركيز معظم السلطات والصلاحيات في شخص رئيس البلدية.
- ضعف الإمكانيات الفنية لتنفيذ المشاريع المطلوبة مما يتطلب رفع كفاءة بعض الهيئات المحلية لتمكينها من تنفيذ مشاريعها الحيوية.

- تآكل بعض صلاحيات البلديات بشكل فعلي، فقد تم سحب المسئولية عن الكهرباء من البلديات.
- وجود عدد كبير من رؤساء البلديات والمجالس البلدية غير المؤهلين لهذا الدور مما أدى بشكل أساسي إلى تدهور ثقة المواطن بهذا القطاع.
- ضعف روح المبادرة والمشاركة المجتمعية وهذا يعود إلى نظرة المجتمع المحلي إلى البلدية بأنها وجدت من أجل تلبية جميع طلباتهم دون مساهمة منه ودون الالتزام بدفع ما يترتب عليه.
- انخفاض مشاركة النساء في الهيئات المحلية في الوظائف وفي الترشيح والانتخاب.
- انخفاض نسبة مشاركة فئة الشباب في الهيئات المحلية، حيث أن قانون الترشيح للهيئات المحلية يحدد سن الترشيح للرئيس فوق سن الثلاثين سنة والعضو فوق سن الخامسة والعشرين.
- الاحتلال الإسرائيلي المتكرر لمناطق السلطة الوطنية الفلسطينية وما يرافقه من تدمير للبنية التحتية في مختلف المدن والبلدات الفلسطينية.
- تقسيم الأراضي الفلسطينية إلى مناطق (أ، ب، ج) فصلاحيات السلطة الوطنية الفلسطينية تنظيميا تقتصر على منطقتي (أ، ب) حيث لها صلاحيات كاملة ومطلقة فيها على مستوى التخطيط الهيكلي وتراخيص البناء، أما في المنطقة (ج) والتي تشكل 65% من مساحة الضفة الغربية، فلا تزال هذه الصلاحيات بيد سلطات الاحتلال التي تعيق عملية البناء الفلسطيني فيها وتمارس سياسة هدم البيوت وهدم مقومات التنمية والتطوير ومنع توصيل البنى التحتية اللازمة. (عبد العاطي،2005). (اشتية،حباس،2004).

5.2 انظمة المعلومات والاتصالات

تشهد الألفية الثالثة نموا متسارعاً في المعطيات المعرفية والمعلوماتية وانتشار لشبكات الإنترنت ومواقع الويب التجارية وغيرها على نحو واسع مما أدى إلى تغيير جذري في كيفية ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية سواء على المستوى الحكومي أو الخاص أو المختلط.(الطعامنة،علوش ،2004). إن المعطيات التكنولوجية والتطورات الكمية والنوعية التي شهدها العالم مؤخرا في مجال الاتصالات الالكتروني والخدمات الالكترونية المختلفة أدى إلى إقبال المؤسسات المختلفة على الاستثمار الالكترونية توسيع العمل به في جميع المجالات، ولم يكن التحول المنشود حكرا على دولة أو منظمة أو بلدية أو منطقة دون أخرى، بل أصبحت عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ممكنة كبنية تحتية للشروع بتطبيق الإدارة الالكترونية في القطاع الحكومي وغيره.

إن استخدام انظمة المعلومات والاتصالات في مختلف مناحي الحياة يمكننا من تحسين جوانب كثيرة من شؤون الحياة على المستوى الفردي وعلى مستوى المجتمع وفي مختلف مجالات الأعمال. إن نظم المعلومات الناجحة الفعالة تؤدي خدمات جمة للمجتمعات ، فهي تساعد في بناء البلديات الناجحة ، وتساعد هذه البلديات في بناء العلاقات الناجحة مع عملائها ، وبالتالي الحصول على حصة مجزية في سوق المنافسة، وتساعد في مختلف عمليات اتخاذ القرارات وتحسين الإنتاجية وتشجيع المنافسة العالمية، وكذلك يعتبر قطاع تكنولوجيا المعلومات من القطاعات التي أصبحت داعماً رئيسياً للاقتصاد في البلدان التي أحسنت استخدامها بشكل فعال .

لذا أصبحت انظمة المعلومات و الاتصالات من أهم الوسائل التي تستخدمها مختلف أنواع منظمات الأعمال الهادفة وغير الهادفة إلى الربح في عملياتها المختلفة سواء كان ذلك في عمليات التخطيط والإشراف أو التوثيق أو الشؤون الإدارية والمحاسبية أو غيرها من أوجه النشاط.(الذيبات،2003).

1.5.2. دور وأهمية المعلومات

تعتبر المعلومات الجهاز العصبي للإدارة، وذلك من منطلق أن مسارات العملية الإدارية بسائر أبعادها.و مقوماتها مرهونة بالمعرفة التي تشكل الإطار الذي يصوغ الحقائق، والمعطيات، والأفكار، التي تتشكل على هيئة معلومات، والمعلومات من هذا المنظور تتحدد في نقطتين:

- الاولى: ترتبط بنطاق المعلومات بمعنى الإطار الذي يتم فيه إنتاج المعلومة، وتشغيلها، وتوزيعها، وتجسيدها في سلع وخدمات، وفق نظام للمنطق، ومنهج للتفكير،ونظام للقياس ونظام للاتصال.(حمادة،2000).
- الثانية:ترتبط بأشكال المعلومات وتقسم إلى:

  - المرئية:كالصور والرسومات والشفافيات.
  - السمعية:كالتسجيلات الصوتية.
  - السمعية المرئية:الأفلام والفيديو.
  - الممغنطة:الأقراص المرنة والصلبة والأشرطة الممغنطة المرتبطة بالحاسوب.
  - الليزرية
  - الالكترونية:المعلومات المنشورة عبر الانترنت

كما وتمثل المعلومات حصيلة العملية الإدارية في منظمة ما، فهي تعكس وتجسد حركة العلاقات الوظيفية بين المديرين والموظفين على اختلاف مستوياتهم، أو بين العاملين أنفسهم، أو بين المديرين والمحيط الخارجي.(السالمي،2002)

1.1.5.2. خصائص المعلومات الفعالة:

لقد تعددت خصائص المعلومات الفعالة إلا أنها اختلفت من دراسة لأخرى، إلا أن الكثير من هذه الدراسات تكاد تتفق على مجموعة من الخصائص كخصائص للمعلومات الجيدة وذلك على النحو التالي :(قنديلجي و السامرائي ،2002)

- المناسبة ذات الصلة بالموضوع
- الوقت المناسب.
- الخلو من الأخطاء.
- الكفاية والتكامل.
- المرونة.
- الايجاز.
- الدقة.

2.5.2. مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

ازدادت في الآونه الأخيرة اهتمام المنظمات والمؤسسات بتكنولوجيا المعلومات، وذلك نظرا لدورها الناجح والكبير في الجوانب الإدارية المختلفة، فقد أسهمت هذه التكنولوجيا في إحداث تغييرات جذرية وهامة، تمثلت في تخفيض تكاليف الإنتاج ، وتحسين مستويات الأسعار، وزيادة السرعة في العمل، وتحسين الجودة مما أسهم في زيادة القدرة التنافسية للمنظمات بالاعتماد على ما توفره هذه التكنولوجيا من وسائل وأدوات مناسبة .

لقد تعددت تعاريف انظمة المعلومات والاتصالات ، وذلك وفقا لوجهات نظر المهتمين والباحثين في هذا المجال فلقد عرفها(مكاوي،2000) بأنها مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستحدثة لبحوث أو دراسات مبتكرة في مجالات الإنتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتسبة والتي تمثل مجموعات الوسائل والأساليب الفنية

التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العملية وبالتالي فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الإنسانية، في حين عرفها السالمي بأنها جميع أنواع الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات، المستخدمة في استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها وتعديلها وطباعتها ونقلها الكترونيا، على شكل نصوص وأشكال و أصوات وصور بين المستخدمين والأطراف ذات العلاقة

اما أنظمة الاتصال فتعرف بأنها مجموع التقنيات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي توظف لمعالجة المضمون والمحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي والتي من خلالها يتم جمع المعلومات والبيانات المسموعة والمكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية من مكان إلى مكان آخر وتبادلها ويرى السالمي إن أنظمة الاتصال ليست كغيرها فهي تتحدى نفسها وتسابق الزمن وتتميز عن غيرها بوصفها عملية متكاملة اكثر من كونها مجرد أدوات ، فاستخدامها يقود إلى إعادة ابتكارها من جديد، وهو ما يؤدي إلى مزيد من الاستخدام وهكذا في دائرة لا تنتهي.

إن أنظمة المعلومات والاتصالات وجهان لعملة واحدة، باعتبار إن ثورة الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة أنظمة المعلومات التي كانت نتيجة لتفجر المعلومات وتضاعف النتاج الفكري في مختلف المجالات، وظهور الحاجة الى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفق واتاحته للمهتمين ومتخذي القرارات في أسرع وقت وبأقل جهد عن طريق استحداث اساليب جديدة في تنظيم المعلومات تعتمد بالاساس على الحاسبات الالكترونية، واستخدام تكنولوجيا الاتصال لمساندة مؤسسات المعلومات، ووضع خدمات لتصل عبر القارات. (حمادة، 2000)

3.5.2. العناصر الأساسية لتكنولوجيا المعلومات:

فيما يأتي عرض للعناصر الأساسية لتكنولوجيا المعلومات:

1.3.5.2. الحاسب الآلي:

إن المتدبر في شئون الحاسبات أو العقول الالكترونية يجد أنها لا تتعدى ماكينات يتولى تشغيلها مجموعة من المهندسين وواضعي البرامج، وما تقع فيههذه العقول من أخطاء يكون المتسبب فيها

الذين تولوا تشغيلها من البشر ، لذا كانمن الضروري اللازم إعداد الأفراد الذين توكل إليهم هذه المهمة، وهذه الحاسبات لا تحتاج فقط إلى مصممين ومشرفين على الصيانة، وإنما تحتاج أيضا إلى منيعرف يستخدمها ويتحدث معها بلغتها الخاصة، وهذه الحاسبات الالكترونية على اختلاف تصميماتها وقدراتها إنما هي من نتاج العقل البشري ووليدة ابتكاره ذلك. لان الإنسان هو سيد الماكينة بصفة دائمة (مجيد ، 2005)

ويمكن تعريف الحاسوب بأنه آلة الكترونية يمكن برمجتها لكي تقوم بمعالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها، وجهاز الحاسوب يقوم بتحليل وعرض ونقل المعلومات بإشكالها المختلفةوالمعلومات لها أشكال متنوعة قد تتمثل على هيئة أرقام أو حروف للنصوص المكتوبة أو المرسومة وصور وأصوات أو حركة كما في الأفلام والكتابات(الصباغ وآخرون)، وعرفه(إدريس، ٢٠٠٥م) بأنه عبارة عن جهاز (أو ماكينة) الكتروني يقوم باستقبال ومعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات مفيدة وذات دلالة للمستخدم، وهذا الجهاز يتمتع بقدرة على استقبال وتخزين وتشغيل واسترجاع البيانات وتحويلها إلى معلومات باستخدام عمليات حسابية ومنطقية من خلال برامج جاهزة يتم تركيبها أو تخزينها، وعن طريق. أوامر أو تعليمات محددة من المستخدم له.

1.1.3.5.2. مكونات النظام الحاسوبي:

تتمثل اهم مكونات النظام الحاسوبي فيما يأتي:

- الأجهزة: وهي الآلات أو الوسائل التي تحمل نشاط الحاسبات كالتخزينوالاسترجاع والاتصال بالبيانات، وتكون عادة تحت سيطرة البرمجيات.(Soft Ware).
- البرامج: وتقوم بإعطاء المعلومات عن كيفية التنفيذ والحصول علىالنتائج المطلوبة.وهي التي توجه المكونات المادية للحاسوب للعمل بأسلوبأو طريقة معينة بغرض الحصول على نتائج معينة.
- المعلومات: يجب أن تمثل الترتيب العملي وذلك من خلال التحديد الدقيق لكل مرحلة ، ابتدءا بجمع البيانات وتحديد الهدف وتنظيم البيانات.
- الأشخاص: الذين يتعاملون مع تكنولوجيا المعلومات.
- الخطوات التنفيذية (المعالجة والإجراءات): يجب أن تكون المعالجة مرتبة ومنظمة من اجل الحصول على نتائج ايجابية (قنديلجي والسامرائي 2004)

2.1.1.5.2. شبكات الحاسب الآلي:

هي عبارة عن دوائراتصال متصلة يبعضها من خلال مقاسم معينة على متطلبات ونوعية الخدمات، المراد تقديمها ،وقد خصصت هذه الدوائر والمقاسم لنقل البيانات والصور عرفها (زين الدين، 2007) على أنها ارتباط مجموعة من أجهزة الكمبيوتر معا باستخدام قنوات الاتصال السلكية أو اللاسلكية أو مزيج منها حسبما تستدعيه الحاجة، مما يتيح نوعا من التشغيل والمعالجة المتكاملة للبيانات والبرامج الخاصةبالتطبيقات المتوفرة على أي كمبيوتر في الشبكة لكل المشتركين فيها.

1.2.1.1.5.2. أنواع الشبكات:

إن صناعة المعلومات تغزو العالم مسلحة بالوسائل ، ومعززة بإغراءات الفوائد ومحذرة من خطر عدم الاستجابة والمخاطرة بالانعزال المعلوماتي أوالرقمي عن العالم، وأما هذا الغزو الفعال يستسلم العالم ردا بعد فرد ومؤسسة بعدمؤسسة ودولة بعد أخرى، فالحاسوب يدخل كل منزل وكل مكتب، متصلا عبر أنظمة الاتصالات وشبكاتها المحلية والخاصة من انترانت واكسترانت إلى الانترنت شبكة شبكات العالم ومن خلالها إلى كل فرد والى الخدمات الحكومية الالكترونية والتجارة الالكترونية في شتى أنحاء العالم (بكري ،2003) ، ومع تزايد الحاجة للفوائد التي يمكن تحقيقها من خلال الشبكات، زادالاهتمام بهذه التقنية، مما أدى إلى ظهور أشكال وأنواع متعددة تلبي الاحتياجات التقنية والرقمية وهذه الأنواع كما ذكرها (الصيرفي،2007) تتمثل بالآتي :

- الشبكات المحلية
- الشبكات المترامية
- شبكة الانترانيت
- شبكة الاكسترانت
- شبكة الانترنت

واما أهمية الشبكات فتتمثل في تحقيقها لمزايا عديدة يمكن ذكرها فيما يأتي:

- المشاركة في الموارد : حيث يمكن الاشتراك باستخدام الموارد الموجودة(الطابعات ، الماسحات الضوئية ..) ، إلى جانب البيانات المخزنة فيقواعد البيانات بالإضافة إلى تبادل الملفات والمعطيات ما بين الأجهزةالمختلفة بسرعة والمتاحة في إطار نظام المعلومات الإدارية.

- إدارة الشبكة وحمايتها : حيث يتم تحديد مستويات النفاذ إلى الشبكة عنطريق مدير الشبكة إلى جانب استخدام طرق التشفير والسرية لحمايةالمعلومات ما بين المحطات ومنع الاستخدام غير المخول لها.
- تجميع المشتركين: و يمكن أن يتم ذلك عن طريق مدير الشبكة.
- المشاركة في الاتصال بالانترنت واستخدام البريد الالكتروني.
- الاستفادة من أنظمة التشغيل الموجودة في الشبكة (الطائي،2002).

2.3.5.2. الانترنت :

تمثل الانترنت الثمرة الناضجة لجهود تطوير مقومات التشابكات البينية التيبدأت في النصف الثاني من ستينات القرن العشرين حيث كانت هذه الجهود ترمي إلى تطوير الشبكات التي يمكن أن تشكل همزة وصل بين الشبكات، ولم تظهر الانترنت على الصعيد العام إلا في مطلع العقد الأخير من القرن العشرين ، وفي عام 1993 م على وجه التحديد، ويشكل ظهورها علامة بارزة في مسيرة تطورتقنيات المعلومات، ويمكن القول بأن الانترنت تشكل نظاما عالميا لتدفق المعلومات في مختلف المجالات، وعلى اختلاف المستويات، وبكل أشكال التعبيرالهجائي والرقمي والضوئي والمصور، وأصبحت الانترنت التي كانت يوما مملكة العلماء وخبراء الكمبيوتر شبكة يمكن أن يصل إليها أي فرد تقريبا.وأصبح استخدام الانترنت عاملا محفزا في جميع مجالات العمل في العشرسنوات الأخيرة، كما أن التطورات التكنولوجية مكنت المؤسسات من التفكير بشكل مختلف تماما في الطريقة التي يسير بها العمل بداخلها على المستويات كافة، هذه المؤسسات أدركت تماما الفوائد العائدة من استخدام الانترنت والتي أصبحت تحققها بالفعل.وعلى الرغم من ذلك فان اغلبها قد تأخر في فهم وإدراك جميع ماتتضمنه فكرة الانتقال والتحول إلى عالم الكتروني. (اللبان، 2005).

تعد شبكة الانترنت إحدى أهم موارد المعلومات في هذا العصر، واهم أداة مستخدمة من أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها أداة لتحقيق أهداف حكومية أفضل، وهي عبارة عن شبكة تربط مجموعة كبيرة من شبكات الحاسب الآلي المنتشرة في أنحاء العالم ، حيث تتبع كل شبكة جهة مستقلة مثلا لجامعات ومراكز الأبحاث والشركات التجارية والهيئات الحكومية والعسكرية والدولية وشركات تقديم خدمات الانترنت، والانترنت لا يملكها احد فهي مؤسسة (اشتراكية) لا يملكها شخص أوشركة بذاتها، وإذا كان ثمة من يجبي أويجمع رسوما من مستخدمي الشبكة ، فذلك لقاء الخدمة المحدودة في توفير المرافق اللازمة للاتصال بالشبكة ، ولايقتصر وجودها على بقعة جغرافية محدودة ،إذ يمكن الوصول إليها من أي مكانمن العالم يتوفر فيه حاسوب مزود بمودم وبرمجيات الاتصال المناسب، وخط هاتفي وامتياز الوصول إلى احد

الحواسيب الرئيسية المكونة لشبكة الانترنت تنتشرفي الدول الصناعية المتقدمة والولايات المتحدة الأمريكية بشكل خاص.(الصباغ وآخرون،2001) ،حيث أحدثت العنكبوتيةالعالمية (الويب) ثورة في عالم المعلومات ، فان عدد الحاسبات المضيفة التي يتم الوصول إليها عبر الانترنت قد نما بمعدل مدهش عبر السنوات العشر الأخيرة ، وعلى سبيل المثال فان محرك البحث الشهير جوجل يقدم إتاحة لأكثرمن ثمانية ملايين صفحة ويب، نسبة كبيرة منها تقدر بالملايين تعتبرمصادر مرجعية (عبدالهادي،2007)، وعرفها (بقلة،2001 م) على أنها شبكة تكنولوجية ضخمة جدا تربط عشرات الملايين من أجهزة الحاسوب المنتشرة حول العالم عن طريقا لبروتوكولات المتعددة ، وتعمل بوساطتها على تبادل المعلومات الهائلة والمعارف المتنوعة في مختلف مناحي الحياة البشرية والطبيعية والكونية بكل سهولة ويسر ،ويستخدمها مئات الملايين من الأشخاص من اجل تحقيق أهداف شتى من تثقيفية واقتصادية واجتماعية وترفيهية وعلمية وشخصية وعسكرية وسياسية ودينية وتخطيطية.وتظهر أهمية الانترنت في ربط الإدارات والأقسام داخل الفروع باستخدام نفس قواعد البيانات بعضها ببعض، ورفع كفاءة العمل وتوفير الوقت والجهد، بالإضافة إلى توفير خدمة البريد الالكتروني لضمان سرية وامن المعلومات لا شك في أن تحدي الانترنت هو التحدي الأكبر في حياتنا عموما، إلا أن هذا التحدي هو الأكبر أيضا للإدارة.

1.2.3.5.2. خدمات الإنترنت:

تتنوع خدمات شبكة الإنترنت بعد أن ربطت بين جميع القطاعات بدون التقيد بنوعية الكمبيوترات، وأصبحت تضم الشركات والهيئات الحكومية والمراكزالبحثية والمنظمات العالمية. ويقف وراء سرعة انتشار الإنترنت تقدم الخدمات المتنوعة والعديدة، ومن أهم الخدمات التي تقدمها شبكة الإنترنت :

- خدمة بروتوكول نقل الملفات
- خدمة تلنت
- خدمة العميل والخادم
- البريد الالكتروني.

4.5.2. وسائل الاتصال:

فيما يأتي تتناول الدراسة الاطر النظرية ذات العلاقة بوسائل الاتصال:

1.4.5.2. مفهوم الاتصالات:

إن الثورة التقدمية العالمية لحواسيب اليوم وما تتمتع به من تقنية عالية ،لهي الأساس القاعدي لتطور باقي النظم التكنولوجية، وما أعنيه هو تكنولوجيا الاتصالات. فقد تحولت دنيا الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات إلى شبكات حواسيب متصلة بدلا من أجهزة الحواسيب المنعزلة، وهذه الشبكات المعلوماتية ما هي إلا حواسيب مرتبطة بشكل علمي تقني معين، لتعطي في النهاية منظومة داخل المؤسسة أو الهيئة أو ... ، وهذه الشبكة من الحواسيب هي شبكة معلومات وقد ترتبط هذه الشبكة بالأقمار الصناعية ليقوم القمر الاصطناعي بربطها بشبكة أخرى في مكان آخر عبر العالم (الكمار،2005)،عرف (العلمي،2006) الاتصال، بأنه عمليه نقل هادفة لمعلومات من شخص لآخر بغرض إيجاد نوع من التفاهم فيما بينهم ،وعرفه (مهنا،2007) بأنه نقل وتبادل للمعلومات التي على أساسها يتوحد الفكروتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات وذكر(مهنا،2007) أن الاتصالات تعني الآتي : إرسال المعلومات بأي شكل (صوت، صورة، بيانات، نصوص) منمكان إلى آخر باستخدام الوسائل الالكترونية أو الضوئية، أما اتصالال بيانات فهو مصطلح أكثر تخصصا، ويصف عملية نقل واستلام البيانات من خلال قنوات الاتصال التي تربط حاسوب واحد أو أكثر ومعدات إدخال وإخراج متنوعة. وتراسل البيانات بصورة مباشرة من حاسوب إلى أخر أو أكثر بوساطة كابلات أو هواتف عبر تسهيلات وأقمار ، وبصورة نصية ، وصور،وتوضيحات، إلى أي مكان في العالم. ويرتبط المفهوم بالاتصالات الهاتفية التي أصبحت ممكنة، بسبب الوسائط التي تحدد نوعها من موقع إلى آخر، بهدف نقل المعلومات بصورة صوتية، وصورية أو رقمية ،... الخ. ويشير المفهوم في مجال نظم المعلومات إلى عملية نقل البيانات والمعلومات من مكان إلى آخر، ويتم ذلك النقل باستخدام الإشارات الكهربائية، والموجات الكهرومغناطيسية، لما تتميز به هذه الإشارات والموجات من قدرة هائلة على نقل كمية كبيرة من المعلومات في وقت قصير جدا لسرعتها الآلية التي تكاد تقترب سرعة الضوء.

1.4.5.2. وسائل الاتصالات:

اهم وسائل الاتصال تتمثل فيما يأتي:

- الاتصالات السلكية: وتشير إلى عملية النقل من خلال وسائط ملموسة مثل : الأسلاك، الكابلات، ومثال على ذلك شبكة الهاتف وشبكات ضمن مكان واحد، وفيما يلي توضيح لأهم أجهزة ومعدات الاتصال السلكية : خطوط التليفون، الكابلات المحورية (الطائي، 2002)، الألياف الضوئي. (كلو،2001)

- الاتصالات اللاسلكية: هي تلك الاتصالات للمعلومات عن طريق وسائل الكترونية، وتتم عادة عبر مسافة معينة، ويمكن تعريف الاتصالات اللاسلكية على أنها :إرسال أوانتقال أشكال مختلفة من البيانات (مثال ذلك النصوص المكتوبة والصوت والرسوم والبيانات والصور وغيرها) من مجموعة من الوسائل الالكترونية عبر قنوات معينة إلى مجموعة أخرى من الوسائل الالكترونية المنتشرة جغرافيا ويدخل ضمن هذا النوع من الاتصالات الأنماط التالي(الجاسم،2005):

  - الميكروويف وهو نظام الموجات الدقيقة أو المايكروويف
  - الأقمار الصناعية

5.5.2. عوامل نجاح مواقع الانترنت لدى الجهات الحكومية:

وضحها برنامج يسر (2007) في الآتي:

- تواجدها على الإنترنت: إن مجرد وجود موقع للمنظمة أو الهيئة الحكومية على الإنترنت يشرح طبيعة عملها وما تقدمه من خدمات، وتقديمه لتلك الخدمات إلكترونيا ان امكن هو نجاح بحد ذاته وهو أحد المبادئ الأساسيةلمشروع الحكومة الإلكترونية.
- جاذبية الموقع: ينبغي أن تكون مواقع الإنترنت للجهات الحكومية سهلةالاستخدام والتصفح، وأن تقدم المعلومات والخدمات التي يحتاجها المستخدم أو الزائر، وأن يتم تحديثها باستمرار.
- سهولة الوصول إلى الموقع: إن استخدام المقاييس المتفق عليها عالميا يسمح بأن يصل الجميع إلى الموقع.
- قياس مدى رضا الزوار عن الموقع: يحتاج ذلك إلى استخدام مقاييس نوعية لمعرفة مدى رضا الزوار عن الموقع والتطوير المستمر للحصول على أفضل النتائج.
- تحليل إحصائيات الاستخدام للموقع: يتطلب ذلك وجود مؤشرات لقياس أداء الموقع واستخدامه، مثل :عدد الزيارات غير المتكررة للموقعالصفحات الأكثر زيارة أو أقلها ، الملفات الأكثر تحميلا أو أقلها .
- تفعيل تخطيط الموارد: ينبغي التأكد من توافر الموارد الملائمة سواء على المدى الطويل أو القصير وحتى بعد اكتمال الموقع فإن الالتزامات التقنية والمالية والبشرية يجب أن تحدد بشكل إستراتيج.
- تصميم الموقع حسب حاجة الزائر أو رغبته: كل موقع إنترنت يجب أن يكون تصميمه ومحتواه بناء على نوعية الجمهور المعني وحاجته.تحديد الأهداف بشكل واضح: ينبغي أن

تكون لدى مالكي مواقع الإنترنت الحكومية استراتيجيات واضحة موثقة مع أهدا ف واقعية .حيث إن أحد أهم عوامل نجاح الموقع هو مقارنة هذه الأهداف بما تم إنجازه.

- تسهيل إيصال الخدمات: ينبغي أن يشرح الموقع الخدمات المقدمة من قبل الجهة الحكومية وكيفية الحصول عليها .إن ازدياد الإقبال على الطرق الإلكترونية يؤدي إلى توفير هائل في العديد من تكاليف العمل اليدوي.
- تقسيم محتوى الموقع حسب نوعية الخدمات: يفضل تقسيم الخدمات التي تقدمها(G2B) وخدمات لقطاع الأعمال (G2C)، المنظمة إلى :خدمات للأفراد.(G2G) وأخرى للقطاعات الحكومية

6.5.2. أهمية تواجد الجهات الحكومية على الانترنت:

يجب على كل جهة أن يكون لها تواجد على الإنترنت سواء أكان هذا التواجد بسيطا أو أكثر تفصيلا فالموقع البسيط قد يكتفي بتقديم معلومات أساسية عن الجهة وطبيعة عملها وبعض الأنظمة والنماذج وإجراءات الحصول على الخدمات والموارد، بينما يوفر الموقع الأكثر تفصيلا، إمكانية تنفيذ إجراءات مباشرة عن طريق الإنترنت. نتائج استخدام التقنيات الحديثة في مسار العمل داخل البلديات كما ذكرها برنامج يسر (2007 م) :

- رفع أداء الموظف وإنتاجيته في العمل.
- رفع كفاءة العمل المؤسسي

إن مجموع التأثيرات على أداء الموظفين الفردي وعلى مسار العمل ينعكس بشكل كبير على فعالية ومستوى أداء البلدية ، وبشكل عام فان التطبيقات التقنية الرقمية تحقق فوائد في جميع جوانب الحياة ذكرها (سلطان،2002) فيما يأتي :

- الحكومة الالكترونية : بما يعزز الشفافية والديمقراطية والمسائلة وتعزيزالعلاقة مع المواطنين.
- الأعمال التجارية الالكترونية : تقديم المساعدات الصغيرة والمتوسطة في قطاع المعلومات وتطوير المحتوى.
- التعليم الالكتروني: بمستوياته كافة ،المفتوح ومدى الحياة ، فبدون استخدام الوسائط الالكترونية لا يمكن أن يكون هناك تعليم افتراضي فهو ثورةعلمية حديثة في أساليب

وتقنيات التعليم التي تسخر احدث ما تتوصل إليه التكنولوجيا من أجهزة وبرامج وانترنت في خدمة تحفيز العملية التعليمية وتطويرها

- الصحةالالكترونية:النفاذ إلى المعلومات الطبية، دعم بحوث الصحة وبرامج الوقاية،تقديم خدمات صحية للمناطق النائية،وضع معايير لتبادل البيانات الصحية.
- التوظيف الالكتروني :تشجيع العمل عن بعد،خاصة بالنسبة للبلدان النامية والأعمال في أي مكان،زيادة فرص العمل للمرأة والمعوقين.
- البيئة الالكترونية :استغلال تقنية المعلومات أداء لحماية البيئة،والإفادة المستدامة من الموارد الطبيعية.
- الزراعة الالكترونية:ضمان نشر المعلومات بانتظام باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات،فيما يتعلق بالزراعة،تربية المواشي ومصائد الأسماك والغابات والأغذية، لتيسيرالنفاذ إلى المعارف والمعلومات ذات الصلة لاسيما بالنسبة للمناطق الريفية.
- العلم الالكتروني: تشجيع النشرالالكتروني،تعزيز وتوفيرالتوصيل بالانترنت من نوعية سريعة ويعتمد عليها وفي مقدورالجميع لكل الجامعات ومعاهد البحوث دعما لدورها التنموي الحيوي في إنتاج المعلومات والمعرفة وفي التعليم والتدريب.

6.2 الحكومة الالكترونية

في ظل التطورالسريع والهائل لأنظمة المعلومات والاتصالات لم يكن أمام دول العالم أجمع سوى خيار واحد هو محاولة مسايرة ذلك التطور من أجل الاستفادة منه في الحياة الاقتصادية الحديثة، حيث صاحب ذلك التطور تقدم هائل في وسائل الاتصال الإلكتروني واستخدام شبكة الإنترنت في تناول المعلومات وظهورتقنيات جديدة مع التوسع في استخدام التجارة عبر الإنترنت، مع ملاحظة أن تلك التطورات انعكست بشكل كبيرعلى الأداء الحكومي في معظم دول العالم، حيث صاحب تلك التطورات ظهور مايسمى بالحكومة الإلكترونية وهو مصطلح حديث لم يعتد العالم عليه لعدم وجوده من قبل،إلا أن عصر العولمة يرجع له الفضل في ظهور تلك المسميات المستحدثة والتي باتت تلعب دورا رئيسيا .محوريا في بناء وتشكيل الاقتصاد العالمي(العيثم،2007). أن فكرة الحكومة الإلكترونية تدور ببساطة حول سرعة الإنجاز حيث يوفر مشروع الحكومة الإلكترونية الفرصة لزيادة معدلات العمل في التخلص من كافة المعوقات التقليدية،مثلا الأوراق والأختام والتردد بشكل دائم على المصالح الحكومية لإنجاز الأعمال الأمر الذي يعني توفير الوقت والجهد والموارد للجهات الحكومية بما يتيح لها توجيه الموارد المهدرة إلى قنوات عمل جديدة أكثر نفعا وفائدة وبهذا تتحقق المصلحة لكل من الحكومة والجمهور بأسلوب حضاري(العثيم،2007) .

1.6.2. تعريف الحكومة الإلكترونية:.

لا يوجد تعريف محدد لمصطلح الحكومة الالكترونية نظرا للأبعاد التقنية والإدارية والاجتماعية والتجارية التي تؤثر عليها ،حيث تعرف الحكومة الالكترونية على أنها استخدام التقنيات الحديثة من نظم الاتصالات والمعلومات لتحسين العلاقة بين الجهات وإنتاج الخدمات الالكترونية وتوزيعها خلال الأربع وعشرين ساعة بطريقة حديثة تركز على تلبية واحتياج المستفيد.(ابراهيم،2008) وقد اتفق(المشهداني،2006) و (الهادي،2006) (بوابةالحكومةالمصرية،2007) و(عرب،2005) في تحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية بأنها أتمتة التعامل مابين الدوائر الحكومية بعضها ببعض من جهة والدوائرالحكومية وقطاع الأعمال والمواطنين من جهة أخرى، بحيث أصبحت بمثابة إدارة عامة مسئولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ومنظمات الأعمال القادرة علي الاتصال إلكترونيا عن بعد من خلال الإنترانت، الإكسترانت، الإنترنت، التليفون، مراكزالمجتمع، أدوات الاتصال اللاسلكية أو نظم الاتصال الأخرى المتوافرة، وقد استخدمت لتحقيق ذلك البرمجيات الحديثة المستخدمة في انظمة المعلومات، الأمر الذي جعل حصول قطاع الأعمال والمواطنين على الخدمات الحكومية أكثر سهولة، وكذلك أتاح لهم الحصول على قدر أعظم من المعلومات، ومن ناحية أخرى جعل ذلك الحكومة ذاتها أكثر استجابة لرغبات المواطنين، وأكثر قدرة على دعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وبكفاءة وعدالة عالية، وقد أضاف (عامر،2007).

أن جوهر الحكومة الإلكترونية يكمن في تغيير طريقة أو أسلوب تفاعل الناس والمنظمات مع الحكومة. وعليه فإن مفهومها يؤكد على قيام الحكومة بتنظيم نفسها بعيدا عن الدوائر الحكومية التقليدية والبيروقراطية السائدة في تعاملاتها، بحيث تدور أولوياتها حول الأعمال والخدمات التي يحتاجها المواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وأضاف (بلح، 2006) أن المنظمة العربية للتنمية الإدارية اعتمدت تعريف الحكومة الإلكترونية، بأنها عملية استخدام المعلومات والإنترنت، والاتصال عبرالهاتف الأرضي والجوال للتواصل بين الحكومة والمواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية. وقد ذكر (الهادي،2006) أن مفهوم الحكومة الإلكترونية أصبح قابل لتطبيق بفضل التقدم السريع والمذهل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في المنظمات والمؤسسات الحكومية المختلفة وقد حققت كثيرًا منا لدول المتقدمة تقدما كبيرا في هذا الإطار. وقد عرفها أنها أكثر من مجرد موقع ويب حكومي علي الإنترنت وأنها تمثل مفهوم أونموذجا فريدا للمعلومات والخدمات العامة وتستهدف في الأساس تحقيق مايلي:

- سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار انظمة المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم لها.
- تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي حيث أنه باستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة منظمات الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم من خلال الحصول على الخدمات والمتطلبات التي تريدها علي الخط، أي أن الحكومة الإلكترونية تقدم فرص التطوير إمكانيات وقدرات ومهارات منظمات الأعمال بل والمواطنين المتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعى من الإنتاجية ومساندة الأداء الأحسن.
- تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير.

2.6.2. أهداف الحكومة الإلكترونية:

تهدف الحكومة الالكترونية إلى تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين بالسرعة الممكنة وبدرجة عالية من الدقة،كما تهدف لتقليل التكاليف المتعلقة بالدوائر الحكومية من مصاريف معاملات ورقية وإيجار مباني واستهلاك مياه وكهرباء واتصالات، أيضا زيادة كفاءة وشفافية ودقة عمل الحكومة من خلال تعاملها مع المواطنين ومنظمات الأعمال.(الهادي،2006) ان الهدف الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية : الحكومة، المواطنين، ومنظمات الأعمال، إن استخدام انظمة المعلومات والاتصالات يساعد في ربط كل الأطراف الثلاثة معا وتدعيم الأنشطة والعمليات. أي أن الوسائل الإلكترونية تساند العمل في الحكومة الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية.

إن ذلك يؤدي إلى سرعة الإنجاز حيث يوفر مشروع الحكومة الإلكترونية الفرصة لزيادة معدلات العمل من خلال التخلص من كافة المعوقات التقليدية، مثل الأوراق والأختام والتردد بشكل دائم على المصالح الحكومية لإنجاز الأعمال الأمر الذي يعني توفيرالوقت والجهد والموارد للجهات الحكومية بما يتيح لها توجيه الموارد المهدرة إلى قنوات عمل أكثر نفعا وفائدة وبهذا تتحقق المصلحة للحكومة والجمهور بأسلوب حضاري وأهداف عريضة للحكومة الإلكترونية منها:

- تحسين جودة الخدمات الموجهة للمواطنين في ضوء معايير عالية الجودة مبنية على أساس فلسفة الجودة الشاملة

- تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم وفقًا لاحتياجاتهم بالشكل والأسلوب المناسبين وبالسرعة والكفاءة المطلوبة مع تطوير أفضل الطرق لمشاركتهم في العملية التنفيذية.
- تحسين إنتاجية وكفاءة المصالح الحكومية والمؤسسات الخاصة.
- بناء ثقة المستخدم من خلال ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماته.
- تشجيع النظام القانوني وتطبيق القانون، ومساندة ودعم القطاعات الاقتصادية.
- تشجيع الإدارة الجيدة وتوسيع المشاركة وتحقيق قدر أكبر من الضبط الإداري والأمني بما يضمن سرعة وسرية ونظامية الإجراءات والمعلومات.

وقد أضاف (رضوان،2005) أن الحكومة الإلكترونية تسعى إلى تحقيق أهداف إستراتيجية وتكتيكية ذات بعد اقتصادي واجتماعي وسياسي يهدف إلى تطوير الخدمات وإسعاد المواطن وإتاحة الفرصة له بالمشاركة في اتخاذ القرارات من خلال تحقيق الأهداف التالية:

- الشفافية ومحاربة الفساد.
- إعطاء الشعب قوة من خلال توفير المعلومات.
- كفاءة أكبر في عملية المشتريات الحكومية. حيث يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة الحكومة الإلكترونية عائدات ملموسة، سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله.

3.6.2. نشأة الحكومة الإلكترونية:

بدأت التجربة في أواسط الثمانينات في الدول الاسكندينافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الإلكترونية، ويعد لارس من جامعة اودونيس في الدينيمارك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد. وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة عام 1995 في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم.(الطائي،2007)

وقد بدأت مشاريع إنشاء الحكومات الإلكترونية بشكل جاد في عام 1999م،مثل الولايات المتحدة الأمريكية وبعض الدول الأوروبية،كذلك بدأت بعض الدول العربية مثل الإمارات العربية المتحدة متمثلة في مشروع حكومة دبي الإلكترونية في العام 2000م. وقد بدأ العمل عند إنشاء الحكومات الإلكترونية بمفهوم توفير المعلومات اللازمة للمواطنين على مدار الساعة، كذلك انجاز الأنشطة والأعمال اليومية للحكومة من خلال ماتقدمه من خدمات للمواطنين عبر عدة مفاهيم مثل : مفهوم

الأعمال الإلكترونية، مفهوم الإدارة الإلكترونية أوالدفع الالكتروني، ثم تطورهذا المفهوم عندما أخذت الحكومات المختلفة في إتاحة خدماتها للأفراد والمؤسسات من خلال شبكة الانترنت، حيث تم استغلال تكنولوجيا المعلومات لتحرير حركة المعلومات وتوفير الخدمات للتغلب على العوائق المادية التي تتسبب في تأخير تقديم الخدمات وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وبالدقة المطلوبة (حجازي،2008).

وقد تم إطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية الفلسطينية بقرار من مجلس الوزراء الفلسطيني لسنة 2005م بالمصادقة على اعتماد مبادرة فلسطين الإلكترونية (Epalestine) بجميع مكوناتها، وتم البدء في العمل فيهاعلى مستوى كافة المؤسسات والوزارات الفلسطينية من خلال وضع الخطط للتحول من العمل اليدوي إلى العمل الإلكتروني، حيث أعدت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات خطة لتنفيذ الحكومة الإلكترونية تبدأ من 2004م وتنتهي في 2008م (وزارة الاتصالات،2007)

4.6.2. مبادئ الحكومة الالكترونية:

من أهم مبادئ الحكومة الإلكترونية توخي سهولة الاستعمال والتواجد بحيث يستطيع المواطن الحصول على الخدمات على مدار الساعة، وتقليل التكاليف، واستمرارالتغيير والتطوير وتمكين المواطنين من خدمة أنفسهم بدلا من فرض شكل واحد من الخدمة عليهم، ونقل صلاحيات المحاسبة والمراقبة من المديرين إلى المواطنين. فقد ذكر(حجازي،2008) و(الشيخ،2008) أن من أهم مبادئ الحكومة الإلكترونية المحافظة على سرية المعلومات وأمنها، وبالرغم من جميع الجهود التي تبذلها شركات تقنية المعلومات إلا أن الهاجس الأمني فيظل البيئة الإلكترونية يعد من أولوياتها، لذلك يجب على القائمين على تطبيق الحكومة الإلكترونية تحديد المتطلبات اللازمة لضمان أمن وحماية نظم المعلومات ومتطلبات حماية الخصوصية للبيانات الشخصية من خلال وضع السياسات الأمنية التي تحدد الحماية، وكذلك من المهم تحديد العقوبات المتعلقة بالتعديات والمخالفات الأمنية . وفي سبيل تحقيق ذلك على الدولة وضع السياسات الأمنية التي تحدد سبلا لحماية وتحدد العقوبات المتعلقة بالتعديات والمخالفات الأمنية وذكر .(حجازي،2008) أنه يجب أيضا توفر الرغبة الحقيقية في تقديم خدمة متميزة للمواطن وتيسير حياته لا تعقيدها،فتكون لدى الحكومة نفس الرغبة الموجودة لدى الشركات التجارية في إرضاء العميل. بحيث يعاد النظر في جميع الإجراءات الحكومية حتى يكون محورها خدمة المواطن، ويتضمن ذلك تقديم الخدمات حسب رغبة أو وجهة نظرالمواطن وليسحسب التقسيم الإداري للجهات الحكومية، ويجب تقريب الحكومة للمواطن من خلال توفير

إمكانية الوصول للخدمات الحكومية في أي وقت وفي أي مكان يحتاج المواطن إليها، وبتكلفة ميسرة، ومن خلال وسائل متعددة سواء بزيارة مكتب أو من خلال الوسائل الإلكترونية مثل الهاتف الأرضي والجوال والإنترنت وأكشاك المعلومات وقد ذكر(الشيخ،2008)أن من أهم تلك المبادئ ما يلي:

- إعادة هندسة العمليات (الهندرة): الحكومة الإلكترونية ليست حوسبة للأعمال فقط وإدارتها الكترونيا وإنما يجب أولا إعادة هندسة العمليات وتصميم طرق أداء العمل وبالذات العمليات الحرجة وإعادة التفكير بأدوار ووظائف الأقسام والوحدات.
- وجود رؤية استراتيجية للحكومة: لابد من وجود رؤية بعيدة المدى تحكم سيرالعملية في ضوء خطة استراتيجية شاملة وأهداف قابلة للتحقيق.
- التفكير بالمستفيد من الدائرة الحكومية: يعتبر المستفيد هو هدف الحكومة الإلكترونية ولذلك يجب أن تتولى الحكومة مهمة إعادة تنظيم العمل من جهة المستفيد وبناء النظام على أساس الوظائف وليس على أساس الأشخاص وأن تركز الحكومة على احتياجات الزبائن أولا ومن ثم تقوم بإعادة تصميم إجراءات العمل ونظمه في اتجاه تقديم الخدمة للمستفيد.
- الحفاظ على التوازن بين تقديم الخدمات للمواطن والحفاظ على الخصوصية: تقوم الحكومة الإلكترونية بتوفير تبادل المعلومات إلكترونيا بين عدد من الجهات وهذا يعني شيء من التهديد لخصوصيات الناس ومعلوماتهم ولذلك يجب احترام حقوق المواطنين وضمان التوازن بين تبادل المعلومات بشفافية وحقوق المواطنين الأساسية من خلال التشريعات والقوانين.
- الحكومة الإلكترونية ليست بديلا للوسائل التقليدية: لايمكن بأي حال من الأحوال أن تكون الحكومة الإلكترونية في مراحلها الأولى بديلا نهائيا للوسائل التقليدية في تخزين الأعمال واسترجاع البيانات،إذ يعتمد نجاح الحكومة الإلكترونية على ضمان توفير مستلزمات وشروط والتزام تقوده الإدارات العليا لتغيير أساليب العمل التقليدية وإعادة هندسة الإجراءات على مراحل.
- تحليل مدى جاهزية الحكومة الإلكترونية: مقارنة الوضع الحالي مع متطلبات الحكومة الإلكترونية وتحديد الفجوة بين الإمكانيات الموجودة فعلا والاحتياجات الضرورية لمباشرة الأنشطة المهمة لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية وبناء آلياتها، وفي هذه الحالة نحتاج لدراسة الوضع الحالي لتنظيم المعلومات وهياكل الإدارات وفعالية نظم التدريب والخدمات الإلكترونية والموارد البشرية والمالية وطرق اجتذابها وتوزيعها على الأقسام والوحدات الإدارية وطرق الاستفادة منها والمتطلبات الأساسية لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية.

5.6.2. الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية:

لابد من التفكير قبل إنشاء الحكومة الإلكترونية بالفائدة المرجوة منها متمثلة في الخدمات التي ستقدمها الحكومة للمواطنين ومؤسسات الأعمال، سواء كانت تقديم معلومات أو من خلال الخدمة التفاعلية التي يستطيع من خلالها المستفيد إجراء المعاملات من أي مكان يتواجد فيه من خلال جهاز حاسوب موصول بخدمة الإنترنت دون الحاجة للذهاب إلى مقر الدائرة الحكومية مقدمة الخدمة وفيما يلي الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية(الطعامنة و علوش،2004):

- الخدمة الصماء: وتتمثل في النافذة الالكترونية في تقديم معلومات عن الخدمات والمعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هناك إمكانية للتفاعل مع المستفيد.
- خدمة التلكس: وتحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة هي أكثر تطورا، مثل رسوم الخدمات التي يمكن أن يسددها المستفيد.
- الخدمة المتطورة: هي التطبيق الكامل للحكومة الالكترونية حيث يمثل الموقع الالكتروني،بيئة عمل داخلية حية تمثل فعليا بيئة الجهاز الإداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستفيدين من خلال هذا الموقع.

6.6.2. أهمية الحكومة الإلكترونية للمواطن ومنظمات الأعمال:

تنبع أهمية الحكومة الإلكترونية من خلال توفير الوقت والمجهود اللازم لمتابعة أداء الخدمة للمواطنين ومنظمات الأعمال، من خلال عدم الالتزام بالدوام الرسمي للوزارة)الخدمة مستمرة على مدارالساعة 24 ساعة يوميا)، لذلك ليس هناك ضرورة لحضورالمواطن شخصيا للجهة المقدمة للخدمة،كذلك سرعة تنفيذ المعاملات الخاصة بالخدمات المختلفة التي تقدمها الدائرة الحكومية،ان أهمية الحكومة الإلكترونية تنبع من اختصار شروط وقواعد تقديم الخدمة توفير اللوقت والمجهود، الأمرالذي الى سهولة التعامل مع الدوائرالحكومية،حيث أن المواطن يتعامل مع مدخل واحد للخدمات (الإنترنت) وغير مضطر للتعرف على الإدارة المقدمة للخدمة في الوزارة.

إن السهولة والسرعة في الحصول على الخدمات جنب المواطن قطعا لخدمات التي يحصل عليها بسبب عدم سداد فواتير الاستهلاك في الموعد المحدد، كما مكن المواطن من الاستفادة من مميزات تكنولوجيا المعلومات، ويجب على القائمين على إدارة الحكومة الإلكترونية الأخذ بآراء المواطنين التي تفيد في تحسين الخدمة باستمرار.

7.2 الحكومة الالكترونية الفلسطينية

انطلقت فكرة الحكومة الالكترونية بداية من مركز الحاسوب الفلسطيني مع بدايات تأسيس السلطة الوطنية الفلسطينية، حتى وجود وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات فيما بعد. حيث كان يقتصر عمله على أن يكون مصدراً للمعلومات التقنية، وكهيئة استشاريه في مجال تكنولوجيا المعلومات، و تقديم الخدمات اللازمة لكافة مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية، وإدارة الشبكة الحكومية التي تربط كافة مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية، وكذلك ربطها بالانترنت.(مركز الحاسوب الفلسطيني،(ب ت))

بالإضافة إلى ذلك سعى مركز الحاسوب الحكومي إلى عمل أنظمة وبرمجيات لتطبيقات كثيرة لوزارات ومؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية، كل منها حسب حاجته وربط فروع هذه الوزارات والمؤسسات بواسطة هذه الأنظمة والبرمجيات لتمكينها من العمل المشترك ونقل البيانات والوثائق المختلفة. وبعد انتقال المسؤولية عن مركز الحاسوب الحكومي من وزارة التخطيط والتعاون الدولي إلى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، شرعت هذه الوزارة بالقيام بعدة خطوات مهمة من أجل تحسين البنية التحتية في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية كما أعطت أولوية قصوى للتدريب ولوضع الإستراتيجيات المختلفة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن أبرز الإستراتيجيات التي تم وضعها كانت أولا "الإستراتيجية الوطنية الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات" و ثانيا "الإستراتيجية الوطنية الفلسطينية للحكومة الإلكترونية" إلى جانب عدد أخر من الإستراتيجيات والخطط الوطنية مختلفة المدى.

بالرغم من الجهد المهول التي قامت كل من وزارة التخطيط والتعاون الدولي من جهة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من جهة أخرى ببذله وذلك بالتعاون مع كثير من الدول المانحة والمنظمات غير الحكومية مثل اليابان وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي لخلق وتحسين البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في السنوات العشرة الأخيرة إلا أننا نجد أن كثير من وزارات ومؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية الأخرى لا تزال غير مرتبطة بالشبكة الوطنية المحسوبة. وكثير من هذه المؤسسات لا تزال غير مرتبطة بشبكة الإنترنت العالمية. ويرجع تأخر تلك الوزارات والمؤسسات في الاندماج في مجتمع المعلومات إلى أسباب عديدة، منها ما يلي ذكره:

- 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 .
- عدم وجود التطبيقات والأنظمة بالشكل الكافي والمناسب لطبيعة العمل والتي تمكن الوزارات والمؤسسات الفلسطينية في غزة ورام الله من تبادل المعلومات في ما بينها وبين أجزائها. حيث أن كثير من هذه التطبيقات التي قامت شركات خاصة أو مركز الحاسوب الحكومي بتنفيذها، تلبي في غالب الأحيان احتياجات أجزاء أو أقسام محددة منها فقط.
- عدم وجود نفاذ مباشر إلى شبكة الإنترنت العالمية. معظم المؤسسات التي لها نفاذ إلى شبكة الإنترنت (بما في ذلك مركز الحاسوب الحكومي) حصلت على هذا النفاذ من خلال شركة الاتصالات الفلسطينية وهذه الشركة بدورها تحصل على نفاذها إلى الإنترنت من خلال شركات إسرائيلية خاصة .
- عدم وجود قوى بشرية مناسبة وبالكثرة المرجوة في الوزارات والمؤسسات يكون واجبها وضع الخطط الإستراتيجية المطلوبة على صعيد البنى التحتية والوسطية والفوقية بحيث تقوم بتحديد احتياجات وزاراتها ومؤسساتها في جميع نواحي المعلوماتية والاتصالات.
- عدم توفر الأنظمة والبرمجيات والتطبيقات المناسبة للعمل المشترك بين وزارات ومؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية وبين أقسامها، وفروعها، ودوائرها.
- حتى زمن ليس بعيد جدا لم تكن هناك إستراتيجية فلسطينية يتم بموجبها تحديد الرؤية الفلسطينية فيما يتعلق بقطاعي الاتصالات والمعلوماتية وتعطي الأولويات المناسبة لهذين القطاعين (أبو جياب و كلوب،2004).

1.7.2. الرؤية الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية الفلسطينية:

انطلاقا من إيمان وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بأهمية المعلوماتية والاتصالات في تطوير وتدعيم مؤسسات المجتمع المدني وخاصة الحكومية منها وأهمية ذلك في نشر الديمقراطية وتعميم الشفافية وتوفير خدمة أفضل من أجل دعم وتطوير الاقتصاد الفلسطيني على وجه الخصوص والنهوض بمجتمع المعلوماتية على وجه العموم قامت هذه الوزارة أولا بوضع الخطة الوطنية الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وثانيا وبناءا على نتائج هذه الخطة بصياغة الخطة الوطنية الفلسطينية للحكومة الإلكترونية وتتلخص الرؤية الإستراتيجية الفلسطينية للحكومة الإلكترونية فيما يلي: (أبو جياب و كلوب،2004)

"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 وحريات الآخرين أو الاعتداء على خصوصيتهم وكرامهم الشخصية."

2.7.2. الأهداف الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية الفلسطينية:

تتضمن الإستراتيجية الفلسطينية عددا من الأهداف الأساسية التي تم صياغتها بناءا على الرؤيا سالفة الذكر. وفيما يلي نقوم بمناقشة هذه الأهداف:

- نشر جميع المعلومات الحكومية التي يحق للمواطن الفلسطيني الحصول عليها وتداولها بموجب القوانين والتشريعات والأنظمة واللوائح السائدة والمعمول بها. ويشمل ذلك جميع أقسام وإدارات وقطاعات الحكومة بدون استثناء من خلال قنوات الاتصالات المتاحة والمسموح بها بما في ذلك الإنترنت والبريد ومراكز وشبابيك الخدمة التابعة للحكومة.
- توفير جميع الخدمات الحكومية للمواطنين من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية بشكل مباشر بما يشمل استفادة الأفراد والمؤسسات من تلك الخدمات من خلال أي موقع حكومي على الشبكة الحكومية أو من خلال الإنترنت بغض النظر عن الموقع الجغرافي لهؤلاء الأشخاص.
- تمكين المواطنين من تعبئة الاستمارات الخاصة بالخدمات الحكومية المختلفة مع تقليص حجم الوثائق الداعمة المطلوبة للخدمات المقدمة وذلك من خلال توفيرها لخدمات (أي تطبيقات) خاصة بذلك.
- تمكين المواطنين من تحديث معلوماتهم المختلفة من خلال منافذ (بوابات) موحدة بحيث يتم تعميم هذه المعلومات في جميع خدمات الحكومة الإلكترونية من دون أن يلجأ المواطن لعمل ذلك يدويا.
- تمكين المعنيين من القيام بجميع عمليات التوريد الحكومية من خلال تطبيقات مناسبة وبالتالي التخفيف من الأعمال الورقية المكتبية.
- تبادل المعلومات والمحتويات والوثائق بين جميع الموئسات الحكومية وبالتالي التخفيف من الاعتماد على الخدمات التقليدية مثل خدمات ساعي البريد والحقائب الدبلوماسية.

3.7.2. التحديات التي تواجة تطبيق الحكومة الالكترونية(عبد النبي،2008):

تتمثل اهم التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية فيما يأتي:

- الاحتلال الإسرائيلي و الوضع السياسي الراهن، و غياب الوحدة الوطنية.
- عدم توفر الموارد المالية بسبب الحصار.
- انعدام الكفاءات لتنفيذ الحكومة الالكترونية .
- عدم وجود التشريعات و القوانين.
- ضعف البنى التحتية اللازمة.
- انعدام الدراسات المتخصصة في الجامعات بخصوص الحكومة الالكترونية.
- عدم وجود الحكم الصالح الشفافية.

4.7.2. جاهزية الحكومة الفلسطينية لتطبيق الحكومة الالكترونية:

فيما يأتي تعرض هذه الدراسة اهم النقاط ذات العلاقة بجاهزية الحكومة الفلسطينية لتطبيق الحكومة الالكترونية:

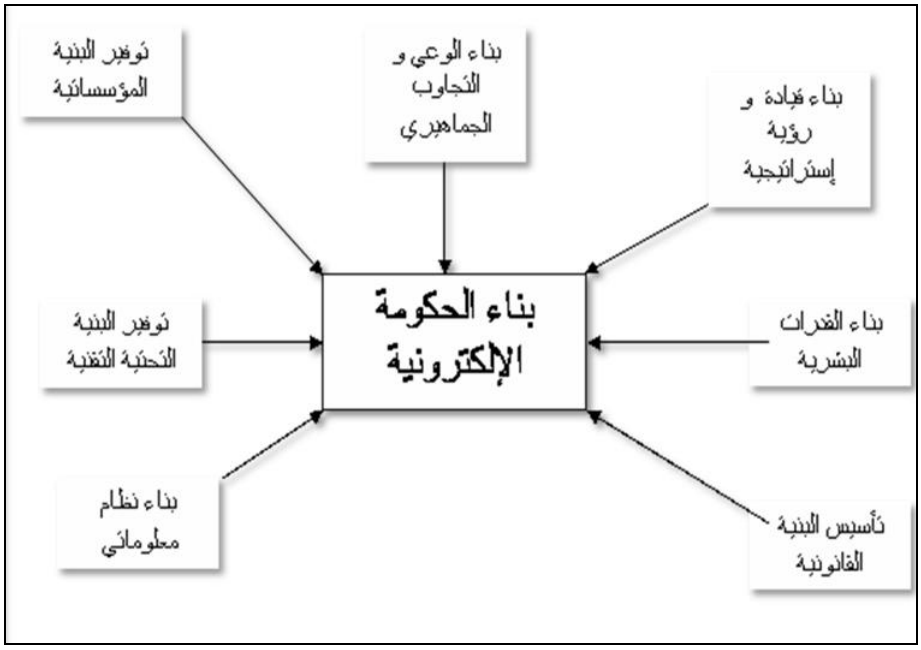
- جاهزية البنية التحتية المعلوماتية جاهزية النظام الإداري، السجلات وأنظمة العمل لابد أن تكون موجودة وملائمة لكي ينتج عنها كمية البيانات اللازمة وذات جودة عالية لدعم عمل الحكومة الرقمية.
- جاهزية البنية القانونية جاهزية القوانين والتشريعات مثل قانونية التواقيع الرقمية، وتشريعات تخص حرية الحصول على المعلومات أو نشرها.
- جاهزية المؤسسات الحكومية لابد من وجود جسم حكومي لقيادة مشروع إقامة الحكومة الإلكترونية.
- وفرة الموارد البشرية وجود الخبرات والكفاءات المدربة على استعداد للعمل في مؤسسات القطاع العام.
- جاهزية البنية التقنية: بناء شبكة محوسبة بتقنيات جديدة رؤية قيادية ووجود تفكير استراتيجيإن من أهم عوامل نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول النامية هو وجود رؤية إستراتيجية من القيادة وجعل تطبيق كل عناصر الحكومة على جدول أعمال كل وزارة وكل مؤسسة حكومية و العمل علي تذليل العقبات أمام عمل الحكومة

و ترى الباحثة أن موضوع جاهزية الحكومة الفلسطينية موضوع شائك،و يجب أن يدرس بجوانبه دراسة شاملة خاصة.

5.7.2. متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية:

إن متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في فلسطين تعتمد على العوامل التالية (شكل 1.2)

- زوال الاحتلال الإسرائيلي و توفر الاستقرار السياسي.
- انتشار استخدام الانترنت.
- وجود تشريعات مناسبة لتنظم العمل الالكتروني.
- تعون القطاع الخاص و العام.
- انتشار استخدام الحاسب الآلي.
- إعادة هندسة إجراءات العمل.
- وجود قوى بشرية مؤهلة لإدارة العملية.
- التوعية الشاملة للمواطنين.



شكل 1.2 متطلبات بناء الحكومة الالكترونية (ابودقة، 2004).

8.2 الأداء المؤسسي

ما يمكن قياسه يمكن إدارته هذه المقولة تداولت كثيرا بين ذوي الاختصاص في المجال الإداري، وبما أن فكرة القياس المؤسسي تشكل البدايات الأولى التي تعتمد عليها المؤسسات في إطار تقويم

إستراتيجيتها الشاملة، فقد بادرت العديد من المنظمات إلى استخدام عدد من مقاييس الأداء، وإن كانت تلك المقاييس تركز على الجوانب المالية في الأداء، ولكن التوجه نحو استخدام مقاييس غير مالية يعتبر مدخلا حديثا في تقييم الأداء الاستراتيجي الشامل للبلديات من خلال ما يسمى ببطاقات الأداء المتوازن.

1.8.2. بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء :

ظهرت بطاقات الأداء المتوازن Balanced Scorecard (BSC) لمواجهة القصور في أنظمة الرقابة المالية التقليدية، فلقد رأى البعض أن الرقابة المالية التقليدية توقفت عن التطور منذ عام 1925 ، فهم يرون أن جميع الإجراءات الإدارية والمحاسبية المعروفة اليوم موجودة بالفعل منذ زمن بعيد ، ولم تعد تكفى لتحقيق طموحات الشركات الرائدة في ظل التحديات المعاصرة ، حيث تمثل دور الرقابة الإدارية في التأكد من كفاءة الأداء بالشركة، ونتيجة لذلك كان تركيز الإدارة على التكاليف بشكل أكبر من تركيزها على الإيرادات. (Pearce،al.et.2003)

وفى ضوء ما سبق طرحت بطاقة قياس الأداء المتوازن بواسطة روبرت كابلان وديفيد نورتن Kaplan and Norton ونوقشت لأول مرة في جامعة هارفارد عام 1992 حيث تعتمد على الرؤية والأهداف الإستراتيجية، التي يتم ترجمتها إلي نظام لمقاييس الأداء، ينعكس بدوره في صورة اهتمام وتوجه استراتيجي عام، يسعى كل فرد في المنظمة إلى تحقيقه.

2.8.2. مفهوم بطاقة قياس الأداء المتوازن وأهميتها:

يمكن تعريف بطاقة قياس الأداء المتوازن بأنها نظام إداري يهدف إلي مساعدة المنظمة على ترجمة رؤيتها واستراتيجياتها إلى مجموعة من الأهداف والقياسات الإستراتيجية المترابطة. وذلك من خلال الاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن، حيث لم يعد التقرير المالي يمثل الطريقة الوحيدة التي تستطيع الشركات من خلالها تقييم أنشطتها ورسم تحركاتها المستقبلية (Kaplan & Norton،1992). ويعرف البعض بطاقة قياس الأداء المتوازن بأنها : أول عمل نظامي حاول تصميم نظام لتقييم الأداء يهتم بترجمة إستراتيجية المنشأة إلي أهدافا محددة ومقاييس ومعايير مستهدفة ومبادرات للتحسين المستمر.كما أنها توحد جميع المقاييس التي تستخدمها المنشأة. إن فكرة قياس الأداء المتوازن تركز على وصف المكونات الأساسية لنجاح المنظمة وأعمالها، وذلك بمراعاة الاعتبارات التالية (عبد المحسن ، 2006):

- البعد الزمني: تهتم عمليات قياس الأداء بثلاثة أبعاد زمنية هي الأمس واليوم وغدا .
- البعد المالي وغير المالي : حيث تراقب النسب الرئيسية المالية وغير المالية بصورة متوصلة
- البعد الإستراتيجي : تهتم عمليات قياس الأداء بربط التحكم التشغيلي قصير المدى برؤية وإستراتيجية المنشأة طويلة المدى.
- البعد البيئي : تهتم عمليات قياس الأداء بكل من الأطراف الداخلية والخارجية عند القيام بتطبيق المقاييس.

إن بطاقة قياس الأداء المتوازن تترجم رؤية وإستراتيجية المنظمة إلى مجموعة شاملة من مقاييس الأداء التي توفر الإطار الكامل لتنفيذ استراتيجياتها، ولا تعتمد علي تحقيق الأهداف المالية فحسب، بل تؤكد أيضا على الأهداف غير المالية التي يجب أن تحققها المنظمة وذلك لمقابلة أهدافها المالية(المغربي،2006). وتستمد بطاقة قياس الأداء المتوازن أهميتها من محاولة موازنة مقاييس الأداء المالية وغير المالية لتقييم الأداء القصير الأجل والطويل الأجل في تقرير موحد. وبالتالي تقلل بطاقة قياس الأداء المتوازن من تركيز المديرين علي الأداء المالي قصير الأجل مثل المكاسب السنوية أو الربع سنوية، ولكنها تهتم بالتحسينات القوية في المقاييس غير المالية التي تشير إلي إمكانية خلق قيمة اقتصادية في المستقبل. علي سبيل المثال، السعي لزيادة رضاء العميل يشير إلي مبيعات أعلي ودخل أعلي في المستقبل. كما تركز بطاقة قياس الأداء المتوازن انتباه الإدارة علي كل من الأداء القصير الأجل والطويل الأجل.

إن القياس المتوازن للأداء يزود المديرين بالمعلومات والأدوات اللازمة لقيادة منظماتهم نحو المستقبل ويقدم لهم أداة دقيقة لفهم الأهداف وطرق تحقيقها وهذا يتم بترجمة الاستراتيجية إلى مجموعة من مقاييس الأداء(العامرى،الغالبى،2003). إذ يركز على تحقيق الأهداف المالية كما يتضمن العناصر التي تسهم وتدعم تحقيق تلك الأهداف، حيث تقوم فكرة القياس المتوازن للأداء على أساس ربطه بطريقة تحويل أو ترجمة الاستراتيجية إلى عمل فعال (Maisel،1992).

9.2 الدراسات السابقة

استحوذ موضع البلديات على اهتمام العديد من الباحثين، فقد تناول الباحثون الموضوع من عدة جوانب، ولكن بالنسبة لموضوع دور أنظمة المعلومات والاتصالات وأداء البلدية تبين أن الغالبية الكبرى من الباحثين تناولوا تقييم الأداء للبلدية من عدة نواحي وليس تأثير أنظمة المعلومات

والاتصالات ، وإن من ابرز الدراسات التي اطلعت عليها الباحثة، والمتعلقة بهذا الشأن، هي التالية والمرتبة بشكل تسلسلي من القديم إلى الحديث :

1.9.2. الدراسات العربية:

ورقة (فريحات، 2003) بعنوان "تخطيط المدينة الالكترونية: دراسة تحليلية" تنطلق هذه الورقة من أن المدينة الالكترونية (الرقمية)، كفكرة وكممارسة لم تحظ بما حظيت به التطبيقات الالكترونية المختلفة من الاهتمام على المستوى الإداري بشكل عام والتخطيطي بشكل خاص، رغم أن لها أثراً ايجابيا على التنمية ورفاهية المجتمعات لا يقل عن التأثير الإيجابي في مجالات التقنية الأخرى. لذلك تهدف الورقة إلى تبيان أهمية موضوع المدينة الالكترونية كوسيلة من الوسائل المهمة لتحقيق رفاهية المجتمعات وتوضيح أن القصور في هذا المجال يكمن في الجانب الإداري والتنفيذي أكثر منه في الجانب التقني والفني. كما تهدف الورقة إلى لفت الانتباه إلى أهمية عملية تخطيط المدينة الالكترونية وتوضيح عناصر البيئة التخطيطية التي يجب أن يهتم بها راسمو سياسات بناء وإدارة المدن، وتوضيح كيفية التعامل مع هذه العناصر. وتأمل الورقة في إثبات أن هناك مردودا كبيراً من زيادة مخصصات الإنفاق في موازنات المدن على المشاريع ذات الطابع الإلكتروني. لتحقيق ذلك تنتهج الورقة أسلوب الدراسة التحليلية للعناصر التقنية والإدارية التي تشكل مفهوم المدينة الالكترونية والعمل على استخدام هذه العناصر في بناء نموذج إداري يساعد مخططي المدن على التقدم نحو هدف المدينة الالكترونية وتسريع تحقيق حالة مجتمع المعلوماتية. ولقد وضحت الورقة العناصر التي تشكل وظائف المدينة الالكترونية، وهي تزويد المعلومات الثابتة وتقديم الخدمات المعلوماتية المباشرة والفورية وتبادل المعلومات الاجتماعية وربط سكان المدينة بالعلم الخارجي. وتطرق البحث إلى تبيان ثماني مشكلات رئيسية تواجه مستقبل المدينة الالكترونية وستة عناصر تشكل بيئة تخطيط المدينة الالكترونية وهي العنصر التمويلي وعنصر القرار وعنصر المحتوى المعلوماتي والمحتوى التقني والمواطن والرؤية الإستراتيجية للمدينة. كما حدد البحث ست مشاكل تواجه مخططي المدينة الالكترونية وقدمت نموذجاً تخطيطياً يتعامل مع هذه المشاكل ويساعد على بناء خطط عصرية لبناء وتعزيز المدينة الالكترونية . كما وضحت الورقة ضرورة أخذ الأبعاد الاجتماعية والحضارية بالاعتبار ومن خلالها ترتيب أولويات العمل، كما يجب أن ينظر إلى الموضوع على أنه تحد اجتماعي تخطيطي تمويلي مشاريعي وليس كتحد تقني أو فني. وقد خلصت الورقة إلى أن خطة المدينة الالكترونية يجب أن تتصف بالمرونة العالية والقابلية للتغيير بحسب تغيرات العناصر المحيطة بالمدينة الالكترونية وخاصة التغير السريع في تقنية المعلومات والطلب المتغير على المعلومات من قبل قاطني المدن العصرية.

وتتشابه هذه الدراسة مع دراسة الباحثة في دراستها للواقع والجاهزية لتطبيق الحكومة الالكترونية، مما أفاد الباحثة في الإطار النظري و تجهيز الاستبيانه .

دراسة (حسن، 2003) بعنوان" منظومة الحكومة الإلكترونية"، تتركز أهداف هذه الدراسة في بيان مكونات منظومة الحكومة الإلكترونية وكذا بيان الطموحات والتحديات التي تواجه تطبيق هذه الفكرة في الدول العربية بشكل خاص (نظراً لتميز هذه البلاد بخصائص خاصة تختلف بها عن الدول الأخرى) ولتحقيق هذه الأهداف يعتمد البحث على المنهج التحليلي لبيان مكونات منظومة الحكومة الإلكترونية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن الحكومة الإلكترونية هي منظومة متشابكة تتطلب فهم جميع مكوناتها لكي تناسب ظروف المجتمع الإنسانية والثقافية والاقتصادية والسياسية، بجانب أنه ورغم ما تتميز به الحكومة الإلكترونية من جوانب إيجابية، فإن لها مجموعة من السلبيات، كما تواجهها مجموعة أخرى من التحديات، وهو ما يلزم دراسته بشكل كاف وأخذ كل ذلك في الاعتبار عند التطبيق. وأهم النتائج والتوصيات:

- إذا كانت الحكومة الإلكترونية تسير على نمط عمل الحكومة المطروح في القرن الحادي والعشرين، فإنها لم تصل بعد إلى صيغة المنظومة الكاملة، فهي حتى في الدول المتقدمة مازالت تتم في بعض الجوانب فقط شأنها شأن الدول النامية وإن كانت في الدول النامية أقل بكثير.
- أظهر البحث أن الحكومة الإلكترونية ليست مجرد تحويل نظام الخدمة ونظام العمل إلى نظام إلكتروني فقط، وإنما هي منظومة متشابكة ومعقدة تحتاج إلى دراسات واعية لكافة عناصر المنظومة قبل التحول الكامل إلى أتمتة جميع الخدمات.
- يصاحب نمط الحكومة الإلكترونية ـ شأنها شأن أي ظاهرة ترتبط بالجوانب الاجتماعية والاقتصادية والسياسية ـ إيجابيات وسلبيات، يلزم التعامل معها بحذر شديد في إطار تفعيل الإيجابيات وتفادي السلبيات أو حتى معالجة آثارها.
- من المهم أن نعلم جيدا أن التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية يمثل تحدياً حقيقياً أمام الحكومات القائمة، حتى ولو صاحبها بعض السلبيات فإنه من قبيل القول بأنه شر لابد منه؛ نظرا لارتباط ذلك بالغزو المعلوماتي لكافة مناحي الحياة.
- ومن هنا فإن البحث يقدم التوصيات التالية:
- ضرورة العمل على تفهم المكونات المختلفة لمنظومة الحكومة الإلكترونية، كذلك التعرف على متطلبات كل مكون منها وتأثيره المباشر وغير المباشر على المكونات الأخرى وعلى فكرة الحكومة الإلكترونية داخل الدولة، بما يتيح وضع الأيدي على الإيجابيات والسلبيات

التي تنتج عن الحكومة الإلكترونية، بهدف تفعيل الإيجابيات والحد من السلبيات في إطار التحول نحو نمط الحكومة الإلكترونية.

- يجب عدم استيراد أفكار الحكومة الإلكترونية وتطبيقها في مجتمعاتنا بشكل مباشر، بل لا بد من عمل الدراسات المناسبة التي تجعل منظومة الحكومة الإلكترونية تتوافق مع كل مجتمع على حده؛ بسبب الاختلاف في الظروف والعوامل التي تشكل كل مكون من مكونات الحكومة الإلكترونية، وتجعل بعض الإجراءات تصلح لمجتمع ولا تصلح لمجتمع آخر.
- العمل بشكل جاد على التغلب على مشكلة الأمية، حيث أنها من المشكلات الكبيرة التي تعترض تطبيق فكرة الحكومة الإلكترونية في البلاد العربية، على أنه يلزم معرفة أن الأمية هنا ليست أمية القراءة والكتابة فقط، وإنما أمية استخدام الحاسب الآلي.فيتطلب الأمر تفعيل دور القطاع الخاص في عملية التحول إلى نمط الحكومة الإلكترونية بما يخفف العبء عن كاهل الحكومات، ويمكن أن يفتح ذلك بيئة جديدة من الاستثمارات التي تشجع القطاع الخاص على ذلك، وتوفير العمالة المدربة في مجال المعلوماتية، ورفع مستوى قدرة الجمهور على التعامل مع هذه التقنيات الجديدة.

تتشابه هذه الدراسة مع دراسة الباحثة في تناولها للمعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية، مما أفاد لباحثة في الإطار النظري وبصفة خاصة في معرفة معوقات تطبيقها والتحديات التي تواجهها في العالم العربي.

دراسة (العمري،2003) بعنوان "المتطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية" ، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ ،ظهرت أهمية الدراسة في كون الإدارة الالكترونية مفهوم جديد في ظل المكتشفات التقنية الحديثة ،كما تتجلى أهمية الدراسة بالإسهام في كشف المتطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية والمعوقات التي قد تواجه تطبيقها ومن أهداف الدراسة التأكيد على ضرورة مواكبة التقدم التكنولوجي في الدول المتقدمة، التعرف على المتطلبات الإدارية والامنيه لتطبيق الإدارة الالكترونية ،كما سعت إلى إلقاء الضوء على المعوقات التي تعترض تطبيق الإدارة الالكترونية وأخيرا فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية. استخدم الباحث أسلوب البحث الوصفي وطريقة تحليل البيانات. وأهم النتائج التي توصل إليها الباحث في دراسته

- أظهرت الدراسة أن هناك وضوح وإدراك لدى العاملين بالمؤسسة العامة للموانئ لمفهوم الإدارة الالكترونية، ومفاهيم العمل الالكتروني، حيث أن نسبة (80%) من أفراد العينة يدركون مفهوم الإدارة الالكترونية.

- يرى معظم المبحوثين أن نسبة كبيرة من إجمالي حجم الخدمات التي تقدمها يمكن أن تقدم بشكل الكتروني.
- هناك إدراك كبير لدى المبحوثين لعدد من المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة منها : تطوير التنظيم الإداري و المعاملات الحكومية، كذلك توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية والتعليم والتدريب والتوعية والتثقيف وإصدار التشريعات وتحديثها.
- من المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية معوقات تكنولوجية يليها معوقات مالية فبشرية و أخيرا الإدارية.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيري المؤهل ومدة الخدمة، ومحور المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية.

دراسة (العتيبي،2004) بعنوان "معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الأردن" وقد هدفت الدراسة إلى الكشف عن المعوقات التشريعية والاجتماعية والبشرية والتقنية التي تحول دون تطبيق الحكومة الالكترونية في الأردن، وتوفير معلومات يمكن الاستناد عليها للمساعدة في إيجاد حلول عملية للتغلب على المعوقات كما هدفت الدراسة إلى تقديم الحلول المقترحة لتفادي تلك المعوقات استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لجمع المعلومات للإطار النظري، ومدخل المسح الاجتماعي من خلال الاستبانه على عينة عشوائية من العاملين في القطاع الحكومي و كانت أهم النتائج :

- وجود معوقات تحول دون تطبيق الحكومة الالكترونية، ووجود فروق دالة إحصائيا فيما يتعلق ببعض المعوقات التشريعية تعزى إلى المؤهل العلمي لصالح فئتي الحاصلين على دبلوم كلية المجتمع والبكالوريوس الجامعي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية ككل أو المعوقات التشريعية تعزى إلى استخدام الانترنت لصالح العاملين الذين يستخدمون شبكة الانترنت.
- وجود فروق دالة إحصائيا لمعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية فيما يتعلق بالمعوقات التشريعية تعزى إلى متغير الاشتراك في خدمة الانترنت لصالح الذين حصلوا على دورات تدريبية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية فيما يتعلق بالمعوقات التشريعية والتقنية تعزى إلى متغير المعرفة ببرنامج الحكومة الالكترونية لصالح الذين لديهم معرفة جيدة أو متوسطة.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية فيما يتعلق بالمعوقات الاجتماعية تعزى لمتغير الوظيفة لصالح المهندسين.

استفادت الباحثة من الدراسة في تصميم الاستبيانه، وخاصة في محور المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات.

دراسة (أبو مغايض،2004) بعنوان "الحكومة الالكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية"، حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى توفر المتطلبات البشرية والتقنية والإدارية اللازمة لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي بطريقة المسح الاجتماعي الذي اعتمد على الاستبانه كأداة للدراسة. وتوصل الباحث إلى العديد من النتائج أهمها:

- توفر القدرات التقنية والفنية التي تشكل عنصرا تكامليا موحدا بالقدر الكافي الذي يمكن معه التحول للعمل الالكتروني.
- تفاوت متطلبات العنصر البشري اللازمة لتطبيقات الحكومة الالكترونية من حيث مدى توفرها لدى الوحدات الإدارية
- التقنية في المؤسسات العامة ، حيث لم يصل الوعي إلى المستوى المناسب.

دراسة (القديري،2004) بعنوان "التعاملات الالكترونية بأمانة منطقة الرياض،حالة دراسية لمشروع البلدية الالكترونية" هدفت الدراسة إلى دراسة البلديات الفرعية لمدينة الرياض من اجل دراسة الوضع الراهن، واقتراح نموذج العمل المستقبلي للتقنيات الحديثة، من خلال ثلاث مراحل. وقد كان من أهم النتائج التي توصل اليها الباحث:

- تبسيط وتطوير إجراءات العمل القائمة قبل الانتقال لتطبيق البلدية الالكترونية.
- تطوير البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات.
- الكوادر المؤهلة والموارد البشرية والتوعية المستمرة.
- الدعم المستمر لجهود التطوير الإداري.
- إيجاد أنظمة وإجراءات تتمتع بالمرونة والقدرة عل أن تتماشى مع متطلبات البلدية الالكترونية.
- التطوير المستمر في طريقة سير الإجراءات والمعاملات.

تلتقي هذه الدراسة مع دراسة الباحثة في تناولها للباديات قيد الدراسة ودراسة جاهزية هذه الباديات لتطبيق التعاملات الالكترونية، مما أفاد الباحثة في الإطار النظري وبصفة خاصة في معرفة تجارب النجاح لبعض الدول العربية.

دراسة (درويش،2005) بعنوان "تطبيقات الحكومة الالكترونية "، دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي حيث سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية : الكشف عن مجالات تطبيقات الحكومة الالكترونية في إدارة الجنسية والإقامة بدبي والتعرف على البيئة الإدارية التنظيمية لتطبيقات الحكومة الالكترونية في إدارة الجنسية والإقامة كما سعت إلى التعرف على جهود تنمية وتطوير العنصر البشري لتلاءم تطبيقات الحكومة الالكترونية في إدارة الجنسية والإقامة كما تعرفت على المعوقات التي تعترض تطبيقات الحكومة الالكترونية والتعرف على النتائج الايجابية المترتبة من تطبيق الحكومة الالكترونية وفقآ لاختلاف خلفياتهم الشخصية والوظيفية., استخدم الباحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، و تمثل الاستبانه الأداة الرئيسية لهذه الدراسة على عينة الدراسة البالغة (300) من ضابط وضابط صف والمدنيين. و خلصت الدراسة بنتائج أهمها:

- أثبتت الدراسة أن أكثر المتغيرات الشخصية التي لها التأثير معنوي على معرفة المبحوثين من المفاهيم المختلفة كانت القسم الذي يعمل فيه المبحوث.
- أثبتت الدراسة أن أكثر المعوقات تأثيرا على سير لعمل في الحكومة الالكترونية يتمثل في المعوقات التشريعية يليها الثقافية ثم المعوقات الفنية ثم المعوقات الإدارية وأخيرا المعوقات الخاصة بالموارد.
- أكثر المجموعات مواءمة للبنية البيئية والتنظيمية هي المجموعة الخاصة بمواءمة الهيكل التعليمي، يليها المجموع المتعلقة بمواءمة التقنية المطبقة وأخيرا المجموعة الخاصة بمواءمة البيئة الإدارية.
- أشارت النتائج المتعلقة بالخصائص الشخصية للعاملين في مجالات الحكومة الالكترونية أن الخصائص العلمية تعد متجنية مقارنة بما هو مطلوب منهم من أعمال سواء حالية أم مستقبلية.

تتشابه هذه الدراسة مع دراسة الباحثة في تناولها للمعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية، وتقسيم المعوقات إلى تشريعية وفنية وإدارية وبشرية، مما أفاد الباحثة في الإطار النظري والتعرف على جهود تنمية وتطوير العنصر البشري لتلاءم تطبيقات الحكومة الالكترونية.

دراسة (السبيعي،2005) بعنوان "إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها " حيث سعت الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها من خلال الأهداف التالية:

- الإمكانات المادية المتوفرة لتطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للمرور
- الإمكانات البشرية
- المتطلبات الإدارية
- المعوقات
- وجهات نظر العاملين

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي عن طريق مدخل المسح الاجتماعي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، وكان من أهم النتائج:

- تتوافر الإمكانات المادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للمرور بدرجة متوسطة.
- تتوافر الإمكانات البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للمرور بدرجة قليلة.
- تتوافر الإمكانات الإدارية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للمرور بدرجة متوسطة.
- هناك معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية بالإدارة العامة للمرور من أهمها: اختلاف الإجراءات الإدارية داخل أقسام الإدارة العامة للمرور، و غياب الحافز المادي، و عدم وجود بنية تحتية متكاملة.

دراسة (صالح ،2005) "الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة دراسة استطلاعية للقطاع العام في سورية"، تكمن أهمية هذه الدراسة في حيوية موضوعاتها وندرتها النسبية خصوصا في أدبيات الإدارة العربية ، ويتسم موضوع الحكومة الالكترونية الذي تتناوله هذه الدراسة بالجدية والتميز النظري والتطبيقي على السواء، حيث إن الدراسات والأبحاث في هذا المجال لا تزال قليلة حتى في الدول المتقدمة وربما نادرة أو معدومة في الدول النامية ، وما يضاف لأهمية هذه الدراسة محاولتها سد بعض الفراغ الواضح في أدبيات الإدارة العربية في هذا المجال وتقديم مفهوم الحكومة الإلكترونية وبيان أهميته للإدارة العامة المعاصرة وتحديد متطلبات تطبيقه والتكيف معه، حيث تحاول الدراسة توضيح مفهوم وأبعاد الحكومة الإلكترونية وأهميته في حاضر ومستقبل الإدارة العامة في ظل التحولات الهيكلية والسلوكية والبيئية التي تشهدها الإدارة في القطاعين العام

والخاص على السواء وعلى المستويين النظري والتطبيقي معا وتتضح أهمية الدراسة من الأهداف التي ترمي إلى تحقيقها وهي:

- تقديم تحليل نظري مكثف لمفهوم الحكومة الإلكترونية بأبعاده المختلفة.
- استطلاع اتجاهات عينة من موظفي القطاع العام في سورية بقصد التعرف على توجهاته وأدائه حول بعض جوانب الحكومة الإلكترونية ومدى تطبيقها في الدولة.
- تقديم توصيات تساعد في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في الواقع وعمل الإدارة العامة في سورية خاصة، والدول النامية عموما. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية في هذه الدراسة لتحقيق أهدافها، وقد استمدت معلوماتها وبياناتها من مصدرين متكاملين هما:

  - مصادر ثانوية تتمثل في مختلف المراجع والمقتنيات المكتبية بما في ذلك الكتب والدوريات والمواقع الملائمة على شبكة الانترنت.
  - مصادر أولية تتمثل في جمع البيانات من واقع المؤسسات، والأجهزة الحكومية في سورية باستخدام الأدوات العلمية الملائمة لجمع البيانات بما في ذلك استبانه مصممة خصيصا لأغراض هذه الدراسة، وقد تم تحكيم الاستبانه وفقا لقواعد البحث العلمي وذلك بعرضها على عدد من الزملاء أعضاء هيئة التدريس في كلية الإدارة بجامعة ستنفر الأميركية وتجريبها في عينة من المبحوثين ، ثم إعادة صياغتها في ضوء الملاحظات التي أبدوها حول فقرات الاستبانه وثباتها بواسطة معامل كرونباخ ألفا وحصلت على 83% وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي ، وستعالج البيانات الأولية باستخدام أساليب التحليل الإحصائي المناسبة لأهداف الدراسة بما في ذلك النسب المئوية للتوزيع التكراري والمتوسطات الحسابية ، و يستند التحليل الإحصائي إلى مقياس ليكرت الخماسي وقد أظهرت الدراسة دعما ساحقا لإدخال مفاهيم وأساليب عمل الحكومة الإلكترونية لأنها تمثل نقلة نوعية وتحولا إيجابيا في الإدارة العامة وارتقاء بمستوى مشاركة المواطنين في الشؤون العامة ، إضافة إلى تعزيز الرقابة والمسؤولية في أجهزة الدولة.وأظهرت أيضا قلق المبحوثين حول مشكلة الأمان في شبكة الإنترنت

وأوصت هذه الدراسة بوضع خطة إستراتيجية للتحول نحو الحكومة الإلكترونية وفقا للمبادئ التالية:

- المستهلك هو محور اهتمام الحكومة الإلكترونية.
- إمكانية دخول متاحة عموما للخدمات العامة.

- المشاركة والعمل الجماعي.
- تشجيع الإبداع.
- الفعالية وضبط الكلفة.
- الحفاظ على الخصوصية وأمن شبكة المعلومات

دراسة (عبد الجواد، 2005) بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية في الأردن" هدفت الباحثة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومة الأردنية من خلال البحث في حجم الأداء، نوعية الأداء، سرعة الانجاز، كفاءة الأداء، تبسيط العمل . وتم استخدام الاستبانه كأداة للدراسة تم توزيعها على 501 موظف، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ونوعية الأداء.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتبسيط العمل.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وسرعة العمل.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الأداء.

خرجت الباحثة بمجموعة من التوصيات من أهمها:

- عقد دورات تدريبية للعاملين بشكل دوري.
- العمل على رفد الوزارات بالكوادر البشرية المؤهلة.
- تحديث وتطوير الأساليب التكنولوجية الحديثة.

تتشابه هذه الدراسة مع دراسة الباحثة في تناولها لتكنولوجيا المعلومات الحديثة و قياس أثرها على الأداء ، اختلفت دراسة الباحثة بأنها تناولت قياس الأداء من خلال بطاقة الأداء المتوازن .

دراسة (النعيم،2005) بعنوان "استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمة البلدية للمواطن" في هذه الدراسة استخدمت الباحثة أداة لتقييم المواقع صممتها كلية ماكسول في جامعة سيراكيوس الأمريكية، مع بعض التعديل عليها، وأجرت تقييما للبلديات التي حصلت على المراكز الأولى في تقرير هولزر وكيم(2005) وهي سيول ونيويورك وشنغهاي، وتم البحث عن مواقع بلديات العواصم العربية لكونها أكثر المدن سكانا في الدول، حيث اتضح من هذه الدراسة أن مواقع

البلديات العربية تفتقر إلى الخدمات الالكترونية كما تفتقر إلى الكثير من العناصر الأساسية التي لابد من توافرها في كل موقع الكتروني، وتفتقر إلى التخطيط الملائم كما أنها لا تتخذ المواطن العربي محورا تتمركز حوله، ولا يتم تحديث محتوياته بصورة منتظمة. هناك قصور في مواقع البلديات العربية، لذا تحتاج البلديات أو الحكومات المحلية إلى تطبيق نموذج التجارة الالكترونية باستثمار الكثير من رأس المال في التقنية والأفراد لتوفير الخدمات التي يطلبها المواطن حتى تتم بكفاءة وفاعلية موفرين بذلك المال والوقت لكل فرد.

تتشابه هذه الدراسة مع دراسة الباحثة في استخدام أداة لتقييم المواقع الالكترونية للبلديات،وقد اتضح إن مواقع البلديات تفتقر إلى العديد من العناصر الأساسية التي يجب أن تتوفر في كل موقع الكتروني.

دراسة (القرني، 2006) بعنوان "نظم المعلومات الجغرافية في بيئات الحكومة الالكترونية في العالم العربي"، تدور هذه الدراسة حول مكانة الدول العربية بين دول العالم في مجال الحكومة الالكترونية، ويبرز أهم مواطن الخلل الإستراتيجية التي اتضح أن الخطط القائمة للحكومات الالكترونية لم تأخذه بالحسبان، الذي يتمثل في عدم احتواء نظم المعلومات الجغرافية ضمن الخطط القائمة للحكومة الالكترونية، ويقدم الباحث مقترحا لنموذج تفعيلي للحكومة الالكترونية يناسب البلدان العربية ومبني على أسس ومحددات وعناصر تتلافى أسباب تراجع مشاريع الحكومة الالكترونية في البلدان العربية. وقدمت هذه الدراسة حقائق تبين تراجع مشاريع الحكومة الالكترونية في البلدان العربية (20 دولة)، و اسند ذلك إلى أسباب عدة أهمها:

- ضعف الالتزام السياسي و التشريعي و التمويلي الموجه لهذه الدول
- الفجوة التقنية و عدم التأهيل البشري .
- إهمال الجوانب الفاعلة في نظم دعم القرارات مثل نظم المعلومات الجغرافية.

تتشابه هذه الدراسة مع دراسة الباحثة في تناولها للمعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية، مما أفاد الباحثة في الإطار النظري وبصفة خاصة في معرفة معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية والتحديات التي تواجهها في العلم العربي.

دراسة (الضافي،2006) بعنوان "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض"، استخدم الباحث المدخل الوثائقي، ومدخل المسح الاجتماعي الشامل من

مداخل المنهج الوصفي، وطبقت استبانه من إعداد الباحث بعد التأكد من صدقها الظاهري والبنائي وثباتها على جميع أفراد المجتمع الأصلي البالغ عدده 304 مفردة، وقد استعاد الباحث 242 استمارة مكتملة البيانات خضعت للتحليل الإحصائي باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS للعلوم الاجتماعية سعت الدراسة إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات بالمملكة العربية السعودية من خلال تحقيق العديد من الأهداف أهمها: معرفة أهم المزايا التي ترتبت على تطبيق الإدارة الالكترونية بالمديرية العامة للجوازات من منظور الضباط العاملين بها وتحديد مدى وعي العاملين بالمديرية بخصائص الإدارة الالكترونية وأهم المبررات التي تدعو إلى التحول للعمل بالإدارة الالكترونية الوقوف وعلى أبرز المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحديد أهم المقترحات الكفيلة بتسهيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض. و خلصت إلى النتائج التالية:

- تعد المقترحات الكفيلة بتسهيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات ذات أهمية مرتفعة جدا، في حين أن المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، والمبررات التي تستدعي تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها ذات أهمية مرتفعة.
- إن مستوى وعي الضباط في المديرية العامة للجوازات بخصائص الإدارة الإلكترونية مرتفع.
- من أهم المزايا التي تحققها الإدارة الإلكترونية : سهولة تبادل المعلومات بين إدارات الجوازات والمستفيدين وتوفير الوقت وتقليل الجهد المبذول.
- يتمثل الوعي المرتفع جدا بخصائص الإدارة الإلكترونية في : السرعة في العمل ونشر ثقافة التقنية، ومرونة تنفيذ الخدمات.
- من أهم مبررات تطبيق الإدارة الإلكترونية :الاستجابة للتقدم التقني، والعمل بنظام الجواز الجديد.
- من أهم المعوقات: عدم توفر الدورات التدريبية، وضعف البنية التحتية، وانتشار الأمية الحاسوبية بين المواطنين والمقيمين.
- توجد بعض الفروق ذات الدلالة الإحصائية تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية.

دراسة (الغوطي،2006) بعنوان "متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية"، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية في فلسطين وذلك من خلال الوقوف على مفاهيم وماهية الحكومة الإلكترونية

بشكل عملي، والتعرف على مدى وجود رؤية واضحة وخطط إستراتيجية للحكومة الإلكترونية في فلسطين، والتعرف على مدى توفر الإرادة السياسية الكافية لقيام جهود الحكومة الإلكترونية في فلسطين، والتعرف على مدى وجود القيادة القادرة على إنجاح الحكومة الإلكترونية. وقد أجريت الدراسة بأسلوب الحصر الشامل في وزارات السلطة الفلسطينية وعددها (22) وزارة وذلك على مستوى الإدارة العليا في كل منها وعلى مستوى فروع الوزارات في قطاع غزة.وقد توصلت الدراسة إلى وجود قصور في المعرفة بمتطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية لدى العاملين في الوزارات نتج عنه غموض في مفهومها لديهم، وأيضا عدم وجود خطط واضحة للتحول إلى الحكومة الإلكترونية في الوزارات الفلسطينية، إضافة لعدم مشاركة بعض المسئولين للتحضير والتخطيط لمشروع الحكومة الإلكترونية، بالمقابل أظهرت الدراسة اقتناع الإدارة العليا بالمزايا الكثيرة للحكومة الإلكترونية من حيث قدرتها على المساعدة في القضاء على الكثير من المظاهر السلبية في العمل وتقليل الفساد والمحسوبية وتوفير الوقت والجهد.

تشابهت الدراسة مع دراسة الباحثة بالإضافة إلى أنها أجريت في فلسطين، وقامت على دراسة الواقع من حيث الإدارة ووجود الخطة و الرؤية، مما أفاد الباحثة في إعداد الاستبانه.

دراسة (أبو عياش،2006) بعنوان "العلاقة بين جودة خدمات البلديات ورضا المستفيدين في بلديات جنوب الضفة الغربية الخليل وبيت لحم" وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية من الموظفين الإداريين في هذه البلديات 27 بلدية ،التعرف على مستوى جودة هذه الخدمات والتي تشمل خدمات النظافة والشؤون الصحية، خدمات المياه، خدمات الكهرباء، خدمات الطرق، خدمات التنظيم والترخيص، خدمات المشاريع، وكذلك التعرف على مدى رضا المستفيدين عن هذه الخدمات وكذلك التعرف على مستوى تبني وتطبيق إدارة الجودة الشاملة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن مستوى تبني وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في بلديات جنوب الضفة الغربية من وجهة نظر الموظفين كان متوسطا، وأن مستوى جودة الخدمات أيضا متوسط، أما درجة رضا المستفيدين عن الخدمات فقد كانت دون المتوسط.
- عدم وجود فروق جوهرية في المجال الكلي في اتجاهات المستفيدين نحو مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الدخل الشهري، و تصنيف البلديات)، بينما توجد فروق معنوية في المجال الكلي في مستوى جودة هذه الخدمات تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي و المحافظة).

- عدم وجود فروق جوهرية في المجال الكلي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الدخل الشهري، وتصنيف البلديات)، بينما توجد فروق معنوية في المجال الكلي تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي).
- وجود علاقة طردية بين مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البلديات ودرجة رضا المستفيدين عنها ،بحيث كلما زادت جودة الخدمات زادت درجة الرضا عنها وبالعكس.

وقد أوصت الباحثة بضرورة وجود إدارة مؤمنة بأهمية الجودة وثقافتها، والعمل الجاد على تبني وتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، وإدارة شكاوي المستفيدين والاستجابة لها.

دراسة (التميمي،2006) بعنوان "تقييم خدمات بلدية الخليل من وجهة نظر المستفيدين"، وقد هدفت إلى التعرف عل مدى رضا المستفيدين عن أداء بلدية الخليل من حيث الخدمات التي تقدمها وقياس مدى الرضا عن أداء العاملين في البلدية وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي وصمم استبانه، وتم توزيع الاستلانة على عينة عشوائية من مراجعي أقسام البلدية والمستفيدين من خدماتها حيث بلغ حجم العينة 159 مبحوث.وقد توصل الباحث أن هناك درجة منخفضة من الرضا عن أداء البلدية من حيث الخدمات المقدمة وأداء العاملين والإجراءات المتبعة في الحصول على الخدمات، وقد قدم الباحث بعض الاقتراحات من أهمها :

- ضرورة إعادة هيكلية العمليات لتسهيل الإجراءات المتبعة في الحصول على الخدمات .
- تفعيل دور التخطيط والتنظيم والإشراف والرقابة في تنفيذ الأعمال.
- إتباع الأسس الإدارية السليمة في العمل المؤسسي لإرضاء المستفيدين من الخدمات.
- إيجاد التكامل والتنسيق بين أقسام البلدية.
- تطوير أداء العاملين من خلال عمل الدورات التدريبية.

دراسة(الغماس،2006) بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الأردنية" تناولت هذه الدراسة معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الأردنية. ركزت هذه الدراسة على الإدارتين العليا والوسطى حيث تعتبران حجر الأساس في التوجيه نحو هذه المفاهيم.بلغ حجم العينة 292 أي 100%، حيث تناولت الدراسة مجموعه من المتغيرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، وهي: البرمجيات والأجهزة ونظم قطاع المعلومات الإدارية، وقواعد البيانات، ومدى ملاءمة البرامج المستخدمة والتدريب) وكذلك من حيث أثرها على جودة الخدمة المقدمة للمواطنين في القطاع العام وعلى وجه الخصوص في الوزارات الأردنية.وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أثبتت الدراسة وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة في الوزارات الأردنية.
- كما أثبتت وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية ما بين استخدام البرمجيات والأجهزة ونظم المعلومات الإدارية، والتدريب وبين جودة الخدمة المقدمة في الوزارات الأردنية .
- أثبتت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة تعزى للعوامل الديموغرافية (الشخصية والوظيفية).

وقد أوصت الدراسة بمجموعه من التوصيات أهمها:

- ضرورة الاهتمام بالجانب التدريبي وإعداد البرامج التدريبية بشكل منتظم ومستمر لتمكين الموظفين والمدراء من تلبية متطلبات الجودة.
- ضرورة توعية الموظفين والمدراء على حد سواء بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات واثر ذلك في تحسين جودة الخدمة التي تقدمها الوزارات الأردنية.
- ضرورة الاهتمام بتحديث البرمجيات والأجهزة ونظم وقواعد البيانات بحيث تمكن من سرعة الوصول إلى البيانات ،وتخزينها بصورة تجعل منها ملائمة في تعديل أو تحسين مستوى الخدمة.

دراسة (أبو سمرة،2006) حول "دور البلديات والهيئات المحلية في تنمية المجتمع المحلي"، وقد هدفت إلى إظهار دور البلديات والهيئات المحلية في قطاع غزة بعد الانسحاب وأثرها الواضح لوضع أسس البناء في المجتمع من الناحية الثقافية والاقتصادية والتنظيمية.وقد اعتمد البحث على دراسة وتحليل قوانين البلديات، وإظهار أثر مركزية ولامركزية الإدارة على دور البلديات من الناحية الاجتماعية والاقتصادية والإدارية والتعرف على الأهداف التي من أجلها يتم تحديد مدى ارتباط البلديات بالحكومة المركزية وقدرتها على تطبيق سياساتها، وعلى علاقة البلديات مع المؤسسات المجتمعية ومؤسسات الحكومة المركزية لوضع تصور للسياسة الاقتصادية والاستثمارية.وقد توصل الباحث إلى ضرورة إيجاد علاقة متكاملة مع المؤسسات غير الحكومية وإنجاز المخططات الهيكلية والعامة للمشاريع بما يحقق أهداف البلدية، ووضع خطط الاستثمار لتحديد الحاجات وتحديد الميزانيات التطويرية السنوية اللازمة لإنشاء المشاريع وتنفيذ البرامج، وتحديث إدارة البلدية وتفعيلها بما يخدم مصلحة الوطن، والعمل على إيجاد دور رقابي يرسخ مبدأ اللامركزية الفعلية في عمل البلديات، وتطوير وتنمية الموارد البشرية عن طريق إيجاد دليل إداري يحدد قدرات العاملين في البلديات، والعمل على دفع التطوير المالي للبلديات والهيئات المحلية،

والعمل على تطوير استخدام أجهزة الحاسوب بما يحقق سهولة التعامل مع المعلومات والبيانات الموجودة في البلدية، ودعم الشباب وتطوير دوره بما يخدم تطوير أداء البلديات والمجالس المحلية.

دراسة (الحميدان،2007) بعنوان" دور تقنية الاتصالات والمعلومات في تطوير الأجهزة الأمنية"، دراسة مسحية على مراكز شرطة مدينة الرياض، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الاستبانة كاداه للدراسة وزعت على عينة عشوائية تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى توافر واستخدام تقنية الاتصالات والمعلومات في مراكز الشرطة، والتعرف على مدى إسهام تقنية المعلومات والاتصالات في تطوير العمل بمركز الشرطة والوقوف على المعوقات التي تحد من استخدام تقنية المعلومات والاتصالات، والتعرف على السبل المناسبة لتفعيل تقنية المعلومات والاتصالات بمركز الشرطة.وقد أوصى الباحث بعدة توصيات أهمها:

- العمل على تفعيل استخدام تقنية الاتصالات و المعلومات في مراكز الشرطة.
- إصدار اللوائح والقوانين الملائمة التي تدعم تطبيق تقنية المعلومات والاتصالات بمراكز الشرطة .
- توفير دورات تدريبية تخصصية في مجالات تقنية المعلومات والاتصالات للعاملين في مراكز الشرطة.
- رصد الميزانيات الكافية لتوفير متطلبات تقنية المعلومات والاتصالات بمراكز الشرطة.

دراسة (عوض،2008) بعنوان "واقع التطوير الإداري في البلديات الفلسطينية المستحدثة جنوب الضفة الغربية:من وجهة نظر إدارتها العليا" حيث أجريت الدراسة على 20 بلدية مستحدثة من أجل التعرف على واقع التطوير الإداري في البلديات المدروسة من اجل تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التي تواجه عملية التطوير الإداري في البلديات موضوع الدراسة.وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- عدم وجود خطط إستراتيجية للتطوير الإداري لدى البلديات.
- عدم وجود هياكل تنظيمية.
- افتقار البلديات إلى أنظمة رواتب وأجور للعاملين.
- افتقار البلديات إلى نظام رقابي داخلي.
- الاستعمال المحدود لتكنولوجيا المعلومات.
- عدم وجود أنظمة أرشيف و حفظ معلومات متطورة.

وقد أوصى الباحث إلى إعادة النظر في معايير استحداث البلديات وتعزيز الديمقراطية والشفافية والمشاركة المجتمعية.

2.9.2. الدراسات الأجنبية

Basu (2004):P ،E-Government and developing Countries :An overview International review of Law computer technology

الحكومة الالكترونية والبلدان النامية : لمحة عامة للقانون الدولي لتكنولوجيا الحاسوب: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق الدول النامية للحكومة الالكترونية ومقارنة ذلك مع الدول المتقدمة والتعرف على العوامل التي قد تعيق تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول النامية ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الوثائقي بالاعتماد على الكتب والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة والمنهج المقارن ،وكانت أهم نتائج الدراسة:

- أن معظم الدول العربية لم تحقق مرحلة التكامل في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية ، فهي إما في مرحلة الظهور أو النشوء أو الانتشار.
- أن من الأسباب التي أدت إلى تأخر الدول النامية في تطبيق الحكومة الالكترونية الافتقار إلى التعاون الدولي وأن الدول المتقدمة مثل أوروبا الالكترونية قد أظهرت تطبيقا فعالا للحكومة الالكترونية نتيجة للتعهد السياسي لقادة أوربا بتعزيز تطبيق الحكومة الالكترونية.
- أن العوامل التي تعوق تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول النامية منها:

  - الدعم غير الكافي من القيادة العليا.
  - ضعف البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات.
  - عدم تأهيل الكوادر البشرية للتعامل مع متطلبات العمل في ظل الحكومة الالكترونية .
  - ضعف الاستعداد والمقدرة على الإنفاق لتقنيـة المعلومـات والاتـصالات والتكـاليف المرتبطة بها.
  - محدودية البرامج
  - عدم وجود استعداد تشريعي وقانوني لحمايـة امـن المعلومـات المنتجـة والمخزنـة والمنقولة.

(Pardhasaradhi، 2005): Improving Citizen – Government Interface through e-Governance(:A Study of India)

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وفحص خدمات المواطن الإلكترونية، حيث تقوم الدراسة بتحليل دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة "Electronic Citizen Service" (e-seva)، للمواطنين، وطرق إعادة هيكلة آليات عمل الحكومة لأجل إجراء التغييرات المناسبة، كذلك الوقوف على مستوى دراية ومعرفة المواطن بخدمات المواطن الإلكترونية والأنشطة المتوفرة ضمنها،وكذلك لدراسة مدى رضا المواطنين عن خدمات المواطن الإلكترونية.وقد تم اختيار ولاية "أندره براديش" في الهند لإجراء الدراسة عليها، حيث تم جمع البيانات من خلال شبكة الإنترنت والوثائق الرسمية والمناقشات والمقابلات والاستبانه، وقد تم اختيار "أندره براديش" لتميزها بالتطور التكنولوجي والسبق على مستوى تطبيق آليات الحكومة الإلكترونية. التي حسنت مستوى التفاعل بين المواطن (e-seva) ولقد خلصت الدراسة إلى أن الحكومة من خلال الوصول السريع والسهل للخدمات الآلية، كذلك توصلت الدراسة إلى رغبة المواطنين في المواصلة بنفس المستوى والعمل على تحسين المستوى بشكل أكبر مستقبلا، أيضا توصلت الدراسة إلى أن داء البيروقراطية وانخفاض مستوى الأداء في القطاع العام قد تم تجاوزه وإعادة هيكلته حيث أن 85% من المستجيبين للدراسة شعروا أن فترة الساعتين التي (e-seva) كانوا يقضونها في عملية دفع الفواتير في المرافق العامة قد تحول إلى خمس أو عشر دقائق على الأكثر، وقد أو صت الدراسة بأنه يجب على المؤسسات العامة أن تتماشى مع الحاجات المتغيرة للمواطنين وتطلعاتهم المستقبلية من حيث رغبتهم بالحصول على خدمات حكومية أفضل.

(Sandh، 2007) :E-government Services In Pakistan

الخدمات الالكترونية الحكومية في باكستان: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على توقعات المواطنين في باكستان حيال الخدمات الإلكترونية وما الذي يريدون الحصول عليه من خلالها، إضـافة إلـى التعرف على الوسائل المختلفة التي يستطيع من خلالها المواطنون التفاعل مع الخدمات الالكترونية ومدى فعالية هذه الوسائل. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة وتم جمع البيانـات من المصادر المختلفة، بحيث تم جمع البيانات الثانوية من المصادر المختلفة مثل الكتب والمقـالات والمجلات ومواقع الانترنت وتم جمع البيانات الأولية من خلال المقـابلات الشخـصية والتلفونيـة وتوزيع الاستبانة عبر البريد والفاكس على المواطنين بحيث تم التركيز على دراسة عـدد (133) خدمة الكترونية وسبل تفاعل المواطنين مع هذه الخدمات وما هـي توقعـات المـواطنين حيالهـا والتحسينات التي يريد المواطنون إجراءها على الخدمات.وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها أن باكستان لا تزال من الدول النامية ولا تزال تجربتها على مستوى الحكومة الإلكترونيـة تحـت المستوى المتوسط قياسا بمستوى تجارب بعض الدول في هذا المضمار، وأظهـرت الدراسـة أن المواطنين غير مهتمين باستخدام الخدمات الالكترونية، كما بينـت الدراسـة أن ثقـة المـواطنين

بالخدمات الإلكترونية ومدى مقابلتها لتوقعاتهم تزيد من فرص نجاح الحكومة الالكترونيـة، كـذلك توصلت الدراسة إلى أن وضع الحكومة الإلكترونية الحالي في باكستان بحاجـة للحـصول علـى تفاصيل كثيرة من خلال دراسات تتناول هذا الموضوع الأمر الذي يزيد فـرص نجـاح مـشروع الحكومة الإلكترونية . وقد تم تقديم عدة توصيات على النحو التالي:

- العمل على تحفيز زيادة استخدام المواطنين للحكومة الإلكترونية لتحقيق الفائدة المرجوة من الخدمات الإلكترونية .
- ينبغي إتباع سياسات الشفافية في العمل لتحقيق توقعات المواطنين حيال خدمات الحكومة الإلكترونية بحيث يتم التحول نحو هذه السياسات بشكل تدريجي.
- يفترض بالحكومة أن تبدأ بالتفكير بشكل استراتيجي حول الاستفادة من الخدمات الإلكترونية في تحسين الإنتاجية وسبل تحسين استخدام المعلومات بشكل جيد في القطاع العام.
- يجب أن يتم تجميع الخدمات الإلكترونية في موقع واحد بحيث يتم الوصول لها من خلال مدخل واحد الأمر الذي يؤدي إلى سهولة الوصول إلى الخدمات.
- زيادة وسائل وآليات التوعية بمزايا الخدمات الإلكترونية يساهم في زيادة الإقبال عليها على كافة مستويات المواطنين.

3.9.2. التعقيب على الدراسات السابقة:

قدمت الدراسات السابقة فيما يخص الحكومة الالكترونية وصفا تحليليا لواقع تطبيق الحكومة الالكترونية في بعض البلدان العربية، حيث كانت نتائج معظم الدراسات تفيد الى عدم وجود خطط استيراتيجية واضحة لتطبيق الحكومة الالكترونية،ضعف الالتزام السياسي والتشريعي والتمويلي، عدم استعداد العنصر البشري (القرني،2006) (درويش،2005) (ابو مغايض،2004).

كما اشارت الى توجهات بدرجة جيدة لتطبيق الحكومة الالكترونية في عدد من البلدان، و تبين ذلك في دراسة (حسن،2003) (السبيعي،2005) (الضافي،2006) على عكس الدراسات الفلسطينية التي عزت عدم تطبيق الحكومة الالكترونية الى قصور بالمعرفة بمتطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية وعدم وجود خطط واضحة (الغوطي،2006) وكذلك الدراسة في الباكستان حالها حال البلدان الكثير من الدول النامية و تجربتها تحت المستوى المتوسط قياسا بمستوى تجارب بعض الدول العربية في هذا المضمار ويرجع ذلك إلى أن المواطنين غير مهتمين باستخدام الخدمات الالكترونية (sandh،2007) .

ويمكن القول أن المدن العربية شقت طريقها في تبني فلسفة الحكومة الالكترونية، وقد أبدت اهتماما عاليا على مستوى المدن والمؤسسات الحكومية والباديات كما سنرد في تجارب النجاح تجارب لتلك الدول.

اما الدراسات التي تخص الباديات الفلسطينية فقد تناولت جودة الخدمة المقدمة ورضا الجمهور وأظهرت دراسة (ابوعياش،2006) إن رضا الجمهور دون المتوسط عن جودة الخدمات، ووجود علاقة طردية بين مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الباديات ورضا الجمهور.بينما أظهرت دراسة (التميمي،2006) ضرورة اعادة هيكلية العمليات التي تهدف الى تسهيل الاجراءات المتبعه في الحصول على الخدمة وإتباع الأسس السليمة في العمل المؤسسي وتطوير أداء العاملين، ولم تتناول أيا منها اثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الباديات.

وأظهرت الدراسات التي تتمحور حول تكنولوجيا المعلومات حول وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجودة الخدمة المقدمة كما في دراسة (عبد الجواد،2005) و(الغماس،2006).

كما تطرقت دراسة (النعيم،2005) في استخدام اداة لتقييم المواقع الالكترونية بالاضافة إلى الأداة الرئيسية وهي الاستبيان، وأظهرت الدراسة أن المواقع الالكترونية تفتقر الى الكثير من العناصر الاساسية التي لابد من توافرها في كل موقع الكتروني.

اما دراسة (القديري،2004) و (الحميدان،2007) فقد تناولتا دراسة الوضع الراهن واقتراح آليات للتحول.

10.2 تجارب نجاح

فيما يأتي عرض موجز لمجموعة من تجارب النجاح:

1.10.2. تجربة بلدية دبي:

تعتبر بلدية دبي من أكبر مؤسسات مدينة دبي من حيث حجم العمالة التي تستخدمها، وحجم الخدمات التي تقدمها، والمشاريع والأعمال التي تقوم بها،لهذا تعد بلدية دبي المؤسسة أو القوة

الرئيسية المحركة لعملية نمو مدينة دبي وتطورها. لقد تأسست بلدية دبي في الأربعينيات من القرن الماضي مبتدئة أنشطتها بكادر لا يتجاوز عدده ثلاثة موظفين كانوا يعملون في غرفة واحدة. وتعتبر سنة 1965 السنة الرسمية لانطلاقها، حيث واصلت البلدية نموها منذ تأسيسها بسرعة ونوعية عاليتين، ويشغل مقر البلدية الحالي أحد أكبر مباني مدينة دبي وأبرزها: مشروع الحكومة الإلكترونية في بلدية دبي: لقد كانت انطلاقة مشروع الحكومة الإلكترونية في بلدية دبي جزءاً من موجة تغيير وتطوير شاملة اجتاحت إمارة دبي في بداية العقد الأخير من القرن العشرين حيث باشرت بلدية دبي بتطوير البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات لمواكبة هذه التطورات المتسارعة. ومما لا شك فيه ان إدارة التغيير التي انتهجتها بلدية دبي والتي اعتمدت على رؤية واضحة ورغبة قوية في التغيير الشامل المعتمد على ثورة الاتصالات والمعلومات أوجدت تجربة ناجحة أصبحت مرجعا هاماً لكافة المدن العربية. وقد تلخصت رؤية بلدية دبي لمشروع الحكومة الالكترونية بصياغة أهداف محددة لمشروعها الطموح تتلخص بالتالي حسب ما ورد في موقع بلدية دبي:

- أولاً: أهداف قريبة المدى: تطوير البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية، وتوفير عدد من خدمات البلدية الإلكترونية الخاصة بالأفراد والمؤسسات عبر الإنترنت، وإنجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق، وتقليل عدد زيارات الجمهور لمكاتب البلدية لإنجاز المعاملات، وتطوير وتحسين الإجراءات الداخلية الخاصة بمعالجة وإنجاز المعاملات .
- ثانياً: أهداف بعيدة المدى: توفير عدد أكبر من الخدمات عبر الإنترنت (حوالي 80% من خدمات البلدية)، وتوفير الخدمات الإلكترونية عبر قنوات جديدة كالهواتف والأجهزة النقالة، وتركيز مستمر على تحسين الإجراءات والنظم الداخلية المساندة للخدمات الإلكترونية. و العمل على توعية وتهيئة المواطنين والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الإلكترونية. (لوتاه،2003)

2.10.2. تجربة بلدية مسقط:

حددت بلدية مسقط أهدافها ورؤيتها للمشروع كما قامت بوضع خطة استراتيجية لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية وتلخصت رؤيتها للمشروع فيما يلي: " كل مواطن أو مقيم مهما اختلفت درجة تعليمه او ثقافته باستطاعته من أي مكان أو زمان أن يقوم بتخليص معاملاته لدى بلدية مسقط و بالتقنية التي تناسبه وبأمان ". الأهداف في مجال المستفيدين:

- تحسين العلاقات مع السكان.
- توفير الخدمات على مدار الساعة.
- التخلص من البيروقراطية بين المديريات.
- تقليص أعداد المراجعين لبلدية مسقط.
- توفير محطة واحدة للاتصال للتعجيل بتنفيذ المعاملات.
- إتاحة استخدام الخدمات الإلكترونية التي توفرها بلدية مسقط لسكان مسقط كافة، مهما كانت درجة تحصيلهم العلمي، ومن أي مكان وزمان، من خلال استخدام التقنية الأنسب لهم.

ولضمان نجاح المشروع تم تحديد الاستراتيجيات التالية:

- تكوين الآلية المناسبة لتوفير المعلومات خارج مباني البلدية وخارج ساعات العمل.
- توفير الخدمات الإلكترونية باستخدام مختلف أنواع التقنية.
- تمكين الجمهور العام من تسديد الرسوم بطريقة إلكترونية (الدفع الإلكتروني).
- تصميم برامج توعية لموظفي البلدية وللجمهور العام.
- صياغة قوانين وتشريعات جديدة مناسبة للخدمات الإلكترونية وتتماشى معها.
- تشجيع الجمهور العام على استخدام الخدمات الإلكترونية.

ويمكن تقسيم مشروع الحكومة الإلكترونية في بلدية مسقط الى ثلاثة مراحل كالتالي:

- المرحلة الأولى: تطوير البنية التحتية و التواجد على الشبكة
- حيث تم في هذه المرحلة تطوير الشبكة ونظم المعلومات وتم العمل على حوسبة الأعمال الداخلية للبلدية، كما تم بناء موقع البلدية على شبكة الانترنت.
- المرحلة الثانية: تقديم بعض الخدمات الإلكترونية و خدمات الاستعلام ودفع بعض الغرامات والمخالفات المرورية ومن أهم خدمات هذه المرحلة:
    - متابعة طلبات تراخيص البناء
    - الاستعلام عن عقود الإيجار
    - الاستعلام عن التراخيص البلدية
    - الاستعلام عن مخالفات مواقف السيارات ومقارنة المخالفات مع رقم لوحة السيارة.

- المرحلة الثالثة: في هذه المرحلة سيتم توسيع نطاق تقديم الخدمات الالكترونية عبر مكاتب تخليص المعاملات (مقاهي الانترنت) من خلال نظام الريال الإلكتروني الذي تم إطلاقه حديثا ويهدف النظام الى تمكين الجمهور من متابعة عملياتهم عبر الانترنت ودفع الرسوم والمستحقات من خلال حسابات مدفوعة مسبقا.
- المرحلة الرابعة: تدشين بوابة الدفع الالكتروني وتكامل الخدمات: في هذه المرحلة سيتم بناء بوابة الدفع الالكتروني مباشرة عبر موقع البلدية عبر شبكة الانترنت ومن أهم ما سوف تشمله هذه المرحلة:

  - دفع الرسوم والمستحقات عبر الوسائل الالكترونية
  - تقديم المزيد من الخدمات الالكترونية
  - متابعة المعاملات عبر الهاتف النقال

من أهم النتائج التي حققتها تجربة بلدية مسقط:

- إشراك المواطن في عملية صنع القرار وذلك من خلال منتديات الحوار الموجودة في الموقع والتي أتاحت لهما المشاركة بالآراء والأفكار.
- توفير وقت وجهد جهد المواطن والبلدية.
- تناقص عدد المراجعين بالبلدية الذي يعكس مدى استفادة المواطنين من الموقع.
- حاليا تقوم البلدية بتأهيل مكاتب تخليص المعاملات ومقاهي الإنترنت لكي تقوم بتخليص معاملات المواطنين نيابة عن البلدية وذلك من خلال نظام الريال الجوال والذي يسمح للمكاتب بالاستعلام عن رقم أي معاملة ومن ثم إمكانية تخليص المعاملة إلكترونيا ومع اكتمال المشروع سوف تتحقق بعض الأهداف التي ممكن إيجازها في النقاط التالية :
- يمكن لأي مواطن حتى ولم يكن يتوفر له مدخل على الإنترنت أو أن يكون غير ملم باستخدام الحاسوب سيتمكن من تخليص معاملته خارج مقر البلدية.
- سوف تمتد ساعات الخدمة من ساعات الدوام الحكومي إلى اكثر من ذلك حيث سيتوجب على مكاتب تخليص المعاملات العمل بالفترة المسائية.
- عن طريق إدخال جهات خاصة المتمثلة بمكاتب تخليص المعاملات ومقاهي الإنترنت سوف يتم التقليل من البيروقراطية وذلك لان القطاع الخاص معنى بشكل اكبر في التسهيل والإسراع في تخليص المعاملات لرفع معدل الإنتاجية أكثر من القطاع العام.

3.10.2. تجربة أمانة عمان الكبرى:

تعتبر دائرة الحاسوب من أهم الدوائر في أمانة عمان الكبرى والتي تقوم بخدمة دوائر الأمانة الأخرى من خلال أنظمة حاسوب تساعد في تنفيذ أعمال تلك الدوائر والتي بدورها تنعكس إيجابياً على أعمال الأمانة من حيث سرعة الخدمات التي تقدمها للمواطنين ،كذلك السيطرة المالية المتقدمة على واردات ونفقات الأمانة من ناحية وضع الأمانة في مركز متقدم على مستوى الوطن في الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة والمتطورة من الأجهزة والبرمجيات ،وذلك من خلال الأنظمة التي تم بناؤها كاملة من قبل مبرمجي دائرة الحاسوب ،علماً بأن 85% من الدوائر مرتبطة بالحاسوب الرئيسي من خلال شبكة متطورة لتخدم المبنى الرئيسي للأمانة (الدوائر الداخلية) بالإضافة إلى مناطق ودوائر الأمانة الأخرى ومراكز الترخيص الموجودة داخل حدود الأمانة وخارجها في المحافظات (الدوائر الخارجية) حيث يتجاوز عدد تلك المواقع المرتبطة معها 40 موقعاً، وتتم خدمتها بأكثر من 25 نظاماً، بحيث توفر المعلومات بشكل سريع ودقيق لخدمة المواطنين بوساطة أكثر من 370 مستخدماً لشبكة الحاسوب.

وتتكون شبكة الحاسوب في أمانة عمان الكبرى من عشرة أجهزة حاسوب مركزية موجودة في الدائرة ومرتبطة على شبكة داخلية LAN تغطي المبنى الرئيسي، حيث تم بناؤها باستخدام تكنولوجيا الألياف الضوئية و ATM وباستخدام أكثر من 3000 متر من الكوابل لربط 650 نقطة كمبيوتر تغطي كافة مكاتب المبنى الرئيسي.(غيداء،2005)

4.10.2. تجربة مدينة مارخام- كندا:

تقع مدينة مارخام بكندا، وتبعد حوالي ٣٠ كم عن تورنتو بمقاطعة اونتاريو العاصمة، ويصل عدد سكانها إلى حوالي ٢٣٥ ألف نسمة، وقد أنشأت موقعاً إلكترونياً على شبكة الإنترنت تتم من خلاله كافة المعاملات البلدية التي يحتاجها المواطنون بالإضافة إلى كم كبير من الخدمات والمعلومات في كل ما يتعلق بالمدينة بداية من الخدمات المرورية وصولا إلى التصويت في الانتخابات: البلدية، ومن أهم الدروس المستفادة من هذه التجربة ما يلي وتحتاج البلدية الإلكترونية إلى التطوير المستمر:

- ضرورة التحديد الواضح للمقومات الحالية والأولويات والشركاء وتحديد خطة زمنية للتنفيذ.

- أهمية التخطيط من منظور المواطن وليس من منظور البلدية فقط.
- تطوير الهيكل التقني باستمرارية وثبات وفاعلية مستمرة.
- تطوير إستراتيجية تقديم الخدمات عبر قنوات متعددة.
- التوعية بالخدمات وتقديم عروض خدمية متميزة والتسويق الجيد لها.

5.10.2. تجربة دولة قطر:

بدأت قطر تنفيذ المرحلة الأولى من مشروع الحكومة الإلكترونية في سبتمبر 2000 ، حيث اقتصرت المرحلة الأولى على الربط بين عشر مؤسسات عامة و ست وزارات بكابلات ألياف ضوئية تتيح استخدام التطبيقات المختلفة أربعاً وعشرين ساعة يومياً في جميع أيام الأسبوع، وبدأت بتمكين العاملين الأجانب من تجديد تراخيص إقامتهم، بما في ذلك دفع الرسوم إلكترونياً بالكامل، و تطورت تدريجياً ليصبح متاحاً من خلالها أداء أغلب الخدمات الحكومية بمختلف نوعياتها، وقد حصلت حكومة قطر الإلكترونية على جائزة أفضل بوابة إلكترونية عربية عام 2004 .كانت وزارة الشئون البلدية والزراعة في طليعة الوزارات التي بدأت المرحلة الأولى من الحكومة الإلكترونية، وذلك لمساهمتها في إقامة نظام قومي للمعلومات الجغرافية في دولة قطر منذ عام 1990، حيث شمل ذلك النظام ميكنة العمل بالوزارة ، وقد ساعد على توفير كل من العناصر التالية:

- شبكات المعلومات
- نماذج الخدمات الرقمية
- تطوير النظم الداخلية

وهي عناصر أساسية كانت ضرورية للتعامل من خلال بيئة إلكترونية، مما مهد للدخول في منظومة الحكومة الإلكترونية، وساهم في الربط بين التخطيط العمراني وتنفيذه بصورة متكاملة بين الإدارات الحكومية بمختلف تخصصاتها ومستوياتها من جهة ، وبين المواطنين والشركات وكافة المشاركين في عملية التنمية العمرانية والمستفيدين منها من جهة أخرى، بدون أي تضارب سواء في إتخاذ القرارات العمرانية أو في تنفيذها.تطبيقا للإدارة العمرانية الفاعلة بدولة قطر فقد تم استخدام نظم المعلومات الجغرافية في توثيق المخططات العمرانية الحالية والمقترحة بمدينة الدوحة من خلال تقسيم مدينة الدوحة إلى عدد من المناطق كل منها له رقم محدد، ليتم التعامل بسهولة من خلال تلك الأرقام إلكترونياً في جميع المجالات العمرانية المختلفة، ولتتم كافة عمليات التنمية

العمرانية بسهولة وسرعة ودقة متناهية عبر بيئة إلكترونية متكاملة، تحدد فيها أهداف التنمية العمرانية ومقومات تنفيذها، ويمكن متابعة مدى تنفيذ ذلك بصورة لحظية، حيث يمكن معرفة أي معلومات أو اشتراطات خاصة بأي منطقة، وإجراء كافة التعاملات الخاصة بأي قطعة أرض إلكترونياً بالكامل سواء كانت بيانات عن ملكية الأرض أو الاستعمالات المسموح بإقامتها بها أو الاشتراطات البنائية العامة والخاصة أو استخراج تراخيص البناء وخلافه.(السيد،2007).

6.10.2. التجربة الفنلندية في مجال الحكومة الإلكترونية:

فنلندا واحدة من أكبر الدول الأوروبية مساحة وعدد سكانها حوالي 5.1 مليون نسمة، تعتبر فنلندا من أكثر الدول الأوروبية تطورا في مجال تقنية المعلومات والاتصالات. يوجد في فنلندا 444 مدينة وبلدة ويعمل في بلدياتها أكثر من 43 ألف موظف يقدمون الخدمات لمواطنيها. حقائق عن فنلندا:

- حوالي 90% من الأسر الفنلندية تمتلك هاتفاً نقالاً.
- حوالي 60% من الأسر لديها جهاز حاسب آلي.
- 33% من الفنلنديين لديهم اتصال بالانترنت.
- البلديات الفنلندية كافةً لديها مواقع على شبكة الانترنت.
- نصف الفنلديين يمكنهم الوصول الى الشبكة الحكومية للمعلومات ولديهم بريد الكتروني

فيما يتعلق بالحكومة الإلكترونية في فنلندا: يعتبر مشروع الحكومة الالكترونية في فنلندا جزءا من مشروع ضخم لإعادة تشكيل الإدارات العامة في فنلندا. وقد أطلق المشروع في عام 1990بهدف تحسين مستوى الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين. بدأت الحكومة الفنلندية مشروعها بإطلاق مفهوم النافذة الحكومية الواحدة One Stop Government وذلك بإنشاء مراكز خدمات حكومية موحدة. يحيث يتم تجميع كافة الدوائر الحكومية في مبنى واحد ليتمكن المواطن من انجاز كافة معاملاته في مكان واحد.في عام 1993م كان هنالك 18 مركز خدمات يعمل على تقديم الخدمات، وبعد أن حققت التجربة النجاح المطلوب تم زيادة عدد المراكز لتصل الى 145 مركزاً عام 2000م. تقنية المعلومات في البلديات الفنلندية يوجد في فنلندا 444 بلدية تنفق ما مجموعه 720 مليون يورو سنويا على تقنية المعلومات والاتصالات. تقدم البلديات الفنلندية الخدمات الأساسية التي تتعلق في التعليم والرعاية الصحية ومراقبة استخدامات الأراضي والمباني وتوفير المياه والطاقة.

7.10.2. التجربة المصرية (مركز دعم القرارات والمعلومات):

تأسس مركز دعم القرار والمعلومات في رئاسة الوزارة المصرية سنة 1985، و ذلك في إطار الجهود لإدارة المعلومات بكفاءة وفاعلية ، وبعد ذلك توظيف المعلومات لأهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية. وأصبح المركز جزءاً حيوياً من إستراتيجية التنمية المعلوماتية في مصر.وأصبح القوة الحيوية المحركة لجهود التحول إلى الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية في مصر. يتركز عمل المركز على المستويات التالية:

- المستوى الأول: يمثل مشروعات نظم مساندة القرارات والمعلومات على مستوى رئاسة الحكومة لدعم عمليات اتخاذ القرارات الإستراتيجية.
- المستوى الثاني: يمثل بناء عقد شبكية وطنية لربط المركز مع مصادر المعلومات في الوزارات ،المؤسسات الوطنية، الوكالات، الهيئات الأكاديمية، مراكز البحوث.
- المستوى الثالث: توسيع العقد الشبكية الوطنية وربطها بعقد اتصالات دولية ،حيث يتم توسيع أنشطة المركز من خلال قواعد البيانات و بنوك المعلومات.

إذن يختلف دور المركز باختلاف المستويات الثلاثة، فهو على مستوى الحكومة يتولى تجهيز المعلومات، ودعم القرارات، تحليل لبيانات، ونمذجة البدائل، وتحليل المعلومات الاقتصادية القطاعية، و تطوير قواعد البيانات(الهياجنة،2004).

11.2 التعقيب على تجارب النجاح

من خلال تجارب النجاح السابقة يمكننا الخروج بخطوات ينبغي على البلديات إتباعها عند التحول إلى الالكترونية

- التخطيط الاستراتيجي لما لعملية التخطيط من أهمية في نجاح المشاريع والذي يظهر من النجاح الملموس لتجربة بلدية دبي حيث تم بناء خطة استراتيجية طويلة الأمد للمشروع. يقترح أن تقوم البلديات ببناء خطة استرتيجية لتقنية المعلومات، توضح الأهداف الاستراتيجية من مشاريع تقنية المعلومات.
- أمن المعلومات وخصوصية المواطنين في التجارب السابقة كان هنالك تركيز لا بأس به على موضوع أمن المعلومات، ولكن لم يتم معالجة موضوع الخصوصية بشكل كاف، حيث

يمكن لأي كان معرفة مخالفات السير لأي مركبة في دبي أو عمان. ونوصي هنا بضرورة بناء سياسة أمن معلومات واضحة والعمل على زيادة وعي الموظفين والمتعاملين مع البلديات في هذا المجال كذلك يجب الحفاظ على خصوصية معلومات وبيانات المواطن.

- الشراكة مع القطاع الخاص مما لا شك فيه أن القطاع الخاص كان الرائد في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، ولقد اثبتت التجارب التي تم اشراك القطاع الخاص فيها نجاحا ملموساً وخصوصا تجربة بلدية دبي. لذا نقترح اشراك القطاع الخاص بمشاريع الحكومة الالكترونية في كافة مراحلها والاستفادة من التقدم الكبير الذي حققه في مجال التجارة الالكترونية.
- التركيز على برامج توعية الجمهور لقد كان للبرامج التدريبية التي نظمتها بلديتا مسقط ودبي لعملائها أثر كبير على نجاح خدماتهما الالكترونية، كما أن تجربة أمانة عمان في انشاء مراكز خاصة لتقنية المعلومات للجمهور تعمل على تدريب كافة شرائح المجتمع على أساسيات تقنية المعلومات ساهمت وبشكل كبير في زيادة وعي المواطنين بأهمية برامج الحكومة الالكترونية، لذا يجب التركيز على برامج التوعية العامة لمفاهيم الحكومة الالكترونية واستخداماتها وفوائدها، كما يفضل تنظيم برامج تدريبية مجانية للعملاء لجذبهم لاستخدام الخدمات الالكترونية.
- إعادة هندسة الإجراءات يمكن اعتبار مشاريع الحكومة الالكترونية مشاريع تطوير إداري، حيث أنها تحدث تغييرا على إجراءات وسير العمل، لذلك نوصي بالعمل على إعادة هندسة الإجراءات والنظم الإدارية في البلديات.
- الأنظمة والتشريعات من أبرز المصاعب التي واجهت بلدية مسقط وأمانة عمان في تجربتيهما هو عدم وجود تشريعات تنظم عمليات الدفع الإلكتروني، بينما أدى وجود هذه التشريعات الى دعم تجربة بلدية دبي للوصول إلى بعض الخدمات المتكاملة.ومما لا شك فيه أن مشاريع الحكومة الالكترونية لا يمكن أن يحظى بالنجاح الا اذا تم تأمين غطاء قانوني للتعاملات الالكترونية يضمن حقوق جميع الاطراف المتعاملة وينظم التعاملات الالكترونية.

الفصل الثالث

منهجية وإجراءات الدراسة

وفي السطور التالية تستعرض الباحثة هذه المراحل، ثم تعرج على النتائج الكمية والنوعية، حيث تعمل على ربط كل منهما بالأخرى، للخروج بنتائج الدراسة.

1.3 منهجية الدراسة

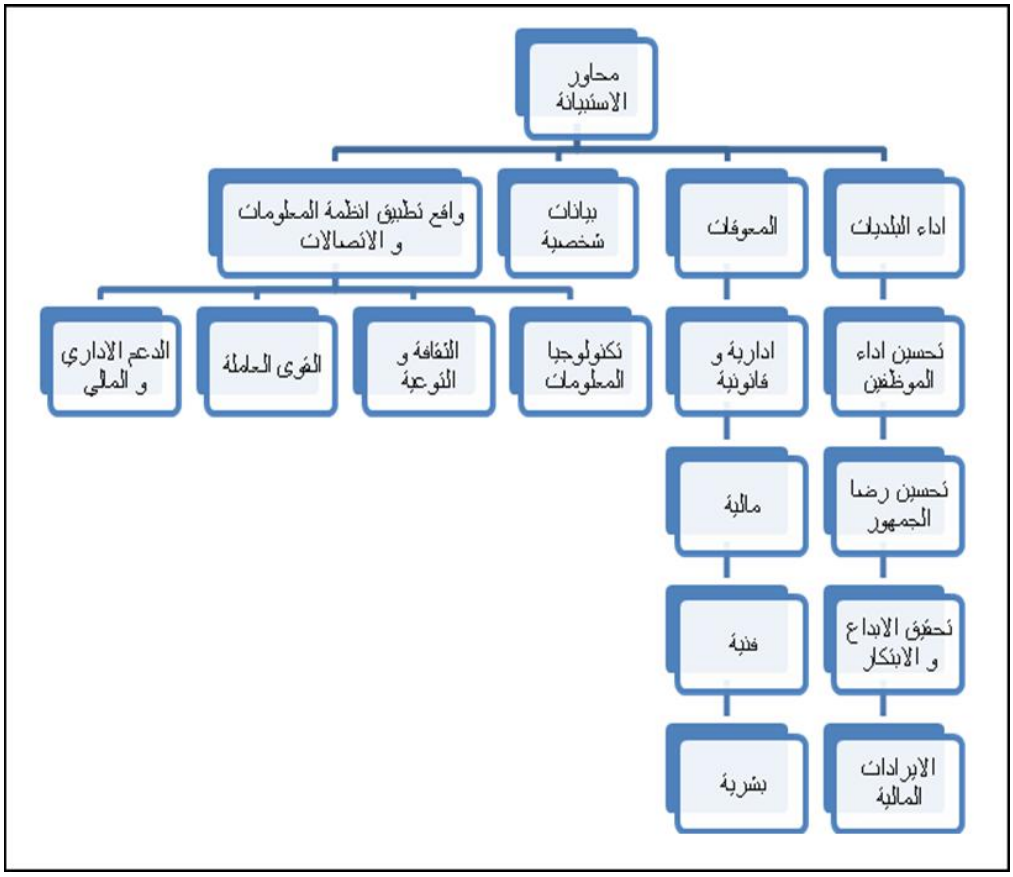
أجرت الباحثة هذه الدراسة وفقا لقواعد وأدوات وأهداف المنهج الوصفي والذي يعرف بأنه المنهج الذي يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها ويعبرعنها تعبيرا كميا وكيفيا بحيث يؤدي ذلك إلى الوصول إلى فهم لعلاقات هذه الظاهرة إضافة إلى الوصول إلى استنتاجات وتعميم لتساعد في تطويرالواقع المدروس(أبوعلام،2006).

2.3 أدوات الدراسة

لقد تم استخدام عددا من أدوات المنهج الكمي والكيفي في هذه الدراسة على النحو التالي :

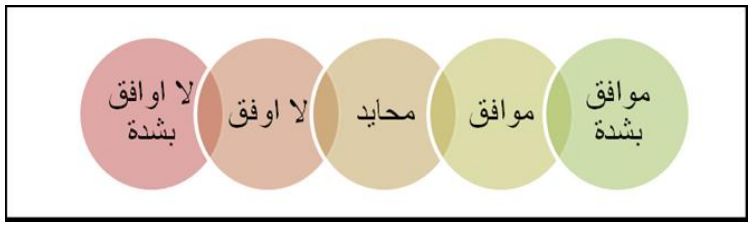
- أولا: الاستبانة : في جمع البيانات، تم الاعتماد بشكل رئيس على الاستبانة، والاتصال الشخصي، وعلى مراجعة الأدبيات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وقد تم تطوير الاستبانه ملحق رقم (1). والاستبانة مكونة من قسمان:القسم الأول ويتكون من (8) فقرات وهي عبارة عن بيانات تعريفية للموظفين ،والثاني يتألف من محاور قياس دور أنظمة المعلومات والاتصالات على النحو التالي: محور واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلدية، ويتكون من (4) محاور، المحور الأول حول تكنولوجيا المعلومات

يتكون من (12) فقرة والمحور الثاني حول الدعم الإداري والمالي ويتكون من (8) فقرات، والمحور الثالث حول القوى العاملة ويتكون من (6) فقرات، والمحور الرابع حول الثقافة والتوعية ويتكون من (5) فقرات، ومحور دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات من خلال أربع محاور أولا تحسين أداء الموظفين ويتكون من 8 فقرات ورضا الجمهور ويتكون من(8) فقرات وتحقيق الإبداع والابتكار ويتكون من (5) فقرات وتخفيض التكاليف زيادة الإيرادات ويتكون من (5) فقرات، والمحور الأخير حول المعوقات وتم تقسيم المعوقات القسم الأول معوقات إدارية وقانونية ويتكون من (4) فقرات، ومعوقات مالية ويتكون من (4) فقرات، ومعوقات بشرية تتكون من (4) فقرات، ومعوقات فنية تتكون من (6) فقرات وإن الشكل (2.3) يوضح ذلك.



شكل 1.3: محاور الاستبانة

تم اعتماد سلم الإجابات من خمس درجات حسب مقياس ليكرت الخماسي على النحو التالي: موافق بشدةً (5 درجات)، موافقً (4 درجات)، محايد (3 درجات)، لا اوافق (2 درجة)، ولا اوافق بشدةً (1 درجة). كما هو واضح في الشكل (3.3).



شكل 2.3: سلم الإجابات.

- ثانيا :المقابلات الشخصية : ولتعزيز نتائج أسئلة الاستبانه قامت الباحثة بإجراء المقابلات (كأداة للمنهج الكيفي) مع عدد من المختصين المرفقة أسماؤهم في ملحق رقم (4) ،حيث أن المقابلات الشخصية مكنت الباحثة من التعمق في الحصول على المعلومات التي أغنت الدراسة وساعدت الباحثة في تعزيز نتائج الدراسة والتعرف على واقع بعض البلديات وقامت الباحثة قبل إجراء المقابلات واخذ مواعيد محدده لها بإعداد مجموعة من الأسئلة التي تسعى المقابلات للإجابة عنها، مرفق أسئلة المقابلة ملحق رقم (5). وقد كان النوع الأول من المقابلات مع عدد من رؤساء ومدراء البلديات، وقد هدفت هذه المقابلة إلى التعرف لواقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات، والمعيقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات الإنتاج والتسويق، والحلول والمقترحات التي من شأنها تسهيل تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات والإجراءات التي من شأنها تحسين أداء البلديات، وقد جاءت أسئلة المقابلة الأولى في مسارات: أسئلة تتعلق بواقع تطبيق أنظمة المعلومات في البلديات، وأسئلة تتعلق بالمعيقات وخصوصا المادية، وأسئلة تتعلق بالعاملين، وأسئلة تتعلق بعلاقة البلدية مع الجمهور، وأسئلة تتعلق بالحلول والمقترحات.

- ثالثا : المجموعة البؤرية (Focus Group): قامت الباحثة بعد إعداد الاستبانة البحثية وقبل توزيعها على عينة الدراسة، بعمل اجتماع في مركز الشراكة في بيت لحم ضم مجموعة قصدية مختارة من رؤساء لبعض البلديات وموظفين من البلديات قيد الدراسة ملحق رقم(6)، حيث تم الالتقاء بـ 14شخص من من لهم علاقة مباشرة بالبلديات، واعتبر هذا العدد مناسب للهدف من اللقاء، حيث تشير دراسات المناهج العلمية ان العدد المطلوب لمثل هذه الاجتماعات يتراوح بين 6-12(عوده،ملكاوي،1992). واهم اهداف اللقاء كانت:

  - مناقشة واقع البلديات والبني التحتية في البلديات.
  - مناقشة أسباب قصور البلديات في تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات بالرغم من توفر البنية التحتية.

- o مناقشة وضع البلديات من حيث القوى العاملة المؤهلة والدورات التدريبية ومقاومة التغيير من قبل العاملين وثقافة الجمهور في تلقي الخدمات.
- o مناقشة المعيقات التي تواجهه البلديات في تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات.
- o تعبئة استمارة البحث كدراسة استطلاعية

مخرجات هذا اللقاء مكنت الباحثة من الحصول على صورة معمقه عن البلديات من حيث الواقع والمشاكل والمعيقات التي تواجه هذه البلديات،

3.3 صدق الأدوات (تحكيم الاستبانة)

للارتقاء بمستوى مصداقية الإستبانة ولضمان تحقيقها للهدف الذي وضعت من أجله، فقد تمت مراجعتها وتحكيمها من قبل عدد من الأكاديميين، والمتخصصين حيث تم إرسالها مرفقة برسالة خاصة بالتحكيم إلى ذوي الخبرة والاختصاص ملحق (3) وقد كان لملاحظات هؤلاء المحكمين أثراً إيجابياً في تطوير وتحسين الاستمارة ووضعها في صورتها النهائية.

4.3 ثبات أدوات الدراسة

لقياس ثبات أداة الدراسة تم استخدام ثبات الاتساق الداخلي لفقرات الأداة باستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا على عينة الدراسة في كل مجال من مجالات الاستبانة بالإضافة إلى الدرجة الكلية كما هو موضح من الجدول التالي :

جدول 1.3-أ: ثبات الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:

المجال (البعد)	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات ألفا
واقع تطبيق أنظمة المعلومات و الاتصالات في البلديات	31	0.92
أولا : تكنولوجيا المعلومات	12	0.87
ثانيا: الدعم الإداري و المالي	8	0.90
ثالثا: القوى العاملة:	6	0.85
رابعا:الثقافة و التوعية	5	0.65 *
دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات	26	0.96

جدول 1.3-ب: ثبات الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:

المجال (البعد)	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات ألفا
اولا: دور استخدام تنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين اداء الموظفين	8	0.92
ثانيا: دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين رضا الجمهور	8	0.92
ثالثا: دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحقيق الإبداع والابتكار	5	0.86
رابعا: دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات المالية	5	0.88
معوقات استخدام أنظمة المعلومات و الاتصالات	18	0.93
اولا: معوقات إدارية و قانونية	4	0.85
ثانيا: معوقات مالية	4	0.82
ثالثا: معوقات بشرية	4	0.80
رابعا: معوقات فنية	6	0.88
الدرجة الكلية	75	0.90

ويلاحظ من هذه القيم أن درجة الثبات في قياس أداة الدراسة الكلي ممتازة، حيث أنها تساوي 90 % عند الدرجة الكلية أي أن أداة الدراسة المستخدمة قادرة على استرجاع ما نسبته 90 % من النتائج الحالية فيما لو تم إعادة توزيعها مرة أخرى، كذلك فهي ممتازة ومناسبة بالنسبة لكل من مجالات : واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات بنسبة ثبات مقدارها (92 %)، ومجال دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات بنسبة ثبات مقدارها (96 %)، ومجال معوقات استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات بنسبة ثبات مقدارها (96 %)، كما يلاحظ أن درجة الثبات في قياس المجالات الداخلية (الفرعية) عالية ومناسبة حيث تراوحت نسب الثبات لها بين 80 % و 92 % ، إلا عند مجال واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات من حيث الثقافة والتوعية بنسبة ثبات متوسطة مقدارها 65 % وذلك بعد استثناء الفقرة رقم 31 منها. وتعتبر معاملات الثبات المستخرجة لهذا المقياس عالية ومناسبة وتفي لأغراض الدراسة وهذه القيم مناسبة في التحليلات الإحصائية للأبحاث العلمية. ومن اجل فحص درجة الصدق تم حساب معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل من درجة واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات، ودور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات، ومعوقات استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات، وأبعادها الداخلية مع الدرجة الكلية، والجدول رقم (2.3) يوضح مصفوفة قيم معامل الارتباط بيرسون مصفوفة قيم معامل الارتباط بين درجات وأبعاد الأداة مع الدرجة الكلية

جدول 2.3: مصفوفة قيم معامل الارتباط بيرسون ومصفوفة قيم معامل الارتباط بين درجات وأبعاد الأداة مع الدرجة الكلية

المجال (البعد)	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية
واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات	0.40	0.00
أولا : تكنولوجيا المعلومات	0.30	0.00
ثانيا: الدعم الإداري و المالي	0.25	0.00
ثالثا: القوى العاملة	0.26	0.00
رابعا:الثقافة والتوعية	0.41	0.00
دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات	0.70	0.00
أولا: دور استخدام انظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الموظفين	0.68	0.00
ثانيا: دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين رضا الجمهور	0.69	0.00
ثالثا: دور استخدام الانظمة في تحقيق الإبداع والابتكار	0.56	0.00
رابعا: دور استخدام في تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات المالية	0.57	0.00
معوقات استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات	0.50	0.00
أولا: معوقات إدارية و قانونية	0.46	0.00
ثانيا: معوقات مالية	0.38	0.00
ثالثا: معوقات بشرية	0.42	0.00
رابعا: معوقات فنية	0.41	0.00

حيث يلاحظ ارتفاع قيم مصفوفة معاملات الارتباط بدرجة جيدة مع البعد الأول بقيمة (0.40)، ومع البعد الثاني بمقدار (0.70) ومع البعد الثالث بمقدار (0.50)، كما تراوحت قيم مصفوفة معاملات الارتباط بين 0.25 و 0.69 بين الأبعاد الداخلية والدرجة الكلية، وبمستويات دلالة إحصائية تنخفض جميعها عن 0.05 مما يدل على ارتفاع درجة صدق الأداة بدرجة جيدة، ويلاحظ أن قيم معامل الارتباط موجبة مما يدل على العلاقة الطردية القوية بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات، ودور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات، ومعوقات استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات والدرجة الكلية، حيث تفسر هذه العلاقات بأنه كلما زاد تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات أدى ذلك إلى زيادة أداء البلديات، وكلما زاد استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات أدى ذلك إلى زيادة أداء البلديات، وأيضا كلما زادت معوقات استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات أدى ذلك إلى زيادة أداء البلديات والعكس صحيح.

5.3 تحليل البيانات

بعد جمع بيانات الدراسة، قامت الباحثة بمراجعتها تمهيدا لإدخالها إلى الحاسوب وقد تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقام معينة أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، حيث أعطيت الإجابة دائما أو أوافق بشدة 5 درجات، والإجابة غالبا أو أوافق 4 درجات، والإجابة أحيانا أو محايد 3 درجات، والإجابة نادرا أو لا أوافق درجتين، والإجابة نادرا جدا أو مطلقا أو لا أوافق بشدة فقد أعطيت درجة واحدة، بحيث كلما زادت الدرجة زاد مستوى واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات أو دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات أو معوقات استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات، والعكس صحيح . وقد تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، وقد تم فحص فرضيات الدراسة عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$)، عن طريق اختبار ت للعينات المستقلة (Independent Samples T_test)، واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) ، اختبار توكي (Tukey) للمقارنات البعدية ، ولقياس الصدق والثبات فقد تم استخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Alpha Cronbach) ومعادلة الارتباط بيرسون (Pearson) ،وذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS .

6.3 مفتاح التصحيح

لقد تم استعمال طريقة ليكرت في حساب المجالات التي سيتم تقييم الأوساط الحسابية من خلالها كالتالي : خماسي (1 ، 2 ، 3 ، 4 ، 5) أعلى قيمة 5 وأدنى قيمة 1 وبالتالي فإن المدى هو 5-1 = 4 ، ثم يتم قسمتها على عدد البدائل وهي 5 ، لتصبح 5/4 = 0.8 ، ونستعمل النتيجة لإعداد فئات التصحيح ابتداء من أدنى قيمة كما هو واضح من الجدول رقم (3.3) .

جدول 3.3: مفتاح التصحيح الخماسي

القيمة	درجتها
1 -1.8	ضعيفة جدا
1.8 _ 2.6	ضعيفة
2.61 _ 3.40	محايد
3.40 _ 4.2	عالية
4.2 -5	عالية جدا

7.3 حدود الدراسة

- الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة في خلال ثلاثة فصول دراسية.
- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على البلديات الفلسطينية في جنوب الضفة الغربية التي تكونت من (15) بلدية مصنفة (A، B)، في محافظتي الخليل و بيت لحم.
- الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على الموظفين الاداريين في البلديات.
- حدود مفاهيمية تتعلق بالدراسة: الموظف الإداري: هو الموظف الذي يقوم بأعماله الإدارية بحته بغض النظر عن المستوى الوظيفي

1.7.3. مجتمع الدراسة:

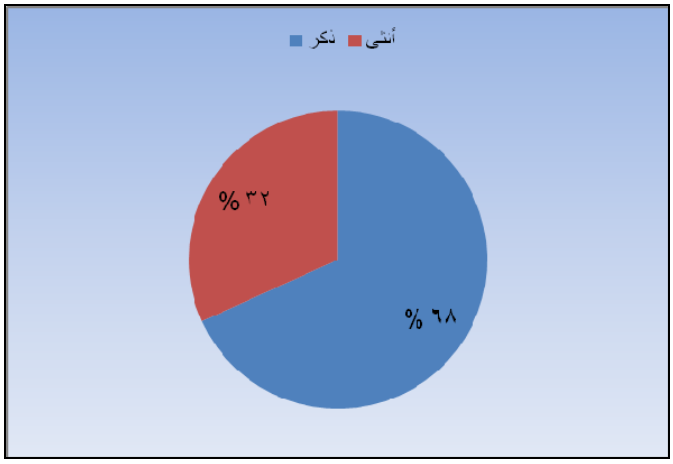
تغطي هذه الدراسة العاملين الإداريين على اختلاف كادرهم الوظيفي في البلديات.

2.7.3. عينات الدراسة:

وزع (200) استبانة على عينة عشوائية طبقية أخذت من موظفي البلديات، استرجع منها (192)

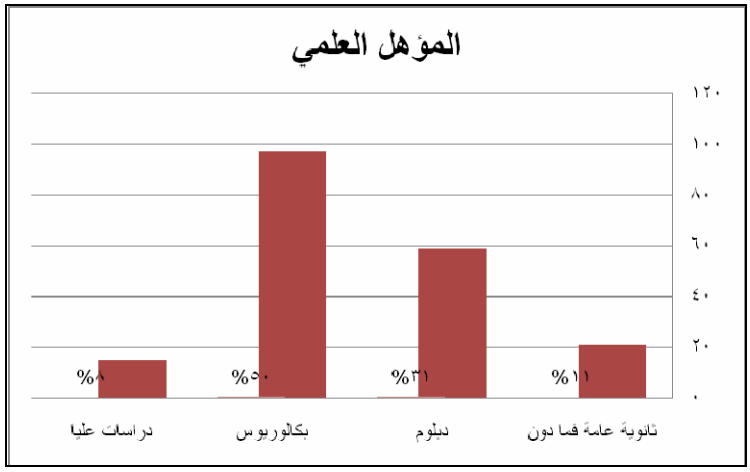
8.3 خصائص عينات الدراسة

خصائص العينة الديمغرافية



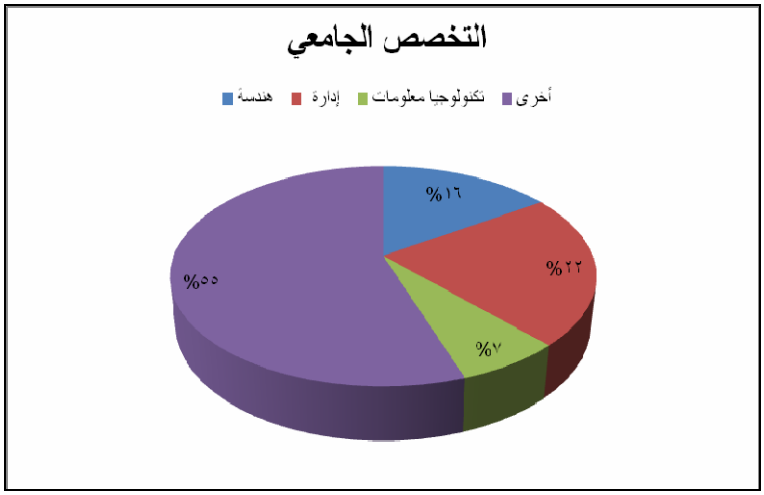
شكل 3.3: رسم بياني يوضح توزيع متغير الجنس .

يتضح لنا من الشكل رقم (4.3) أن أفراد العينة من فئة المؤهل العلمي (ثانوية عامة فما دون) كانوا بنسبة مئوية 11 % و من فئة المؤهل العلمي (دبلوم) كانوا بنسبة 31 % ، و شكلت فئة المؤهل العلمي (بكالوريوس) ما نسبته 50 % من إجمالي حجم العينة بينما شكلت فئة المؤهل العلمي (دراسات عليا) ما نسبته 8 % من إجمالي حجم العينة.



شكل 4.3: رسم بياني يوضح توزيع متغير المؤهل العلمي.

يتضح لنا من الشكل رقم (4.3) أن أفراد العينة من فئة المؤهل الجامعي (هندسة) كانوا بنسبة مئوية 16 % ومن فئة المؤهل الجامعي (إدارة) كانوا بنسبة 22 % ، وشكلت فئة المؤهل الجامعي (تكنولوجيا المعلومات) ما نسبته 7 % من إجمالي حجم العينة ، بينما شكلت فئة المؤهلات الجامعية الأخرى ما نسبته 55 % من إجمالي حجم العينة.



شكل5.3: رسم بياني يوضح توزيع متغير التخصص الجامعي .

جدول .4.3: الأعداد والنسب لمتغير الخبرة

المتغير	البدائل	العدد	النسب المئوية %
عدد سنوات الخبرة في العمل في البلدية	أقل من 5 سنوات	64	33
	من 5 _ 9 سنوات	51	27
	من 10 _ 14 سنة	44	23
	15 سنة فأكثر	33	17
	المجموع	192	100

يتضح لنا من الجدول رقم (4.3) أن أفراد العينة من فئة سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات) كانوا بنسبة مئوية 33 % و من فئة سنوات الخبرة (من 5 _ 9 سنوات) كانوا بنسبة 27 % ، وشكلت فئة سنوات الخبرة (من 10 _ 14 سنة) ما نسبته 23 % من إجمالي حجم العينة، بينما شكلت فئة سنوات الخبرة (15 سنة فأكثر) ما نسبته 17 % من إجمالي حجم العينة.

جدول .5.3: الأعداد والنسب لمتغير البلديات

المتغير	البدائل	العدد	النسب المئوية %
البلدية	الخليل	30	16
	السموع	13	7
	الظاهرية	6	3
	اذنا	14	7
	بني نعيم	11	6
	بيت أمر	10	5
	بيت لحم	15	8
	بيت جالا	11	6
	بيت ساحور	12	6
	ترقوميا	6	3
	دورا	14	7
	حلحول	10	5
	يطا	14	7
	صوريف	5	3
	سعير	21	11
	المجموع	192	100

يتضح لنا من الجدول رقم (5.3) أن نسبة أفراد العينة من بلدية الخليل 16 19 % من إجمالي حجم العينة، كما شكل أفراد العينة من بلدية سعير11% من إجمالي حجم العينة، كما شكل أفراد العينة من بلدية بيت لحم 11% من إجمالي حجم العينة وشكل أفراد العينة من بلدية كل من السموع وإذنا ودورا ويطا 7 % من إجمالي حجم العينة، وشكل أفراد العينة من بلدية كل من بني نعيم وبيت جالا وبيت ساحور ما نسبته 6 % من إجمالي حجم العينة، وشكل أفراد العينة من بلدية كل من بيت أمر وحلحول ما نسبته 5 % من إجمالي حجم العينة، وشكل أفراد العينة من بلدية كل من الظاهرية وترقوميا وصوريف ما نسبته 3 % من إجمالي حجم العينة .

جدول .6.3: الأعداد والنسب لتصنيف البلديات

المتغير	البدائل	العدد	النسب المئوية %
تصنيف البلدية	A	45	23
	B	147	77
	المجموع	192	100

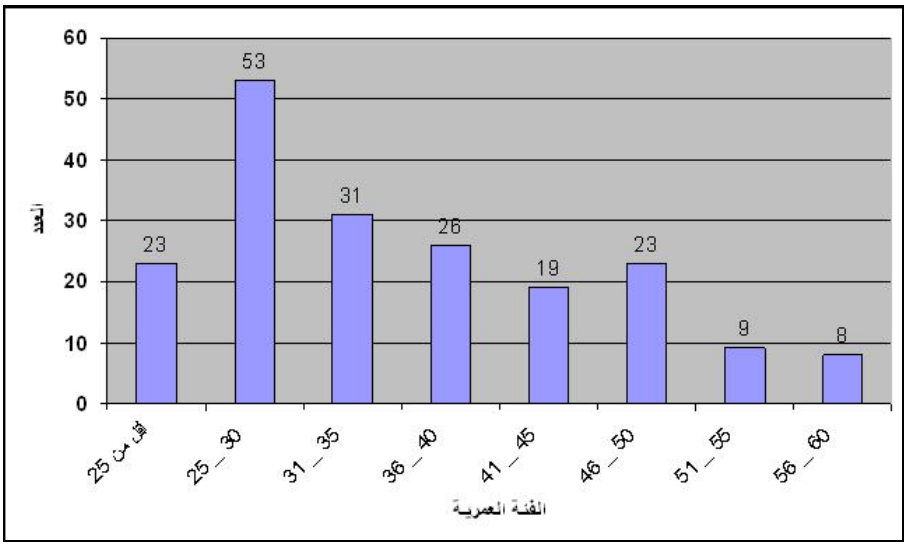
يتضح لنا من الجدول رقم (6.3) أن نسبة البلديات من التصنيف (B) كانت 77 % من إجمالي حجم العينة ،.بينما شكلت البلديات من التصنيف_A) 23 % من إجمالي حجم العينة .

جدول .7.3: الأعداد والنسب لمتغير العمر

المتغير	البدائل	العدد	النسب المئوية %
العمر	أقل من 25	23	12
	30 _ 25	53	28
	35 _ 31	31	16
	40 _ 36	26	13
	45 _ 41	19	10
	50 _ 46	23	12
	55 _ 51	9	5
	60 _ 56	8	4

يتضح لنا من الجدول رقم (7.3) أن أفراد العينة من الفئة العمرية (أقل من 25 سنة) شكلت ما نسبته 12 % من إجمالي حجم العينة، وشكلت الفئة العمرية (25 _ 30 سنة) ما نسبته 28 % من

إجمالي حجم العينة ، وشكلت الفئة العمرية (31 _ 35 سنة) ما نسبته 16 % من إجمالي حجم العينة ، وشكلت الفئة العمرية (36 _ 40 سنة) ما نسبته 13 % من إجمالي حجم العينة، وشكلت الفئة العمرية (41 _ 45 سنة) ما نسبته 10 % من إجمالي حجم العينة، وشكلت الفئة العمرية (46 _ 50 سنة) ما نسبته 12 % من إجمالي حجم العينة، وشكلت الفئة العمرية (51 _ 55 سنة) ما نسبته 5 % من إجمالي حجم العينة، بينما شكلت الفئة العمرية (56 _ 60 سنة) ما نسبته 4 % من إجمالي حجم العينة .



شكل 6.3: رسم بياني يوضح توزيع متغير العمر .

جدول .8.3: الأعداد والنسب لمتغير المسمى الوظيفي

المتغير	البدائل	العدد	النسب المئوية %
المسمى الوظيفي	مدير دائرة	12	6
	رئيس قسم	34	18
	موظف	122	63
	أخرى	24	13
	المجموع	192	100

يتضح لنا من الجدول رقم (8.3) أن نسبة مدراء الدوائر كانت 6 % من إجمالي حجم العينة، وكانت نسبة رؤساء الأقسام 18 % من إجمالي حجم العينة ، وكانت نسبة الموظفين 63 % من إجمالي حجم العينة أما نسبة المسميات الوظيفية الأخرى فكانت 13 % من إجمالي حجم العينة .

جدول .9.3: الأعداد والنسب لمتغير استخدام الحاسوب في العمل

المتغير	البدائل	العدد	النسب المئوية %
استخدام الحاسوب في العمل	نعم	177	92
	لا	15	8
	المجموع	192	100

يتضح لنا من الجدول رقم (9.3) أن نسبة أفراد العينة الذين يستعملون الحاسوب في عملهم 86 % من إجمالي حجم العينة، وكانت نسبة أفراد العينة الذين لا يستعملون الحاسوب في عملهم 8 % من إجمالي حجم العينة، بينما كانت نسبة أفراد العينة الذين لم يجيبوا على هذا السؤال 6 % من إجمالي حجم العينة .

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

1.4 المقدمة

يتناول هذا الفصل عرض ومناقشة لنتائج الدراسة، حيث يتم أولاً عرض.

2.4 سؤال الدراسة الأول

للإجابة عن هذا السؤال: ما واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية؟ فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان التي تقيس واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية تكنولوجيا المعلومات ، الدعم الإداري والمالي ، القوى العاملة والثقافة والتوعية ، كما يلي :

1.2.4. أولا : تكنولوجيا المعلومات:

جدول 1.4-أ : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية تكنولوجيا المعلومات

الرقم	أولا : تكنولوجيا المعلومات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رقم الفقرة
1	يوجد لدى البلية موقع الكتروني.	4.32	0.86	10
2	تعتبر أجهزة الحاسوب التي تستخدمها ملائمة لتحقيق الغاية المنشودة من تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلدية.	4.10	0.85	1

جدول 1.4-ب : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تطبيـق أنظمـة المعلومـات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية تكنولوجيا المعلومات

الرقم	أولا : تكنولوجيا المعلومات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رقم الفقرة
3	إن القدرات التخزينية للأجهزة ملائمة لحفظ البيانات لتطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلدية.	3.96	0.93	2
4	يوجد خطوط للاتصال بالانترنت داخل أقسام البلدية.	3.82	1.23	12
5	يتوفر عدد مناسب من خوادم المعلومات server لتطبيق أنظمة المعلومات و الاتصالات في البلدية.	3.53	1.15	3
6	يتوفر لدى البلدية قواعد بيانات شاملة خاصة بالمستفيدين.	3.36	1.06	7
7	يتوفر لدى البلدية قواعد بيانات شاملة خاصة بالموظفين.	3.35	1.11	6
8	يتوفر لدى البلدية البرمجيات الملائمة لإدارة الوثائق والأرشفة.	3.32	1.18	4
9	هناك ربط بين أقسام البلدية عن طريق شبكات الحاسوب.	3.32	1.17	8
10	يتوفر لدى البلدية البرمجيات الملائمة لتقديم الخدمات المباشرة للمستفيدين.	3.23	1.15	5
11	جميع أقسام البلدية محوسبة ومربوطة بالشبكة.	3.19	1.19	9
12	يستطيع المواطنين الحصول على الخدمات من خلال الموقع.	2.57	1.30	11
	الدرجة الكلية	3.51	0.70	

من جدول (1.4) تشير الدرجة الكلية الواردة أن اتجاهات أفراد العينة نحو واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية تكنولوجيا المعلومات كانت عالية، بمتوسط حسابي كلي (3.51) وانحراف معياري (0.70) دلالة على التشتت المتوسط في الآراء، أي أن واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية تكنولوجيا المعلومات عالي وجيد . ويستنتج بأن واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات من ناحية تكنولوجيا المعلومات يتمثل بأنه يوجد لكل بلدية موقع الكتروني كما تعتبر أجهزة الحاسوب التي تستخدمها ملائمة لتحقيق الغاية المنشودة من تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلدية، كذلك فإن القدرات التخزينية للأجهزة ملائمة لحفظ البيانات لتطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلدية وأيضا يوجد خطوط للاتصال بالانترنت داخل أقسام البلدية، كما يتوفر عدد مناسب من خوادم المعلومات servers لتطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلدية، وأيضا يتوفر لدى البلدية قواعد بيانات شاملة خاصة بالمستفيدين، كما يتوفر لدى البلدية قواعد بيانات شاملة خاصة بالموظفين ، لكن المواطنين لا يستطيعون الحصول على الخدمات من الموقع .

وترى الباحثة إن واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات من ناحية تكنولوجيا المعلومات حصل على درجة كليه عاليه نسبيا وتعزي الباحثة ذلك أن البلديات قيد الدراسة هي بلديات من التصنيف A حيث أنها تتمتع ببنية تحتية جيده جدا ومؤهله لتطبيق وتفعيل هذه الإمكانيات للحصول على أداء مناسب، حيث أن البلديات مؤهلة داخليا ببنية تحتية ممتازة ولكنها لا تستطيع تلبية رغبات المواطنين إلا من خلال الاتصال المباشر، حيث قامت الباحثة بعمل تقييم للمواقع الالكترونية للبلديات وتبين أن المواقع بحاجة لإعادة صياغ وفق رؤية واستيراتيجية هذه البلديات.وتتفق هذه النتيجة إلى حد بعيد مع دراسة (أبومغايض،2004) في توفر البنية التحتية الملائمة للتحول إلى الالكترونية في العمل.ودراسة (السبيعي،2005) حيث تتوافر الإمكانيات المادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للمرور بدرجة متوسطة. وقامت الباحثة بعمل تقييم لمواقع الانترنت قيد الدراسة وتبين ان المواقع تفتقر الى الخدمات الالكترونية كما تفتقر الى الكثير من العناصر الاساسية التي يجب ان تتوفر في كل موقع الكتروني ملحق (رقم 10) وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة (النعيم،2005)

2.2.4. ثانيا : الدعم الإداري و المالي:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية الدعم الإداري والمالي يبينها جدول (2.4)

جدول2.4 –أ: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية الدعم الإداري والمالي

الرقم	ثانيا: الدعم الإداري و المالي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رقم الفقرة
1	يعتبر تطبيق أنظمة لمعلومات والاتصالات جزءاً لا يتجزأ من الخطة الاستيراتيجية.	3.57	1.03	14
2	تدعم الإدارة العليا جهود تطوير تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلدية.	3.54	1.02	13
3	يشكل تحسين جودة الخدمة المقدمة للمستفيد أحد أهداف جهود التطوير والتحديث في تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلدية	3.51	1.06	17
4	تتوفر أهداف واضحة لتحسين جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين.	3.39	0.97	18
5	تخصص الإدارة العليا موازنة خاصة لصيانة الأجهزة والبرامج الالكترونية	3.28	1.16	20

جدول2.4 –ب: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية الدعم الإداري والمالي

الرقم	ثانيا: الدعم الإداري و المالي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رقم الفقرة
6	يتم تخويل الأقسام الصلاحيات اللازمة لتطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات.	3.22	1.03	15
7	يتم متابعة مدى تقدم تنفيذ أنشطة تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات حسب الخطة الإستراتيجية من قبل الإدارة العليا.	3.04	1.11	16
8	تخصص الإدارة العليا موازنة لتصميم و تطوير البرامج الالكترونية.	2.99	1.13	19
	الدرجة الكلية	3.32	0.81	

من الجدول (2.4) تشير الدرجة الكلية الواردة أن اتجاهات أفراد العينة نحو واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية الدعم الإداري والمالي كانت عالية ، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.32) مع انحراف معياري مقداره (0.81) دلالة على التشتت المتوسط في الآراء، أي أن واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية الدعم الإداري والمالي متوسط . وترى الباحثة واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية الدعم الإداري والمالي بأن تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات يعتبر جزءاً لا يتجزأ من الخطة الإستراتيجية، حيث تم الاطلاع على خطط البلديات ويوجد أهداف خاصة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات، في حين لا يوجد الدعم المالي المناسب لمثل هذه التطبيقات، كما تدعم الإدارة العليا جهود تطوير تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلدية، وأيضا يشكل تحسين جودة الخدمة المقدمة للمستفيد أحد أهداف جهود التطوير والتحديث في تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلدية .

1.2.4. ثالثا : القوى العاملة:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية القوى العاملة يبينها جدول (3.4)

من الجدول(3.4) تشير الدرجة الكلية الواردة أن اتجاهات أفراد العينة نحو واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية القوى العاملة كانت متوسطة،

حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.89) مع انحراف معياري مقداره (0.89) دلالة على التشتت المتوسط في الآراء.

جدول 3.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية القوى العاملة

الرقم	ثالثا: القوى العاملة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رقم الفقرة
1	تستعين البلدية بمستشارين خارجيين للتعامل مع جوانب تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات.	3.23	1.16	24
2	يتم تدريب العاملين على مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل دوري.	2.91	1.04	21
3	يتصف كادر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات (الموجود في البلدية) بالخبرة العالية للتعامل مع أنظمة المعلومات و الاتصالات.	2.86	1.30	26
4	تقوم البلدية بتعين موظفين جدد لرفع مستوى الكفاءة لديها في أنظمة المعلومات و الاتصالات.	2.84	1.18	23
5	تعمل البلدية على تعزيز آليات المحافظة على الكوادر الكفؤة في مجال تطبيق أنظمة لمعلومات و الاتصالات لديها .	2.83	1.14	22
6	يتوفر عدد كاف من الكادر المتخصص بتكنولوجيا المعلومات في البلدية.	2.69	1.19	25
7	الدرجة الكلية	2.89	0.89	

ويتضح من ذلك أن واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية القوى العاملة متوسط، حيث كان مستوى جميع الفقرات متوسطا والتي تمثلت بأن البلدية تستعين بمستشارين خارجيين للتعامل مع جوانب تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات وأنه يتم تدريب العاملين على مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل دوري، وأن كادر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الموجود في البلدية) يتصف بالخبرة العالية للتعامل مع أنظمة المعلومات والاتصالات و أن البلدية تقوم بتعين موظفين جدد لرفع مستوى الكفاءة لديها في أنظمة المعلومات والاتصالات، وأنها تعمل على تعزيز آليات المحافظة على الكوادر الكفؤة في مجال تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات لديها وأنه يتوفر لديها عدد كاف من الكادر المتخصص بتكنولوجيا المعلومات .

4.2.4. رابعا : الثقافة و التوعية:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية القوى العاملة يبينها جدول (4.4)

جدول 4.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية الثقافة والتوعية .

الرقم	رابعا:الثقافة و التوعية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رقم الفقرة
1	يفضل الجمهور الاتصال المباشر مع البلدية أثناء تلقي الخدمة.	4.10	0.91	27
2	لا يتوفر وعي كاف لدى الجمهور بتطبيقات أنظمة المعلومات والاتصالات.	4.02	0.96	28
3	قلة معرفة الجمهور بتطبيقات أنظمة المعلومات والاتصالات تحد من تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلدية.	3.69	1.07	30
4	لا يتوفر وعي كاف لدى العاملين في البلدية بأهمية تطبيقات أنظمة المعلومات والاتصالات.	3.45	1.13	29
5	تقوم البلدية بجملة أنشطة من شأنها نشر مفهوم تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات بين المواطني	2.74	1.22	31
	الدرجة الكلية	3.60	0.65	

من الجدول(4.4) تشير الدرجة الكلية الواردة أن اتجاهات أفراد العينة نحو واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية الثقافة والتوعية كانت عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.60) مع انحراف معياري مقداره (0.65)، دلالة على التشتت المتوسط في الآراء، أي أن واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية الثقافة والتوعية عالي وجيد . ورتبت الفقرات ترتيبا تنازليا حسب الأهمية ، وكانت أعلى الفقرات :

- قلة معرفة الجمهور بتطبيقات أنظمة المعلومات والاتصالات تحد من تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلدية، بوسط حسابي مقداره (3.69) وانحراف معياري مقداره (1.07) (القديري،2004).

- لا يتوفر وعي كاف لدى العاملين في البلدية بأهمية تطبيقات أنظمة المعلومات والاتصالات، بوسط حسابي مقداره (3.45) وانحراف معياري مقداره (1.13) وهذة النتيجة تتفق مع نتيجة (القديري،2004) و(الغماس،2006).

أما الفقرة المتبقية وهي : تقوم البلدية بجملة أنشطة من شأنها نشر مفهوم تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات بين المواطنين، فقد كانت درجتها متوسطة بوسط حسابي مقداره (2.74) وانحراف معياري عالي مقداره (1.22) مما يدل على أن درجة تطبيق البلديات في الضفة الغربية لأساليب الثقافة والتوعية بأنظمة المعلومات والاتصالات متوسطة، وبالتالي تمثل واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية الثقافة والتوعية بأن الجمهور يفضل الاتصال المباشر مع البلدية أثناء تلقي الخدمة ، كما أنه لا يتوفر وعي كاف لدى الجمهور بتطبيقات أنظمة المعلومات والاتصالات ، حيث أن قلة معرفة الجمهور بتطبيقات أنظمة المعلومات والاتصالات تحد من تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلدية، كما لا يتوفر وعي كاف لدى العاملين في البلدية بأهمية تطبيقات أنظمة المعلومات والاتصالات .

وتتفق هذه النتائج جزئيا مع النتائج التي توصلت إليها دراسة(عبد النبي،2008) في اهم مظاهر الجاهزية للحكومة الفلسطينية من توفر عدد من الحواسيب ووسائط تكنولوجيا المعلومات متوفرة لتطبيق لحكومة الالكترونية والقوانين والتشريعات اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية متوفرة في السلطة الفلسطينية.

3.4 سؤال الدراسة الثاني

للإجابة عن هذا السؤال ما واقع أداء البلديات في الضفة الغربية؟فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان التي تقيس واقع أداء البلديات في الضفة الغربية من ناحية استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في كل من : تحسين أداء الموظفين، تحسين رضا الجمهور، تحقيق الإبداع والابتكار و في تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات المالية ، كما يلي :

1.3.4. اولا تحسين أداء الموظفين:

من الجدول(5.4) ادناه تشير الدرجة الكلية الواردة أن اتجاهات أفراد العينة نحو واقع أداء البلديات في الضفة الغربية في استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات لتحسين أداء الموظفين كانت عالية،

حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (4.17) مع انحراف معياري مقداره (0.70)، دلالة على التشتت المتوسط في الآراء، أي أن واقع أداء البلديات في الضفة الغربية في استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات لتحسين أداء الموظفين كان عاليا وجيد جدا .

جدول5.4 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع أداءالبلديات في الضفة الغربية من ناحية استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الموظفين.

الرقم	اولا: استخدام انظمة المعلومات والاتصالات في تحسين اداء الموظفين	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رقم الفقرة
1	الدقة في العمل.	4.38	0.64	39
2	انجاز العمل بسرعة اكبر مقارنة بالصورة التقليدية.	4.30	0.87	32
3	تبسيط إجراءات العمل.	4.24	0.88	33
4	انجاز العدد الأكبر من المهام خلال فترة الدوام.	4.23	0.88	34
5	تخفيض ضغوط العمل لدى الموظفين.	4.14	0.90	35
6	تحقيق مبدأ تنظيم إدارة الوقت.	4.05	0.96	38
7	تقليل الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني في أداء الأعمال.	4.01	0.88	36
8	تحقيق الربط المشترك بين مختلف الإدارات.	3.98	0.98	37
	الدرجة الكلية	4.17	0.70	

ويستنتج بأن دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات من خلال واقع أداءالبلديات في الضفة الغربية في تحسين أداء الموظفين يتمثل بالدقة في العمل، وانجاز العمل بسرعة اكبر مقارنة بالصورة التقليدية، كذلك تبسيط إجراءات العمل وانجاز العدد الأكبر من المهام خلال فترة الدوام، كذلك تخفيض ضغوط العمل لدى الموظفين وتحقيق مبدأ تنظيم إدارة الوقت، وأيضا تقليل الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني في أداء الأعمال، كذلك تحقيق الربط المشترك بين مختلف الإدارات.وهذة النتائج تتفق مع دراسة (القديري،2004) و(عبد الجواد،2005)(عبد النبي،2008).

من الجدول(6.4) ادناه تشير الدرجة الكلية الواردة أن اتجاهات أفراد العينة نحو واقع أداءالبلديات في الضفة الغربية في استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات لتحسين رضا الجمهور كانت عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.89) مع انحراف معياري مقداره (0.78) ، دلالة على التشتت المتوسط في الآراء، أي أن واقع أداءالبلديات في الضفة الغربية في استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات لتحسين رضا الجمهور كان عاليا وجيدا .

جدول6.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع أداءالبلديات في الضفة الغربية من ناحية استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين رضا الجمهور .

الرقم	ثانيا: دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين رضا الجمهور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رقم الفقرة
1	تبسيط عمليات الحصول على الخدمة.	4.06	0.92	41
2	إلغاء طوابير الانتظار.	3.98	0.97	43
3	إتاحة الخدمة لدى المستفيدين على مدار الساعة	3.96	0.98	40
4	تحقيق العدالة في تقديم الخدمات العامة.	3.95	0.97	45
5	إلغاء الكثير من مراحل انجاز الخدمة.	3.90	0.96	42
6	تقليص عدد المصادقات على تنفيذ الخدمة	3.79	0.97	44
7	عدم ترك مجال للواسطة في التأثير على تقديم الخدمة للمستفيدين.	3.79	1.10	46
8	مشاركة المستفيدون في البلدية من خلال التغذية الراجعة(العكسية).	3.69	0.92	47
	الدرجة الكلية	3.89	0.78	

وبالتالي فإن دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات من خلال واقع أداءالبلديات في الضفة الغربية لتحسين رضا الجمهور يتمثل بتبسيط عمليات الحصول على الخدمة وإلغاء طوابير الانتظار وإتاحة الخدمة لدى المستفيدين على مدار الساعة وتحقيق العدالة في تقديم، كذلك إلغاء الكثير من مراحل انجاز الخدمة وتقليص عدد المصادقات عليها وعدم ترك مجال للواسطة في التأثير على تقديم الخدمة للمستفيدين وأيضا مشاركة المستفيدين في البلدية من خلال التغذية الراجعة(العكسية).

جدول7.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع أداءالبلديات في الضفة الغربية من ناحية استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحقيق الإبداع والابتكار.

الرقم	ثالثا: دور استخدام أنظمة المعلومات و الاتصالات في تحقيق الإبداع والابتكار	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رقم الفقرة
1	توفير مرونة أكبر في تنفيذ الأعمال.	4.01	0.81	49
2	مزج الموظفين بين خبرتهم الميدانية السابقة والتكنولوجيا الحديثة.	3.94	0.88	51
3	تقليص وقت الموظفين في الأعمال الروتينية.	3.91	0.92	48
3	التحول في فلسفة العمل الإداري من المهام الفردية إلى فرق العمل	3.88	0.90	50
4	توفير خيارات أوسع للتعامل مع المشكلات المعقدة.	3.84	0.95	52
	الدرجة الكلية	3.92	0.71	

من الجدول(7.4) تشير الدرجة الكلية الواردة أن اتجاهات أفراد العينة نحو واقع أداءالبلديات في الضفة الغربية في استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحقيق الإبداع والابتكار كانت عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.92) مع انحراف معياري مقداره (0.71) ، دلالة على التشتت المتوسط في الآراء، أي أن واقع أداء البلديات في الضفة الغربية في استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحقيق الإبداع والابتكار كان عاليا وجيدا .

وبالتالي فإن دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات من خلال واقع أداءالبلديات في الضفة الغربية لتحقيق الإبداع والابتكار يتمثل بتوفير مرونة أكبر في تنفيذ الأعمال، ومزج الموظفين بين خبرتهم الميدانية السابقة والتكنولوجيا الحديثة وتقليص وقت الموظفين في الأعمال الروتينية، وأيضا التحول في فلسفة العمل الإداري من المهام الفردية إلى فرق العمل، كذلك توفير خيارات أوسع للتعامل مع المشكلات المعقدة .وهذة النتائج تتفق مع (الضافي،2006) و(صالح،2005).

جدول8.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع أداءالبلديات في الضفة الغربية من ناحية استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات المالية.

الرقم	رابعا: دور استخدام أنظمة المعلومات و الاتصالات في تخفيض التكاليف و زيادة الإيرادات المالية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رقم الفقرة
1	استثمار اقل في تشغيل الكوادر.	3.78	1.02	53
2	تقليص كبير في استخدام الورق في الإجراءات.	3.77	1.07	54
3	تخفيض التكاليف على البلدية بشكل عام.	3.74	0.99	55
4	زيادة نسبة التحصيل	3.74	1.09	57
5	تخفيض التكاليف على المستفيد بشكل عام.	3.73	1.00	56
	الدرجة الكلية	3.75	0.85	

من الجدول (8.4) الدرجة الكلية الواردة أن اتجاهات أفراد العينة نحو واقع أداءالبلديات في الضفة الغربية في استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات المالية كانت عالية ، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.75) مع انحراف معياري مقداره (0.85)، دلالة على التشتت المتوسط في الآراء، أي أن واقع أداء البلديات في الضفة الغربية في استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات المالية كان عاليا وجيدا. وبالتالي فإن دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات من خلال واقع أداءالبلديات في الضفة الغربية في

تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات المالية يتمثل بأنها تشكل استثمار اقل في تشغيل الكوادر وتقليص كبير في استخدام الورق في الإجراءات وتخفيض التكاليف على البلدية بشكل عام، كذلك زيادة نسبة التحصيل وتخفيض التكاليف على المستفيد بشكل عام، وتتفق هذة النتائج مع (sandhu،2007)

4.4 السؤال الثالث

للإجابة عن هذا السؤال ما المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية ؟ فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان التي تقيس المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من النواحي الإدارية والقانونية، المالية، البشرية والفنية كما يلي :

جدول9.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمعوقات الإدارية والقانونية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية

الرقم	أولا: معوقات إدارية و قانونية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رقم الفقرة
1	قلة التشريعات و القوانين اللازمة بتنظيم أعمال البلدية الالكترونية.	3.21	1.16	59
2	عدم توفر الثقة في التعاملات الالكترونية بدلا من الورقية.	3.08	1.14	60
3	عدم ثقة المستفيدين بالانترنت تحد من انتشار البلدية الالكترونية .	3.05	1.19	61
4	عدم دعم الإدارة العليا لسياسة تطبيق البلدية الالكترونية.	2.97	1.14	58
	الدرجة الكلية	3.08	0.96	

من الجدول(8.4) تشير الدرجة الكلية الواردة أن اتجاهات أفراد العينة نحو المعوقات الإدارية والقانونية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية كانت متوسطة ، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.08) مع انحراف معياري مقداره (0.96) دلالة على التشتت المتوسط في الآراء تقريبا، أي أن المعوقات الإدارية والقانونية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية متوسطة .

ورتبت الفقرات ترتيبا تنازليا حسب الأهمية ، حيث كانت جميع درجات المعوقات الإدارية والقانونية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية متوسطة ، والتي تمثلت بقلة التشريعات و القوانين اللازمة بتنظيم أعمال البلدية الالكترونية وعدم توفر الثقة

في التعاملات الالكترونية بدلا من الورقية وعدم ثقة المستفيدين بالانترنت تحد من انتشار البلدية الالكترونية و عدم دعم الإدارة العليا لسياسة تطبيق البلدية الالكترونية.وهذة النتائج تتفق مع دراسة (القرني،2006) و(درويش،2005) و(العتيبي،2004) و(السبيعي،2005)

جدول10.4 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمعوقات المالية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية .

الرقم	ثانيا: معوقات مالية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رقم الفقرة
1	ارتفاع أجور المتخصصين في أنظمة المعلومات والاتصالات.	3.27	1.13	65
2	ضعف المخصصات المالية للتدريب.	3.24	1.24	64
3	النقص في أجهزة الحاسوب المستخدمة لتقديم الخدمات الالكترونية.	2.92	1.25	62
4	ارتفاع تكاليف الاتصال لتقديم الخدمات الالكترونية.	2.85	1.16	63
	الدرجة الكلية	3.07	0.96	

من الجدول (10.4) تشير الدرجة الكلية الواردة أن اتجاهات أفراد العينة نحو المعوقات المالية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.07) مع انحراف معياري مقداره (0.96) دلالة على التشتت المتوسط في الآراء تقريبا، أي أن المعوقات المالية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية متوسطة . ورتبت الفقرات ترتيبا تنازليا حسب الأهمية، حيث كانت جميع درجات المعوقات المالية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية متوسطة والتي تتمثل بارتفاع أجور المتخصصين في أنظمة المعلومات والاتصالات وضعف المخصصات المالية للتدريب والنقص في أجهزة الحاسوب المستخدمة لتقديم الخدمات الالكترونية وارتفاع تكاليف الاتصال لتقديم الخدمات الالكترونية.

من الجدول (11.4) تشير الدرجة الكلية الواردة أن اتجاهات أفراد العينة نحو المعوقات البشرية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.05) مع انحراف معياري مقداره (0.95) دلالة على التشتت المتوسط في الآراء تقريبا، أي أن المعوقات البشرية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية متوسطة .

جدول 11.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمعوقات البشرية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية.

الرقم	ثالثا: معوقات بشرية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رقم الفقرة
1	عدم الاهتمام بالتدريب في مجال أنظمة المعلومات والاتصالات للموظفين.	3.19	1.22	67
2	مقاومة العاملين للتغيير لاعتقادهم انه يهدد مراكزهم.	3.12	1.25	68
3	عدم كفاية العنصر البشري المؤهل لمقابلة تطبيقات أنظمة المعلومات و الاتصالات	3.05	1.16	66
4	ندرة المتخصصين في أنظمة المعلومات و الاتصالات.	2.85	1.18	69
	الدرجة الكلية	3.05	0.95	

ورتبت الفقرات ترتيبا تنازليا حسب الأهمية ، حيث كانت جميع درجات المعوقات البشرية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية متوسطة والتي تمثلت بعدم الاهتمام بالتدريب في مجال أنظمة المعلومات والاتصالات للموظفين ومقاومة العاملين للتغيير لاعتقادهم انه يهدد مراكزهم وعدم كفاية العنصر البشري المؤهل لمقابلة تطبيقات أنظمة المعلومات والاتصالات وندرة المتخصصين في أنظمة المعلومات والاتصالات.

جدول 12.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمعوقات الفنية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية.

الرقم	رابعا: معوقات فنية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رقم الفقرة
1	ندرة الأبحاث والدراسات التي تتناول الأبعاد المختلفة لتطبيق البلدية الالكترونية	3.19	1.18	73
2	قلة البرامج المتعلقة بتطبيقات البلدية الالكترونية.	3.19	1.22	74
3	ضعف البنية التحتية للاتصالات	3.05	1.18	71
4	ضعف برامج حماية سرية بيانات المستفيدين.	3.00	1.17	72
5	عدم ربط قواعد البيانات في أقسام البلدية.	2.95	1.22	70
6	عدم انتشار خدمة الانترنت تحد من انتشار البلدية الالكترونية.	2.93	1.26	75
	الدرجة الكلية	3.05	0.95	

من الجدول(12.4) تشير الدرجة الكلية الواردة أن اتجاهات أفراد العينة نحو المعوقات الفنية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.05) مع انحراف معياري مقداره (0.95) دلالة على التشتت المتوسط في الآراء تقريبا ،أي أن المعوقات الفنية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية متوسطة . ورتبت الفقرات ترتيبا تنازليا حسب الأهمية، حيث كانت جميع درجات المعوقات الفنية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية متوسطة والتي تمثلت بندرة الأبحاث والدراسات التي تتناول الأبعاد المختلفة لتطبيق البلدية الالكترونية وقلة البرامج المتعلقة بتطبيقات البلدية الالكترونية وضعف البنية التحتية للاتصالات وضعف برامج حماية سرية بيانات المستفيدين وعدم ربط قواعد البيانات في أقسام البلدية وعدم انتشار خدمة الانترنت والتي تحد من انتشار البلدية الالكترونية.

5.4 اختبار فرضيات الدراسة

1.5.4. الفرضية الأولى:

ولفحص الفرضية لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية تعزى لمتغيرات : الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المؤهل الجامعي، الخبرة، المستوى الوظيفي، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار ت للعينات المستقلة (Ttest-Independent samples) ونتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) ، وذلك كما هو واضح من الجدولين التاليين :

جدول13.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار ت للعينات المستقلة لدلالة للفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية وفقا لمتغير الجنس

المتغير	الفئات	العدد	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة الإحصائية
الجنس	ذكر	131	31.3	59.0	83.0-	190	41.0
	أنثى	61	38.3	52.0			

جدول14.4 : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية وفقا لمتغيرات (العمر ، المؤهل العلمي ، المؤهل الجامعي ، الخبرة والمستوى الوظيفي)

العوامل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
العمر	بين المجموعات	66.1	7	24.0	74.0	64.0
	داخل المجموعات	28.59	184	32.0		
	المجموع	94.60	191			
المؤهل العلمي	بين المجموعات	93.1	3	64.0	05.2	11.0
	داخل المجموعات	01.59	188	31.0		
	المجموع	94.60	191			
المؤهل الجامعي	بين المجموعات	06.0	3	02.0	06.0	98.0
	داخل المجموعات	88.60	188	32.0		
	المجموع	94.60	191			
الخبرة	بين المجموعات	63.1	3	54.0	72.1	16.0
	داخل المجموعات	31.59	188	32.0		
	المجموع	94.60	191			
المستوى الوظيفي	بين المجموعات	00.1	3	33.0	05.1	37.0
	داخل المجموعات	94.59	188	32.0		
	المجموع	94.60	191			

يتضح من الجدول رقم (14.4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ 0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية وفقا لمتغير (الجنس) سواء للذكور بوسط حسابي متوسط مقداره 3.31 أو للإناث بوسط حسابي متوسط أيضا مقداره 3.38، مع انحرافات معيارية تدل على تشتت متوسط في الآراء (0.59 ، 0.52)، لأن مستوى الدلالة عند متغير الجنس كان (0.41) وكذلك مستويات الدلالة الإحصائية عند متغيرات (العمر ، المؤهل العلمي، المؤهل الجامعي، الخبرة والمستوى الوظيفي) كانت (64.0 ، 11.0 ، 98.0 ، 16.0 ، 37.0) على التوالي، وكما هو واضح جميعها أكبر من 0.05 ، وبالتالي فإن قيم ف (74.0 ، 05.2 ، 06.0 ، 72.1 ، 05.1) الخاصة بمتغيرات (العمر ، المؤهل العلمي، المؤهل الجامعي، الخبرة والمستوى الوظيفي) وكذلك قيمة (ت) الخاصة

بمتغير (الجنس) وهي (0.83) لم تكن دالة إحصائيا على وجود فروق تعزى لهذه المتغيرات ، وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية .

ويستنتج من ذلك أن استجابات المبحوثين حول واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية لا تعتمد ولا تتأثر بهذه المتغيرات .

لكن من خلال المقارنات البعدية باستخدام اختبار توكي (Tukey) تبين وجود فروق دالة إحصائيا لصالح فئات المؤهل العلمي دبلوم بوسط حسابي (3.69) وبكالوريوس بوسط حسابي (3.60) ودراسات عليا بوسط حسابي (3.79) مقابل فئة مؤهل الثانوية العامة فما دون بوسط حسابي مقداره (3.19) وبفروق دالة إحصائيا، وذلك فقط في واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية الثقافة والتوعية.

ما سبق يدل على أن استجابات المبحوثين ذوي المؤهلات العلمية ثانوية عامة فما دون حول واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من ناحية الثقافة والتوعية كانت متوسطة في حين كانت استجابات المبحوثين من الفئات الأخرى عالية وترى الباحثة انة كلما ارتفعت الدرجة العلمية زادت قناعة الموظفين باهمية نشر الثقافة والتوعية بين الجمهور وواقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

جدول15.4: نتائج اختبار اختبار توكي (Tukey) للمقارنات البعدية وفقا لمتغير (المؤهل العلمي) من حيث الثقافة والتوعية

المؤهل العلمي/الثقافة والتوعية		الفروق في الأوساط	مستوى الدلالة الاحصائية
ثانوية عامة فما دون	دبلوم	498.0-	013.0
	بكالوريوس	414.0-	037.0
	دراسات عليا	596.0-	031.0

ويستنتج من ذلك أن واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من حيث الثقافة والتوعية متوسطا حسب ما يراه المبحوثين ذوي المؤهلات العلمية ثانوية عامة فما دون لكن درجة التطبيق عالية حسب ما يراه المبحوثون ذوي المؤهلات العلمية دبلوم فأعلى .

جدول 16.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب متغيرات (العمر، المؤهل العلمي، المؤهل الجامعي، الخبرة والمستوى الوظيفي) في مجال واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية

العوامل	البدائل		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العمر	أقل من 25	23	54.3	59.0
	30 _ 25	53	29.3	53.0
	35 _ 31	31	38.3	54.0
	40 _ 36	26	27.3	63.0
	45 _ 41	19	22.3	39.0
	50 _ 46	23	33.3	55.0
	55 _ 51	9	19.3	90.0
	60 _ 56	8	38.3	56.0
	المجموع	192	33.3	56.0
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فما دون	21	21.3	61.0
	دبلوم	59	47.3	63.0
	بكالوريوس	97	29.3	51.0
	دراسات عليا	15	18.3	48.0
	المجموع	192	33.3	56.0
المؤهل الجامعي	هندسة	30	32.3	42.0
	إدارة	43	34.3	61.0
	تكنولوجيا معلومات	13	27.3	54.0
	أخرى	106	34.3	59.0
	المجموع	192	33.3	56.0
الخبرة	أقل من 5 سنوات	64	45.3	55.0
	من 5 _ 9 سنوات	51	28.3	50.0
	من 10 _ 14 سنة	44	21.3	56.0
	15 سنة فأكثر	33	34.3	67.0
	المجموع	192	33.3	56.0
المستوى الوظيفي	مدير دائرة	12	32.3	61.0
	رئيس قسم	34	19.3	45.0
	موظف	122	35.3	58.0
	أخرى	24	44.3	62.0
	المجموع	192	33.3	56.0

يلاحظ من الجدول (16.4) أن استجابات المبحوثين حول واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية كانت متوسطة على الأغلب حسب فئات متغير العمر حيث تراوحت قيم الأوساط الحسابية بين 3.54 و3.19، بانحرافات معيارية متوسطة تقريبا تتراوح بين 0.90 و 0.39، كما كانت استجابات المبحوثين حول واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية كانت متوسطة على الأغلب حسب فئات متغير المؤهل العلمي حيث تراوحت قيم الأوساط الحسابية بين 3.47 و3.18، بانحرافات معيارية متوسطة تقريبا تتراوح بين 0.63 و 0.48، كما أن استجابات المبحوثين حول واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية كانت متوسطة حسب فئات متغير المؤهل الجامعي حيث تراوحت قيم الأوساط الحسابية بين 3.34 و 3.27، بانحرافات معيارية متوسطة تتراوح بين 0.61 و 0.42، وأيضا كانت استجابات المبحوثين حول واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية متوسطة على الأغلب حسب فئات متغير الخبرة حيث تراوحت قيم الأوساط الحسابية بين 3.45 و 3.21، بانحرافات معيارية متوسطة تتراوح بين 0.67 و 0.50.

وأيضا كانت استجابات المبحوثين حول واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية متوسطة على الأغلب حسب فئات متغير المستوى الوظيفي حيث تراوحت قيم الأوساط الحسابية بين 3.44 و 3.19، بانحرافات معيارية متوسطة تتراوح بين 0.62 و 0.45، حيث دلت قيم الانحرافات المعيارية المتوسطة على مستوى تشتت متوسط لآراء المبحوثين مما يدل على ارتفاع نسبي في تركيزهم واستجاباتهم .

ويستنتج أن واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية كان متوسطا من ناحية تكنولوجيا المعلومات، الدعم الإداري والمالي، القوى العاملة والثقافة والتوعية بشكل عام.

2.5.4. الفرضية الثانية:

ولفحص هذه الفرضية "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول واقع أداءالبلديات في الضفة الغربية تعزى لمتغيرات : الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المؤهل الجامعي، الخبرة، المستوى الوظيفي" تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار ت للعينات المستقلة (Ttest-Independent samples) ونتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) ، وذلك كما هو واضح من الجدولين التاليين :

جدول17.4 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار ت للعينات المستقلة لدلالة للفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع أداءالبلديات في الضفة الغربية وفقا لمتغير الجنس

المتغير	الفئات	العدد	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة ت	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الجنس	ذكر	131	3.90	0.71	-0.96	190	0.34
	أنثى	61	4.00	0.60			

جدول18.4: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع أداء البلديات في الضفة الغربية وفقا لمتغيرات (العمر ، المؤهل العلمي ، المؤهل الجامعي ، الخبرة والمستوى الوظيفي)

العوامل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
العمر	بين المجموعات	1.96	7	0.28	0.60	0.75
	داخل المجموعات	85.11	184	0.46		
	المجموع	87.07	191			
المؤهل العلمي	بين المجموعات	1.84	3	0.61	1.35	0.26
	داخل المجموعات	85.23	188	0.45		
	المجموع	87.07	191			
المؤهل الجامعي	بين المجموعات	2.78	3	0.93	2.07	0.11
	داخل المجموعات	84.29	188	0.45		
	المجموع	87.07	191			
الخبرة	بين المجموعات	0.40	3	0.13	0.29	0.83
	داخل المجموعات	86.67	188	0.46		
	المجموع	87.07	191			
المستوى الوظيفي	بين المجموعات	1.40	3	0.47	1.02	0.38
	داخل المجموعات	85.67	188	0.46		
	المجموع	87.07	191			

يتضح من الجدول رقم (4.18) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ 0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع أداءالبلديات في الضفة الغربية وفقا لمتغير (الجنس) سواء للذكور بوسط حسابي عالي مقداره 3.90 أو للإناث بوسط حسابي عالي أيضا مقداره 4.00 ، مع انحرافات معيارية تدل على تشتت متوسط في الآراء (0.71 و 0.60) ، لأن مستوى الدلالة عند متغير الجنس كان (0.34) وكذلك مستويات الدلالة الإحصائية عند متغيرات (العمر ، المؤهل العلمي، المؤهل الجامعي، الخبرة والمستوى الوظيفي) كانت (75.0 ، 26.0 ، 11.0 ، 83.0 ، 38.0) على التوالي ، وكما هو واضح جميعها أكبر من 0.05 ، وبالتالي فإن قيم ف (60.0 ، 35.1 ، 07.2 ، 29.0 ، 02.1) الخاصة بمتغيرات (العمر ، المؤهل العلمي ، المؤهل الجامعي ، الخبرة والمستوى الوظيفي) وكذلك قيمة (ت) الخاصة بمتغير (الجنس) وهي (0.96) لم تكن دالة إحصائيا على وجود فروق تعزى لهذه المتغيرات ، وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية التي تنص على انه لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول واقع أداءالبلديات في الضفة الغربية تعزى لمتغيرات (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، المؤهل الجامعي ، الخبرة والمستوى الوظيفي) .

ويستنتج من ذلك أن استجابات المبحوثين حول واقع أداءالبلديات في الضفة الغربية لا تعتمد ولا تتأثر بهذه المتغيرات .

جدول 19.4-أ: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب متغيرات (العمر ، المؤهل العلمي، المؤهل الجامعي، الخبرة والمستوى الوظيفي) في مجال واقع أداء البلديات في الضفة الغربية

العوامل	البدائل		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العمر	أقل من 25	23	3.99	0.56
	30 _ 25	53	4.00	0.68
	35 _ 31	31	3.89	0.60
	40 _ 36	26	3.98	0.71
	45 _ 41	19	3.76	0.41
	50 _ 46	23	3.95	0.71
	55 _ 51	9	3.62	1.29
	60 _ 56	8	4.04	0.67
	المجموع	192	3.93	0.68

جدول 19.4-ب: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب متغيرات (العمر ، المؤهل العلمي، المؤهل الجامعي، الخبرة والمستوى الوظيفي) في مجال واقع أداء البلديات في الضفة الغربية

العوامل	البدائل		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فما دون	21	3.69	0.75
	دبلوم	59	4.00	0.58
	بكالوريوس	97	3.92	0.65
	دراسات عليا	15	4.08	1.00
	المجموع	192	3.93	0.68
المؤهل الجامعي	هندسة	30	3.93	0.56
	إدارة	43	4.15	0.48
	تكنولوجيا معلومات	13	3.90	0.83
	أخرى	106	3.85	0.74
	المجموع	192	3.93	0.68
الخبرة	أقل من 5 سنوات	64	3.99	0.69
	من 5 _ 9 سنوات	51	3.89	0.59
	من 10 _ 14 سنة	44	3.92	0.65
	15 سنة فأكثر	33	3.88	0.81
	المجموع	192	3.93	0.68
المستوى الوظيفي	مدير دائرة	12	3.61	1.24
	رئيس قسم	34	3.92	0.39
	موظف	122	3.97	0.66
	أخرى	24	3.91	0.71
	المجموع	192	3.93	0.68

يلاحظ من الجدول السابق أن استجابات المبحوثين حول واقع أداء البلديات في الضفة الغربية كانت عالية حسب فئات متغير العمر حيث تراوحت قيم الأوساط الحسابية بين 4.04 و 3.62، بانحرافات معيارية متوسطة تقريبا تتراوح بين 1.29 و0.41، كما كانت استجابات المبحوثين حول واقع أداءالبلديات في الضفة الغربية عالية حسب فئات متغير المؤهل العلمي حيث تراوحت قيم الأوساط الحسابية بين 3.69 و 4.08، بانحرافات معيارية متوسطة تقريبا تتراوح بين 1.00 و0.58، كما أن استجابات المبحوثين حول واقع أداءالبلديات في الضفة الغربية كانت عالية حسب فئات متغير المؤهل الجامعي حيث تراوحت قيم الأوساط الحسابية بين 4.15 و 3.85، بانحرافات معيارية

متوسطة تتراوح بين 0.56 و 0.83، وأيضا كانت استجابات المبحوثين حول واقع أداء البلديات في الضفة الغربية عالية حسب فئات متغير الخبرة حيث تراوحت قيم الأوساط الحسابية بين 3.99 و 3.88 ، بانحرافات معيارية متوسطة تتراوح بين 0.59 و 0.81، وأيضا كانت استجابات المبحوثين حول واقع أداءالبلديات في الضفة الغربية عالية حسب فئات متغير المستوى الوظيفي حيث تراوحت قيم الأوساط الحسابية بين 3.97 و3.61، بانحرافات معيارية متوسطة تقريبا تتراوح بين 1.24 و0.39، حيث دلت قيم الانحرافات المعيارية المتوسطة على مستوى تشتت متوسط لآراء المبحوثين بشكل عام مع وجود فئات ذات تشتت مرتفع مثل فئة العمر (51 _ 55) وفئة مؤهل الدراسات العليا وكذلك فئة مدراء الدوائر، لكن التشتت الكلي كان متوسطا بقيمة 0.68.

ويستنتج أن واقع أداءالبلديات في الضفة الغربية كان عاليا من ناحية استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الموظفين وكذلك في تحسين رضا الجمهور وفي تحقيق الإبداع والابتكار وكذلك في تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات المالية.

3.5.4. الفرضية الثالثة:

ولفحص هذه الفرضية " لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية تعزى لمتغيرات : الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المؤهل الجامعي، الخبرة، المستوى الوظيفي" تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار ت للعينات المستقلة (Ttest-Independent samples) ونتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) ، وذلك كما هو واضح من الجدولين التاليين :

جدول 20.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار ت للعينات المستقلة لدلالة للفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية وفقا لمتغير الجنس

المتغير	الفئات	العدد	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة ت	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الجنس	ذكر	131	3.02	0.76	-1.15	190	0.25
	أنثى	61	3.16	0.87			

جدول 21.4: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات وفقا لمتغيرات (العمر ، المؤهل العلمي ، المؤهل الجامعي ، الخبرة والمستوى الوظيفي)

العوامل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
العمر	بين المجموعات	5.51	7	0.79	1.24	0.28
	داخل المجموعات	116.49	184	0.63		
	المجموع	122.00	191			
المؤهل العلمي	بين المجموعات	2.78	3	0.93	1.46	0.23
	داخل المجموعات	119.22	188	0.63		
	المجموع	122.00	191			
المؤهل الجامعي	بين المجموعات	4.21	3	1.40	2.24	0.09
	داخل المجموعات	117.79	188	0.63		
	المجموع	122.00	191			
الخبرة	بين المجموعات	2.37	3	0.79	1.24	0.30
	داخل المجموعات	119.63	188	0.64		
	المجموع	122.00	191			
المستوى الوظيفي	بين المجموعات	6.78	3	2.26	3.69	0.01
	داخل المجموعات	115.21	188	0.61		
	المجموع	122.00	191			

يتضح من الجدول رقم (21.4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ 0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين حول المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية وفقا لمتغير (الجنس) سواء للذكور بوسط حسابي متوسط مقداره 3.02 أو للإناث بوسط حسابي متوسط أيضا مقداره 3.16، مع انحرافات معيارية تدل على تشتت متوسط تقريبا في الآراء (0.76 و 0.87)، لأن مستوى الدلالة عند متغير الجنس كان (0.25) وكذلك مستويات الدلالة الإحصائية عند متغيرات (العمر ، المؤهل العلمي ، المؤهل الجامعي و الخبرة) كانت (0.28 ، 0.23 ، 0.09 ، 0.30) على التوالي، وكما هو واضح جميعها أكبر من 0.05، وبالتالي فإن قيم ف (24.1 ، 46.1 ، 24.2 ، 24.1) الخاصة بمتغيرات (العمر ،

المؤهل العلمي ، المؤهل الجامعي و الخبرة) وكذلك قيمة (ت) الخاصة بمتغير (الجنس) وهي (1.15) لم تكن دالة إحصائيا على وجود فروق تعزى لهذه المتغيرات، وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية التي تنص على انه لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المؤهل الجامعي و الخبرة) .

ويستنتج من ذلك أن استجابات المبحوثين حول المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية لا تعتمد ولا تتأثر بهذه المتغيرات .

لكن اتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية وفقا لمتغير (المستوى الوظيفي) حيث كانت قيمة مستوى الدلالة عند هذا المتغير (0.01) كما هو واضح وهي أقل من 0.05 ، وبالتالي فإن قيمة ف (3.69) الخاصة بها دالة إحصائيا على وجود فروق تعزى لهذا المتغير، وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية التي تنص على انه لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية تعزى لمتغير (المستوى الوظيفي) ، وبالتالي فإن استجابات المبحوثين حول المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية تعتمد و تتأثر بالمستوى الوظيفي للمبحوث . ومن اجل ذلك فقد تم استخدام اختبار توكي (Tukey) للمقارنات البعدية لمعرفة الفروق لصالح أي فئة من فئات متغير (المستوى الوظيفي) ، والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول 22.4: المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية تعزى لمتغير (المستوى الوظيفي)

المستوى الوظيفي		الفروق في الأوساط	مستوى الدلالة
رئيس قسم	مدير دائرة	45.0	31.0
	موظف	28.0	25.0
	أخرى	68.0	01.0

ومن خلال جدول توكي وجد أن الفروق كانت لصالح فئة (رؤساء الأقسام) بوسط حسابي مقداره 3.36 وبفرق دال إحصائيا مقداره (0.68) عن فئة (المستويات الوظيفية الأخرى) والتي كان

وسطها الحسابي 2.68 ، وبمستوى دلالة إحصائية منخفض عن 0.05 مقداره 0.01، في حين كانت الفروق غير دالة إحصائيا بين فئة (رؤساء الأقسام) وفئتي الموظفين ومدراء الدوائر بأوساط حسابية (2.90 و 3.07) . ومن خلال ذلك يتضح أن المعوقات (إدارية وقانونية، مالية، بشرية وفنية) بشكل عام والتي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية متوسطة حسب استجابات رؤساء الأقسام وكذلك مدراء الدوائر والموظفين بينما كانت هذه المعوقات منخفضة بالنسبة للمستويات الوظيفية الأخرى مثل أعضاء المجالس وغيرها .

ومن خلال المقارنات البعدية باستخدام اختبار توكي (Tukey) أيضا تبين وجود فروق دالة إحصائيا لصالح فئة المؤهل العلمي دراسات عليا بوسط حسابي (3.65) مقابل فئات المؤهل العلمي دبلوم بوسط حسابي (2.96) وبكالوريوس بوسط حسابي (3.15) وفئة مؤهل الثانوية العامة فما دون بوسط حسابي مقداره (2.63)، وبفروق دالة إحصائيا بين فئتي (ثانوية عامة ودراسات عليا)، وذلك فقط حول المعوقات الإدارية والقانونية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، مما يدل على أن استجابات المبحوثين ذوي المؤهلات العلمية دراسات عليا حول المعوقات الإدارية والقانونية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية كانت عالية في حين كانت استجابات المبحوثين من الفئات الأخرى متوسطة . كذلك من خلال المقارنات البعدية تبين وجود فروق دالة إحصائيا لصالح فئة المؤهل الجامعي (هندسة) بوسط حسابي (3.43) مقابل فئات المؤهل الجامعي (إدارة) بوسط حسابي (3.26) و(تكنولوجيا المعلومات) بوسط حسابي (2.87) والمؤهلات الجامعية الأخرى بوسط حسابي مقداره (2.88) ، وبفروق دالة إحصائيا بين فئتي (هندسة وأخرى)، وذلك فقط حول المعوقات البشرية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، مما يدل على أن استجابات المبحوثين ذوي المؤهلات الجامعية هندسة حول المعوقات البشرية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية كانت عالية في حين كانت استجابات المبحوثين من الفئات الأخرى متوسطة .

جدول 23.4-أ: نتائج اختبار اختبار توكي (Tukey) للمقارنات البعدية وفقا لمتغيري (المؤهل العلمي والمؤهل الجامعي) من حيث المعوقات الإدارية والقانونية والبشرية

المؤهل العلمي/المعوقات الإدارية والقانونية		الفروق في الأوساط	مستوى الدلالة
ثانوية عامة فما دون	دبلوم	332.0-	507.0
	بكالوريوس	524.0-	098.0
	دراسات عليا	019.1-	008.0

جدول 23.4-ب: نتائج اختبار اختبار توكي (Tukey) للمقارنات البعدية وفقا لمتغيري (المؤهل العلمي والمؤهل الجامعي) من حيث المعوقات الإدارية والقانونية والبشرية

المؤهل العلمي/المعوقات الإدارية والقانونية		الفروق في الأوساط	مستوى الدلالة
المؤهل الجامعي/المعوقات البشرية		الفروق في الأوساط	مستوى الدلالة
هندسة	إدارة	170.0	869.0
	تكنولوجيا المعلومات	568.0	260.0
	أخرى	549.0	025.0

ويستنتج من ذلك أن المعوقات الإدارية والقانونية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية عالية حسب ما يراه المبحوثون ذوي المؤهلات العلمية دراسات عليا لكن درجة هذه المعوقات متوسطةحسب ما يراه المبحوثون ذوي المؤهلات العلمية الأخرى ، كما يستنتج أن المعوقات البشرية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية عالية حسب ما يراه المبحوثون ذوي المؤهلات الجامعية (هندسة) لكن درجة هذه المعوقات متوسطة حسب ما يراه المبحوثون ذوي المؤهلات الجامعية الأخرى .

جدول 24.4-أ: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب متغيرات (العمر ، المؤهل العلمي ، المؤهل الجامعي ، الخبرة و المستوى الوظيفي) في مجال المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية

العوامل	البدائل		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العمر	أقل من 25	23	2.69	0.88
	30 _ 25	53	3.20	0.81
	35 _ 31	31	3.07	0.74
	40 _ 36	26	3.13	0.91
	45 _ 41	19	2.94	0.62
	50 _ 46	23	3.09	0.76
	55 _ 51	9	3.33	1.02
	60 _ 56	8	2.90	0.32
	المجموع	192	3.06	0.80

جدول 24.4-ب: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب متغيرات (العمر ، المؤهل العلمي ، المؤهل الجامعي ، الخبرة و المستوى الوظيفي) في مجال المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية

العوامل	البدائل		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فما دون	21	2.94	0.80
	دبلوم	59	2.96	0.92
	بكالوريوس	97	3.10	0.71
	دراسات عليا	15	3.40	0.79
	المجموع	192	3.06	0.80
المؤهل الجامعي	هندسة	30	3.22	0.60
	إدارة	43	3.27	0.98
	تكنولوجيا معلومات	13	3.02	0.74
	أخرى	106	2.94	0.76
	المجموع	192	3.06	0.80
الخبرة	أقل من 5 سنوات	64	2.97	0.83
	من 5 _ 9 سنوات	51	3.19	0.68
	من 10 _ 14 سنة	44	3.15	0.86
	15 سنة فأكثر	33	2.92	0.81
	المجموع	192	3.06	0.80
المستوى الوظيفي	مدير دائرة	12	2.90	0.79
	رئيس قسم	34	3.36	0.83
	موظف	122	3.07	0.77
	أخرى	24	2.68	0.79
	المجموع	192	3.06	0.80

يلاحظ من الجدول السابق أن استجابات المبحوثين حول المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية كانت متوسطة حسب فئات متغير العمر حيث تراوحت قيم الأوساط الحسابية بين 3.33 و2.69 ، بانحرافات معيارية متوسطة تقريبا تتراوح بين 1.02 و 0.32 ، كما كانت استجابات المبحوثين حول المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية متوسطة حسب فئات متغير المؤهل العلمي حيث تراوحت قيم الأوساط الحسابية بين 3.40 و 2.94 ، بانحرافات معيارية متوسطة تقريبا تتراوح بين 0.92 و 0.71 ، كما أن استجابات المبحوثين حول المعوقات التي تواجه تطبيق

أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية كانت متوسطة حسب فئات متغير المؤهل الجامعي حيث تراوحت قيم الأوساط الحسابية بين 2.94 و 3.27 ، بانحرافات معيارية متوسطة تتراوح بين 0.98 و 0.60 ، وأيضا كانت استجابات المبحوثين حول المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية متوسطة حسب فئات متغير الخبرة حيث تراوحت قيم الأوساط الحسابية بين 3.19 و 2.92 ، بانحرافات معيارية متوسطة تتراوح بين 0.86 و 0.68 ، في حين كانت استجابات المبحوثين حول المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية مختلفة عن بعضها (تتراوح بين المتوسطة والمنخفضة) حسب فئات متغير المستوى الوظيفي كما تم توضيحه سابقا، وبالتالي دلت قيم الانحرافات المعيارية المتوسطة على مستوى تشتت متوسط لآراء المبحوثين بشكل عام حيث كان التشتت الكلي متوسطا بقيمة 0.80 . ويستنتج أن المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية كانت متوسطة من ناحية المعوقات الإدارية والمالية والبشرية والفنية بشكل عام .

4.5.4. الفرضية الرابعة:

لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، من جهة، وأداء هذه البلديات، من جهة أخرى. ويتفرع عن هذه الفرضية أربع فرضيات فرعية هي:

- لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، من جهة، وأداء هذه البلديات في المجال المالي، من جهة أخرى. من أجل فحص هذه الفرضية الفرعية فقد تم استخدام أسلوب معامل الارتباط بيرسون، كما هو موضح من الجدول التالي :

جدول25.4: اختبار معامل الارتباط بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، من جهة، وأداء هذه البلديات في المجال المالي، من جهة أخرى .

البعد	أداء البلديات في المجال المالي (التكاليف والإيرادات المالية)	
	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية	0.26	0.00

يلاحظ من الجدول السابق ارتفاع قيمة معامل الارتباط بدرجة جيدة بقيمة (0.26) لان مستوى الدلالة الإحصائية انخفض عن مستوى 0.05 وقيمته (0.00) ، مما يدل على وجود علاقة طردية دالة إحصائيا، وبالتالي يتم رفض الفرضية التي تنص على أنه لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، من جهة، وأداء هذه البلديات في المجال المالي، من جهة أخرى، حيث تفسر هذه العلاقة أنه كلما زاد تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية أدى ذلك إلى زيادة أداء البلديات في المجال المالي، والعكس صحيح .

- **لا** توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، من جهة، وأداء هذه البلديات في مجال الاهتمام بالمواطنين، من جهة أخرى. من أجل فحص هذه الفرضية الفرعية فقد تم استخدام أسلوب معامل الارتباط بيرسون، كما هو موضح من الجدول التالي :

جدول 26.4: اختبار معامل الارتباط بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، من جهة، وأداء هذه البلديات في مجال الاهتمام بالمواطنين، من جهة أخرى

البعد	أداء البلديات في مجال الاهتمام بالمواطنين(رضا الجمهور)	
	معامل الارتباط	معامل الارتباط
واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية	0.24	0.24

يلاحظ من الجدول السابق ارتفاع قيمة معامل الارتباط بدرجة جيدة بقيمة (0.24) لان مستوى الدلالة الإحصائية انخفض عن مستوى 0.05 وقيمته (0.001)، مما يدل على وجود علاقة طردية دالة إحصائيا، وبالتالي يتم رفض الفرضية التي تنص على أنه لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، من جهة، وأداء هذه البلديات في مجال الاهتمام بالمواطنين ورضا الجمهور، من جهة أخرى، حيث تفسر هذه العلاقة أنه كلما زاد تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية أدى ذلك إلى زيادة أداء البلديات في مجال رضا الجمهور والاهتمام بالمواطنين، والعكس صحيح.

- لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، من جهة، وأداء هذه البلديات في مجال النمو والتعليم والابتكار، من جهة أخرى. من أجل فحص هذه الفرضية الفرعية فقد تم استخدام أسلوب معامل الارتباط بيرسون، كما هو موضح من الجدول التالي :

جدول 27.4 : اختبار معامل الارتباط بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات ، من جهة، وأداء هذه البلديات في مجال النمو والتعليم والابتكار من جهة أخرى

أداء البلديات في مجال النمو والتعليم والابتكار (الإبداع والابتكار)		
البعد	**معامل الارتباط**	**مستوى الدلالة الإحصائية**
واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية	0.13	0.08

يلاحظ من الجدول السابق انخفاض قيمة معامل الارتباط بقيمة (0.13) لأن مستوى الدلالة الإحصائية ارتفع عن مستوى 0.05 وقيمته (0.07) ، مما يدل على عدم وجود علاقة واضحة دالة إحصائيا ، وبالتالي يتم قبول الفرضية التي تنص على أنه لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، من جهة، وأداء هذه البلديات في المجال المالي، من جهة أخرى .

- لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، من جهة، وأداء هذه البلديات في مجال العمليات الداخلية، من جهة أخرى. من أجل فحص هذه الفرضية الفرعية فقد تم استخدام أسلوب معامل الارتباط بيرسون ، كما هو موضح من الجدول التالي :

جدول 28.4 : اختبار معامل الارتباط بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، من جهة، وأداء هذه البلديات في مجال العمليات الداخلية (أداء الموظف) ، من جهة أخرى .

أداء البلديات في مجال العمليات الداخلية (أداء الموظف)		
البعد	**معامل الارتباط**	**مستوى الدلالة الإحصائية**
واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية	0.30	0.00

يلاحظ من الجدول السابق ارتفاع قيمة معامل الارتباط بدرجة جيدة بقيمة (0.30) لان مستوى الدلالة الإحصائية انخفض عن مستوى 0.05 وقيمته (0.00)، مما يدل على وجود علاقة طردية دالة إحصائيا ، وبالتالي يتم رفض الفرضية التي تنص على أنه لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، من جهة، وأداء هذه البلديات في مجال العمليات الداخلية وأداء الموظفين، من جهة أخرى، حيث تفسر هذه العلاقة أنه كلما زاد تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية أدى ذلك إلى زيادة أداء البلديات في مجال العمليات الداخلية وأداء الموظفين، والعكس صحيح .

6.4 مقارنة أداء البلديات من التصنيف A و B :

من أجل إجراء مقارنة بين أداء البلديات من التصنيف A والبلديات من التصنيف B ، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار ت للعينات المستقلة (Ttest-Independent samples) ، وذلك كما هو واضح من الجدول التالي (29.4):

يتضح من الجدول رقم (29.4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ 0.05) بين البلديات من التصنيفين (A و B) ، في واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات بشكل عام بوسط حسابي عالي مقداره (3.45) للتصنيف A ووسط حسابي متوسط للتصنيف B مقداره (3.29)، وكذلك في واقع تطبيق أنظمة المعلومات و الاتصالات في البلديات من حيث الدعم الإداري والمالي بوسط حسابي متوسط مقداره (3.25) للتصنيف A ووسط حسابي متوسط للتصنيف B مقداره (3.34).

كما لم يتضح فروق في واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات من حيث القوى العاملة بوسط حسابي متوسط مقداره (3.10) للتصنيف A ووسط حسابي متوسط للتصنيف B مقداره (2.83)، وكذلك في واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات من حيث الثقافة والتوعية بوسط حسابي عالي مقداره (3.75) للتصنيف A ووسط حسابي عالي للتصنيف B مقداره (3.55)، حيث كانت مستويات الدلالة (09.0 ، 55.0 ، 08.0 ، 08.0) أعلى من 0.05 وهي غير دالة إحصائيا .

جدول29.4-أ . :المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار ت للعينات المستقلة لدلالة للفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول أداء البلديات وفقا لتصنيفها

المجال	التصنيف	العدد	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة ت	درجات الحرية	لدلالة الإحصائية
واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات	A	45	3.45	0.58	1.71	190	0.09
	B	147	3.29	0.56			
أولا : تكنولوجيا المعلومات	A	45	3.72	0.66	2.34	190	0.02
	B	147	3.44	0.71			
ثانيا: الدعم الإداري والمالي	A	45	3.25	0.91	-0.60	190	0.55
	B	147	3.34	0.78			
ثالثا: القوى العاملة:	A	45	3.10	0.88	1.78	190	0.08
	B	147	2.83	0.89			
رابعا:الثقافة والتوعية	A	45	3.75	0.61	1.75	190	0.08
	B	147	3.55	0.66			
دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات	A	45	3.93	0.74	-0.05	190	0.96
	B	147	3.93	0.66			
اولا: دور استخدام تنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين اداء الموظفين	A	45	4.24	0.72	0.79	190	0.43
	B	147	4.14	0.70			
ثانيا: دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين رضا الجمهور	A	45	3.90	0.84	0.12	190	0.91
	B	147	3.89	0.76			

جدول29.4-ب. :المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار ت للعينات المستقلة لدلالة للفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول أداء البلديات وفقا لتصنيفها

المجال	التصنيف	العدد	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة ت	درجات الحرية	لدلالة الإحصائية
	B	147	3.89	0.76			
ثالثا: دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحقيق الإبداع والابتكار	A	45	3.82	0.82	-1.02	190	0.31
	B	147	3.95	0.68			
رابعا: دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات المالية	A	45	3.75	0.83	-0.06	190	0.95
	B	147	3.76	0.85			
معوقات استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات	A	45	3.16	0.84	0.90	190	0.37
	B	147	3.03	0.79			
أولا: معوقات إدارية و قانونية	A	45	3.21	1.03	1.03	190	0.30
	B	147	3.04	0.94			
ثانيا: معوقات مالية	A	45	3.06	1.07	-0.05	190	0.96
	B	147	3.07	0.93			
ثالثا: معوقات بشرية	A	45	3.24	0.98	1.50	190	0.14
	B	147	3.00	0.94			
رابعا: معوقات فنية	A	45	3.12	0.94	0.52	190	0.60
	B	147	3.03	0.96			

وأيضا لم يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البلديات من التصنيفين (A وB) في دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات بشكل عام بوسط حسابي عالي مقداره (3.93) للتصنيف A ووسط حسابي عالي أيضا للتصنيف B مقداره (3.93) ، وكذلك في دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات من حيث أداء الموظفين بوسط حسابي عالي جدا مقداره (4.24) للتصنيف A ووسط حسابي عالي للتصنيف B مقداره (4.14)، وكذلك في دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات من حيث رضا الجمهور بوسط حسابي عالي مقداره (3.90) للتصنيف A ووسط حسابي عالي للتصنيف B مقداره (3.89) ، وكذلك في دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات من حيث تحقيق الإبداع والابتكار بوسط حسابي عالي مقداره (3.82) للتصنيف A ووسط حسابي عالي للتصنيف B مقداره (3.95)، وكذلك في دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات من حيث تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات المالية بوسط حسابي عالي مقداره (3.75) للتصنيف A ووسط حسابي عالي للتصنيف B مقداره (3.76)، حيث كانت مستويات الدلالة (96.0 ، 43.0 ، 91.0 ، 31.0 ، 95.0) أعلى من 0.05 وهي غير دالة إحصائيا.

وكذلك لم يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البلديات من التصنيفين (A وB) في معوقات استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات بشكل عام بوسط حسابي متوسط مقداره (3.16) للتصنيف A ووسط حسابي متوسط للتصنيف B مقداره (3.03) ، وكذلك في المعوقات الإدارية والقانونية لاستخدام أنظمة المعلومات والاتصالات بوسط حسابي متوسط مقداره (3.21) للتصنيف A ووسط حسابي متوسط للتصنيف B مقداره (3.04) ، وكذلك في المعوقات المالية لاستخدام أنظمة المعلومات والاتصالات بوسط حسابي متوسط مقداره (3.06) للتصنيف A ووسط حسابي متوسط للتصنيف B مقداره (3.07) ،وكذلك في المعوقات البشرية لاستخدام أنظمة المعلومات و الاتصالات بوسط حسابي متوسط مقداره (3.24) للتصنيف A ووسط حسابي متوسط للتصنيف B مقداره (3.00) ،وكذلك في المعوقات الفنية لاستخدام أنظمة المعلومات و الاتصالات بوسط حسابي متوسط مقداره (3.12) للتصنيف A ووسط حسابي متوسط للتصنيف B مقداره (3.03) ، حيث كانت مستويات الدلالة (37.0 ، 30.0 ، 96.0 ، 14.0 ، 60.0) أعلى من 0.05 وهي غير دالة إحصائيا .

لكن اتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البلديات من التصنيفين (A و B) في واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات من حيث

تكنولوجيا المعلومات لصالح التصنيف A بوسط حسابي عالي مقداره (3.72) مقابل التصنيف B بوسط حسابي عالي أيضا مقداره (3.44) ، حيث كان مستوى الدلالة (0.02) أقل من 0.05 .
مما سبق يتضح أن واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات بشكل عام عالي ومن حيث الدعم الإداري والمالي متوسط ومن حيث القوى العاملة متوسط أيضا لكن من حيث الثقافة والتوعية عالي، وذلك لكلا التصنيفين (A وB).

وأيضا اتضح أن دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات بشكل عام عالي و هو كذلك من حيث أداء الموظفين ومن حيث رضا الجمهور ومن حيث تحقيق الإبداع والابتكار و أيضا من حيث تخفيض التكاليف و زيادة الإيرادات المالية، وذلك لكلا التصنيفين (A وB) .

أما معوقات استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات بشكل عام فقد كانت متوسطة وهي كذلك من حيث كل من المعوقات الإدارية والقانونية والمعوقات المالية والمعوقات البشرية والمعوقات الفنية، وذلك لكلا التصنيفين (A وB)، كما اتضح أن واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات من حيث تكنولوجيا المعلومات عالية لكلا التصنيفين (A و B) بالرغم من وجود فروق دالة إحصائيا بينهما .

- تقبل الفرضية الصفرية الأولى: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول واقع تطبيقأنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية تعزى لمتغيرات(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المؤهل الجامعي والخبرة والمستوى الوظيفي). ويستنتج من ذلك أن استجابات المبحوثين حول واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية لا تعتمد ولا تتأثر بهذه المتغيرات . أن واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية من حيث الثقافة والتوعية متوسطا حسب ما يراه المبحوثون ذوي المؤهلات العلمية ثانوية عامة فما دون لكن درجة التطبيق عالية حسب ما يراه المبحوثون ذوي المؤهلات العلمية دبلوم فأعلى .

- تقبل الفرضية الصفرية الثانية: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول المزايا التي تتحقق من تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية تعزى لمتغيرات(الجنس، العمر، المؤهل

العلمي، المؤهل الجامعي والخبرة والمستوى الوظيفي). ويستنتج من ذلك أن استجابات المبحوثين حول واقع أداء البلديات في الضفة الغربية لا تعتمد ولا تتأثر بهذه المتغيرات حيث دلت قيم الانحرافات المعيارية المتوسطة على مستوى تشتت متوسط لآراء المبحوثين بشكل عام مع وجود فئات ذات تشتت مرتفع مثل فئة العمر (51 _ 55) وفئة مؤهل الدراسات العليا وكذلك فئة مدراء الدوائر ، لكن التشتت الكلي كان متوسطا.

- تقبل الفرضية الصفرية الثالثة: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات تعزى (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المؤهل الجامعي والخبرة). بينما ترفض الفرضية الصفرية التي تنص على انه لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات المبحوثين حول المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية تعزى لمتغير (المستوى الوظيفي)، وبالتالي فإن استجابات المبحوثين حول المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية تعتمد وتتأثر بالمستوى الوظيفي للمبحوث. من خلال ذلك يتضح أن المعوقات (إدارية وقانونية ، مالية، بشرية، وفنية) بشكل عام والتي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية متوسطة حسب استجابات رؤساء الأقسام وكذلك مدراء الدوائر والموظفين بينما كانت هذه المعوقات منخفضة بالنسبة للمستويات الوظيفية الأخرى مثل أعضاء المجالس وغيرها. ويستنتج من ذلك أن المعوقات الإدارية والقانونية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية عالية حسب ما يراه المبحوثون ذوي المؤهلات العلمية دراسات عليا لكن درجة هذه المعوقات متوسطةحسب ما يراه المبحوثون ذوي المؤهلات العلمية الأخرى، كما يستنتج أن المعوقات البشرية التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية عالية حسب ما يراه المبحوثون ذوي المؤهلات الجامعية (هندسة) لكن درجة هذه المعوقات متوسطة حسب ما يراه المبحوثون ذوي المؤهلات الجامعية الأخرى.

- الفرضية الصفرية الرابعه (بطاقة الاداء): ترفض الفرضية "لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، من جهة، وأداء هذه البلديات في المجال المالي، من جهة أخرى ". حيث تفسر هذه العلاقة أنه كلما زاد تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في

البلديات في الضفة الغربية أدى ذلك إلى زيادة أداء البلديات في المجال المالي ، والعكس صحيح .

- ترفض الفرضية"لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، من جهة، وأداء هذه البلديات في مجال الاهتمام بالمواطنين ورضا الجمهور، من جهة أخرى ". حيث تفسر هذه العلاقة أنه كلما زاد تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية أدى ذلك إلى زيادة أداء البلديات في مجال رضا الجمهور والاهتمام بالمواطنين، والعكس صحيح .
- قبول الفرضية " لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، من جهة، وأداء هذه البلديات في المجال المالي، من جهة أخرى .
- ترفض الفرضية "لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية، من جهة، وأداء هذه البلديات في مجال العمليات الداخلية وأداء الموظفين، من جهة أخرى ". حيث تفسر هذه العلاقة أنه كلما زاد تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات في الضفة الغربية أدى ذلك إلى زيادة أداء البلديات في مجال العمليات الداخلية وأداء الموظفين، والعكس صحيح .

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

من خلال إجراء هذه الدراسة وبناء على عرضها ومناقشة بياناتها، وفحص فرضياتها، فقد خلصت الى العديد من الاستنتاجات والتوصيات نعرضها وفق التالي:

1.5 الاستنتاجات

إن أهم الاستنتاجات التي خلصت إليها هذه الدراسة هي:

1.1.5. نتائج المحور الأول بالنسبة لواقع تطبيق أنظمة المعلومات و الاتصالات في البلديات:

أولا في مجال تكنولوجيا المعلومات:

- يوجد لدى معظم البلديات موقع الكتروني على شبكة الانترنت ملحق رقم (9)
- تعتبر أجهزة الحاسوب التي تستخدمها ملائمة لتحقيق الغاية المنشودة من تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلدية .
- إن القدرات التخزينية للأجهزة ملائمة لحفظ البيانات لتطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلدية.
- يوجد خطوط للاتصال بالانترنت داخل أقسام البلدية .
- يتوفر عدد مناسب من خوادم المعلومات server لتطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلدية .

ثانيا: من ناحية الدعم المالي و الإداري:

- يعتبر تطبيق أنظمة المعلومات و الاتصالات جزءاً لا يتجزأ من الخطة الإستراتيجية بدرجة عاليه.
- تدعم الإدارة العليا جهود تطوير تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلدية.
- يشكل تحسين جودة الخدمة المقدمة للمستفيد أحد أهداف جهود التطوير والتحديث في تطبيق أنظمة المعلومات و الاتصالات في البلدية.
- تعاني البلديات من نقص في الموارد المالية .

ثالثا: من ناحية القوى العاملة:

- تستعين البلدية بمستشارين خارجيين للتعامل مع جوانب تطبيق أنظمة المعلومات و الاتصالات.
- يتم تدريب العاملين على مهارات تكنولوجيا المعلومات بشكل دوري.

رابعا: من ناحية الثقافة و التوعية

- يفضل الجمهور الاتصال المباشر مع البلدية أثناء تلقي الخدمة.
- لا يتوفر وعي كاف لدى الجمهور بتطبيقات أنظمة المعلومات والاتصالات.من تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلدية .
- لا يتوفر وعي كاف لدى العاملين في البلدية بأهمية تطبيقات أنظمة المعلومات والاتصالات

2.1.5. بالنسبة لأداءالبلديات في الضفة الغربية:

أولا: استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الموظفين:

- الدقة في العمل.
- انجاز العمل بسرعة اكبر مقارنة بالصورة التقليدية
- تبسيط إجراءات العمل
- انجاز العدد الأكبر من المهام خلال فترة الدوام
- تخفيض ضغوط العمل لدى الموظفين

ثانيا: استخدام أنظمة المعلومات و الاتصالات في تحسين رضا الجمهور:

- تبسيط عمليات الحصول على الخدمة .
- إلغاء طوابير الانتظار.
- إتاحة الخدمة لدى المستفيدين على مدار الساعة .

ثالثا: استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحقيق الإبداع والابتكار.

- توفير مرونة أكبر في تنفيذ الأعمال
- مزج الموظفين بين خبرتهم الميدانية السابقة والتكنولوجيا الحديثة .
- تقليص وقت الموظفين في الأعمال الروتينية .
- التحول في فلسفة العمل الإداري من المهام الفردية إلى فرق العمل .

رابعا: استخدام أنظمة المعلومات و الاتصالات في تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات المالية:

- استثمار اقل في تشغيل الكوادر .
- تقليص كبير في استخدام الورق في الإجراءات.
- تخفيض التكاليف على البلدية بشكل عام.
- زيادة نسبة التحصيل. .

3.1.5. بالنسبة للمعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات:

- المعوقات الادارية وتمثلت بقلة التشريعات والقوانين اللازمة بتنظيم أعمال البلدية الالكترونية وعدم توفر الثقة في التعاملات الالكترونية بدلا من الورقية وعدم ثقة المستفيدين بالانترنت
- المعوقات المالية وتمثلت بارتفاع أجور المتخصصين في أنظمة المعلومات والاتصالات و ضعف المخصصات المالية للتدريب والنقص في أجهزة الحاسوب المستخدمة لتقديم الخدمات الالكترونية وارتفاع تكاليف الاتصال لتقديم الخدمات الالكترونية.
- المعوقات البشرية تمثلت في عدم الاهتمام بالتدريب في مجال أنظمة المعلومات والاتصالات للموظفين ومقاومة العاملين للتغيير لاعتقادهم انه يهدد مراكزهم وعدم كفاية العنصر البشري المؤهل لمقابلة تطبيقات أنظمة المعلومات والاتصالات وندرة المتخصصين في أنظمة المعلومات والاتصالات.

- المعوقات الفنية والتي تمثلت بندرة الأبحاث والدراسات التي تتناول الأبعاد المختلفة لتطبيق البلدية الالكترونية وقلة البرامج المتعلقة بتطبيقات البلدية الالكترونية وضعف البنية التحتية للاتصالات و ضعف برامج حماية سرية بيانات المستفيدين وعدم ربط قواعد البيانات في أقسام البلدية وعدم انتشار خدمة الانترنت والتي تحد من انتشار البلدية الالكترونية.

2.5 التوصيات

بناء على الاستنتاجات السابقة فإن الباحثة توصي بمايلي:

- العمل على اعادة تصميم المواقع الالكترونية، لتتناسب مع تطبيق انظمة المعلومات و الاتصالات و تعكس رؤية و رسالة البلدية.
- العمل على تطبيق الخطط الاستيراتيجة ووضع اليات عمل ووضع الميزانيات اللازمة لتطبيقها.
- على البلديات القيام بمشاريع ربحية تدر اموال للبلديات لضمان العائد المالي.
- الاستعانة بخبرات محلية لانتاج برامج وتطبيقات للبلديات، وعمل قواعد بيانات تربط اقسام البلدية.
- كسب ثقة الجمهور من خلال عمل ورش عمل للتوعية بأهمية تطبيق انظمة المعلومات والاتصالات في البلديات.
- تهيأة العاملين في البلديات لتطبيق انظمة المعلومات والاتصلات من خلال دورات وورش عمل.
- سن التشريعات اللازمة لتطبيق هذة الانظمة في البلديات.

3.5 مقترحات لبحوث مستقبلية

- دراسة المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات والإتصالات في البلديات.
- أثر تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات على سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- اتجاهات العملاء نحو البلديات التي تطبق أنظمة المعلومات والاتصلات.
- جاهزة البلديات في فلسطين لتطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات.
- أثر تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات على الاداء المالي.

قائمة المراجع

المراجع العربية

- ابراهيم،خ.(2008): **امن الحكومة الالكترونية**،الدار الجامعية للطباعة والنشر-الأسكندرية.
- ابو سمرة،
- ابو عياش، .(2006):**العلاقة بين جودة خدمات البلديات و رضا المستفيدين في بلديات جنوب الضفة الغربية الخليل و بيت لحم**،رسالة ماجستير،جامعة القدس،فلسطين.
- اشتية،م،حباس،أ.(2004): **البلديات وهيئات الحكم المحلي،النشأة الوظيفية ودورها في التنمية الاقتصادية**،الطبعة الأولى ، بكدار، رام الله
- الاعرج،ح.(2005):كيف تتميز إدارة البلديات كمؤسسة عامة عن بقية المؤسسات،وزارة الحكم المحلي،فلسطين.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2005 . احصاءات تكنولوجيا المعلومات في الاراضي الفلسطينية. رام الله-فلسطين. من خلال الرابط

ttp//:www.pcbs.gov.ps

- إدريس،ث.(2005):نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة،الدار الجامعية،الاسكندرية.
- أبو جياب،م .كلوب،ن ،(2004).الادارة العامة للمعلوماتية-وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

http//:www.mtit.gov.ps/index.php?option=com_content&task=view&id=28&Itemid=56

- أبو دقة، م. (2004): الحكومة الالكترونية أقصر الطرق للامركزية.
- أبو سمرة، س.(2006):دور البلديات والهيئات المحلية في تنمية المجتمع المحلي ، الجامعة الإسلامية ، غزة.
- أبو علام، ر . (2006): **مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية**، دار النشر للجامعات،القاهرة.
- أبو غوش،ه.(2004):الانتخابات المحلية الفلسطينية، قرارات إدارية تفتقد الى القرار السياسي،فلسطين.
- أبو فارة، ي.(2007):التسويق الالكتروني ،الطبعة الثانية،دار وائل للنشرعمان الأردن.
- أبو مغايض، ي.(2004):**الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية** ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود،الرياض.

- أبوعزة، ع.(2006):التحديات المستقبلية في تطبيق مفهوم إدارة إجـراءات العمـل فـي مبادرات الحكومة الإلكترونية، مجلة العالم الرقمي العدد 185 ،الانترنت من خلال
http//:www.al-jazirah.com/digimag/05112006/hasebat3.htm
- برنـــامج التعـــاملات الالكترونيـــة يـــسر(٢٠٠٧ م)،وزارة الاتـــصالات وتقنيـــة المعلومات،الرياض.
http//:www.yesser.gov.sa/
- بقله،م(2001).:الانترنت مصدر المعلومات وأداة التعليم طرق البحـث عـن المعلومـات وتقييمها وتوثيقها.منار للنشر و التوزيع،الطبعه الاولى.
- بكري،س.(2003): صناعة المعلومات وآفاق المستقبل،مجلة العلوم والتقنية،العدد 65.
- بلح، أ.(2006):الحكومة الإلكترونية، موقع كنانة -بوابة التنمية المجتمعية،
http//:www.kenanaonline.com/page/4106
- بن شعيب،ن،بن منصور،ع.(2004):مدى انعكاس ضعف الكفاءات على تسير الجماعـات المحلية (حالة بلدية تلمسان)، تلمسان.
- تميمي،ب.(2006):**تقييم خدمات بلدية الخليل مـن وجهـة نظـر المـستفيدين**،رسـالة ماجستير،جامعة الخليل.فلسطين.
- الجاسم،ج(2005):**تكنولوجيا المعلومات**،دار اسامة لنشر و التوزيع،الاردن عمان.
- الحجازي،ع(2008):الحكومة الالكترونية بين الواقع و الطموح،الطبعة الاولى،دار الفكـر الجامعي.
- حسن،ن.(2003):**منظومة الحكومة الالكترونية**، جامعة الملك سعود، السعودية.
- حمادة،ط.(2000): التنمية الادارية و المعلومات،المجلة العربية للادارة ،العدد الرابع
- درويش،ع.(2005):**تطبيقات الحكومة الالكترونية : دراسة ميدانية على ادارة الجنسية و الاقامة بدبي**،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية،السعودية.
- ذيبات،ع.(2003): دراسات العلوم الإدارية ، المجلد 3 ، **العدد 2** ص 253 .
- رضوان، ر.(2005):الحكومة الإلكترونية، سلسلة مفاهيم الأسس العلمية للمعرفة، المركز الدولي للدراسات المستقبلية والإستراتيجية، العدد الخامس.
http//:www.icfsthinktank.org
- زين الدين،م.(2007):كفايات التعليم الالكتروني،الطبعة الاولى،خوارزم العلمية للنشر،جدة.
- السالمي ،ع وآخرون (٢٠٠٦):أساسيات نظم المعلومـات الإداريـة،دار المنـاهج للنـشر والتوزيع ،عمان،الأردن.
- السالمي، ع.(2000):تكنولوجيا المعلومات ،دار المناهج للنشر و التوزيع،عمان،الاردن.

- السبيعي،م.(2005):**إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها،** رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،الرياض.
- الشيخ،ح.(2008):الحكومة الالكترونية دراسة متطلبات و جاهزية و معوقات التجربة التقنية المعلوماتية في دول الخليج العربي،الطبعة الاولى،مكتبة الوفاء القانونية
- الصالح.أ.(2005):**الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة دراسة استطلاعية للقطاع العام في سورية**،مجلة الاقتصادية ، العدد (186) – آذار ، سورية .
- الصباغ ،ح وآخرون(2001):تطبيقات الحاسب و الانترنت بالتعليم.
- صوراني،غ.(2003): "ورقة أولية حول الإشكاليات التاريخية والمعاصرة لهيئات الحكم المحلي في الضفة والقطاع".الحوار المتمدن،
- صيرفي،م.(٢٠٠٧):الإدارة الالكترونية،الطبعة الاولى، دار الفكر الجامعي،الاسكندرية.
- الضافي،م.(2006):**مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض**،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،السعودية.
- الطائي،م.(2002):الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية ،دار زهران للنشر و التوزيع ،عمان،الأردن.
- الطعامنة، م والعلوش،ط (2004): الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية،القاهرة.
- العامرى ،ص، الغالبى ،ط ، (2003): بطاقة القياس المتوازن للأداء كنظام لتقييم أداء منشآت الأعمال في عصر المعلومات ، المجلة المصرية للدراسات التجارية العدد الثاني،جامعة المنصورة .
- عبد الجواد،غ.(2005):**اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء العاملين في الاجهزة الحكومية في الاردن(دراسة ميدانية)،** رسالة ماجستير،الجامعة الاردنية، الاردن.
- عبد العاطي،ص.(2005):"الحكم المحلي والهيئات المحلية في فلسطين".الحوار المتمدن ، 1315.
- عبد المحسن،ت(2006):اتجاهات حديثة في التقييم والتميز في الإدارة،ستة سيجما وبطاقة القياس المتوازن، دار الفكر العربي القاهرة .
- عبد النبي،ز.(2008):**العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية الفلسطينية المرجوة و الاداء من منظور الوكلاء و المديرين العاملين،**رسالة ماجستير، جامعة القدس،فلسطين.
- عبد الهادي،م.(٢٠٠٧):النفاذ إلى المعلومات العلمية والتقنية على الانترنت،دراسة استكشافية،المؤتمر ١٨ للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، جدة.

- العتيبي،ع.(2004): **معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن**،جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية،السعودية.
- العثيم، أ.(2007):الحكومة الإلكترونية المفهوم والأهداف صحيفةالجزيرة العدد 12716 ، http//:www.al-jazirah.com/109289/rj2d.
- عرب، ي.(2005)، متطلبات بناء الحكومة الإلكترونية، النادي العربي للمعلومات، http//:www.arabcin.net/modules.php?name=News&file=article&s
- عطاونة،ف.(2006):"البلديات والهيئات المحلية الفلسطينية تواجه خطر الانهيار". مجلة الطريق ،37العدد .
- العلمي،ص (2006):الإدارة العامة والأداء الإداري في فلسطين،مكتبة اليازجي،الطبعة الاولى.
- العمري،س.(2003):الم**تطلبات الادارية والامنية لتطبيق الادارة الالكترونية : دراسة مسحية على المؤسسة العامة للمواني**ء،رسالة ماجستير ،جامعة نايف للعلوم **الامنية،الرياض.**
- عودة،أ، ملكاوي،ف (1992): أساسيات البحث العلمي :عناصر البحث ومناهجة ، ط 2 / مكتب كنانه ، الاردن
- عوض،ع.(2008):**واقع التطوير الاداري في البلديات الفلسطينية المستحدثة جنوب الضفة الغربية:من وجهة نظر ادارتها العليا**،رسالة ماجستير،جامعة القدس،فلسطين.
- الغماس،ع.(2006):**اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الاردنية**،رسالة ماجستير،الجامعة الردنية،الاردن.
- الغوطي، إ.(2006):**متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية**،رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية،فلسطين.
- غيداء،ف(2005): تجربة أمانة عمان الكبرى في تبني وتطوير مفاهيم إدارة المعرفة لديها.
- فرحات،ح.(2003):**تخطيط المدينة الالكترونية دراسة تحليلية.** في:مؤتمر الحكومة الالكترونية الواقع والتحديات ،10-12 أيار 2003.المعهد العربي لإنماء المدن، بالتعاون مع بلدية مسقط .سلطنة عمان.
- قانون الهيئات المحلية الفلسطينية،رقم(1)،1997.
- القديري،ن.(2006):**التعاملات الالكترونية بأمانة منطقة الرياض حالة دراسية لمشروع البلدية الالكترونية**،بحث منشور،الرياض.
- قرني،ع.(2006):**نظم المعلومات الجغرافية في بيئات الحكومة الالكترونية في العالم العربي،** جامعة الملك سعود،السعودية.

- قنام (2006): طرق البحث و الكتابة العلمية،جامعة القدس فلسطين.
- قنديلجي،ع والسامرائي،إ.(2002): تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها.مؤسسة الوراق للنـشر و التوزيع،عمان.
- كمار،ر.(٢٠٠٥):الحاسوب والأمن القومي،دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع،القاهرة.
- لبان،ش.(٢٠٠٥):الصحافة الالكترونية،الطبعة الأولى.الدار المصرية اللبنانية ، مصر.
- لوتاه، ح.(2003):تجربة الحكومة الإلكترونية في بلدية دبي، مسقط.
- مجيد،ج.(2005):الإدارة الحديثة والنظم الالكترونية ،الاسكندرية،مؤسسة شباب الجامعة.
- مشروع الاستيراتيجية للحكومة الالكترونية الفلسطينية لمرجوة (2005).

http//:www.mtit.gov.ps/index.php?option=com_content&task=view&id=18&Itemid=144

- مشروع قانون الهيئة الوطنية الفلسطينية لمسميات الانترنت(2007)

http//:www.mtit.gov.ps/index.php?option=com_content&task=view&id=55&Itemid=60

- مشهداني، عبد الرحمن نجم (2006)، "مفهوم الحك ومة الإلكترونية ومعوقات نجاحها في العراق "، جريدة المدى، العدد 418 ص 19 ، <

http//:www.almadapaper.net/sub/06-418/p19.htm

- مغربي، ع.(2006):الإدارة الإستراتيجية بقياس الأداء المتـ ـ ـوازن ،المنصورة المكتبـة العصرية.
- مكاوي،ح.(2000): تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومـات .الـدار المـصرية اللبنانية للنشر و التوزيع،مصر.
- مهنا،م(2007):مدخل إلى الإعلام وتكنولوجيا الإتصال في عالم متغير،الطبعة الاولى،مركز الإسكندرية للكتاب.
- موقع مدينة مردخام كندا

http//:www.markham.ca

- موقع أمانة عمان الكبرى على شبكة الانترنت

www.ammancity.gov.jo

- موقع بلدية دبي على شبكة الانترنت

www.dm.gov.ae

- موقع بلدية مسقط على شبكة الانترنت

www.mctmnet.gov.oe

- نعيم،هـ.(2006):**ما مدى توظيف المعرفة الالكترونية في البلديات العربية؟**،جامعة الملك عبد العزيز،السعودية.A4

- هادي، م(2006):الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية و الإصلاح الإداري، العدد الحـادي عشر من الدورية

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

- وزارة الاتصالات وتكنو لوجيا المعلومـات (2007): إسـتراتيجية وأهـداف الحكومـة الإلكترونية الفلسطينية

http//:www.mtit.gov.ps

- وزارة الحكم المحلي(2005):الادارة والحكم المحلي في فلسطين.

المقابلات الشخصية

- فرمند ع (2009،تموز):واقع البلديات في فلسطين، اتصال شخصي.
- دحو ا (2009،تموز): تطبيق انظمة المعلومات و الاتصالات في البلديات و المعيقات التي تواجهها،اتصال شخصي.
- علام الأشهب (2009ايلول):البلدية الالكترونية الواقع و المامول،اتصال شخصي.
- راجي زيدان (2009 ايلول):.البلدية الالكترونية الواقع و المامول،اتصال شخصي.
- انطون مصلح (2009ايلول):البلدية الالكترونية الواقع و المامول،اتصال شخصي

المراجع الاجنبية

- Basu ،S (2004)"E-Government And Developing Countries :An Overview ""International Review Of Law Computers And Technology ،Vol 18.NO.1.pp109-132"
- Dr .Y .Pardhasaradhi، "Improving Citizen – Government Interface through e-Governance :A Study of India،" Osmania University، Hyderabad، INDIA –500 007.
- R.KAPLAN،K.NORTON)1996:(The Balanced Sulcore Card : transtaing strategy in to action.Boston
- R.KAPLAN،K.NORTON)1996:(The Balanced Sulcore Card : transtaing strategy in to action.Boston
- Sandhu، Haroon Shahzad and Waqas Younas (2007)، "Egovernment Services In Pakistan ،" Lulea University of Technology – Department of Business ministration and Social Science.
- The Working Group on E-Government in the Developing World، “Roadmap for E-government in the Developing World، 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves”، April 2002.

ملحق 1: الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان:

نحو تفعيل دور أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات

و ذلك ضمن متطلبات إنهاء رسالة الماجستير في برامج الدراسات العليا في جامعة القدس – تخصص بناء المؤسسات والتنمية الريفية .

راجيا من حضرتكم التكرم بالإجابة عن فقرات الاستبانة بكل موضوعية لما لذلك من أهمية على صدق نتائج الدراسة، علما بأن المعلومات الواردة ستستعمل لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة.

وتقبلوا وافر الشكروالتقدير؛؛؛

سوزان حاتم الشرباتي

القسم الأول: بيانات شخصية

الرجاء الكرم بوضع (✓) امام العبارة الصحيحة

- الجنس : 1) ذكر 2) أنثى
- المؤهلات العلمية :1) ثانوية فما دون 2) دبلوم 3) بكالوريوس 4) دراسات عليا
- المؤهل الجامعي : 1) هندسة 2)ادراة 3)تكنولوجيا معلومات 4)اخرى..
- عدد سنوات الخبرة في العمل في البلدية: 1)اقل من 5 سنوات 2)5 – 9 سنوات 3) 10-14 سنة 4) 15 فأكثر
- العمر: 1) أقل من 25 سن 2) 25-30 سنه 3) 31-35 سنة 4) 36-40 سنة 5) 41-45 سنة 6) 46-50 سنة 7) 51-55 سنة 8) 56 -60 سنة
- المسمى الوظيفي: أ. مدير دائرة ب. رئيس قسم ج. موظف د أخرى .....
- استخدام الحاسوب في عملك : أ.نعم ب.لا

القسم الثاني : الرجاء التكرم بوضع(√) أمام العبارة الممثلة لرأيك بكل دقة و موضوعية.

الرقم	العبـــــــــــــــارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
واقع تطبيق أنظمة المعلومات و الاتصالات في البلديات						
أولا : تكنولوجيا المعلومات						
	تعتبر أجهزة الحاسوب التيتستخدمها ملائمة لتحقيق الغاية المنشودة من تطبيق أنظمة المعلومات و الاتصالات في البلدية.					
	إن القدرات التخزينية للأجهزة ملائمة لحفظ البيانات لتطبيق أنظمة المعلومات و الاتصالات في البلدية.					
	يتوفر عدد مناسب من خوادم المعلومات server لتطبيق أنظمة المعلومات و الاتصالات في البلدية.					
	يتوفر لدى البلدية البرمجيات الملائمة لإدارة الوثائق و الأرشفة.					
	يتوفر لدى البلدية البرمجيات الملائمة لتقديم الخدمات المباشرة للمستفيدين.					
	يتوفر لدى البلدية قواعد بيانات شاملة خاصة بالموظفين.					
	يتوفر لدى البلدية قواعد بيانات شاملة خاصة بالمستفيدين.					
	هناك ربط بين أقسام البلدية عن طريق شبكات الحاسوب.					

	جميع أقسام البلدية محوسبة و مربوطة بالشبكة.					
	يوجد لدى البلية موقع الكتروني.					
	يستطيع المواطنين الحصول على الخدمات من خلال الموقع.					
	يوجد خطوط للاتصال بالانترنت داخل أقسام البلدية.					
ثانيا: الدعم الإداري و المالي						
	تدعم الإدارة العليا جهود تطوير تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلدية.					
	يعتبر تطبيق أنظمة لمعلومات و الاتصالات جزءاً لا يتجزأ من الخطة الاستيراتيجية.					
	يتم تخويل الأقسام الصلاحيات اللازمة لتطبيق أنظمة المعلومات و الاتصالات.					
	يتم متابعة مدى تقدم تنفيذ أنشطة تطبيق أنظمة المعلومات و الاتصالات حسب الخطة الاستيراتيجية من قبل الإدارة العليا.					
	يشكل تحسين جودة الخدمة المقدمة للمستفيد أحد أهداف جهود التطوير والتحديث في تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلدية					
	تتوفر أهداف واضحة لتحسين جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين.					
	تخصص الادراة العليا موازنة لتصميم و تطوير البرامج الالكترونية.					
	تخصص الادراة العليا موازنة خاصة لصيانة الأجهزة و البرامج الالكترونية					
ثالثا: القوى العاملة:						
الرقم	العبـــــــــــــارة	دائما	غالبا	احيانا	نادرا	نادرا جدا
	يتم تدريب العاملين على مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل دوري.					
	تعمل البلدية على تعزيز آليات المحافظة على الكوادر الكفؤة في مجال تطبيق أنظمة لمعلومات و الاتصالات لديها .					
	تقوم البلدية بتعين موظفين جدد لرفع مستوى الكفاءة لديها في أنظمة المعلومات و الاتصالات.					
	تستعين البلدية بمستشارين خارجيين للتعامل مع جوانب تطبيق أنظمة المعلومات و الاتصالات.					

	يتوفر عدد كاف من الكادر المتخصص بتكنولوجيا المعلومات في البلدية.					
	يتصف كادر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات (الموجود في البلدية) بالخبرة العالية للتعامل مع أنظمة المعلومات و الاتصالات.					
رابعا:الثقافة و التوعية						
الرقم	العبـــــــــــــــارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
	يفضل الجمهور الاتصال المباشر مع البلدية أثناء تلقي الخدمة.					
	لا يتوفر وعي كاف لدى الجمهور بتطبيقات أنظمة المعلومات والاتصالات.					
	لا يتوفر وعي كاف لدى العاملين في البلدية بأهمية تطبيقات أنظمة المعلومات و الاتصالات.					
	قلة معرفة الجمهور بتطبيقات أنظمة المعلومات والاتصالات تحد من تطبيق أنظمة المعلومات و الاتصالات في البلدية.					
	تقوم البلدية بجملة أنشطة من شأنها نشر مفهوم تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات بين المواطنين.					
دور استخدام أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات						
	اولا: دور استخدام تنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين اداء الموظفين	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
	انجاز العمل بسرعة اكبر مقارنة بالصورة التقليدية.					
	تبسيط إجراءات العمل.					
	انجاز العدد الأكبر من المهام خلال فترة الدوام.					
	تخفيض ضغوط العمل لدى الموظفين.					
	تقليل الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني في أداء الأعمال.					
	تحقيق الربط المشترك بين مختلف الإدارات.					
	تحقيق مبدأ تنظيم إدارة الوقت.					
	الدقة في العمل.					
	ثانيا: دور استخدام أنظمة المعلومات و الاتصالات في تحسين رضا الجمهور	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
	إتاحة الخدمة لدى المستفيدين على مدار الساعة					

	تبسيط عمليات الحصول على الخدمة.					
	إلغاء الكثير من مراحل انجاز الخدمة.					
	إلغاء طوابير الانتظار.					
	تقليص عدد المصادقات على تنفيذ الخدمة					
	تحقيق العدالة في تقديم الخدمات العامة.					
	عدم ترك مجال للواسطة في التأثير على تقديم الخدمة للمستفيدين.					
	مشاركة المستفيدون في البلدية من خلال التغذية الراجعة(العكسية).					
ثالثا: دور استخدام أنظمة المعلومات و الاتصالات في تحقيق الإبداع والابتكار		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
	تقليص وقت الموظفين في الأعمال الروتينية.					
	توفير مرونة أكبر في تنفيذ الأعمال.					
	التحول في فلسفة العمل الإداري من المهام الفردية إلى فرق العمل					
	مزج الموظفين بين خبرتهم الميدانية السابقة و التكنولوجيا الحديثة.					
	توفير خيارات أوسع للتعامل مع المشكلات المعقدة.					
رابعا: دور استخدام أنظمة المعلومات و الاتصالات في تخفيض التكاليف و زيادة الإيرادات المالية		***أوافق بشدة***	***أوافق***	***محايد***	***لا أوافق***	***لا أوافق بشدة***
	استثمار اقل في تشغيل الكوادر.					
	تقليص كبير في استخدام الورق في الإجراءات.					
	تخفيض التكاليف على البلدية بشكل عام.					
	تخفيض التكاليف على المستفيد بشكل عام.					
	زيادة نسبة التحصيل					

معوقات استخدام أنظمة المعلومات و الاتصالات

الرقم	العبـــــــــــــــارة	مطلقا	نادرا	احيانا	غالبا	دائما
اولا: معوقات إدارية و قانونية						
	عدم دعم الإدارة العليا لسياسة تطبيق البلدية الالكترونية.					

	قلة التشريعات و القوانين اللازمة بتنظيم أعمال البلدية الالكترونية.					
	عدم توفر الثقة في التعاملات الالكترونية بدلا من الورقية.					
	عدم ثقة المستفيدين بالانترنت تحد من انتشار البلدية الالكترونية .					
ثانيا: معوقات مالية						
	النقص في أجهزة الحاسوب المستخدمة لتقديم الخدمات الالكترونية.					
	ارتفاع تكاليف الاتصال لتقديم الخدمات الالكترونية.					
	ضعف المخصصات المالية للتدريب.					
	ارتفاع أجور المتخصصين في أنظمة المعلومات و الاتصالات.					
ثالثا: معوقات بشرية						
	عدم كفاية العنصر البشري المؤهل لمقابلة تطبيقات أنظمة المعلومات و الاتصالات					
	عدم الاهتمام بالتدريب في مجال أنظمة المعلومات و الاتصالات للموظفين.					
	مقاومة العاملين للتغيير لاعتقادهم انه يهدد مراكزهم.					
	ندرة المتخصصين في أنظمة المعلومات و الاتصالات.					
رابعا: معوقات فنية						
	عدم ربط قواعد البيانات في أقسام البلدية.					
	ضعف البنية التحتية للاتصالات					
	ضعف برامج حماية سرية بيانات المستفيدين.					
	ندرة الأبحاث والدراسات التي تتناول الأبعاد المختلفة لتطبيق البلدية الالكترونية					
	قلة البرامج المتعلقة بتطبيقات البلدية الالكترونية.					
	عدم انتشار خدمة الانترنت تحد من انتشار البلدية الالكترونية.					

ملحق2: رسالة التحكيم

بسم الله الرحمن الرحيم

حضرة السيد:.....حفظه الله

تحية طيبة وبعد :

أتقدم لحضرتكم بأحر التحيات وأتمنى لكم موفور الصحة والعافية، وأدامكم الله لخدمة العلم وأهله، أرجو من حضرتكم التكرم بتحكيم هذه الاستبانة التي سيتم استخدامها كأداة بحث في دراستي الحالية وهي بعنوان

نحو تفعيل دور أنظمة المعلومات و الاتصالات في تحسين أداء البلديات

ضمن إنهاء مساق رسالة2 في برامج الدراسات العليا في جامعة القدس .

محاور التحكيم:

- العلاقة بين استخدام أنظمة المعلومات و الاتصالات و أداء البلديات؟
- مدى إدراك العاملين في البلديةلدور أنظمة المعلومات و الاتصالات؟
- المزايا التي يحققها تطبيق أنظمة المعلومات و الاتصالات ؟
- المعوقات التي تواجه تطبيق أنظمة المعلومات و الاتصالات ؟
- العلاقة بين استخدام أنظمة المعلومات و الاتصالات في تحقيق رضي المستخدمين
- مدى العلاقة بين استخدام أنظمة المعلومات و الاتصالات في تحقيق رضي الموظفين
- مدى العلاقة بين استخدام أنظمة المعلومات و الاتصالات في تحقيق الإبداع و الابتكار
- مدى العلاقة بين استخدام أنظمة المعلومات و الاتصالات في تحقيق الإيرادات المالية
- ما تأثيرخصائص عينةالمبحوثين على إجاباتهم.

"مع خالص شكري وتقديري لجهودكم وتعاونكم"

سوزان الشرباتي

ملحق 3: لجنة تحكيم أداة الاستبيان

الاسم	الرتبة	مكان العمل
يوسف ابوفارة	دكتور	جامعة القدس المفتوحة
محمد شاهين	دكتور	جامعة القدس المفتوحة
رضوان طهبوب	دكتور	البولتكنك
محمود الصاحب	دكتور	البولتكنك
رجاء اعسيلي	دكتور	جامعة القدس المفتوحة
فدوى اللبدي	دكتور	جامعة القدس ابوديس
عدنان فرمند	دكتور	رام الله
انطون دحو	ماجستير	بلدية رام الله
محمد خلاف	ماجستير احصاء	محلل احصائي

ملحق 4 : أسماء رؤساء ومدراء البلديات الذين تمت مقابلتهم

الاسم	الرتبة	البلدية
عدنان فرمند	عضو مجلس بلدي	بلدية رام الله
انطون دحو	مسؤل قسم التكنولوجيا	بلدية رام الله
علام الأشهب	وحدة التطوير	الخليل
راجي زيدان	رئيس البلدية	بيت ساحور
انطون مصلح	مدير البلدية	بيت جالا

ملحق 5: أسئلة المقابلة :

- **أسئلة تتعلق بواقع تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات في البلديات:**

  - هل تعتقد أن البنية التحتية للبلدية مجهزة لتطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات؟
  - هل الخطط الاستيراتيجة تتضمن تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات؟

- **أسئلة تتعلق بالمعيقات وخصوصا المادية**

  - هل تقوم البلدية بتلقي الدعم المالي من الخارج أم لديها اكتفاء ذاتي؟
  - هل تعتبر أن الدعم المالي معيق لتطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات أم لا؟

- **أسئلة تتعلق بالقوى العاملة.**

  - هل باعتقادك أن القوى العاملة مهيأة لتطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات؟

- **أسئلة تتعلق بعلاقة البلدية مع الجمهور.**

  - هل ثقافة المجتمع مع أو ضد تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات؟
  - هل هناك خطط لنشر توعية للجمهور بأهمية تطبيق أنظمة المعلومات والاتصالات؟

- **أسئلة تتعلق بالحلول والمقترحات.**

  - من وجهة نظرك ما المقترحات الكفيلة بنشر الثقافة والتوعية بين العاملين والجمهور؟
  - من وجهة نظرك ما المقترحات الكفيلة بتحسين جودة الخدمة المقدمة للجمهور؟
  - ما الخطوات الكفيلة بتذليل العائق المالي؟

ملحق 6 : قائمة بأسماء المجموعة البؤرية

Bethlehem University
Professional Diploma in Public Administration
Module 3 :Business-Government Relations
August 13 – Sep 12 ، 2009

#	Name				
	Daoud Alwari				
	Ghaida Rishmawi				
	Raed Taamra				
	Hasem AlNatsheh				
	Nabeel Ismael				
	Kawther Salah				
	Raja'I Salameh				
	Thair Abu Ayash				
	Waleed Alkhateeb				
	Mohd Ghatasheh/Shawabkeh				
	Hamed Ayaydeh				
	Yousef Halaiqa				
	Ammar Malsh				
	Yasin Shahin				
	May Thawabta				
	Amal Thawabta				
	Eyad Jawabra				
	Essam Essa				
	Lorette Al-Allam				
	Adel Haliga				
	Jehad Al Masry				
	Ramzi Salah				

ملحق 7 : المواقع الالكترونية للبلديات

بلدية بيت لحم	http//:www.bethlehem.org/
بلدية بيت ساحور	http//:www.beitsahourmunicipality.com
بلدية الخليل	http//:www.hebron-city.ps/
بلدية اذنا	http//:www.idnamuni.org/
بلدية بني نعيم	http//:www.baninaim.ps/
بلدية بيت امر	http//:www.beitommar.ps/
بلدية حلحول	http//:www.halhul-city.com
بلدية دورا	
بلدية سعير	http//:www.siermunc.org/

ملحق 8 : تقييم المواقع الالكترونية للباديات

		الاوزان		الرقم	معايير التقييم	بلدية بيت لحم	بلدية بيت جالا	بيت ساحور	بلدية الخليل	بلدية اذنا	بلدية بني نعيم	بلدية بيت امر	بلدية ترقوميا	بلدية حلحول	بلدية دورا	بلدية سعير	بلدية السموع	بلدية صوريف	بلدية الظاهيرية	بلدية يطا
جودة المحتوى	التحديث	2		1	المعلومات على الموقع حديثة.	2	0	2	2	1	1	2		2		1	1			1
		1		2	عدد مرات التحديث خلال فترة زمنية، معقول.	1	0	1	1	0	0	1		1		0	0			1
		1		3	وضوح وقت آخر تحديث للمستخدم.	1	0	1	1	0	0	1		1		0	0			1
	مدى صلة الموقع بالشركة	1	1	4	يحتوي الموقع معلومات عن أهداف الشركة.	1	1	0	1	0	1	1		1		1	1			1
		1	1	5	يحتوي الموقع معلومات عن نشأة الشركة.	1	1	0	1	1	1	1		1		1	1			1
		1	1	6	يحتوي الموقع معلومات عن زبائن الشركة.	1	1	0	1	1	1	1		1		1	1			1
		1		7	يحتوي الموقع معلومات عن المنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركة.	1	1	1	1	1	1	1		1		1	1			1
		1		8	يحتوي الموقع صوراً توضيحية عن الشركة	1	1	1	1	0	1	1		1		1	1			1
	اللغة	2		9	توفر التصفح بأكثر من لغة.	2	1	2	1	1	2	2		1		2	1			1
		2		10	يراعي الموقع اختلاف ثقافة الزبائن بغض النظر عن الدولة التي ينتمون لها.	1	1	1	1	1	1	1		1		1	1			0
	تنوع اسلوب العرض	1	1	11	يحتوي الموقع على ملفات نصية.	1	1	1	1	1	1	1		1		1	1			1
		1	1	12	يحتوي الموقع على ملفات صوت.	1	1	0	1	1	1	1		1		1	1			1
		1	1	13	يحتوي الموقع على ملفات فيديو.	1	1	0	1	1	1	1		1		1	1			1
		1	1	14	يحتوي الموقع على ملفات صور.	1	1	1	1	1	1	1		1		1	1			1
	الدقة	1	1	15	دقة المعلومات على الموقع.	1	1	1	1	1	1	1		1		1	1			1
		1		16	لا يوجد أخطاء قواعدية أو لغوية ظاهرة على الموقع.	1	1	1	1	1	1	1		1		1	1			1

		1		17	مصادر المعلومات على الموقع موثقة.	0	0	0	0	0	0	0			0			0
	الموضوعية	4		18	عرض المعلومات موضوعي دون أي تحيز.	1	1	1	1	1	1	1			1			1
	المسؤولية	1		19	توافر العنوان الفعلي للشركة على الموقع.	1	1	1	1	1	1	1			1			1
		1		20	يوجد معلومات عن الإدارة العليا مع الصفة الوظيفية للإداريين.	1	1	0	1	1	1	1			1			1
		1		21	يوجد معلومات عن حقوق الطبع للموقع.	0	1	1	0	0	1	1			1			1
		1		22	يوجد بريد الكتروني للقائمين على الموقع للاتصال بهم.	0	0	1	0	0	1	1			1			0
جودة التصميم	الجاذبية	2		23	الموقع يتصف بالجاذبية من حيث الابتكار في التصميم.	2	1	1	2	1	1	2			0			0
		1		24	الموقع يتصف بالجمال في الصور والحركات.	1	1	1	1	1	1	1			0			1
		1		25	الموقع له تأثير عاطفي عند الدخول إليه بحيث يجعل المستخدم سعيداً ومتحمساً لزيارته.	1	1	1	1	1	1	1			0			1
	الملائمة	1		26	التصميم ملائم لنوع الخدمة التي يقدمها الموقع.	1	1	1	1	1	1	1			0			1
		1		27	الصور المستخدمة داخل الموقع ملائمة لطبيعة الموقع.	1	1	1	1	1	1	1			1			1
		1		28	توازن توزيع الصور والنصوص والألوان داخل الصفحة الواحدة.	1	1	1	1	1	1	1			0			1
		1		29	عدد الشاشات داخل الصفحة الواحدة معقول.	1	1	1	1	1	1	1			0			1
	اللون	2		30	استخدام الألوان الفاتحة كخلفيات.	0	1	1	0	0	2	2			1			0
		2		31	عدم استخدام أكثر من أربعة ألوان للنصوص داخل أي صفحة من صفحات الموقع.	2	2	1	2	2	2	2			0			1
	فيديو وصوت و صورة	1		32	يستخدم أقل عدد ممكن من ملفات الفيديو والصوت والصورة داخل الموقع.	1	1	1	1	1	1	1			1			1

			1	33	حجم ملفات الفيديو والصوت والصورة صغير بحيث لا تؤثر على سرعة تحميل الصفحة.	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1			1
			1	34	يستخدم النصوص المصاحبة لجميع ملفات الفيديو والصوت والصورة لمعرفة موضوعها في حالة صعوبة تحميلها.	0	1	0	0	0	0	0	0	0		1	0	0			0
	النص		1	35	يستخدم خط واحد وبحجم واحد وبنفس السمة في الصفحة الواحدة باستثناء العناوين الرئيسة.	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1			1
			1	36	الخطوط المستخدمة يسهل قراءتها وحجمها مناسب.	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1			1
			1	37	لا تستخدم الحروف الكبيرة لجميع النصوص إلا في العناوين.	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1			1
			1	38	يستخدم فراغات واضحة بين الفقرات لتسهيل القراءة.	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1			1
			1	39	تستخدم عناوين رئيسة أو فرعية تختلف عن النصوص العادية لتمييزها.	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1			1
			1	40	أعمدة التصفح المستخدمة داخل الصفحة لا تخفي جزءاً كبيراً من الصفحة.	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1			1
			1	41	ظهور النصوص قبل الصور في صفحات الموقع بحيث يقوم المستخدم بالقراءة خلال تحميل الصور.	1	0	0	1	0	0	1	0	1		1	1	1			1
جودة التنظيم	الفهرس		1	42	يحتوي الموقع على فهرس أو وصلات تساعد المستخدم على الانتقال من جميع صفحات الموقع من الصفحة الرئيسة.	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1			1
	خريطة		2	43	يوجد خريطة مناسبة للموقع أو وصلات في كل صفحة بحيث يستطيع المستخدم الانتقال إلى أي صفحة أخرى داخل الموقع	2	0	2	2	0	0	0	0	0		2	0	0			0
			2	44	يستطيع المستخدم معرفة الصفحة الحالية التي يتصفحها من خلال إظهارعنوانها بالكامل	2	2	2	2	2	2	2	2	2		2	2	2			2

	الاتساق	4	45	اتساق وتوافق جميع الصفحات في طريقة عرضها	4	2	3	4	3	3	3		3		3	2			2
	الروابط	1	46	تعمل الروابط بشكل صحيح بحيث يتم الانتقال إلى المكان المطلوب بشكل صحيح.	1	1	1	1	1	1	1		1		1	1			1
		1	47	يوجد روابط مساعده في كل صفحة بحيث تسهل للمستخدم الانتقال إلى الصفحة الرئيسةمن خلال أي صفحة أخرى في الموقع.	1	1	1	1	1	1	1		1		1	0			1
		1	48	عند تصفح صفحات طويلة يوجد روابط مساعده في الصفحة بحيث تسهل للمستخدمالانتقال إلى أعلى الصفحة.	1	1	1	1	1	1	1		1		1	1			1
		1	49	عند استخدام رابط من الموقع الأصلي إلى موقع خارجي يستطيع المستخدم الرجوع إلىالموقع الأصلي.	1	1	1	1	0	0	1		1		0	0			1
		1	50	يوجد روابط لمواقع مفيدة ذات علاقة بالموقع الحالي.	1	1	1	1	0	1	0		0		0	0			0
		1	51	يتغير لون الروابط التي تم استخدامها.	1	1	1	1	0	1	0		0		0	0			0
	الشعار	4	52	شعار الشركة أو المؤسسة واضح و يظهر في كل صفحة من صفحاتالموقع.	4	1	0	4	4	4	4		4		4	4			2
سهولة التعامل	السهوله	1	53	سهولة استخدام الموقع وفهمه والتعامل معه.	1	1	1	1	1	1	1		1		1	1			1
		1	54	سهولة إيجاد المعلومات والتصفح في الموقع.	1	0	1	1	1	1	1		1		1	1			1
		2	55	سهولة إيجاد الموقع من محركات البحث.	2	0	2	2	2	2	2		2		2	2			2
		2	56	سهولة معرفة المستخدم بإضافة معلومات جديدة للموقع عندماستخدامه.	2	0	1	2	0	0	1		2		2	0			2
	الاعتمادية	2	57	مناسبة عنوان الموقع للموقع وطبيعته وسهولة تذكره.	2	2	2	2	2	2	2		2		2	2			2
		1	58	قصر وقت تحميل الموقع.	1	1	1	1	1	1	1		1		1	1			1
		1	59	يدعم الموقع التصفح بأكثر من متصفح.	1	1	1	1	1	1	1		1		1	1			1

		1		60	يعمل الموقع بشكل صحيح باستخدام أوضاع شاشات مختلفة.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1		1	1		1	
		1		61	يحتوي الموقع على أقل عدد ممكن من الإعلانات لتفادي تحميل الصفحات لفترلتطويلة.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1		1	1		1	
		1		62	يوجد عداد لمعرفة عدد المستخدمين للموقع في فترة معينة.	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0		0	0		0	0		0	
		1		63	يوفر الموقع جميع الخدمات باستمرار دون انقطاع في أي وقت من نهار أوليل.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1		1	1		1	
	الميزا التفاعلية	1		64	يوجد تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء من الموقع.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0		0	0		1	
		1		65	يوجد برامج مساعدة ورسائل خطأ لمساعدة المستخدمين عند حدوثمشكلة.	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0		0	0		0	0		0	
		1		66	يوجد أسئلة متكررة مع إجاباتها على الموقع.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0		0	0		0	
		1		67	يوجد أداة بحث داخل محتوى الموقع.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0		0	0		0	
		1		68	يوجد أدوات اتصال وتغذية راجعة بين المستخدمين والموقع من خلال البريدالالكتروني أو الدردشة أو نماذج التقويم ونحوه.	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0		0	0		0	
		1		69	المقدرة على متابعة الطلبيات ومعرفة أينوصلت.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0		0	0		0	
	امان وخصوصية	3		70	يحافظ الموقع على أمان العمليات والخدمات التي يقدمها.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0		0	0		0	
		3		71	يحافظ الموقع على خصوصية المعلومات الشخصيةللمستخدم.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0		0	0		0	
	التكيف وفق الحاجة	5		72	تكييف محتوى الموقع حسب رغبة وحاجة مستخدم معين	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0		0	0		0	
		100				76	58	61	71	56	66	69	0	71	55	57	0	0	0	71	0	0	0	0	60

فهرس الملاحق

فهرس الأشكال

فهرس الجداول

فهرس المحتويات