

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

بناء المؤسسات والتنمية البشرية

واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين

"دراسة حالة محكمتي دورا والخليل"

إعداد:

شيرين خليل محمد قتلو

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1444هـ - 2022م

واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين

"دراسة حالة محكمتي دورا والخليل"

إعداد:

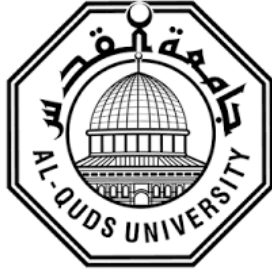
شيرين خليل محمد قتلو

المشرفة: د.سلوى البرغوثي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير من كلية الدراسات

العليا في جامعة القدس تخصص بناء المؤسسات والتنمية البشرية

1444هـ - 2022م



جامعة القدس

الدراسات العليا

بناء المؤسسات والتنمية البشرية

اجازة الرسالة

واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين "دراسة حالة محكمتي دورا والخليل"

اسم الطالب : شيرين خليل محمد قتلو

الرقم الجامعي : 1720359

المشرف : د. سلوى البرغوثي

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ : 2022/10/31 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم

وتواقيعهم .



1. د. سلوى البرغوثي مشرفاً ورئيساً :

2. د. رشيد الجيوسي ممتحناً داخلياً :

3. د.شاهر عبيد ممتحناً خارجياً :

القدس - فلسطين

1444هـ - 2022م

الاهداء

أهدي تخرجي هذا وثمره جهدي وذروة سنام دراستي واجتهادي وفرحتي التي
انتظرتها طوال حياتي , الى من تربيت على يديه ومن علمني القيم والمبادئ والأخلاق
الى من لا ينفصل اسمي عن اسمه أبداً والى مصدر الدعم والعطاء وينبوع الأمل الى "
أبي الغالي" حفظه الله وأدامه الله تأج على رأسي دائماً وأبداً , والى الصدر الدافئ
الحنون الى من تذكرني بالدعاء في ليلا ونهارها الى من لا أجد لها كلمات تعبر عنها أو
توفيها حقها الى "امي الغالية" أطال الله لنا بعمرها وكتب الله لها دوام الصحة والعافية

والى أغلى البشر أخوتي وأخواني

إلى أعضاء اللجنة المشرفة الكرام على مناقشة بحثي

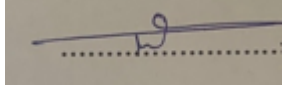
إلى أساتذتي والدكاترة الأفاضل المحترمين

الى الصرح العظيم جامعة القدس أبو ديس

إلى أصدقائي وزملائي

إقرار:

أُقر أنا معد الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أية جزء منها لم يقدم لنيل أي درجة عليا لأية جامعة أو معهد.

التوقيع: 

الاسم: شيرين قتلو

التاريخ: 31 / 10 / 2022م

شكر وتقدير

بعد اتمام هذه الرسالة لا يسعني الا ان اتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الدكتور سلوى البرغوثي

وذلك لما قدمته من جهد ووقت في سبيل اتمام هذه الرسالة.

وأتقدم بالشكر الى الصرح العلمي العريق جامعة القدس أبو ديس

وأتقدم بجزيل الشكر الى لجنة المناقشة.

كما اتقدم بالشكر الكبير إلى كل من ساعدني وقدم لي العون في إتمام هذا الرسالة.

المخلص:

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع الحكومية الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل، كما هدفت التعرف إلى واقع الحكومة الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان، والبنية التحتية التكنولوجية، وتكاملية قواعد البيانات، والخصوصية، والحوكمة والتنظيم) من وجهة نظر الموظفين، كما هدفت التعرف إلى مدى رضا المواطنين عن تطبيق الحكومة الإلكترونية (توافر الخدمة، والوصول للخدمة، وجودة الخدمة) في محكمتي دورا والخليل، كذلك هدفت التعرف إلى العلاقة لواقع الحكومة الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان، والبنية التحتية، وتكاملية قواعد البيانات، والخصوصية، والحوكمة والتنظيم) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل، وقد تكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في محكمتي دورا والخليل والبالغ عددهم (200) موظفاً وموظفة، و متلقي الخدمة الإلكترونية والبالغ عددهم (250) مراجعاً من مراجعي محكمتي دورا والخليل، حيث وزعت الاستبانة على عينة متبصرة العاملين في الوظائف الحكومية والبالغ عددهم (50) موظفاً حكومياً عاملاً في محكمتي دورا والخليل، و(50) مواطن متلقي الخدمة الإلكترونية، وقد اتبعت المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الارتباطي.

توصلت الدراسة إلى أن واقع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين كان متوسطاً، حيث أظهرت النتائج أن واقع الحكومة الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان، وتوفر البنية التحتية التكنولوجية، وتكاملية قواعد البيانات، والحوكمة والتنظيم) كان كبير، بينما أظهر أن واقع الحكومة الإلكترونية (الخصوصية) كان متوسطاً، كما أظهرت النتائج أن مدى رضا المواطنين على الحكومة الإلكترونية من وجهة نظرهم كان متوسطاً؛ وكذلك أشارت إلى أن (مدى توافر الخدمة، والوصول إلى الخدمة، وجودة الخدمة) من خلال الحكومة الإلكترونية كان متوسطاً، كما أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير أمن المعلومات والأمان في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين، كما أشارت إلى وجود علاقة عكسية بين متغير أمن المعلومات والأمان في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين عن (توافر الخدمة، والوصول للخدمة)، بينما أشارت إلى عدم وجود علاقة بين متغير أمن المعلومات والأمان في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين عن جودة الخدمة، بينما أشارت إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين (متغير توفر البنية التحتية التكنولوجية، وتكاملية قواعد البيانات، والخصوصية، والحوكمة والتنظيم) في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين،

كما لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومة الإلكترونية وأبعاد رضا المواطنين (توافر الخدمة، والوصول للخدمة، جودة الخدمة).

وفي ضوء نتائج الدراسة توصي الباحثة على ضرورة العمل من قبل الحكومة الإلكترونية على دعم وتطوير استمرارية العمل الإلكتروني طوال الوقت وعدم الخروج عن الخدمة، والعمل من قبل الحكومية في تطوير جميع الأقسام والدوائر الحكومية لتكون حكومة مؤرشفة ومؤتمتة في إطار شعار حكومة بلا ورق، كما أوصت بضرورة الاهتمام برضى المواطنين بشكل عام وملتقي الخدمة الإلكترونية بشكل خاص، والعمل على توفير بنية تحتية تكنولوجية من أجل دعم وإنجاح المشاريع الحكومية الإلكترونية، وذلك بالعمل على توفير الشبكات والأجهزة والمعدات الأساسية اللازمة للتواصل عبر الإنترنت مع القطاع الحكومي والمواطنين، والعمل على تبني سياسات التحسين المستمرة للخدمات المقدمة من خلال المواقع الإلكترونية والعمل على توفير برامج تدريبية للموظفين داخل الحكومة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، رضا المواطنين، محكمتي دورا والخليل

The reality of e-government and its relationship to citizens' satisfaction in Dora and Hebron courts.

Prepared by: Shireen katalo

Supervisor: Dr. Salwa Barghouthi

Abstract

The study aimed to identify the reality of e-government and its relationship to citizens' satisfaction in the courts of Dura and Hebron. Citizens' satisfaction with the application of e-government (availability of service, access to service, and quality of service) in the courts of Dura and Hebron. The courts of Dura and Hebron, and the study population consisted of the employees working in the courts of Dura and Hebron, amounting to (200) male and female employees, and the recipients of the electronic service, amounting to (250) auditors from the Dura and Hebron courts, where the questionnaire was distributed to an accessible sample of workers in government jobs, amounting to Their number is (50) government employees working in the courts of Dura and Hebron, and (50) citizens who receive the electronic service. associative. The study concluded that the reality of e-government from the perspective of employees was medium, as the results showed that the reality of e-government (information security and safety, availability of technological infrastructure, integration of databases, governance and organization) was great, while it showed that the reality of e-government (privacy) It was medium, and the results showed that the extent of citizens' satisfaction with e-government from their point of view was medium; It also indicated that (the extent of service availability, service access, and service quality) through e-government was medium, and the results also showed an inverse relationship with statistical significance at the level ($0.05 \geq \alpha$) between the variable of information security and security in e-government and citizen satisfaction. It also indicated that there is an inverse relationship between the variable of information security and security in e-government and citizens' satisfaction with (service availability and service access), while it indicated that there is no relationship between the variable of information security and security in e-government and citizens'

satisfaction with the quality of service, while it indicated that there is no There is a statistically significant relationship at the level ($0.05\alpha\leq$) between (the variable availability of technological infrastructure, database integration, privacy, governance and organization) in e-government and citizen satisfaction, and there is no statistically significant relationship at the level ($0.05\alpha\leq$) for the reality of government and dimensions of citizen satisfaction (availability of service, access to service, quality of service). In light of the results of the study, the researcher recommends the need for e-government work to support and develop the continuity of electronic work all the time and not to go out of service, and work by the government to develop all government departments and departments to be an archived and automated government within the framework of the slogan of a paperless government, as she recommended the need Paying attention to the satisfaction of citizens in general and e-service recipients in particular, and working to provide a technological infrastructure in order to support and make e-government projects a success, by working to provide networks, devices and basic equipment necessary for online communication with the government sector and citizens, and working to adopt continuous improvement policies for the services provided Through websites and working on providing training programs for employees within the e-government. Keywords: e-government, citizens' satisfaction, Dura and Hebron courts

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

يشهد العالم حالياً تطورات سريعة وتحولات عميقة، ساهم فيها تطور وانتشار تكنولوجيا المعلومات والإنترنت، مما نتج عنه بروز ورواج مفاهيم وممارسات جديدة كمفهوم الحكومة الإلكترونية، ومع ما تقدمه هذه التقنية من مزايا وتسهيلات لتقديم الخدمات، برزت ضرورة تطوير الإدارة الحكومية الحالية إلى إدارة إلكترونية، ورفع مستوى أداء الخدمة العامة بما يتلاءم وأهداف وتطلعات المجتمعات الحديثة (إيلي، 2017).

إن الحكومة الإلكترونية نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها، وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة، من حيث وفرة هذه الخدمات وتحسين أساليب تقديمها بوسائل غير تقليدية (إلكترونية) تمكن المستفيدين من الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية، وتتيح تبادلها بين الأجهزة الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها في أي زمان ومكان، على أساس المساواة والعدالة في الحصول على الخدمات العامة (العايد والحمودي، 2019).

تعد الحكومة الإلكترونية أحد أطياف الاصطلاح الإداري وتطوير عمليات القطاع العام، سعياً منها وراء تحقيق الكفاءة الإدارية وتحسين مستوى الخدمة المقدمة لجمهور المستفيدين، ولقد حدثت زيادة هائلة في استخدام الإنترنت في مجال الخدمات خلال العقد الماضي، حيث سعت معظم الجهات الحكومية لتطبيق الحكومة الإلكترونية وتقديم خدماتها للمستفيدين إلكترونياً، وذلك من أجل الإرتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، وتحسين الإنتاجية (العضايلة والمحارب، 2017).

أدركت الحكومات في الفترة الأخيرة أن نجاحها واستقرارها يبقى مرهوناً بمدى قدرتها على معرفة وتحديد حاجات ورغبات المواطنين بدقة وقدرتها على تلبيتها، لذلك تهدف الحكومات إلى فهم حاجات المواطنين

من أجل الاستجابة لها بتقديم خدمات تحقق الرضا لهم، وقد أصبحت استراتيجية كسب رضا المواطن ركناً أساسياً من أركان التوجه نحو المواطن كونها الوسيلة الاستراتيجية لإكتساب مواطنين جدد ومفتاح لزيادة مستوى الرضا، فالعمل يعد أداة ضرورية لنجاح المنظمة ونموها واستمرارها، والمواطن يعد أداة ضرورية لنجاح الحكومة ونموها واستمرارها، لذلك زاد الاهتمام برضا المواطن والعمل في الحكومات والمنظمات لوجود العديد من الخيارات المتاحة أمامه من الخدمات (الحلبي، 2017)

ولعل الظروف المحيطة بنا والمعطيات والمستجدات على الساحة الوطنية والإقليمية والدولية تشير إلى حتمية مواكبة التقدم التقني في مجال المعلومات والاتصال في القطاع الحكومي، وذلك بهدف تحقيق التنمية الشاملة ورفع معدلات النمو الاقتصادي، والاهتمام بتقديم الخدمات التي تلبي احتياجات المواطنين وتحقق رضاهم (حمادة، 2014)

لذلك يحظى رضا المواطنين أو متلقي الخدمة باهتمام كبير من قبل الحكومات، خصوصاً بدولة محكمتي دورا والخليل التي اعتمدت أجندة السياسات الوطنية فيها، وأقرت شعاراً لها وهو (المواطن أولاً)، لذا فإن المنظمات تسعى جاهدة إلى فهم احتياجات المواطنين وتوفير السبل الكفيلة بإشباعها، من أجل الوصول إلى التميز والاستمرار بالنمو والتطور (علاونه، 2019).

وتعمل الحكومات المعاصرة على متابعة التطورات السريعة المتلاحقة سعياً منها لتطوير خدماتها المقدمة إلى جمهورها ومواطنيها في أفضل صورة ممكنة، ولا يكاد المرء يتمكن من ملاحقة هذه التطورات، وهذا يحتاج إلى جهات متفرغة تعمل بشكل جماعي ومتطور، للإرتقاء بالخدمات المقدمة للمواطنين، ومع زيادة التواصل الاجتماعي العالمي ومع الثورة التكنولوجية والمعلوماتية المتسارعة، أصبحت متطلبات رضا المواطن أكثر بكثير من ذي قبل، مما يضيف مزيداً من الأعباء على كاهل الحكومة (أبو ماضي، 2016).

ومن هنا وبعد المراجعة للدراسات السابقة، يتبين بأن هناك قصوراً فيها من عدة جوانب، ونظراً لقلّة الدراسات التي تعالج المتغيرات محل الدراسة وتحديداً في الحكومة الإلكترونية في محكمتي دورا والخليل، ووجود الدراسات في بلدان عربية أو أجنبية، تظهر الحاجة لمثل هذه الدراسة في تنمية المعرفة في هذا الموضوع في محكمتي دورا والخليل على وجه الخصوص، حيث ستنبع أهمية الدراسة من كونها المحاولة الأولى التي ستدرس واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين.

1.2 مشكلة الدراسة وأسئلتها

لقد أدى ظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية ومن ثم تطبيقاتها إلى زيادة الكفاية، والفعالية الاقتصادية، والتقليل من الأعمال الروتينية، والحد من الإجراءات التي تهدر الوقت والمقدرات البشرية، والمالية، مما أتاح الفرصة للتغلب على تلك المشكلات بإتباع رؤية جديدة للقضاء على الكثير من المعوقات الروتينية، وهو الأمر الذي دفع الحكومات إلى تبني سياسة آلية تتمثل في الاستفادة من تقنية المعلومات، واستخدام الإنترنت في تنفيذ الأعمال، وإنشاء المواقع الملائمة التي تستطيع من خلالها تقديم الخدمات ببسر ودقة ومرونة للمواطن والمستفيد في أي زمان ومكان (العضايلة والمحارب، 2017).

إن من أهم مبررات ظهور نظام الحكومة الإلكترونية بالعودة الى الداسات السابقة من عدة دول من اهمها دراسة المجالي (2022)، دراسة (العايد والحمودي، 2019)، دراسة (السليتي والنوافلة، 2019)، دراسة (واعر، 2018)، دراسة الخفير (2017) والتي اكدت على موضوع اهمية تطبيع الحكومة الالكترونية في الاعمال الحكومية المختلفة من اجل التسهيل على المواطنين والربط الالكتروني والارشاة الالكترونية للمعاملات في مختلف الوزارات وبناء قاعده بيانات كاملة مرتبطة من اجل تسهيل العمل الحكومي في جميع جوانبه، بالاضافة الى تطوير علاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم ونقل هذه الخدمات إلى شبكة الإنترنت وأنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى. وتضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة ذات الصلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين كالتسجيل المدني والخدمات الصحية والتعليم والخدمات الاجتماعية، وغيرها، وبصفة عامة هذه الخدمات الأساسية وغيرها وما يرتبط بها من معلومات ومعاملات يومية مستمرة مع فئات المجتمع المختلفة، يتم نقلها من خلال الحكومة الإلكترونية إلى خدمات إلكترونية فورية يتم توصيلها عبر شبكات الإنترنت الحكومية وشبكة الإنترنت التي يرتبط بها المواطن ومن ثم يمكن الحصول على هذه الخدمات بسهولة ومرونة تحقق مصلحة المواطن والحكومة معا، وخصوصا في المحاكم الفلسطينية التي تستخدم نظام الميزان من اجل تسهيل القيام بالمعاملات الالكترونية المختلفة.

وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل؟

ويتفرع عنه الأسئلة التالية:

السؤال الرئيس الأول: ما واقع الحكومة الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان، والبنية التحتية التكنولوجية، وتكاملية قواعد البيانات، والخصوصية، والحوكمة والتنظيم) من وجهة نظر الموظفين في محكمتي دورا والخليل.

يتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان) من وجهة نظر الموظفين في محكمتي دورا والخليل؟

2. ما مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية (البنية التحتية التكنولوجية) من وجهة نظر الموظفين في محكمتي دورا والخليل؟

3. ما مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية (تكاملية قواعد البيانات) من وجهة نظر الموظفين في محكمتي دورا والخليل؟

4. ما مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية (الخصوصية) من وجهة نظر الموظفين في محكمتي دورا والخليل؟

5. ما مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية (الحوكمة والتنظيم) من وجهة نظر الموظفين في محكمتي دورا والخليل؟

السؤال الرئيس الثاني: ما مدى رضا المواطنين عن تطبيق الحكومة الإلكترونية (توافر الخدمة، والوصول للخدمة، وجودة الخدمة) في محكمتي دورا والخليل؟

ويتفرع عن السؤال الرئيس الثاني الأسئلة التالية:

1. ما مدى رضا المواطنين عن تطبيق الحكومة الإلكترونية (توافر الخدمة) في محكمتي دورا والخليل؟

2. ما مدى رضا المواطنين عن تطبيق الحكومة الإلكترونية (الوصول للخدمة) في محكمتي دورا والخليل؟

3. ما مدى رضا المواطنين عن تطبيق الحكومة الإلكترونية (جودة الخدمة) في محكمتي دورا والخليل؟

السؤال الرئيس الثالث: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) نواقع الحكومة الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان، والبنية التحتية التكنولوجية، وتكاملية قواعد البيانات، والخصوصية، والحوكمة والتنظيم) في رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل؟

1.3 أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة في النقاط التالية:

1. تبرز أهمية الدراسة من كونها من الدراسات الأولى التي تجرى في الحكومات الإلكترونية في محكمتي دورا والخليل حول هذا الموضوع، حيث إن أهميتها للحكومة تتبع من كونها تبحث بمستوى تطبيق الخدمات الإلكترونية فيها وأثرها على درجة رضا المواطنين عنها، حيث إن الإرتقاء بجودة الخدمات الإلكترونية يقود إلى تبسيط إجراءات تقديم هذه الخدمات، وتوفير الوقت والجهد.
2. تعد الحكومة الإلكترونية ثورة حقيقية في الإدارة الحكومية؛ لما أحدثته من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفاعليته وأدائه، من خلال الانتقال من العمل التقليدي إلى التطبيقات الإلكترونية، وذلك في الاعتماد على تقنيات التكنولوجيا والاتصالات الحديثة.
3. إثراء المكتبة العربية ومحكمتي دورا والخليل، وذلك لمحدودية الدراسات العربية فيمحكمتي دورا والخليل بشكل خاص التي تناولت هذا الجانب.
4. دراسة العلاقة بين الحكومة الإلكترونية ورضا المواطن، وتحديد مستوى رضا المواطن عن الحكومة الإلكترونية في محكمتي دورا والخليل.
5. إن المواطن يعتبر هو الهدف الرئيس من الخدمات المقدمة من قبل الحكومة، ويجب أن تلقى هذه الخدمات القبول من المواطن، فرضاً المواطن يعد المقياس الحقيقي لأداء الحكومة، وعليه فإن أهمية الدراسة تنبع من الأثر الإيجابي لرضا المواطن على أداء الحكومة الإلكترونية وما يتعلق بذلك من تطور في أداء الحكومة واستمرار عملها وتحقيق رضا المواطن.
6. تطوير الجوانب المتعلقة برضا المواطن في الحكومات الإلكترونية بما يخدم مجتمع محكمتي دورا والخليل.

1.4 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الى تحقيق الأهداف الآتية:

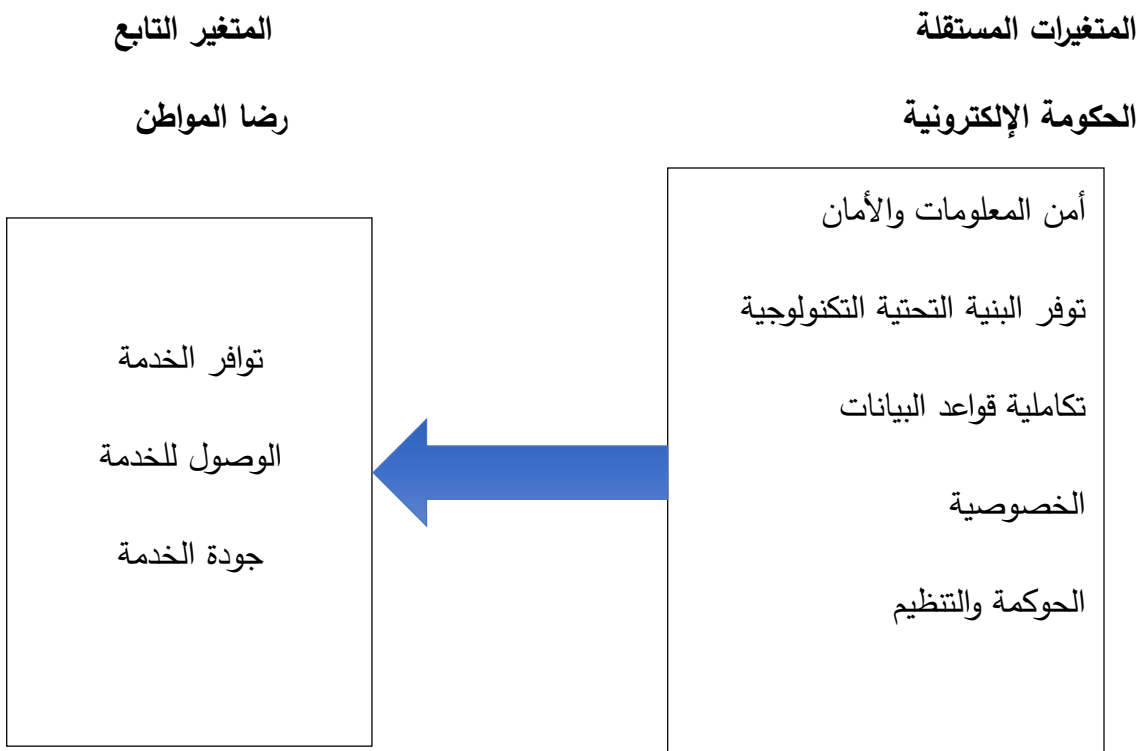
1. التعرف على واقع الحكومية الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.
2. التعرف على واقع الحكومة الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان، والبنية التحتية التكنولوجية، وتكاملية قواعد البيانات، والخصوصية، والحوكمة والتنظيم) من وجهة نظر الموظفين.
3. التعرف على مدى رضا المواطنين عن تطبيق الحكومة الإلكترونية (توافر الخدمة، والوصول للخدمة، وجودة الخدمة) في محكمتي دورا والخليل.

4. التعرف على العلاقة لواقع الحكومة الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان، والبنية التحتية، وتكاملية قواعد البيانات، والخصوصية، والحوكمة التنظيم) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.

1.5 فرضيات الدراسة

1. لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومية الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان) في رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.
2. لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومية الإلكترونية (البنية التحتية الإلكترونية) في رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.
3. لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومية الإلكترونية (تكاملية قواعد البيانات) في رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.
4. لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومية الإلكترونية (الخصوصية) في رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.
5. لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومية الإلكترونية (الحوكمة والتنظيم) في رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.

1.6 متغيرات الدراسة والنموذج المقترح للدراسة



الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

1.1.2 مقدمة

إن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي واحدة من أهم سمات المجتمع اليوم، والتي فرضت تغييراً جذرياً في آلية تعامل المواطنين مع حكوماتهم، وخلقت تطور كبير في توقعاتهم منها، مما أدى إلى إزدياد رغبة الحكومات في الإستفادة من نتائج الثورة التكنولوجية بتطبيق الحكومة الإلكترونية كوسيلة لخفض التكاليف، وتحسين الخدمات للمواطنين وزيادة الفعالية والكفاءة على المستويات الوطنية والإقليمية والمحلية من القطاع العام (العايد والحمودي، 2019).

وغالبا ما يكون الهدف من اعتماد الحكومة الإلكترونية هو إجراء بعض التغييرات في العمليات الحكومية مثل اللامركزية، وتقليل التعقيدات وتحديداً مع ضخامة حجم المنظمات وتوسعها، إضافة إلى تزايد الأنشطة والخدمات المقدمة من قبل هذه المنظمات، وخصوصاً بعد الأزمات المالية والاقتصادية التي مر بها المواطنين، وبدأت تبحث عن أفضل السبل لتحسين الأداء من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المختلفة، باعتبارها وسيلة لتحسين كفاءة وفاعلية المواطن (حسين ومحمد، 2010).

تعتبر الحكومة الإلكترونية نظاماً حديثاً يتم تطبيقه باستخدام شبكة الإنترنت لربط المؤسسات الحكومية ببعضها، وربط خدماتها بالمواطنين بشكل مباشر، ووضع المعلومات والإجراءات والمعاملات في متناول يد المواطنين، بهدف إيجاد علاقة تقوم على الشفافية بين الطرفين وتتسم بالسرعة والدقة العالية في تنفيذ الخدمات، وهذا من شأنه أن يساهم في الإرتقاء بجودة الخدمات والحد من الوساطة والمحسوبية والرشوة التي قد تتم من خلال الحكومة التقليدية (السليتيوالنوافلة، 2019).

يعتبر رضا متلقي الخدمات عنصر أساسي في استراتيجية العمل، ومؤشر الأداء الرئيسي في المواطنين ويظهر قياس نوع المنتجات والخدمات المقدمة من قبل المؤسسات الحكومية ودورها في تلبية احتياجات وتوقعات متلقي الخدمات أو المواطن، ويعتبر من المفاهيم التي أثارت اهتمام الكثير من الباحثين والمهتمين بشؤون إدارة التسويق، وذلك لإدراك الكثير من المواطنين أن سبب تميزها قائم على أساس احترام متلقي الخدمة والعمل على إرضائه وتلبية حاجاته ورغباته، حيث أدرك المواطن أن نجاحه واستقراره يبقى مرهوناً بمدى قدرته على معرفة وتحديد حاجات ورغبات متلقي خدماتها وقدرتها على تلبيةها، فأخذت استراتيجيات المحكمة وجهة جديدة هي الإهتمام بمتلقي الخدمة الذي يشكل حاضر ومستقبل المحكمة وسبب وجودها، وبالتالي أصبحت مجبرة للسعي لإرضاء متلقي خدماتها بتقديم الأداء المتميز، وسعت المحاكم للبحث عن أفضل الوسائل التي تمكنها من إرضاء المواطنين /متلقي الخدمات وبناء علاقة معهم، والسعي إلى حالة من ولاء المواطن للمؤسسة (علاونه، 2019).

على ضوء ذلك، سوف يتم التطرق إلى ماهية الحكومة الإلكترونية من خلال تعريفها ومبررات اللجوء إليها ومتطلبات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية ومراحل الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية وأهداف تطبيق الحكومة الإلكترونية ومميزات تطبيقها، وتحديات ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية وذلك في القسم الأول من الإطار النظري، أما القسم الثاني من الإطار النظري فيتناول رضا المواطنين من حيث تعريف رضا المواطنين والعوامل المؤثرة فيه، ومستويات وأنواع الرضا لدى المواطن، وأهمية قياس الرضا لديه، وأدوات وأساليب قياس الرضا وأدوات وأساليب قياس الرضا، ونماذج قياس رضا المواطن وتحديات رضا المواطن.

وستقوم الباحثة في تبيان مفهوم الحكومة الإلكترونية بشكل عام وما يتم التعامل معه من خلال برنامج الميزان الإلكتروني في المحاكم الفلسطينية.

2.1.2 القسم الأول: الحكومة الإلكترونية

يتناول هذا القسم الحديث عن ماهية الحكومة الإلكترونية من حيث تعريفها ومبررات اللجوء إليها، وأبعاد الحكومة الإلكترونية، ومتطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية، ومراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية، وأهداف تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومميزات تطبيقها، وأخيراً نتطرق إلى التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية.

1.2.1.2 تعريف الحكومة الإلكترونية ومبررات اللجوء إليها

اختلفت الآراء حول تحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية، فيعرفها البعض بأنها تطور في المعرفة الإدارية وتقنياتها التطبيقية ومهاراتها المهنية، فهي تقوم بإغناء الفكر الإداري بمفاهيم تتصل بالمعرفة الإلكترونية وتقنيات الاتصالات والمعلومات، حيث أن هذه العلاقة بين إدارة الأنشطة والممارسات الحكومية والمعطيات الإلكترونية تعكس بؤادر النهوض بجودة الأداء وعقلانية القرارات المختلفة، وأدوات الحكومة الإلكترونية تتمثل في الكمبيوتر وشبكات الإنترنت (يونس، 2020).

يمكن القول إن الحكومة الإلكترونية هي استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء الأجهزة ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة من حيث وفرة هذه الخدمات وتحسين أساليب تقديمها لهم (العزب، 2018، 305)، وتمكن من الاطلاع على معلومات حكومية وإكمال التبادل بين الأجهزة الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها في أي زمان ومكان على أساس المساواة والعدالة بين المعنيين كافة بالخدمات العامة (محمود، 2018).

وهي التي تتمثل بمجموعة من المستلزمات المادية (الأجهزة والمعدات) والبرمجيات والاتصالات والجهود البشرية والتشريعات القانونية التي تتضافر معاً من أجل تبسيط الإجراءات وانجاز المعاملات واتخاذ القرارات ورفع مستوى العمل في الحكومة فضلاً عن تقديم أفضل الخدمات للإدارات الحكومية وللمواطنين بأقل تكلفة وجهد ووقت. (الطراونة، 2019، 13)

فالحكومة الإلكترونية هي منظومة إلكترونية تساعد المواطن في العمل سويماً في بيئة منسجمة في المجتمع الدولي أو المحلي، والحكومة هي منظومة متكاملة لها القدرة على فرض القوانين، والسياسيات والأحكام في المنظمات المختلفة داخل ذلك البلد، وعندما نتحدث عن الحكومة، فالمقصود القوانين والتشريعات والأنظمة التي تنظم العمل، فالحكومة الإلكترونية هي وسيلة الحكومات لاستخدام التكنولوجيا الجديدة من أجل توفير سهولة الاتصال بين المواطنين والحكومة والوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية، فضلاً عن تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن، وبأقل التكاليف وبالسرية الممكنة (حسين ومحمد، 2010).

الحكومة الإلكترونية تعني تقديم الخدمات الحكومية من خلال شبكات الاتصال الخارجية ونظم الحاسب الآلي المتوفرة لدى الهيئات الحكومية بما يكفل سرعة وكفاءة الخدمة المؤداة، وتعني تغيير أسلوب أداء الخدمة من أسلوب يتميز بالروتين والبيروقراطية وتعدد وتعقد الإجراءات إلى أسلوب يتميز بشكل إلكتروني يمكن من خلاله تقديم الخدمة للمواطن بطريقة سهلة عبر شبكة الإنترنت مما يوفر الكثير من الجهد والمال للمواطن فتتخفف بذلك تكلفة أداء الخدمة. (مكطوف، 2016، 4)

كما تعني الحكومة الإلكترونية تغيير أسلوب أداء الخدمة من أسلوب يتميز بالروتين والبيروقراطية وتعقد وتعدد الإجراءات، إلى أسلوب يتميز بشكل إلكتروني يمكن من خلاله تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلة عبر شبكة الإنترنت مما يوفر الكثير من الجهد والمال والوقت للمواطن (جميلة وآخرون، 2017). وتعرف الباحثة الحكومة الإلكترونية هي موقع الكتروني او تطبيق الكتروني من خلال الشبكة العنكبوتية الانترنت تعمل على تقديم الخدمات والمعاملات الحكومية المختلفة من خلالها دول المراجعة في داخل الدوائر الرسمية الحكومية المختلفة من اجل التسهيل على المواطنين وتقليل الجهد والوقت وبناء قاعدة بيانات الكترونية للمعاملات الرسمية الحكومية.

أما عن مبررات اللجوء إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية فإن التغيرات العالمية التي حدثت في الفترة الأخيرة خاصة في ظل التقدم العلمي في مجال التقنية وتكنولوجيا المعلومات والزيادة في حجم الخدمات الحكومية التي يريد المواطن الحصول عليها تطلبت التفكير الجدي لتبني فكر إداري مبني على مواكبة هذا التطور لإيجاد حلول جذرية تسهل آليات تقديم الخدمات الحكومية وسبل الحصول عليها، الأمر الذي أدى إلى التفكير بتحويل تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً. (الغفير، 2016، 52)

وهناك عدد من المبررات التي تدفع بالحكومات إلى السعي نحو تطبيقات الحكومة الإلكترونية، من أهمها (محمود، 2018):

1. تعرض الحكومات لضغوط مستمرة من المواطنين والمستفيدين بشكل عام من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات الحكومية، وذلك بسبب تزايد عدد السكان وارتفاع مستوى المعيشة والرغبة في تحسين نوعية الخدمة والإسراع في إنجاز المعاملات والتخلص من الروتين والبيروقراطية.
2. ساهمت التوجهات العالمية (العولمة) نحو الإنفتاح والترابط والتكامل في مختلف المجالات والأبعاد السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية وكانت الوسيلة الأساسية لهذا التوجه وتطوره ونمائه،

حيث وفرت الأدوات اللازمة لربط المجتمعات الإنسانية عبر شبكات الاتصالات المختلفة وعلى وجه الخصوص شبكة الإنترنت العالمية مما أدى إلى تطوير مختلف الأساليب من أجل رفاه الإنسان.

3. تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، مما يستلزم مواكبة ذلك التقدم والاستفادة منه في مختلف مجالات الحياة لما يحققه من مزايا لعدد كبير من التطبيقات.

4. ضعف البنية التحتية للاتصالات، تتطلب تطبيقات الحكومة الإلكترونية توفر وسائل الاتصال المختلفة بالشكل الكافي وقدرتها الاستيعابية على تحمل الضغوط والأعباء الكبيرة من قبل المواطنين. (محمود، 2018)

وترى الباحثة انه بسبب الواقع الذي تعيشه الاراضي الفلسطينية نتيجة الاغلاقات والاجتياحات المستمرة من قبل الاحتلال والتي تؤثر بشكل كبير على حياة الناس، واستقرارهم وتنقلاتهم فهناك ضرورة كبيرة من اجل انجاز المعاملات الالكترونية والحكومة الالكترونية في فلسطين لانها تسهل الامور على المواطنين وتقلل المخاطرة عليهم وخصوصا من يسكنون خارج المدن وتسهل على الحكومة انجاز الخدمات الالكترونية لهم ولتنظيم عملها رغم وجود حالة طوارئ او اجتياح اسرائيلي.

كما أن هناك مجموعة من العوامل التي ساهمت في التحول إلى الحكومة الإلكترونية من أهمها ما يلي: (مكطوف، 2016، 6):

1. **العوامل الاجتماعية:** مثل زيادة معدل استخدام الإنترنت، والمجتمع الذي يمارس نشاطه باستمرار على مدار الأربع والعشرين ساعة وطوال أيام الأسبوع، والحاجة إلى الاستجابة إلى متطلبات المواطنين، واستخدام الناس للتكنولوجيا.
 2. **العوامل السياسية:** مثل رغبة الحكومة في مجارة التكنولوجيا والتحول إلى التطبيق الإلكتروني، وضغط المواطنين على الحكومة.
 3. **العوامل الاقتصادية:** مثل توفر الأموال الحكومية والسعي لتقليل التكلفة.
 4. **العوامل الإلكترونية:** مثل الاتصال عبر شبكات اتصال ذات نطاق واسع، ونظم التأمين والبطاقة الذكية والاتصال من خلال الهواتف المحمولة، وتخزين وإدارة المعلومات بشكل إلكتروني.
- تري الباحثة ان العوامل السابقة مجتمعه بالاضافة الى العامل الامني والظروف التي تعيشها فلسطين نتيجة الاحتلال الاسرائيلي، ومن اجل تقليل الوقت والجهد في انجاز المعاملات الحكومية للمواطنين من اهم العوامل التي يجب الاشارة لها في هذا المقام.

2.2.1.2 أبعاد الحكومة الإلكترونية

2. تتمثل أبعاد الحكومة الإلكترونية بمايلي:
3. يشير هذا البعد إلى تقديم المساعدة وتزويد المواطنين بالخدمة بشكل سريع دقيق حيث تقاس بسرعة الرد على أسئلة المواطنين وحل مشكلاتهم على الفور وقدرة الحكومة الإلكترونية على توفير حلول للمشكلات بشكلًا ليمثل (تقديم الشكوى عن طريق الإنترنت، والضمانات على الإنترنت). (الكساسبة، 2014، 23)
4. والاستجابة تشمل المبادرة إلى مساعدة المواطنين والرد على استفساراتهم والحساسية تجاه حاجات المواطنين والسريعة في أداء الخدمة وحل المشكلة التي تواجه المواطن إضافة إلى مبادرة الموظفين بالإخبار عن أوقات تقديم الخدمة والسريعة في الرد على الاستفسارات وتقديم العون والمساعدة المطلوبة. (شحادة، 2012، 14)
5. يتأثر متلقي الخدمة بطريقة تقديمها والوقت الذي ينتظره للحصول عليها، مما يتوجب على مقدم الخدمة القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات متلقي الخدمات، والاستجابة لشكاويهم، والعمل على حلها بسرعة وكفاءة حتى يقنعهم بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المؤسسة التي يتعاملون معها، إضافة إلى ذلك فإن الاستجابة تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل العاملين بصدر رحب وبطف، كذلك فإن درجة ودقة وسرعة الاستجابة لها تأثير في رغبتهم في تلقي الخدمات وكسب رضاهم، حيث أن الاستجابة في تقديم الخدمة تنهي حالة القلق والشك الذي يتولد لدى متلقي الخدمات في الانتظار وعدم الحصول على الخدمة في الزمان والمكان الذي يرغبونه. (علاونه، 2019، 15)
6. كما يشير بعد الاستجابة إلى السرعة في تقديم الخدمة والرد السريع على استفسارات المواطنين وطلباتهم وشكاويهم فهي تعبر عن مقدار وجود التعليمات الواضحة والأدلة وتوفير الإرشادات للمواطن عند قيامه باستخدام الخدمات الإلكترونية للبحث عن المعلومات والخدمات ومثالها أيقونات المساعدة في الموقع الإلكتروني، وتتعلق الاستجابة بمدى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة المواطنين وقدرتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها، فالاستجابة تعكس الرغبة أو الرضا بمساعدة المواطن وتقديم الخدمة السريعة. (النوافلة، 2015، 925)

7. ترى الباحثة انه الأبعاد التي تجعل موضوع الحكومة الالكترونية وخصوصا في موضوع المحاكم ضرورة ملحة هي الوقت والجهد وواقع ومشاكل التبليغات والتأخر في انجاز القضايا وغيرها.

8. 1.الدقة والأمانة

9. تشيرالدقة وفق نموذجاً لإدارة الإلكترونية للخدمات ،إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة ،تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة. (حمادة، 2014، 73)

10. من أبرز خصائص الحكومة الإلكترونية اتصافها بدقة جودة الخدمات المقدمة، حيث أن الاعتماد على شبكة الإنترنت وأجهزة الكمبيوتر ساهمت في رفع دقة وجودة الخدمات المقدمة ، وذلك وفقاً للتطور التقني المستخدم في الحكومة الإلكترونية. (السليتي والنوافلة، 2019، 27)

11. تتصف الحكومة الإلكترونية بالدقة وإنجازاً لخدمة المقدمة للمواطن صورة صحيحة من أو للحظة، وتجنب هدر الموارد ،وتحقيق الكفاءة والفاعلية من خلال توفير الخدمة بأقل التكاليف ،وتحقيقها للهدف المتوقع من الخدمة المقدمة. (علاونه، 2019، 15)

12. وتعمل الحكومة الإلكترونية على تزويد المواطنين بالمعلومات اللازمة، ومعاملتهم معاملة حسنة والقدرة على بث روح الأمان والثقة في نفوس المواطنين من الخدمة، ويشمل بعدالدقة والأمانة حسن معاملة المستخدمين "مقدمي الخدمة" وقابليتهم لإشاعة أونشر روح الثقة والصدق والأمان، وأيضاً تشمل الاتصالات الشفوية والتحريرية بين مقدمي الخدمات ومتلقيها. (النوافلة، 2015، 926)

13. الحكومة الالكترونية حسب رأي الباحثة تتعامل بدقه ومصداقية وتقدم خدماتها الالكترونية لجميع المواطنين بسواسية لان النظام لايعرف من هو الشخص ونسبه ومدينته وتقديم خدمات مميزة له وإنما الخدمات تقدما لكترونيا من خلال المعلومات والبيانات بدقة وسرية من اجل انجاز المعاملة التي يحتاجها بصورة صحيحة.

1. الفاعلية والسرعة

يشير مفهوم الفاعلية إلى القدرة والنجاح في تحقيق الأهداف المنشودة، فإذا نجح المديرون في تحقيق أهداف المنظمة فإنهم يوصفون بأنهم فعالون، وهكذا فإن الفاعلية تتعلق بالحصول على النتائج المتوخاة، فهي تشير إلى القدرة على الوفاء بمتطلبات المواطن بإعطاء أكبر إنتاج ممكن، كما تعني الفاعلية درجة تحقيق الأهداف ومدى قدرة المنظمة على استغلال الفرص المتاحة لها في البيئة للحصول على احتياجاتها من المصادر النادرة ذات القيمة من أجل استمرار نشاطها. (شحادة، 2012، 32-33)

إن الفاعلية تعني أداء الأعمال بطريقة صحيحة، وهي ترتبط بالقيادة والكفاءة وترتبط بالإدارة ولذلك فإن الفاعلية تتحقق عندما يكون هناك رؤيا واضحة وأهداف محددة واستراتيجيات ومبادئ وقيم وتنمية وتطوير، وتتحقق الكفاءة عندما يكون هناك تخطيط وتنظيم وإدارة للوقت ورقابة ومتابعة، وفي حال عدم وجود فاعلية وكفاءة فإن الأعمال تنجز ولكن دون وضوح الأهداف. (شحادة، 2012، 33)

تمتاز الحكومة الإلكترونية بسرعة أداء الخدمات بالجودة المتوقعة والمطلوبة، نظراً لاستدام المراسلات الإلكترونية بدل الطرق التقليدية، إلى جانب أن هذه الخدمات تكون مباشرة وفورية يتم الاستفادة منها بأسلوب سلس وسريع، كما تعتمد الحكومة الإلكترونية على تبسيط الإجراءات الحكومية لإتمام المعاملات والحصول على الخدمات واختصارها دون إغفال الدقة في إنجازها. (السليتيوالنوافلة، 2019، 26)

إن الإدارة الجيدة للوقت المخصص والذي يستهلكه المواطن في انتظار الخدمة يؤثر كثيراً على الطريقة التي يدرك فيها جودة الخدمة ويشكل إنطباعاته عنها، فالإنطباعات الأولى مهمة جداً في الطريقة التي يشكل المواطن فيها فكرته عن الخدمة برمتها، بغض النظر عن مدى نجاح الخدمة بعد الإنتظار، مع الأخذ بعين الإعتبار الحالة النفسية للإنتظار وتقليل قلق المواطن خلال هذه الفترة، حيث من المهم مراعاة الوقت الخاص بالإنتظار للحصول على الخدمة والوقت الفعلي الخاص بالحصول على الخدمة، وعلى إدارة الحكومة الإلكترونية أن تعمل جاهدة بتحديد الوقت المخصص للحصول على الخدمة بشكل واضح وسريع للمواطن من أجل تقليل الوقت المستهلك في الانتظار للحصول عليها. (علاونه، 2019، 15)

إن الوقت الذي توفره أدوات الحكومة الإلكترونية على مستهلكي الخدمات العامة والمواطنين خير دليل على جدواها، حيث تعتمد إدارة الحكومة الإلكترونية على منظومة الدخول على الخط ؛ للحصول على الخدمة لأصغوف الانتظار، كما أن استخدام الأساليب التكنولوجية يؤدي إلى تقليل عدد القائمين على حفظ ونسخ ونقل وتوزيع الأعمال الورقية الخاصة بالتعاملات ؛ مما يقلل الجهد والموارد المخصصة؛ وبذلك تتحقق الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي والتحول من الأسلوب الورقي إلى الأسلوب الإلكتروني في

أداء أعماله؛ مما يحقق الفاعلية من خلال تحقيق الأهداف السياسية والاجتماعية والاقتصادية المحددة للحكومة؛ وبذلك يتحقق رضا المواطنين. (الرازي، 2012، 197-198).

وترى الباحثة ان الادارة الجيدة لنظام الحكومة الالكترونية وفعاليتها في تنفيذ المهام والسرعة في انجاز المعاملات الالكترونية تزيد من ثقة المواطنين في رغبتهم في استخدامها بشكل كبير.

4. تصميم الموقع

الموقع الإلكتروني هو مجموعة من الصفحات المترابطة والتي تحتوي على نصوص معينة أو صور أو فيديو أو ملفات صوتية وغير ذلك من الملفات بحيث يكون هذا الموقع موجود أو مستضاف على سيرفر معين في إحدى الشركات المستضيفة بحيث يمكن الدخول إليها عن طريق شبكة الإنترنت من أي موقع بالعالم. (رمضان، 2017، 6)

يعد تصميم وتوفير الموقع الإلكتروني للحكومة الإلكترونية عنصراً مهماً وحيوياً، ومن هنا تبرز أهمية تصميم الموقع الإلكتروني إذ أنه كلما كان الموقع جذاباً كانت القدرة على استقطاب المواطنين والمحافظة عليهم أكبر، وعند التصميم يجب الأخذ بعين الاعتبار أن يكون محتوى الموقع هادفاً وواضحاً وأن يكون مختصراً وموجزاً من خلال النصوص والعبارات والصور والرسومات المستخدمة صغيرة الحجم لكي يتم تحميل وفتح الصفحات بسرعة وهذا يعد حافزاً إيجابياً للمستخدمين كما يجب تحديد الخطوط المستخدمة وتحديد الألوان وما مدى تناسق هذه الألوان وما مدى ارتباطها بطبيعة الموقع ومنتجاته ورسالته، وأخيراً يجب أن يكون الموقع واضحاً سهل الاستخدام بعيداً عن التعقيد حتى يستطيع أي شخص مهما كانت ثقافته أن يستخدم هذا الموقع بدون أي معوقات. (الشبيل، 2012: 29)

وتصميم الموقع يعنياً يعكس الموقع تصميمًا مميزًا وجذابًا وأنيبًا من خلال هترويد المواطن بالخدمات التي تحتاجها علنًا وممتع، ويرمز للبيئة من خلال الموقع الإلكتروني المرتبطة بخصائص أساسية مثل الألوان، ورسومات الصور، والرموز، والفيديو. (الكساسبة، 2014، 23)

ترى الباحثة ان تصميم الموقع وسهولة التعامل معه واستخدامه ورفع البيانات عليه سواء من جهاز الموبايل او الكمبيوتر يساهم في زياده استخدام الحكومة الالكترونية من قبل المواطنين وخصوصا في المحاكم.

2. وفرة المعلومات

يعتبر الإنترنت أكبر وأسرع مستودع تتوافر فيه جميع البيانات والمعلومات والدراسات والتقارير وغيرها، لذلك تعتبر المعلومات ذات أهمية كبيرة في موقع وخدمات الحكومة الإلكترونية، وقد تشعر الحكومة أحياناً أنها في أزمة حقيقة بالرغم من توافر وتزايد المعلومات، حيث أن المعلومات متوافرة في كل مكان وفي كل وقت ولكن نواتجها من المعرفة لا تتحقق دائماً، فهناك الكثير من المعلومات غير الدقيقة والصحيحة، فكلما كانت المعلومات حديثة وأكثر دقة كانت ذات مساهمة عالية في الحد من عدم التأكد وزيادة مستوى المعرفة. (الطراونة، 2019، 46)

يجب أن يتدفق من أداء المهام والمؤسسات الحكومية المختلفة والمتنوعة قدرًا ضخمًا من المعلومات التي لها فائدة كبيرة لجمهور المستخدمين من المواطنين ومؤسسات الأعمال والمنظمات المدنية الأخرى. وتساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرتبطة بشبكة الإنترنت في مساعدة المستخدمين وتمكينهم من الاستفادة من هذا الكم الهائل المتدفق من المعلومات من خلال توفيرها وإتاحتها بسرعة وسهولة وفي الوقت الحقيقي لحدوثها، وتتباين أساليب وطرق نشر المعلومات المتوافرة والمحتوى المسموح بنشره منها. (الرفاعي، 2009، 318)

وترى الباحثة ان المعلومات ومدى توفرها والاستفادة منها من قبل المواطنين تساهم بشكل كبير في زيادة رغبتهم في استخدام الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها من اجل انجاز معاملاتهم الحكومية.

من أهم خصائص المعلومات المتوفرة على مواقع الحكومة الإلكترونية ما يلي: (حسين، 2010، 41-42):

- **الحدّاثَة:** يقصد بها مقدار مواكبة المعلومات للتطور في المجال الموضوعي، ويتوقف معيار الحدّاثَة على الهدف من المعلومات نفسها.
- **التغطية:** تعني التغطية المعرفية مقدار ما تشمله المحتوى المعروض على الموقع من معلومات ترتبط بمجال خدمة المواطنين، ويجب مراعاة ما إذا كانت المعلومات منتهية أم ما زالت تحت الإعداد ولم تكتمل بعد.
- **الموضوعية:** ترتبط بعدة اشتراطات منها أن تعبر المعلومات عن الموضوعي الذي يشير إليه العنوان بدقة، وخلو المعلومات من التحريف الشخصي والتحريف المقصود وغير المقصود بما يؤدي إلى ضياع حقيقة الموضوع الذي تتعلق به المعلومات المحرفة.

- **الدقة:** إن الدقة تمثل الثقة بالمعلومات وخلوها من الأخطاء بعد التأكد منها ومقارنتها مع المعلومات الموجودة في مصادر أخرى موثوقة، لذلك يجب التأكد من دقة المعلومات وخلوها من القصور والأخطاء العلمية وأخطاء الطباعة والهجاء لأنها قد تحجب معلومات ذات قيمة بالغة للمواطن.

3. سهولة الاستخدام

يشير هذا البعد إلى مدى قابلية التفاعل بالنسبة للمواطنين مع الموقع الإلكتروني؛ وذلك بسهولة التنقل وتنظيم الموقع بشكل جيد، وتشير أيضاً إلى إن سهولة وسرعة إنجاز المواطنين لمهامهم يعتمد على سرعة البحث والتنظيم والتصميم العام لهذا الموقع. (الكساسبة، 2014، 23)

كما تشير سهولة الاستخدام إلى سهولة الوصول واستخدام موقع الحكومة على الإنترنت من حيث البحث والتنقل والتعامل، وتعلق بسهولة استخدام الموقع وتنظيم وهيكله المحتوى على الإنترنت، التي تجعل من الموقع سهل المتابعة مع أقل جهد، وبالتالي فإن إمكانية تعلم وفهم واجهات المستخدم، تحتاج إلى النظر فيها من قبل القائمين على الحكومة الإلكترونية بحيث يكونوا المواطنين قادرين على استخدام خدمات الحكومة عبر الإنترنت بفعالية وكفاءة وترضيهم. (الباهي، 2016، 45)

يعتبر هذا البعد من أهم عناصر تقييم المواقع الإلكترونية، ويعني السهولة في استخدام الموقع من قبل أي مستخدم، بغض النظر عن خلفيته العلمية للحصول على المعلومة المطلوبة، كما تعني قدرة التكيف حسب رغبة المستخدم، حيث أن سهولة الاستخدام تساعد المواطن في الوصول إلى مبتغاه بأقل قدر من الوقت والجهد، مما يحفزه على معاودة الاستخدام، ويعد سهولة الاستخدام من المؤشرات العامة على جودة الموقع والتي تزيد من قيمته، لأنه كلما كان المصدر صعب الاستخدام أعاق المواطن في الحصول على المعلومات والخدمات التي يقدمها هذا الموقع. (حسين، 2010، 45)

ومصطلح سهولة الاستخدام يقصد به قابلية الأجهزة للاستخدام بسهولة من أجل تحقيق هدف معين، ودراسة المبادئ الكامنة وراء مدى الكفاءة أو أناقة تلك الأجهزة أو الأنظمة للاستخدام، وهناك علاقة وثيقة بين قابلية الاستخدام والإتاحة في التفاعل الإنساني-الحاسوبي وعلوم الحاسوب، وتشير قابلية الاستخدام عادة إلى الأناقة والوضوح في التصميم لبرنامج كمبيوتر أو موقع على شبكة الإنترنت لتؤدي إلى تفاعل مجدي، ويستخدم المصطلح في كثير من الأحيان في سياق المنتجات مثل الإلكترونيات الاستهلاكية، أو في مجالات الاتصال، ووسائط نقل المعرفة ويعتبر وثيقة من وثائق المساعدة على الإنترنت. (رمضان، 2017، 7)

ترى الباحثة ان موضوع سهولة الاستخدام من اهم الامور التي يجب التركيز عليها في موضوع الحكومة الالكترونية والتعامل معها في فلسطين لان اعتماد المواطنين في استخدامها يعتمد على ذلك بشكل كبير ويجب ان يكون دوات وطرق توعوية وتعليمية واضحة لذلك.

3.2.1.2 متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية

إن الانتقال من نظام الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية يتطلب توفير مجموعة من المتطلبات اللازمة له وضرورة توفير جملة من المستلزمات البشرية والمادية والتنظيمية والبرمجيات، وتوفير العديد من المتطلبات لدعم وتحقيق هذا التحول، من أبرزها ما يلي:

1. دعم ومساندة الإدارة

يقصد به العون والمساعدة المقدمة من الإدارات حسب مستوياتها، ذلك أن للدعم أهمية زيادة دافعية العاملين المشاركين في تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية، كما أن إدراكها بأن الجهود ستلقى اهتماماً وتحفيزاً من قبل رؤسائهم المباشرين سينعكس إيجاباً عليهم، ويتمثل الدعم الإداري في توفير الموارد اللازمة والعمل على تعزيز تغيير عادات وإجراءات العمل لتتسجم مع نظام الحكومة الإلكترونية. (مكطوف، 2016، 9)

يجب وجود قيادة إدارية مؤهلة تملك القدرة على التكيف مع الطرق التكنولوجية الحديثة، بحيث يتم تطبيق الحكومة الإلكترونية بموجب قرار سياسي يتم بناء عليه اعتماد الموازنات اللازمة لدعم المشروع، وتحديد الأهداف والأولويات، وعليه فكلما زادت قناعة ودعم الإدارة العليا للمشروع، كلما زاد ذلك في فرص نجاحه (إيلي، 2017، 6).

يجب توفير العناصر البشرية المؤهلة ومواصلة تدريبها على استخدام الحاسب الآلي باستمرار وعلى توظيفه في تطبيقات الحكومة الإلكترونية والتعامل مع البرامج المختلفة مع التدريب على استخدام الإنترنت، وعملية توظيفه في التعليم والتدريب من خلال الاهتمام بالتخطيط للقوى العاملة البشرية وإحداث تغييرات جذرية في الهياكل التنظيمية تتوافق مع أنظمة الحكومة الإلكترونية (محمود، 2018، 7).

ويجب على الحكومة الإلكترونية أن تعمل على إيجاد قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع قدرتها على الإنكال وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة بالإضافة إلى ذلك ويتوجب على كل الإدارات في المنظمات التخلص من الإجراءات البيروقراطية

والروتينية المملة والمعيقة لكل تطور وتجديد في الأساليب المتبعة في المنظمات، وكذلك ضرورة تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية، والربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات المختلفة. (علوان، 2017، 28)

2. البنية التحتية التكنولوجية

إن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب تفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبين المواطنين والمزودين، وذلك من خلال إنشاء وسيط تفاعلي على الإنترنت، بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر عن حالة أية عملية تجارية تم تأديتها في وقت سابق، إضافة إلى استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطن والموظف الحكومي وبذلك يتم ربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة للحصول على الخدمات الحكومية بمختلف أنواعها بشكل آلي ومؤتمن. (العزب، 2018، 309)

توفير بنية تحتية ملائمة ومتكاملة للاتصالات وأنظمة المعلومات والمتمثلة في أجهزة الكمبيوتر والبرامج والتطبيقات وشبكة الإنترنت، إلى جانب تهيئة وتدريب الكوادر البشرية المتخصصة، وإعداد مستخدمي وسائل الاتصال وتوعيتهم بأهمية الحكومة الإلكترونية لتنفيذ أعمالهم وتلبية متطلباتهم وتوفير خدمات ذات مستوى عالي لهم (السليتيوالنوافلة، 2019، 30).

فيجب الإرتقاء بالبنية التحتية الإلكترونية من جوانبها المختلفة والتي تشمل البنية المادية ممثلة في الأجهزة والمعدات وشبكات الاتصالات وغيرها، والبنية البشرية من خلال الإرتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة لعملية القيادة الإلكترونية وتنفيذها، فضلاً عن البنية التنظيمية التي تتمثل في وضع معايير لتأمين الخصوصية والسرية للمعاملات المتبادلة (واعر، 2016، 6).

يتطلب نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية توفير تكنولوجيا المعلومات الداعمة لها، ومن المفيد إعداد دراسة متكاملة لما هو موجود وفعال من نظم معلومات منجزة وأجهزة ومعدات وشبكات في الإدارات الحكومية، والإستفادة منها في تنفيذ الحكومة الإلكترونية، كما يعتبر تصميم وتحديث وصيانة المواقع الحكومية عاملاً أساسياً لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية، باعتبارها البوابة التي يتم من خلالها التواصل مع المواطنين لتقديم الخدمات الإلكترونية (ليلي، 2017، 7).

إن البنية التحتية التكنولوجية للحكومة الإلكترونية تتكون من قسمين: البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية وهي عبارة عن عملية التأسيس والتوصيل الأرضي واللاسلكي وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية، والبنية التحتية الناعمة للأعمال

الإلكترونية، وهي عبارة عن مجموعة من الخدمات والمعلومات والخبرات والبرمجيات التي يجب أن يتم من خلالها إنجاز الأعمال الإلكترونية (الجبوري، 2017، 21).

وتتكون البنية التحتية التكنولوجية من العناصر التالية:

- **المكونات المادية:** تعرف بأنها المعدات والأجهزة المادية المستخدمة للقيام بالأنشطة المتعلقة بنظم المعلومات من إدخال ومعالجة وإخراج حيث تشكل أجهزة الحاسوب وملحقاتها الأساس المادي للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والمكونات الأخرى من برمجيات وقواعد بيانات وشبكات اتصال فهي بحاجة للحاسوب وملحقاته للقيام بدورها (اللامي، 2013).
- كما أنها تشمل على خمسة وحدات رئيسية وهي: وحدة الإدخال حيث تعمل على النقاط البيانات وتحولها إلى شكل رقمي يتعامل معها النظام المحاسبي، وحدات المعالجة، وتعمل على معالجة البيانات الأولية المدخلة عبر وحدات الإدخال لتحويلها لشكل ذو معنى، ووحدات التخزين الرئيسية التي تقوم بعملية التخزين المؤقت للبيانات والإجراءات خلال عملية المعالجة، ووحدات التخزين الثانوية التي تقوم بعملية تخزين البيانات والمعلومات، ووحدات الإخراج حيث تقوم بتحويل وعرض البيانات الرقمية بصورة مفهومة للمستخدم النهائي، ووحدات الاتصال والربط والتي تساعد على ربط ومراقبة الاتصال بين الوحدات السابقة (دلول، 2018).

- **البرمجيات:** تعرف بأنها تعليمات وأوامر تفصيلية تقوم بالسيطرة على عمليات نظم المعلومات، فمن خلالها يتم التحكم بالموارد المادية وإدارتها، بالإضافة على تمكن المورد البشري من استخدام هذه الموارد بالشكل المطلوب بما يحقق الأهداف من تشغيلها، كذلك تمكينه من استرجاع أو تعديل المعلومات المخزنة عند الحاجة أو الإضافة عليها، كما أنها تعد المجموع الكلي لنظم المعلومات حيث يتم تصميمها لضبط عمل أجهزة الحاسوب أثناء إجراء العمليات المختلفة من إدخال للبيانات، وخبزنها واستعادتها وتعديلها ومعالجتها للوصول إلى معلومات ذات فائدة وقابلة للفهم والاستخدام (كهينة، 2015).

وبرمجيات النظام تشمل جميع البرامج الضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظيم وضبط عمل أجزاءه وملحقاته، كما تعمل على إحكام السيطرة والرقابة على الأنشطة والموارد لمختلفة في نظام الحاسب بما يضمن

كفاءة التشغيل والإستغلال الأمثل لها، فتمثل برمجيات التطبيقات في البرامج التي يكتبها المصممون بغرض استخدام الحاسوب في مجالات مختلفة ولأداء وظائف ومهام معينة (دلول، 2018).

• **الموارد البشرية:** يظهر الدور الحيوي والمهم للموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة في هذا العصر أكثر من الماضي، حيث إن أهميتها في إدارة وتشغيل نظم المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية إلى درجة نسب معظم أسباب حالات الفشل فيها إلى إخفاق المستلزمات البشرية في القيام بدورها المنوط بها، وعلى الرغم من أهمية المستلزمات المادية كالحواسيب وتقنيات الاتصال والشبكات إلا أن تلك الأهمية تظل محددة بتوفر الكادر البشري المؤهل الذي يحدد فرص الاستفادة من تلك المستلزمات (الضلعة، 2013).

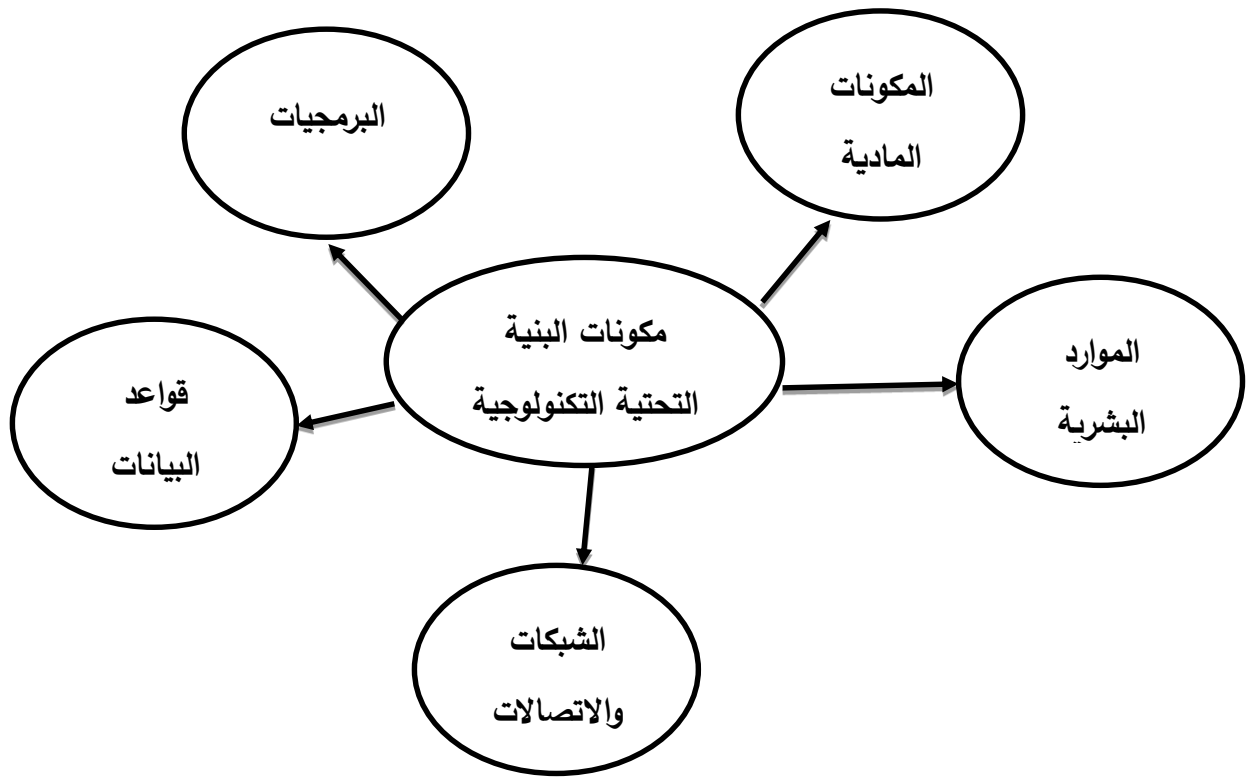
• **قواعد البيانات:** تعد من أحدث الوسائل التكنولوجية المستخدمة في إعداد واسترجاع مكونات وتخزين البيانات والمعلومات، وتعرف بأنها مجموعة من الملفات والبيانات ذات العلاقة المتبادلة والتنظيم المنطقي والمخزونة على وسائط حاسوبية، فيمكن استرجاعها لغرض تعديلها أو الإضافة عليها، أو الاستفسار عن مكوناتها، وإعداد التقارير بعد مراجعتها، وذلك عبر البرامج التي تستخدمها والمرتبطة بها، بالإضافة إلا أنه يمكن تحديثها باستمرار لتواكب المتغيرات والمستجدات، حيث تعمل قواعد البيانات على تقليل فرصة تكرار البيانات وإلغاء الإزدواجية، والقدرة على استخدام لغات متعددة فيها، وتوفير الأمن والحماية للبيانات، وسهولة تطويرها ومشاركة البيانات المعلومات (القواسمي، 2015).

• **الشبكات والاتصالات:** تعتبر وسائل الاتصالات وشبكات جزءاً أساسياً من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فهو أحد عوامل الأساسية في نجاح الأنشطة والعمليات للأعمال في المنظمات المعاصرة، وعامل أساسي في زيادة فاعليتها كونها تعمل على الربط بين تلك الأنشطة والعمليات مع بعضها البعض، وتسهل من عملية نقل ومشاركة البيانات والمعلومات داخل المؤسسة وخارجها، وتتكون من مجموعة من المحطات والوحدات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيد إجراء عملية الإرسال والاستقبال (دلول، 2018).

وهناك ثلاثة أنواع رئيسية من الشبكات وهي شبكة الإنترنت والتي توفر بيئة معلوماتية ووسائط لنقل البيانات والمعلومات فيما بين عامة المشتركين بخدمة الإنترنت بشروط معينة، وتوفر العديد من الخدمات المتنوعة منها خدمة البحث عن المعلومات، البريد الإلكتروني، والتعلم عن بعد، والبث المرئي، والتجارة الإلكترونية، التراسل الفوري، ويتم من خلال شبكة الإنترنت من خلال ربط نظم معلومات مختلفة للمنظمة

مع بعضها ضم شبكة حاسوبية داخلية ذات خصوصية وحماية، فيتم خلالها نقل ومشاركة المعلومات والبيانات بين الإدارات والأقسام في المؤسسة، شبكة الاسكترانت تعتبر شكل يتوسط النوعين السابقين من الشبكات تتمتع بالخصوصية والأمان، حيث إنها شبكة اتصال داخلية تسمح للأشخاص المخولين بالدخول إلى شبكة الإنترنت الداخلية للمنظمة من خلال شبكة الإنترنت وذلك للقيام بأعمال ومهام محددة (غالية، 2015).

شكل (1.2): مكونات البنية التحتية التكنولوجية



(غالية، 2015).

3. التوعية الاعلامية والثقافية

ضرورة العمل على التوعية الإعلامية للمجتمع بثقافة الحكومة الإلكترونية باعتبارها وسيلة هامة تمس مختلف احتياجات الجمهور مما يتطلب الإلمام بإمكاناتها وكيفية استخدامها من خلال خلق الاستعداد والتهيئة النفسية أي خلق مجتمع معلوماتي قادر على التعامل معها وتفهمها لمختلف المتغيرات التكنولوجية الحديثة (محمود، 2018، 7).

إن الهدف الرئيسي هو نشر ثقافة التوعية الإلكترونية على مستوى شرائح المجتمع المختلفة والتي تعد عاملاً مهماً في خلق فكرياً جديداً وأسلوب جديد لنقل الثقافة والوعي البيئي وتغيير العادات والاتجاهات السلبية اتجاه البيئة ونشر الوعي بأهمية الحفاظ على البيئة، ومن أهم الوسائل المستخدمة في التوعية

الإلكترونية هي الكتب والأفلام والمطبوعات وورش العمل والدورات التدريبية والأنشطة البيئية للفئات المستهدفة. (مكطوف، 2016، 9)

فيجب العمل على نشر الثقافة الإلكترونية ومحاولة إيجاد مجتمع معلوماتي بين كافة فئات المجتمع، إلى جانب دمج التقنيات الإلكترونية في الحياة اليومية، وتهيئة الإنترنت للمواطنين بسهولة، وإقامة الندوات والمؤتمرات لإيضاح كيفية الاستفادة من الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها (السليتيوالنوافلة، 2019، 30)

4. وجود الأنظمة والتشريعات المناسبة (الإطار القانوني)

من الخطأ البدء بتفعيل التعاملات الإلكترونية قبل وضع الأسس القانونية عن طريق الشبكات، والتي أهمها إصدار التشريعات الضرورية، أو تعديل التشريعات القائمة لكي تتناسب مع متطلبات التعاملات الإلكترونية، لأن التعامل عن طريق الشبكات قبل إصدار التشريعات سيسفح المجال لبعض الأفراد للقيام بعمليات غير مشروعة قد تؤدي إلى القضاء على ثقة المتعاملين بهذا النوع من التعامل، حيث يشمل إصدار التشريعات ما يتعلق منها بالسرية والخصوصية للبيانات المتداولة على الشبكات والحفاظ على حقوق الملكية الفكرية (الغفير، 2016، 82).

فخلق المناخ التشريعي القانوني الملائم إذا لا بد أن تمارس الحكومة الإلكترونية في إطار بيئة قانونية محكمة ويستلزم ذلك تطوير التشريعات الحالية أو صياغة تشريعات أخرى لتسهيل إتمام الأعمال الإلكترونية على نحو آمن ومضمون، والإعداد لعملية إصلاح الأساليب الإجرائية في مختلف قطاعات الدولة ولاسيما الخدماتية، وتوفير الأمن المعلوماتي وضمان السرية والخصوصية الفردية للمستخدمين (واعر، 2016، 6).

ويجب العمل على وضع إطار قانوني يهدف إلى تنظيم تعامل المواطنين مع الحكومة الإلكترونية، وبما يتعهد حماية حقوق الطرفين ومصالحهم في ظل التحديات والعقبات التي تواجه تنفيذ الحكومة الإلكترونية وتقديمها للخدمات ضمن عملية التحول من الحكومة التقليدية إلى الإلكترونية (الجبوري، 2017، 20).

وتشمل الأنظمة والتشريعات على معظم القوانين والتشريعات التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة لعمل الحكومة الإلكترونية، وهذا يتضمن على سبيل المثال وضع القواعد القانونية الناظمة المتعلقة بالمحاكم وذلك بما يكفل إضفاء صفة الشرعية على مثل هذه الإجراءات، وسن الأنظمة والتشريعات التي تسهل تعامل الحكومة الإلكترونية مع المواطنين بما يضمن حماية حقوق ومصالح

الجمهور في ظل التحديات التي يواجهها تطبيق الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات. (علوان، 2017، 37).

ترى الباحثة ان موضوع البرمجة الصحيحة والنظام في العمل والتشريع وسماحه في استخدام الحكومة الالكترونية ومدى قدرة البنية التحتية في تحمل موضوع الحكومة الالكترونية وانجاز المعاملات بدقه والتأكد من وصولها خلال الوقت المناسب من اهم العوامل التي يجب الانتباه لها من قبل القائمين عليها في مختلف المدن والقرى الفلسطينية.

ويتطلب تحقيق الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية إلى توفر عدد من الاحتياجات وهي كما يلي (الغفير، 2016: 82):

- يجب أن يسبق إصدار التشريعات أو تعديلها من قبل الحكومة الرؤية الواضحة والوعي التام بمفهوم ومراحل ومتطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية لتتوافق التشريعات مع واقع ومستلزمات التطبيق.
- أن تصدر التشريعات والقوانين من أعلى سلطة تشريعية وبدعم وتأييد منها وأن تتوفر القناعة بجداها لتضمن فعالية التنفيذ.
- إصدار التشريعات والقوانين التي تعطي المشروعية للأعمال الإلكترونية وتحدد أنواع المخالفات والعقوبات المترتبة عليها.
- أن تشمل التشريعات والقوانين جميع الأنشطة الإلكترونية التي تمارسها الحكومة.
- إصدار التشريعات التي تحقق الأمن الوثائقي وأمن المعلومات مثل التوقيع الإلكتروني والبصمة الإلكترونية والرقم الإلكتروني المعروف بهوية المستخدم.
- إصدار التشريعات التي تحدد الجهة أو المؤسسة المعنية بإصدار ووضع القوانين المعلوماتية.
- أن تكون هذه التشريعات والقوانين سهلة الفهم من قبل المنفذين والمستخدمين ومرنة يمكن تحديثها وفقاً للعمل الإلكتروني.

5. أمن المعلومات والأمان

تعتبر مسألة أمن المعلومات من أهم متطلبات العمل الإلكتروني، أي أن المعلومات والوثائق التي يتم حفظها، وتطبيق إجراء المعالجة والنقل عليها الكترونياً لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها، حيث يعتبر ضعف الأمن في مجال العمل الإلكتروني ضعفاً للثقة، مما يتطلب توفير هذه الثقة ضمن الأنظمة الإلكترونية ومستخدميها، حيث أن هناك عدة عوامل للثقة تمثل الأمن المعلوماتي والتي لا بد

من تحقيقها، ومنها التحقق من المستخدم والتصديق والسرية والتكامل وهو ما يقضي أن تصدر وتعديل القوانين والتشريعات للأعمال الإلكترونية (علوان، 2017، 36-37).

ويعرف أمن المعلومات بأنه حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات، حيث يتم تأمين المؤسسة نفسها والأفراد العاملين فيها وأجهزة الحاسبات المستخدمة فيها، ووسائط المعلومات التي تحتوي على بيانات المؤسسة، ويتم ذلك عن طريق اتباع إجراءات ووسائل حماية عديدة تضمن في النهاية سلامة المعلومات وهي الكنز الثمين الذي يجب على المؤسسة الحفاظ عليه (أبو حمام، 2014).

من جوانب الأمن المعلوماتي ما يلي (الغفير، 2016، 79)

- الجانب الأمني التقني: ويتعلق بالأنظمة التقنية والشبكة والأجهزة والبرامج المستفاد منها.
- الجانب الإنساني: ويتعلق بتصرفات الإنسان المستفيد والمستخدم.
- الجانب البيئي: أي البيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة.

6. تكاملية قواعد البيانات

تعني أن الحكومة الإلكترونية تتكامل فيها جميع نظم المعلومات، ويمكن للجمهور الحصول على خدمات الحكومة والمواطن وخدمات الحكومة وقطاع الاعمال، وذلك من خلال بوابة موحدة، بمعنى نقطة اتصال واحدة لجميع الخدمات، وهذا هو الهدف النهائي للحكومة الإلكترونية الذي ينطوي عليه إعادة هندسة وظائف الحكومة، إذ لا بد من تغيير جذري في الثقافة التنظيمية والعمليات والمسئوليات داخل المنظمة الحكومية. (العايد والحمودي، 2019، 46)

7. الخصوصية

تعد سرية المعلومات على قائمة الأولويات التي تحرص عليها إدارة بوبة الدخل الموحد، فهي تبذل قصارة جهودها لتقديم خدمة ذات جودة عالية لكل المستفيدين، كما تشترط على المستفيدين من خدماتها الإطلاع المستمر على شروط ومبادئ وخصوصية المعلومات لمعرفة أية تحديثات تتم عليها، علماً بأن إدارة البوابة غير مطالبة بالإعلان عن أية تحديثات تتم على تلك الشروط والمبادئ، حيث يمكن اعتبار دخول الشخص للبوابة هو بمثابة موافقته على تلك الشروط والمبادئ، حيث تم عمل وثقة الخصوصية والتي لها دوراً هاماً في زيادة وعي المستخدمين بكيفية التعامل مع البيانات التي يتم جمعها منهم عند زيارة البوابة، والإطمئنان على سريتها والمحافظة عليها بشكل أمن يضمن حمايتها

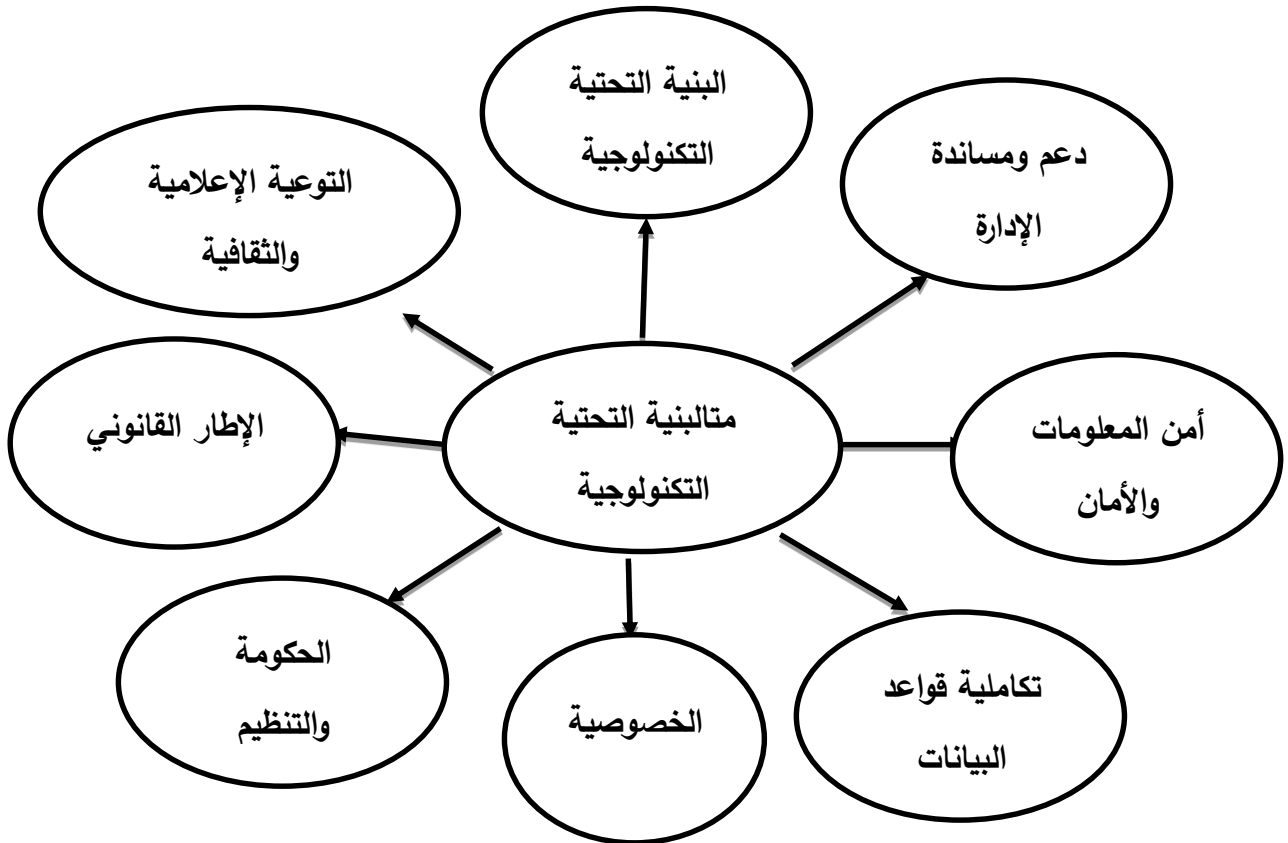
من فقدان أو الدخول غير المسموح به، فمجرد قيام المستخدم بتسجيل الدخول إلى بوابة الدخول الموحد، يقوم الخادم الخاص بالبوابة بتسجيل عنوان بروتوكول شبكة الإنترنت الخاص بالمستخدم، وتاريخ ووقت الزيارة والعنوان الخاص بأي موقع إلكتروني تم منه إحالة المستخدم إلى بوابة الدخول الموحد (شحيير، 2017).

والخصوصية هي المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالأفراد، والتي يتم تخزينها في نظم الحكومة إلكترونياً، وعدم السماح بالإطلاع عليها من قبل الأفراد الآخرين (الغفير، 2016).

8. الحكومة والتنظيم

هي مجموعة الهياكل والعمليات اللازمة لتوجيه وضبط المؤسسة وتحديد توزيع الحقوق والواجبات بين المشاركين الرئيسيين في الحكومة بمنفيهم المساهمين وأعضاء مجلس الإدارة والإدارة والمدراء وكذلك تحديد القواعد والإجراءات الخاصة باتخاذ القرارات بشأن أمور الحكومة. (هند، 2019، 10)

شكل (2.2): متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية



(هند، 2019، 10)

ترى الباحثة ان العوامل السابقة مهمة جدا في جودة انجاز الحكومة الالكترونية من خلال الخصوصية الخاصة للمواطنين والتشريعات التي تحمي حقوقهم وجودة حفظ البيانات لهم.

4.2.1.2 مراحل الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية

هناك العديد من الطرق والاستراتيجيات التي يمكن من خلالها تطوير الخدمات الحكومية، بحيث تشكل مجموعها مراحل متتابعة تحقق التحول المنشود الى الحكومة الإلكترونية، ومن بينها المراحل التالية:

المرحلة الأولى: مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة

يتم في هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تنميتها وتطويرها في الوقت الذي يتم البدء فيه أيضاً وبشكل متوازي بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين أو مماطلة في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك حاسب شخصي أو عبر مراكز الكمبيوتر الاضطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الإستمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة. (مكطوف، 2016، 7)

المرحلة الثانية: مرحلة النشر الإلكتروني

يجب أن يسبق تنفيذ تلك المرحلة إعداد وتنفيذ خطة عمل لاستكمال تبسيط وتنميط النماذج المستخدمة لتقديم الخدمات، وإعلام الأفراد عن بدء توفير تلك الخدمات من خلال وسائل الإعلام المختلفة، وإتاحة إمكانية ملء النماذج المجانية بعد طباعتها من شبكة الإنترنت وقبولها لدى جهات تأدية الخدمات (جميلة وآخرون، 2017، 10)

المرحلة الثالثة: الصفقات المستندية للحكومة

في هذه المرحلة يجب أن تكون مبادرات الحكومة مركزة على ربط أنظمة الحكومة الداخلية لمواجهة مباشرة على الإنترنت بحيث تسمح للمواطنين بانجاز أعمالهم مع الجهات الحكومية الكترونياً إن عملية التبادل بين المواطن والقطاع الحكومي يمثل خفصاً في التكاليف وزيادة في فعالية الأجهزة الحكومية، كما يساعد على إيصال المعلومات بسرعة وخفض كميات الورق المتداول والوصول إلى الدوائر والأجهزة الحكومية من المناطق النائية وخفض الوقت الضائع في طوابير الانتظار (واعر، 2016، 5)

المرحلة الرابعة: تكامل الأعمال الحكومية لتحقيق الترابط الإلكتروني

تستكمل عمليات تحقيق الربط الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية، وإتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة من خلال ذلك الربط، عندما تتكامل الخدمات الحكومية الإلكترونية وتنظم الوزارات في موقع يطلق عليه Portal أو البوابة ليجمع كل وزارات الدولة حيث يستطيع المواطن إجراء معاملات معينة مع الدوائر الحكومية بشكل كامل وأمن عبر الإنترنت. في البداية، يعرف المواطن بنفسه حتى يتم التحقق من هويته، ثم يمكنه البدء في إجراء معاملاته بشكل آمن، حيث يمكنه دفع الضرائب والرسوم والمخالفات والفواتير، والتسجيل في الجامعة، وتسجيل السيارات، كما يمكن للشركات دخول المناقصات، وتخليص بضائعها من الجمارك عبر الإنترنت. تتميز الموقع الرئيسي للحكومة، في هذه المرحلة، بتوفير دخول آمن إلى جميع الوزارة والمؤسسات الحكومية، ويصل المواطن إلى الخدمات اعتماداً على حاجاته وأولوياته، عوضاً عن الخضوع للتقسيمات الإدارية للمؤسسات الحكومية، وتتم في هذه المرحلة معالجة إلكترونية لمعظم المعاملات في الموقع، ويمكن أن يكون هناك شبكة إنترنت داخل كل دائرة، وشبكة أكسترنال تربط بين الدوائر الحكومية المختلفة، لتمكنها من تبادل المعلومات والتشارك عليها (جميلة وآخرون، 2017، 10-11)

شكل (3.2): مراحل الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية



(جميلة وآخرون، 2017، 10-11)

ترى الباحثة ان موضوع الانتقال الى الحكومة الالكترونية في فلسطين ليس بسيط ومضى الان اكثر من ثلاثة عشر عاما على ذلك بسبب صعوبات كثيرة، وموضوع الانتقال من الحكومة العادية وانجاز المعاملات بالطريقة التقليدية الى المعاملات الالكترونية ليس بالشيء السهل في الواقع الفلسطيني وبرأيي يحتاج الى وقت، ولكن البدء بالتنفيذ وعمد تغذية راجعه ومراجعه المشاكل والاختفاء مهم جدا

في التغلب على هذه المشاكل والقدرة على انجاز الحكومة الالكترونية والتعاملات الالكترونية، وفي موضوع دراستي المعاملات الالكترونية في المحاكم لها سنوات مطبقة ويزداد تعامل المواطنين معها وبدأت تدريجياً وحديثاً تم السماح بتقديم الطلبات الالكترونية والدفع الالكتروني من خلال الميزان بعد تحديث النسخة للموقع وعمل ميزان 2.

5.2.1.2 أهداف تطبيق الحكومة الإلكترونية

يتمثل الهدف الإستراتيجي لتطبيق الحكومة الإلكترونية في دعم الخدمات الحكومية وتوفيرها لجميع الأطراف المعنية، المواطنين، ومنشآت الأعمال، والهيئات الحكومية المختلفة، حيث تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ربط الأطراف الثلاثة معاً، وتدعيم الأنشطة والعمليات المرتبطة بها، مما يعني توفير الوقت والجهد والتكلفة وموارد الجهات الحكومية (السليتيوالنوافلة، 2019، 24).

وينطوي تطبيق الحكومة الإلكترونية على مجموعة من الأهداف تتمثل فيما يلي (يونس، 2020، 133-134):

1. **التواصل الحكومي الشعبي:** يمثل هذا الهدف مجموعة الأنشطة التي ترتبط بعلاقة الحكومة بمواطنيها والمقيمين فيها بصورة شرعية.
2. **التواصل الحكومي:** في هذا المجال تكون معظم الإجراءات الحكومية الداخلية في الإدارة الواحدة وبين مختلف الإدارات العامة والوزارات.
3. **التواصل الحكومي الخارجي:** هنا الحكومة سوف تتعامل مع العالم الخارجي سواء كانت حكومات في الخارج أو سفارات أو مع المواطنين والجاليات في الخارج أو مع السواح المحتملين في الخارج، وهنا سوف يدخل الاختصاص الشخصي للدولة في القانون الدولي العام، حيث أن الإختصاصالشخصي هو سلطة الدولة على رعاياهم الذين يحملون الجنسية أو البطاقة المدنية وقيمون في الخارج.
4. **التواصل الحكومي المؤسسي:** يتعلق هذا المجال بالأنشطة الاقتصادية داخل البلد وعلاقة مؤسسات القطاع الخاص بالدولة.

بينما لخص (واعر، 2016، 6) أهداف الحكومة الإلكترونية فيما يلي:

1. تساهم الحكومة الإلكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية والالتزام القوي بنشر وتداول هذه المعلومات.

2. تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المواطنين (من المواطنين وغيرهم) من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية.

3. توفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل إدارات الحكومة في إطار علاقتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين.

4. خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.

5. تسعى مشروعات الحكومات الإلكترونية إلى تحسن جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمواطنين.

ترى الباحثة ان للحكومة الالكترونية اهداف كبيرة جدا ممكن ان تساهم في حل العديد من الاشكاليات التي تواجه المواطنين منها الوقت والجهد والاغلاقات والاجتياحات من قبل الاحتلال وغيرها.

6.2.1.2 مميزات تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية

إن تطبيقات الخدمات الحكومية الإلكترونية لها فوائد كثيرة لجميع المواطنين إذ أنها تمكنهم من الوصول إلى المعلومات الحكومية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، مما يحسن من نوعية هذه الخدمات، ويعمل على تقليل التكاليف، وتبسيط العمليات التنظيمية، ويمكن توضيح مزايا تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية كالتالي (العايد والحمودي، 2019، 45):

- توفر الوقت والجهد والتكاليف للأجهزة الحكومية والمواطنين على حد سواء.
 - حسن تقديم الخدمات ورضا المواطنين.
 - تزيد مهارات المستخدمين في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت.
 - تحسن الخدمات من خلال فهم أفضل لمتطلبات المواطنين واحتياجاتهم.
 - تعزز الأداء الحكومي من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتجارة الإلكترونية.
 - تحسن الشفافية والدقة، وتسهل تحويل المعلومات بين الحكومة والمواطنين.
- كما يحقق تطبيق الحكومة الإلكترونية العديد من المزايا للمنظمات الحكومية ذاتها ومختلف الأطراف المتعاملة معها، أوجزها (إيلي، 2017، 6) فيما يلي:

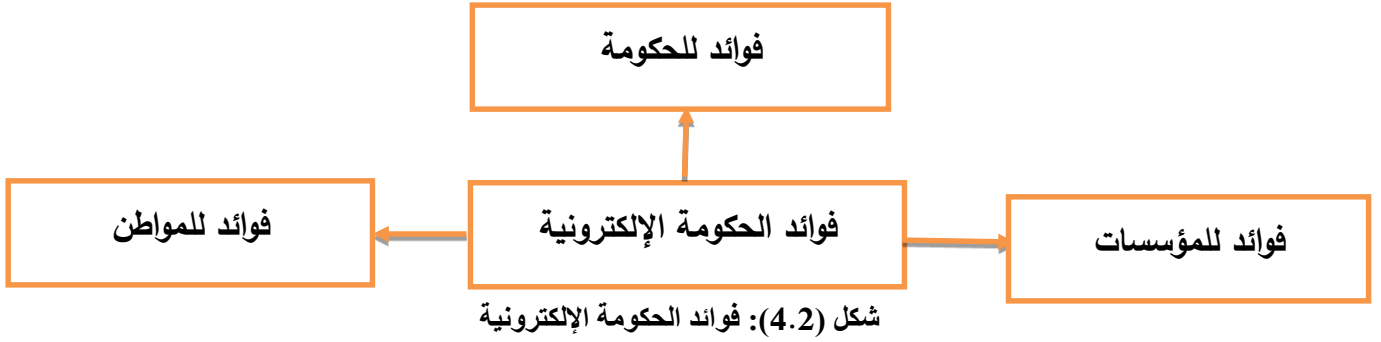
- تحقيق الكفاءة في الأداء الحكومي من خلال خفض تكاليف الأعمال الحكومية بالتحول من الأسلوب الورقي إلى الأساليب الإلكترونية في أداء الأعمال، كما يتحقق مفهوم الفاعلية من خلال تحقيق الأهداف السياسية والاجتماعية والاقتصادية المحددة للحكومة وبذلك يتحقق رضا المواطنين.
- زيادة جودة الخدمات الحكومية، وذلك لأن تقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت يتيح للمواطنين الحصول على الخدمات الحكومية في أي وقت وفي أي مكان وبأقل جهد، بالإضافة إلى زيادة دقة البيانات بسبب آلية الإدخال وتقليل الأخطاء البشرية التي تنتج عادة عن العمل اليدوي.
- الحد من ظاهرة الفساد الإداري من خلال نشر كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالأداء الحكومي على الإنترنت وإتاحتها للمواطنين، وإعطائهم حق المساءلة عن القرارات التي يتخذها المسؤولون، وبذلك تتحقق الرقابة الشعبية على الممارسات التي تمس الصالح العام.
- تعزيز التعاون بين المؤسسات الحكومية المختلفة وتبادل المعلومات والبيانات فيما بينها مما يؤدي إلى زيادة الفاعلية في تحقيق الأهداف الحكومية.
- فتح فرص استثمارية جديدة خاصة بقطاع المعلومات، لتحقيق درجة عالية من التكامل بين المشاريع الحكومية والقطاعات الخاصة بما يخدم الاقتصاد الوطني.

وقد لخص (يونس، 2020، 131-133) الفوائد المتحققة من الحكومة الإلكترونية فيما يلي:

أولاً: فوائد للمواطن: تتمثل في عدم التقيد بالمكان والزمان: حيث أن المواطن لا يتقيد بالمكان والزمان بل يستطيع أن يعمل معاملته وهو جالس في مكان إقامته أو مكان عمله الخاص أو مكان آخر، ووجود قنوات اتصال متعدد: هنا يستطيع المواطن الدخول إلى موقع الإلكتروني للوزارة أو المؤسسة الحكومية بواسطة الهاتف المحمول أو بواسطة الكمبيوتر وهنا تكون جميع خدمات الحكومة في حيازة المواطن، ولا حاجة إلى الوساطة والرشو، ولا يوجد انتظار وزحمة أثناء تقديم الخدمات.

ثانياً: فوائد للمؤسسات: تتمثل في التصريح الإلكتروني: حيث أن صاحب المؤسسة يتعامل مع الحكومة بشكل مباشر، حيث يصرح عن ضرائبه بشكل إلكتروني وأيضاً أمور الضمان الاجتماعي للموظفين وينجز شهادات إلكترونية وغيرها، والمشاركة في سلسلة التوريد للحكومة، اليوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يمكن مثلاً أن تأخذ منها عمل أو تقدم لها خدمات، لكن لأجل الشخص يقدم خدمات يجب أن يذهب لأجل استحضار العطاءات ويطلبها فهنا نحدد الخيارات أمام المؤسسات النخبة التي هي المؤسسات التي تتعامل مع الحكومة، وأيضاً الحكومة يمكن أن يكون لديها أعمال كبيرة.

ثالثاً: فوائد للحكومة: تتمثل في توفير حركة نقدية سريعة عبر الدفع المسبق، وتقليص عدد المكاتب الفعلية التي تستقبل الخدمات، والاستغناء عن الكثير من المطبوعات الورقية وكلفتها بحيث أصبح المواطن يقدم طلبه إلكترونياً، والحد من الأخطاء اليدوية أثناء تنفيذ الخدمات.



ترى الباحثة انه يوجد العديد من الفوائد والميزات من استخدام الحكومة الالكترونية والمعاملات الحكومية الالكترونية للمواطن نفسه وتقليل جهد ومال وتقلل مخاطرة في ظروف صعبة، والحكومة في التقليل من جهد العمل في المؤسسات والجوده في انجاز هذه المعاملات، وايضا للمؤسسات المختلفة التي لها ارتباط مع هذه المعاملات مثل البنوك وشركات الاتصالات وغيرها.

7.2.1.2 تحديات ومعوقات تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية

مهما كانت قدرات وإمكانيات التكنولوجيا فإنها سوف تتعرض إلى المخاطر في عملها وإدارتها، كما تتعرض إلى العديد من أسباب النجاح أو الفشل وإلى العوائق التي تعترض طريقها، ومن أهم هذه العقبات ما يلي:

أولاً: معوقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تدخل هذه المعوقات في إطار مهمة تكوين البنية التحتية المعلوماتية، وتبرز هذه العقبات أو الصعوبات في الدول التي لا تملك صناعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتتمثل في الحاجة إلى استثمارات مالية ضخمة، لإيجاد التكنولوجيا اللازمة لبناء البنية التحتية المعلوماتية، كذلك الإفتقار إلى الخبرة اللازمة في التكنولوجيا الدقيقة، وفي وجود معضلة الفجوة الرقمية نتيجة العوائق التعليمية والاقتصادية والتنظيمية التي تجعل دخول العالم الرقمي عملية صعبة، مما يؤدي إلى ظهور ما يعرف بالفجوة الرقمية (حسين ومحمد، 2019، 2237).

فقد يواجه تنفيذ الحكومة الإلكترونية باستمرار بعض الصعوبات والتحديات التكنولوجية مثل الإفتقار إلى المعايير المشتركة، والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والاتصالات بين الإدارات والوكالات الحكومية والتي تعد من أبرز تحديات تطبيق الحكومة الإلكترونية (السليتيوالنوافلة، 2019، 31).

وتعاني محكمتي دورا والخليل من فجوة رقمية، وذلك بسبب الممارسات التعسفية للإحتلال بحق الشعب الفلسطيني عبر حرمانه من الحصول على حقه الطبيعي في استخدام الطيف الترددي، كما يشكل الاحتلال عائقاً أمام جني فوائد تطبيقات الحكومة الإلكترونية للمواطنين الفلسطينيين. (الغفير، 2016،

84)

- وتتمثل أهم معوقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يلي (واعر، 2016، 9):
- النقص في البنية التحتية للمعلومات والاتصالات على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- ارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة المستخدمة في تطبيق الشبكات وإرتفاع تكلفة الاتصالات.
- أخطار الفيروسات، التزوير والتلاعب بالمعلومات والتخريب المقصود للشبكات.
- صعوبة اللحاق بالتطور المستمر لتقنية المعلومات.

ثانياً: المعوقات المالية

يمكن أن يكون نقص التمويل لمبادرات الحكومة الإلكترونية الفعلية مشكلة كبيرة، حيث أن الدعم المالي من قبل الحكومة تعد جوهرية نجاح الحكومة الإلكترونية، حيث أن مشروع الحكومة الإلكترونية حاله حال أي مشروع حكومي يحتاج إلى تمويل وتعتمد كلفة إقامتها على متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكلما كانت الخدمات المقدمة أكثر تعقيداً وصعوبة في تقديمه يكون كلفته أعلى. (حسين ومحمد، 2019، 2237).

فتعتبر التكلفة الإجمالية لتنفيذ الحكومة الإلكترونية، إلى جانب التكلفة العالية لأجهزة ومعدات الصيانة والبرامج والتدريب والتعليم حواجز رئيسية تحول دون استخدام الوكالات والحكومات للتقنيات الحديثة، إذ يعد الإفتقار للدعم المالي عقبة كبيرة أمام تنفيذ الحكومة الإلكترونية في العديد من البلدان في ظل ضرورة توافر الميزانية الكافية لتطبيقها وتحقيق أهدافها (السليتيوالنوافلة، 2019، 32).

ثالثاً: المعوقات الإدارية

تعد المعوقات الإدارية من المعوقات المهمة للمنظمة الحكومية، لأن نجاح أية منظمة تعتمد على إدارتها، وبما أن الحكومة الإلكترونية تحتاج إلى إدارة غير تقليدية، فإن معظم المنظمات التي تحاول تطبيق الحكومة الإلكترونية تواجه مجموعة من الصعوبات والمعوقات الإدارية، تتمثل في غياب إدارة خاصة لإدارة التغييرات الحاصلة نتيجة التحول إلى الحكومة الإلكترونية، مما يتوجب إعادة تصميم العملية الإدارية وإعادة توزيع المهام والصلاحيات من أجل مقاومة التغيير الحاصل نتيجة التحول إلى نظام حكومي جديد (حسين ومحمد، 2019، 2237).

يواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في قطر جملة من التحديات والعقبات التي تقف في طريق نجاحها، ومن أهم هذه المعوقات ما يتعلق بالجانب الإداري المتمثلة في وجود تفاوت في أخذ المنظمات بأسباب تفعيل الأنظمة المعلوماتية الإدارية مما يجعل الرؤية غير واضحة ومفهومة، وضعف في القدرة على التنبؤ بالمستقبل وفي تكامل التخطيط والتحليل والموائمة بين الحاجات المتعارضة والمتنوعة أحياناً، وعدم تحقيق التوازن بين خطة المنظمة والاستراتيجية الكلية نظراً لتعدد المنظمات والأجهزة الحكومية، وغياب إدارة التغيير بحيث أن التحول إلى نموذج الحكومة الإلكترونية سيؤدي إلى تغيير علاقة الجهاز الحكومي مع بيئته الداخلية والخارجية مما يستوجب إعادة تصميم العملية الإدارية الذي يتعامل معها ذلك الجهاز الإداري. (الطراونة، 2019، 29)

وتتمثل أهم التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية فيما يلي (واعر، 2016، 9):

- غموض المفهوم فالكثير من القيادات الإدارية والعاملين وحتى المواطنين يجهل موضوع الحكومة الإلكترونية.
- إمكانية بروز مقاومة للتغيير نتيجة قيام المنظمة بإعادة توزيع المهام والصلاحيات وزيادة المسؤوليات و حجم الأعمال والخوف من عدم القدرة على مجاراة التكنولوجيا الجديدة.
- نقص الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على العمل في مجال النظم الإلكترونية.
- الأمية الإلكترونية لدى المواطنين بسبب عدم وجود وعي معلوماتي وحاسوبي.

رابعاً: المعوقات القانونية

إن المنظمة التي ترغب في بناء نظام للحكومة الإلكترونية يجب أن يتناسب وطبيعة تشريع قوانين تتلاءم مع استخدام الوثائق والمعاملات الإلكترونية، وإلا فإنها قد تواجه عقبات قانونية وسياسية، وهذا يتطلب

تحديث القوانين بحيث تتلاءم مع استخدام الوثائق والمعاملات الإلكترونية، فالتوقيع الإلكتروني مثلاً يتطلب صيغة قانونية، إذ يتم استخدام التشفير بالمفتاح العام لعمل توقيعات رقمية، بمعنى آخر يتطلب إرساء قاعدة محكمة للتوقيع الإلكتروني لا سيما في حالة إثبات أن وثيقة ما هي الوثيقة الأصلية (حسين ومحمد، 2019، 2237).

تعد مشكلة الفراغ التشريعي من أكثر الموضوعات دقة في بناء الحكومة الإلكترونية، لأنها تحتاج إلى استعداد تشريعي متكامل، وأن إجراءاتها لا تتسجم مع إجراءات الحكومة التقليدية التي تأسست على استخدام الأدلة الورقية المكتوبة؛ على الرغم أن الفقه والقضاء حاولا استيعاب الأدلة الإلكترونية ومساواتها بالأدلة الورقية، غير أن هذا الأمر يعد من أبرز المشكلات التي تواجه الحكومة الإلكترونية وذلك أن بعض النظم القانونية التقليدية، تقف عائقاً أمام نمو وتطور هذه الحكومة، لأن عدم استيعاب السندات المستخرجة منها سيؤثر بصورة سلبية عليها ويحد من فاعليتها، لمجرد أنها تتم عبر تقنية إلكترونية، لا سيما وأن معظم القوانين العربية لا يوجد فيها أي تشريع ينظم تطبيق الحكومة الإلكترونية، وإنما هناك بعض الأحكام القانونية المبعثرة، والتي تنمو ببطء وعلى استحياء ومازال أغلبها في مرحلة التشريع، بينما السندات المستخرجة من الحكومة الإلكترونية تتطلب توافر تقنية عالية من الحماية، لغرض الإقرار بحجتها (يونس، 2020، 138).

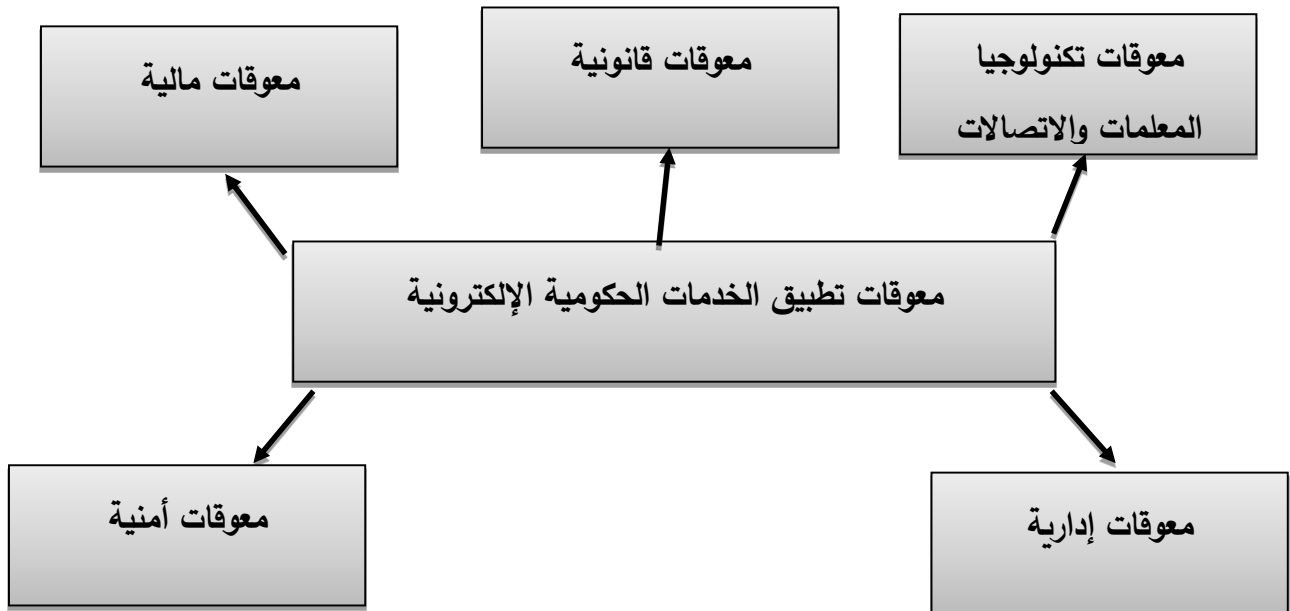
خامساً: المعوقات الأمنية

يعد الأمن المعلوماتي من أهم التحديات التي تجابه تطبيق الحكومة الإلكترونية من حيث إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، وما يترتب عليه من فقد أن خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها وضمن بقائها وعدم حذفها أو تدميرها (واعر، 2016، 9).

وتشمل المعوقات الأمنية نطاقاً واسعاً من العناصر بعضها يرتبط بالأنظمة التكنولوجية والبرامج والأجهزة المستخدمة، وبعضها يتعلق بالإدارات الحكومية، ومن هذه المعوقات التطور التكنولوجي المتسارع وظهور ثغرات أمنية عديدة، وتنامي التهديدات بالتعامل مع تلك التكنولوجيا سواء بطول فترة الاستخدام أم بإختراع تكنولوجيا جديدة، ومن هذه التهديدات تهديدات الإختراقات والسطو والسرقة والتزوير، ومن المهم أن تكون الخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أمنة ومحمية من أجل الحفاظ على الثقة المتبادلة بينهما (حسين ومحمد، 2019، 2238).

ومن جوانب الأمن المعلوماتي: الجانب الأمني التقني: ويتعلق بالأنظمة التقنية والشبكة والأجهزة والبرامج المستفاد منها، والجانب البيئي: ويتمثل بالبيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة ومن أمثلة هذه التهديدات في هذا المجال: التهديدات المالية، والإختراقات، والجريمة المنظمة والمواقع المعادية والقرصنة والإستغلال المعلوماتي وغيرها، والجانب الإنساني: ويتعلق بتصرفات الإنسان المواطن والمستخدم. (علوان، 2017، 46)

شكل (5.2): معوقات تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية



(علوان، 2017، 46)

ترى الباحثة ان العديد من العوقات والتحديات التي تواجه استخدام الحكومة الالكترونية وخصوصا في المحاكم الفلسطينية من اهمها المعوقات التقنية والامنية والسياسية والاهم المجتمعية وثقة المجتمع من اجل تقبل استخدام التكنولوجيا والموقع الالكتروني في تقديم الطلبات والتأكد من سلامتها، وخصوصا مع غياب البرامج التوعوية والتعليمية لهم، وايجاد الثقة ما بين المواطن وهذه المعاملات من اجل سرعه في الانجاز بصورة صحيحة ومناسبة دون خسارة للاجراءات القانونية او غيرها.

3.1.2 القسم الثاني: رضا المواطن

يتناول هذا القسم الحديث عن ماهية رضا المواطن من حيث تعريف رضا المواطن، والعوامل المؤثرة فيه، ومستويات وأنواع رضا المواطن، وأهمية قياس رضا المواطن، وأدوات وأساليب قياس الرضا، ونماذج قياس رضا المواطن، وتحديات قياس الرضا.

1.3.1.2 تعريف رضا المواطن

يعتبر الرضا المحور الأساسي ونقطة الارتكاز في التخطيط للأنشطة المختلفة لجميع الحكومات الناجحة على اختلاف أنواعها، حيث أن رضا المواطن هو درجة إدراكه لمدى فاعلية المنظمة في تقديم المنتجات التي تلبي حاجاته ورغباته ومقارنة توقعاته مع الجودة المدركة لعناصر الخدمة فهنا تكون مشاعر المواطن إما بالفرح أو الإستياء بعد شراء الخدمة وتجربتها والمقارنة بين الأداء الفعلي للمنتج والتوقعات (الحلبي، 2017).

من أهم مؤشرات النجاح في أي منظمة تقدم الخدمات رضا المواطن ، إذ أن رضا المواطن هو موضوع بالغ الأهمية لتحقيق النجاح في كل الأعمال سواء التقليدية أو عبر الخدمات الإلكترونية، والرضا هو الحكم على جودة الخدمات الناتجة من خلال المقارنة بين توقعات المواطن للخدمة والأداء الفعلي لها، أي أنها المعيار الذي يشير إلى درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المواطن (العضايلة والمحارب، 2017).

ويعتبر تحقيق رضا المواطن من القضايا التي تهتم بها الحكومة بشكل كبير، وتتعامل المؤسسة العامة مع جمهور المواطنين، وهدفها هو تحقيق رضا المواطن، ويعتبر رضا المواطن المحرك الرئيس للأداء حيث يختلف عن البيئة التجارية الصارمة، وبشكل عام فإن مؤسسات القطاع العام لها دور يختلف، وربما أعظم من حيث تنظيم المسؤولية والتركيز بشكل أكبر مما يفعل القطاع الخاص، وفي حال عدم رضا المواطن عن الخدمات المقدمة إليه من الحكومة فإن ذلك يؤدي إلى فشل برامجها، وخسارتها في الانتخابات اللاحقة (أبو ماضي، 2016).

من خلال ما تقدم يتضح أن رضا متلقي الخدمة هو دالة من مستويات التوقعات والأداء المدرك، وهناك ثلاث مستويات هي: إذا كانت النتائج أكبر من توقعات المواطن فإنه يشعر برضا عالي، وإذا كانت النتائج تساوي توقعات المواطن فإنه يشعر برضا، أما إذا كانت النتائج أقل من توقعات المواطن فإنه

يشعر بعدم الرضا؛ وبذلك فإن المستويات العالية من الجودة تخلق نوعاً من الارتباط العاطفي بين المواطن والمؤسسة، وبالتالي يخلق هذا الارتباط الولاء والوفاء للمؤسسة (علاونه، 2019).

ويعرف الرضا عن الخدمات الحكومية الإلكترونية بأنه ناتج عن عملية المقارنة بين توقعات المواطنين حول أداء خدمة حكومية إلكترونية معينة وبين الأداء الفعلي للخدمة، أي أنه درجة المتعة والسرور التي يشعر بها المواطنون نتيجة قدرة الخدمة على إشباع حاجاتهم وتحقيق توقعاتهم، ويعبر الرضا عن اتجاه أو تقييم المواطنين من خلال مقارنة توقعاتهم قبل استخدام الخدمة الإلكترونية الحكومية بالأداء الفعلي الذي يحصلون عليه عند استخدامهم لتلك الخدمة (السليتيوالنوافلة، 2019، 44).

ترى الباحثة ان رضا المواطن يعرف اجرائيا بمدى الارتياح الذي يشعر به المواطن من خلال استخدام المعاملات الالكترونية من خلال الحكومة الالكترونية وخصوصا في المحاكم الفلسطينية ويعتمد على سهولة الاستخدام والمصدقية والشفافية والسرعة في انجاز المعاملات وقلة الاخطاء في التنفيذ وغيرها وخصوصا في محافظة الخليل.

يتبلور رضا المواطن عبر مراحل ثلاثة رئيسية وهي (طهبوب ونواجعة، 2018):

- **فهم حاجات المواطن:** يتوجب على القائمين على الحكومة أن يكونوا على اتصال دائم بالمواطنين، وذلك ليتسنى لهم معرفة العوامل التي تحدد السلوك الشرائي والخدمات المطلوبة لهؤلاء المواطنين، حيث يعد فهم المواطن والإلمام بحاجاته ورغباته من أكثر الأمور أهمية للحكومة وغيرها من المنظمات.
 - **التغذية المرتدة:** تتمثل هذه الخطوة بالطرق والأساليب التي يستعملها القائمين على الحكومة الإلكترونية لتعقب آراء المواطنين عن الحكومة لمعرفة مدى تلبيةها لتوقعاتهم.
 - **القياس المستمر:** وهي الخطوة الأخيرة لتحقيق الرضا، وتتمثل بقيام الحكومة بإنشاء برامج خاصة لقياس رضا المواطنين التي تقوم على إجراءات لتتبع رضا المواطن طوال الوقت.
- ترى الباحثة انه يجب ان يكون هناك تغذية راجعه ومتابعه مستمة من اجل تقليل الاخطاء والسرعه في الانجاز والتنفيذ الجيد للمعاملات الالكترونية وخصوصا في المحاكم الفلسطينية من اجل انجاز المعاملات المختلفة، وهذا يتطلب وقت وجهد طويل نسبيا من اجل التغلب على ثقافة المجتمع.

2.3.1.2 العوامل المؤثرة في رضا المواطن

كثيرة هي العوامل ومن أهمها: الاستجابة السريعة لاحتياجات المواطنين، وتوفير قنوات الاتصال مثل البريد الإلكتروني، والخصائص التكنولوجية والتي تشير إلى وجود حاسبات آلية سريعة وتسهيلات الشبكة ونظم المعلومات المصممة جيداً، وخصائص المعلومات ويقصد بها المعلومات التي يمكن الإعتماد عليها، وطريقة عرض الصفحة الرئيسية ومدى وضوح المعلومات الموجودة فيها وسهولة استخدامها للوصول إلى الخدمة المطلوبة، وتعدد الخدمات التي يمكن الحصول عليها (العضائية والمحارب، 2017).

كما أن هناك عوامل أخرى تؤثر على رضا المواطنين تتمثل فيما يلي (الحلبي، 2017، 14):

- عوامل مرتبطة بالموقع: وتشمل خصائص الموقع والتي تضم سهولة الشراء، خصائص الخدمات والمعلومات المقدمة عن المنتج)، تصميم الموقع، الأمن المالي، السعر، ظروف التسليم، وبصفة عامة كل العوامل المساهمة في جودة موقع ويب.
- عوامل مرتبطة بخدمات المواطنين: تعد جودة خدمات المواطنين عاملاً هاماً في تحديد رضاهم، فكلما كانت الخدمات أكثر قدرة على الرد على الأسئلة وحل المشكلات زاد رضا المواطنين. ترى الباحثة ان العوامل المختلفة التي تؤثر على رضا المواطنين عن الخدمات الالكترونية وخصوصا في المحاكم الفلسطينية تعتمد على المصدقية وسرعه الانجاز وعدم وجود الاخطاء في المعاملات وسلامة الاجراءات القانونية وغيرها.

3.3.1.2 مستويات وأنواع رضا المواطنين

إن المواطنين المستفيدين هم الهدف النهائي لأية خدمة تقدمها المنظمة أو المؤسسة، لأنها تعتبر مفتاح نجاح تلك المنظمات سواء كانت ربحية أو غير ربحية، كما تسعى هذه المنظمات إلى الإرتقاء بمستوى خدمة ذات جودة عالية، ومحاولة التنبؤ باحتياجات المواطنين وما هو متوقع من أجل تلبية تلك الرغبات وإشباعها بهدف الحصول على رضاهم، وكسب ثقتهم إتجاه تلك الخدمة والمنظمة، وبما أن الرضا للمواطنين هو مؤشر للفرق بين الأداء والتوقعات، فإن هذه المؤشرات تقسم إلى ثلاثة مستويات وهي (ابا زيد والصبيحات، 2019، 22):

- **المستوى الأول:** أن يكون المواطن ما حصل عليه من منافع لتلك الخدمات يزيد عن توقعاته، فسوف يشعر بالبهجة والسرور في نفسه.
- **المستوى الثاني:** عندما يحصل المواطن على الخدمة حسب ما كان متوقع الحصول عليه، فيكون في هذه الحالة راضي عن تلك الخدمة.
- **المستوى الثالث:** عندما يكون فيها المواطن غير حاصل على ما كان متوقعه من خدمة عندها يكون غير راضياً.

وتتمثل أنواع رضا المواطن بما يلي :

1. **الرضا الذاتي:** يرتبط رضا المواطن هنا بعنصرين أساسيين طبيعة ومستوى الشخصية للمواطن من جهة، والإدراك الذاتي للخدمات المقدمة من جهة أخرى، فنظرة المواطن هي النظرة الوحيدة التي يمكن أخذها بعين الاعتبار، فيما يخص موضوع الرضا فالمواطن لا يحكم على وجود الخدمة بواقعية وموضوعية، فهو يحكم على جودة الخدمة من خلال ما يتوقعه من الخدمة، فالمواطن الذي يرى بأن الخدمة المقدمة بأنها أحسن من الخدمات المنافسة يراها مواطن آخر بأنها أقل جودة من الخدمات الموجودة في السوق من هنا تظهر أهمية الانتقال من النظرة الداخلية التي تركز على (الجودة- المطابقة) إلى النظرة الخارجية التي تعتمد على (الجودة- الرضا) فالمنظمة يجب أن لا تقدم خدمات على وفق مواصفات ومعايير محددة، وإنما تنتج على وفق ما يتوقعه ويحتاجه المواطن. (عداي، 2017، 48)

2. **الرضا النسبي:** لا يرتبط الرضا هنا بحالة مطلقة وإنما بتقدير نسبي إذ يختلف الحكم على مستوى خصائص الخدمات المقدمة من مواطن لآخر، لأن كل مواطن يقوم بالمقارنة من خلال وجهة نظره وطبيعته حاجاته، فبالرغم من أن الرضا ذاتي؛ إلا أنه يتغير حسب مستويات التوقع، ففي حالة وجود مواطنين يستعملان نفس الخدمة في نفس الشروط يمكن أن يكون رأيهما حولها مختلف تماماً لأن توقعاتهما الأساسية نحو هذه الخدمة مختلفة، وهذا ما يفسر لنا بأنه ليست الخدمات الأحسن هي التي تباع بمعدلات كبيرة، فالمهم ليس أن تكون الأحسن، ولكن يجب أن تكون الأكثر توافقاً مع توقعات المواطنين، من هنا يمكن أن نفهم بشكل أفضل الدور المهم لتقسيم السوق في مجال التسويق، فليس بهدف تحديد القطاعات السوقية، وإنما لتحديد التوقعات المتجانسة للمواطنين من أجل تقديم خدمات تتوافق مع هذه التوقعات (الباهي، 2016، 49)

3. **الرضا التطوري:** تتطور توقعات المواطن مع مرور الزمن نتيجة لظهور خدمات جديدة، أو تحسين طرائق تقديم الخدمات وتطور المعايير الخاصة بالخدمات المقدمة، كذلك فإن إدراك المواطن لمستوى الخدمات المقدمة يمكن أن يتطور تبعاً للمتغيرات الاجتماعية والتكنولوجية والاقتصادية الحاصلة في بيئة ذلك المواطن، لذلك فإن قياس رضا المواطن يجب أن يكون مستمرا، ويأخذ بالاعتبار جميع التغيرات التي يمكن أن تؤثر على نظرة المواطن على جودة الخدمات المقدمة، بما يؤثر على رضاه. (عداي، 2017، 49)

ترى الباحثة ان رضا المواطنين سيكون رضا نسبي تراكمي يرتبط في القدرة على انجاز معاملات المواطنين بطريقة صحيحة وخلال تطور الزمن في استخدام التكنولوجيا من اجل تنفيذ المعاملات الالكترونية وكسر حاجز الخوف من عدم الانجاز لهذه المعاملات عند المواطنين.

4.3.1.2 أهمية قياس رضا المواطن

إن المؤسسة الحكومية أو الخدمية تعمل على مقابلة احتياجات المواطنين الفعلية والمتوقعة، ومن ثم تستطيع أن تحقق أهدافها، ولكن للتأكيد على النمو والتقدم في عمل المؤسسة الخدمية فإن مقاييس الخدمة المقدمة لا تكفي وإنما يجب الربط بينها وبين رضا المواطنين وولائهم، ومما يؤكد ذلك أن المواطن المكتسب لدرجة عالية من الرضا يكون أكثر ولاء للمؤسسة، كما أن الشكاوى المقدمة من قبل المواطنين تعتبر مؤشراً واضحاً في مستويات رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة (أبا زيد والصباحيات، 2019، 21).

إن رضا المواطن يؤثر تأثيراً إيجابياً على نجاحات المنظمات الربحية والمنظمات غير الربحية؛ لذا فإن عدداً من المنظمات الكبيرة والعملاقة تضع اهتماماً خاصاً برضا المواطنين، وهناك كثير من الشركات العملاقة تضع أولوية خاصة لرضا المواطن كسياسة أساسية لها، ويجب العمل على تطوير الجودة في المنظمات والحكومات المتصلة بالإنترنت؛ للوصول إلى رضا المواطن وأثره في تطور هذه الأسواق (المهيدب، 2017، 13-14).

يعد رضا المواطن من ركائز بقاء المنظمات وهو محور عملياتها، لذا جاءت من هنا أهمية رضا المواطن، ويمكن تلخيص هذه الأهمية بما يلي (عداي، 2017، 46):

1. إن رضا المواطن عن الخدمة المقدمة إليه من قبل المنظمة سيجعل من قراره بالعودة إليها يكون سريعاً وسيتحدث إلى الآخرين مما يولد مواطنين جدداً.

2. رضا المواطن عن الخدمة المقدمة إليه من قبل المنظمة سيقبل من احتمال توجه المواطنين إلى منظمات أخرى أو منافسة.

3. إن المنظمة التي تهتم برضا المواطن ستكون لديها القدرة على حماية نفسها من المنافسين سيما فيما يخص منافسة السعرية.

4. إن المنظمة التي تسعى إلى قياس رضا المواطن تتمكن من تحديد حصتها السوقية.

5. يمثل رضا المواطن تغذية عكسية للمنظمة فيما يتعلق بالخدمة المقدمة إليه مما يقود المنظمة إلى تطوير خدمات المقدمة إلى المستهلك.

6. يعد رضا المواطن مقياساً جيداً لجودة الخدمة المقدمة هذا فضلاً عن أن رضا المواطن يساعد المنظمة على تقديم مؤشرات لتقييم كفاءات وتحسينها نحو الأفضل.

تتعرض المؤسسات الحكومية للعديد من الصعوبات في تحقيق رضا المواطنين، ويتأثر رضاهم عن الخدمات الحكومية سلباً وإيجاباً بالخبرات السابقة والانطباعات المتكونة لديهم من خلال ما يسمعونه من غيرهم أو من خلال وسائل الإعلام، وبالتالي فإن وجود معلومات كافية عن المواطنين ومرددة منهم عن مدى رضاهم عن الخدمات الحكومية سوف يحد من تلك الصعوبات، ويعمل على تعزيز قدرة المؤسسات الحكومية على تحقيق رضا المواطنين (علاونه، 2019، 25).

ومن أهم دوافع قياس رضا المواطنين الطلب المتزايد على تحسين الخدمات وتطويرها في القطاع الحكومي، وكذلك ارتباط الجودة برضا المواطنين، وبفعل ازدياد الطلب على الخدمات الحكومية إزداد مستوى الجودة المطلوبة من قبل الإدارة والعاملين في إدارة المؤسسات الحكومية، وينبغي من القيادة الإدارية للمؤسسات الحكومية ومن أجل تحقيق التميز بالخدمات المقدمة وصولاً لرضا المواطن العمل على تحديد متطلبات واحتياجات المواطنين والسعي لتحقيقها، وضمان التحسين المستمر في سبيل القدرة على البقاء، وبالتالي يجب على الإدارة في القطاع العام نبذ الفكر البيروقراطي الذي ينظر للمواطن بأنه صاحب حاجة، والتي لا يمكن الحصول عليها إلا من خلال الإدارة الحكومية، فالمواطن هم سبب وجود الإدارة الحكومية، والتي يتوقف نجاح أي مؤسسة حكومية في تحقيق الجودة في خدماتها على رضا المواطن (علاونه، 2019، 25).

ترى الباحثة ان موضوع قياس رضا المواطنين عن الخدمات الالكترونية المقدمة للمواطنين وخصوصاً في المحاكم الفلسطينية مهمة جداً في تطور العمل فيها وعمل تغذية راجعه مستمرة وحل الاشكاليات

التي يمكن ان تحدث وتطوير الموقع بشكل دائم من اجل الانجاز الافضل لمعاملات المواطنين، وهذا ما وجدته الباحثة من خلال تطوير نظام ميزان 1 وميزان 2 للمحاكم الفلسطينية والخدمات التي يقدمها وتصميم الموقع وغيرها.

5.3.1.2 أدوات وأساليب قياس الرضا

تتقدم المنظمات التي تستلهم رضا المواطنين عن طريق معرفة ردود أفعالهم، إذ المنظمات الناجحة هي التي تفتح المجال للمواطنين لتقديم ملاحظاتهم عبر موظفي الخدمة أو العاملين الذين يختلطون معهم والذين يمكن لهم أن يوصلوا وجهات نظر المواطنين لأصحاب القرار. في كثير من الأحيان تؤخذ هذه الملاحظات بشكل عفوي وغير منظم وقد لا ينتبه العاملون أو المواطنين إلى جميع المعايير التي تؤثر على المواطنين وتزيد من التأثير عليهم أو جذبهم، فليس المنتج هو الجانب الوحيد الذي يبحث عنه المواطن، فهناك أمور أخرى يمكن أن تؤثر في المواطن (المهيدب، 2017، 98).

وتتمثل أدوات وأساليب قياس الرضا فيما يلي:

1. الدراسة المسحية (مسوحات رضا المواطن)

يعتبر مقياس رضا المواطنين من أكثر المقاييس استخداماً لقياس اتجاهات المواطنين نحو جودة الخدمات المقدمة وخاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف للمؤسسات الخدمية طبيعة شعور المواطنين نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف بها، كما يمكن هذه المؤسسات من تبني استراتيجية للجودة تتلاءم مع احتياجات المواطنين وتحقق لهم الرضا نحو ما يقدمه لهم من خدمات (الجددي وبحر، 2019، 9).

وهناك عدة طرق يتم بها دراسة مسوحات رضا المواطن تتمثل فيما يلي (أبا زيد والصبيحات، 2019، 24):

- الطريقة المسحية: من خلال استطلاع الرأي للوقوف على آراء المواطنين المستفيدين من الخدمة المقدمة لهم من قبل الحكومة الإلكترونية، فان استطلاع الرأي للمواطنين من شأنه أن يلقي الضوء على وجهات نظرهم وآرائهم في الحكومة والخدمات المقدمة عبرها.
- طريقة المقابلات: تتم من خلال المقابلة وجها لوجه بين موظفي الحكومة والمواطنين، حيث يسأل الموظف أسئلة للحصول على معلومات حول المواطنين ومدى رضاهم.

- **طريقة الاستبانة:** وهي عبارة عن استمارة يتم إعدادها من قبل المسؤولين عن الحكومة والتي تحوي مجموعة من الأسئلة المغلقة أو المفتوحة أو كليهما وتسلم باليد أو ترسل بالبريد لعينة من المواطنين للإجابة عليها، ويتم من خلال هذه الإجابات معرفة الرأي العام للمواطنين حول موضوع الاستبانة.

2. التسوق الخفي

تتم هذه الطريقة من خلال قيام الحكومة أو المنظمة بتعيين أفراد يتصرفون كعمال للقيام بالعمليات من الحكومة أو المنظمة المعنية وذلك من أجل رفع تقارير للإدارة عن نقاط القوة والضعف التي يمكن ملاحظتها أثناء قيامهم بعملية تقديم الخدمات، وذلك من أجل متابعة الطرق التي يتصرف كادر الموظفين بها مع المواطنين (طهبوب ونواجعة، 2018، 12).

فلقياس رضا المواطن تلجأ بعض المنظمات إلى توظيف أفراد يتقصون دور المشتريين المحتملين ويعدون تقاريرهم على ما يجدونه من نقاط قوة وضعف في سلع وخدمات التي تمارسها عملية أداء الخدمة في المنظمات المنافسة، ويتوجب أيضاً على مديري الأقسام القيام بزيارة ميدانية إلى مواقع المنظمة من وقت لآخر بحيث لا يعرفهم أحد هناك ويختبرون بأنفسهم الخدمات التي يتلقونها بوصفهم مواطنين لتلك المنظمة، للاطلاع على كيفية تعامل العاملين مع المواطنين في تقديم الخدمات، فضلاً عن الذهاب إلى مواقع تقديم الخدمة في المنظمات المنافسة بوصفهم مواطنين للتعرف على مدى تعامل تلك المنظمات مع مواطنيها وكسب صورة ذهنية يستفاد منها في عملية تنشيط الخدمات المقدمة، والتعرف على صور وحالات أخرى متنوعة من الأداء، إن هذا النظام مجدي في معرفة طبيعة الخدمات المقدمة وجودتها، فهؤلاء الأشخاص الذين تستخدمهم إدارة المنظمة هم الذين يقيمون أدائها مقارنة بمنظمات أخرى منافسة، وإعطاء صورة واضحة عن الخدمات المقدمة، وتحديد إيجابيات وسلبيات الأداء وتقديمها إلى الإدارة للنظر فيها ووضع الحلول والمعالجات لها (عداي، 2017، 51-52).

3. الاقتراحات والشكاوى

وهي مجموعة ترتيبات تقوم بها المنظمة لتعزيز التعامل بين المنظمات والمواطن، لتحقيق الرضا لدى المواطنين بغية تسهيل الأمر على مواطنيها لسماع مقترحاتهم وشكاويهم فضلاً عن فتحها صفحات الويب على شبكة الإنترنت والبريد الإلكتروني وتخصيصها للمواطنين لتسهيل مهمة الإتصال ثنائي الإتجاه بينهما، أو الاستثمارات التي تقدمها بعض المنظمات لضيوفها ليثبتوا ما يحبون وما يكرهون، أو صناديق الشكاوى أو المقترحات التي تضعها على شبكة الإنترنت، إذ أن هذه المعلومات المرتدة المتدفقة

للمنظمات بالعديد من الأفكار الجيدة تمكنها من الرد السريع لحل المشكلات (طهبوب ونواجعة، 2018، 12).

تعتبر الشكاوى التي يتقدم بها المواطنون خلال فترة زمنية معينة مقياساً هاماً يعبر على أن الخدمات المقدمة دون مستوى أو ما يقدم لهم من خدمات لا يتناسب مع إدراكهم لها والمستوى الذي يريدون الحصول عليه، ويمكن هذا المقياس المؤسسات الخدمة من اتخاذ الإجراءات لتجنب حدوث مشاكل وتحسين مستوى جودة ما تقدمه من خدمات لمواطنيها (الجدي وبحر، 2019، 9).

4. تحليل فقدان المواطنين

وفق هذا الأسلوب تسعى الحكومات لإجراء مقابلات واتصالات مع المواطنين الذين توقعوا عن شراء الخدمات أو الذين تحولوا إلى مقدم خدمة أخرى لمعرفة سبب حصول ذلك، وقد لا يكفي مجرد القيام بمقابلات لهؤلاء المواطنين مع المواطنين الذين تركوا التعامل معها للوقوف على أسباب ذلك، وبهذا يفترض أن الحكومات تنظر دوماً إلى معدلات خسارة المواطنين، فإذا ما تزايدت هذه المعدلات فهذا دليل على فشل تلك الحكومة في إرضاء مواطنيها. إن قيام الحكومة بدراسة منظمة ومستندة على معلومات دقيقة، ومقارنتها مع الخدمات المقدمة لسنوات سابقة ومعرفة موقعها في سوق الخدمات، ومدى التطور الحاصل في جودة الخدمة المقدمة، والأخذ بأراء المواطن باستمرار، كل ذلك يجعل إدارة الحكومة أكثر ثباتاً في سوقها وأكثر اكتساباً لمواطنيها، أما إذا ترك الأمر على ما هو عليه فستفقد الحكومة مواطنيها تبعاً (عداي، 2017، 52).

ترى الباحثة ان طرق مسح المواطنين في الخدمات الالكترونية تصلح جميعها بنسب مختلفة وحسب الفئة التي ينتمي لها المواطنين عمرياً وثقافة وتعليماً واستخداماً للتكنولوجيا ولكن مقدار انجاز المعاملات وسرعتها تعتبر اكبر مقياس يقيس مقدار رضا المواطنين عن الخدمات الالكترونية الحكومية المقدمة.

6.3.1.2 نماذج قياس رضا المواطنين

تتمثل نماذج قياس رضا المواطنين فيما يلي (البرغوثي وآخرون، 2014، 96-98):

1. نموذج سلسلة الخدمة - المنفعة: يؤكد محتوى النموذج على أن الموظفين الراضيين لديهم دوافع إنتاج وولاء للمنظمة، وهذا ما يولد رضا المواطنين الخارجيين، وتحقق الرضا لدى المواطنين يؤدي

إلى تنشيط ميول المواطنين للشراء، وتكرار عملية الشراء، وهذا يؤدي إلى زيادة العائدات والأرباح للمنظمة.

2. **نموذج توقعات المواطن:** توقعات المواطن هي القيمة التي يسعى المواطن للحصول عليها بمقابل التكلفة التي يتحملها عند شراء المنتج، ويتعارف عليها أيضاً باحتياجات أو متطلبات المواطنين، وتختلف هذه التوقعات من فرد لآخر بناء على الفروقات الطبيعية بين الأفراد، وأهمية توقعات المواطنين عن الخدمة تأتي من ارتباطها الرئيس ومن تأثيرها المباشر في الرضا، والتوقعات تتأثر بدورها بعدد كبير من العوامل.

3. **نموذج تباين عملية الخدمة:** إن جودة الخدمة أصبحت جزءاً أساسياً من نجاح المنظمة، وذلك نتيجة لتزايد توقعات المواطنين وأيضاً نتيجة تكيف الخدمة في كثير من الأسواق لتحقيق متطلبات المواطن، ويجب أن يحدد التباين في الخدمة حتى يصح الخلل أو المشكلة.

ترى الباحثة ان طرق الحصول عن الرضا عن الاستخدام للحكومة الالكترونية او الخدمات الالكترونية تختلف حسب من هو الذي يعطي رايه فالمواطن رايه يختلف عن موظف الدولة او المؤسسات الشريكة وفي موضوع المحاكم الفلسطينية الرأي بالنسبة للمشتكي تختلف عن المشتكى عليه وعن المحامي او القضاة والموظفين بالمحاكم في موضوع الانجاز للمعاملات المختلفة لان كل واحد يرى الموضوع من زاويته.

7.3.2.2 تحديد عناصر الرضا ومناقشتها من خلال ما تناولته الدراسات السابقة في

قياس الرضا والعناصر المستخدمة لقياس رضا المواطنين

1.7.3.2.2 تحديات رضا المواطن

تتمثل التحديات بالآتي (عداي، 2017، 53):

النظرة للجودة داخليا وخارجيا: كان مقياس الجودة فيما سبق مبنياً على ما تمتلكه المنظمات من تقنيات هندسية، وموارد إنتاجية، وموارد بشرية وعلى مدى توفرها تعد جودة للمنتج أو الخدمة، في حين قدمت بعض الدراسات الكثير من البيانات والمتعلقة بالسلع من أجل تطوير النظرة الخارجية للجودة والمبنية من المواطن إلى المواطن.

- **جودة الخدمة:** تقوم المنظمات بعملية مراقبة جودة السلعة أو الخدمة المقدمة ولا يكون المواطن مسؤولاً عن جودة هذه العمليات، ويقتصر دوره فقط بالحصول على الخدمة، لذلك عليها أن تتخذ الإجراءات والوسائل الفاعلة لتقديم الخدمة بالشكل المطلوب، وفي حالة حدوث خلل فيها عليها أن تقدم الإقناع إلى المواطن للخل الحاصل والتخفيف عن الحال.
- **الجودة تحقق الربح:** بعد إجراء الكثير من الدراسات والتقارير في المنظمات، تؤكد لها وجود علاقة بين الجودة والربح، فالجودة تعد مصدراً للميزة التنافسية للمنظمات تؤدي إلى زيادة درجة الولاء، وإرضاء المواطن، وزيادة ربحية المنظمة على المدى المتوسط والطويل.
- ترى الباحثة ان مقدار الربح بالنسبة للمعاملات الالكترونية واستخدام الحكومة الالكترونية تختلف من شخص لآخر حسب وجهة نظره وما يرى والمعاملة التي قدمها والسرعة في انجازها وسهولة رفع الملفات وغيرها.

8.3.1.2 أبعاد رضا المواطنين

1.8.3.1.2 إجراءات سير المعاملات:

حيث يشمل إنجاز المعاملات في وقت محدد دون تأخير، ووضوح الإجراءات وبساطتها وبعدها عن الروتين في انجازها من اجل تحقيق الهدف المراد منها.

2.8.3.1.2 كفاءة العاملين وحسن تعاملهم:

ويشمل لطلب العاملين في تعاملهم مع المراجعين، واستجابتهم لاحتياجاتهم، وتواجدهم دائماً على رأس أعمالهم وتنفيذهم المعاملات دون تمييز، وتقيدهم بالمواعيد المحددة لإنجاز المعاملات (بدوي، وفرح ومجدي، 2017: 58)

3.8.3.1.2 الخدمات المقدمة

تشمل فاعلية مكتب خدمة الجمهور، توفر مواقف سيارات، وملائمة اللوحات الإرشادية الدالة على مواقع المديریات والأقسام، وتواجد النماذج والوثائق الخاصة بسير المعاملة دائماً، وتوفر المرافق الصحية،

وقاعات انتظار مناسبة وخدمة تصور وثائق، وكذلك فاعلية الاتصال الهاتفي مع الدائرة (خفاجي، 2012: 86).

إن الأهداف المتعلقة بمراكز خدمات الجمهور متنوعة ولكن قد تتفاوت حسب موقع وجود مراكز خدمات الجمهور، وقد تتشابه هذه الأهداف على اعتبار أن المبدأ لإنشاء مراكز خدمات الجمهور، وفيما يتعلق بالأهداف يمكن إجمالها كما يلي (عمرو، 2017: 35):

- زيادة مستوى رضا المواطنين بتقديم خدمات سريعة متقنة ومتطورة من خلال موقع واحد.
 - تحسين صورة الحكومات الإلكترونية لدى جمهور المواطنين وزيادة الثقة المتبادلة.
 - تعتبر أحد أدوات الرقابة التي تمكن الإدارة العليا من العمل بكفاءة وفاعلية.
 - تعزيز العدالة والشفافية والمساءلة في تعزيز الخدمات الحكومية دون تفرقة.
 - تحسين الإجراءات الإدارية وزيادة فاعليتها وسهولة تنفيذها وفق الصلاحيات والأنظمة واللوائح الداخلية.
- تساعد في صنع القرار في الحكومات الإلكترونية لاستغلال أوقات عملهم بفاعلية، يشمل فاعلية مكتب خدمة الجمهور، توفر مواقف سيارات، وملائمة اللوحات الإرشادية الدالة على مواقع المديرية والأقسام، وتواجد النماذج والوثائق الخاصة بسير المعاملة دائماً، وتوفر المرافق الصحية، وقاعات انتظار مناسبة وخدمة تصور وثائق، وكذلك فاعلية الاتصال الهاتفي مع الدائرة (خفاجي، 2012: 86).

إن الأهداف المتعلقة بمراكز خدمات الجمهور متنوعة ولكن قد تتفاوت حسب موقع وجود مراكز خدمات الجمهور وقد تتشابه هذه الأهداف على اعتبار أن المبدأ لإنشاء مراكز خدمات الجمهور، وفيما يتعلق بالأهداف يمكن إجمالها كما يلي (عمرو، 2017: 35):

- زيادة مستوى رضا المواطنين بتقديم خدمات سريعة متقنة ومتطورة من خلال موقع واحد.
 - تحسين صورة الحكومات الإلكترونية لدى جمهور المواطنين وزيادة الثقة المتبادلة.
 - تعتبر أحد أدوات الرقابة التي تمكن الإدارة العليا من العمل بكفاءة وفاعلية.
 - تعزيز العدالة والشفافية والمساءلة في تعزيز الخدمات الحكومية دون تفرقة.
 - تحسين الإجراءات الإدارية وزيادة فاعليتها وسهولة تنفيذها وفق الصلاحيات والأنظمة واللوائح الداخلية.
- تساعد في صنع القرار في الحكومات الإلكترونية لاستغلال أوقات عملهم بفاعلية.

ومن أبعاد رضا المواطنين ما يلي:

4.8.3.1.2 جودة الخدمة:

تعد جودة الخدمة من الأساسية التي تسبق إرضاء المواطنين وفي المقابل فإن رضى المواطن يؤثر على القرارات المستقبلية للمواطن وإدراكه، وأن جودة الخدمة تعد شرطاً أساسياً لإشباع رغبة المواطن وللاحتفاظ به (العزب، 2018: 310).

وتعرف جودة الخدمة بأنها قدرة المنتج (سلعة أو خدمة) على تحقيق الإشباع لحاجات ورغبات المواطن بأقل التكاليف (الكساسبة، 2014: 17).

كما تعرف على أنها نتيجة المقارنة التي يقوم بها المواطنين بين تصوراتهم حول ما يشعرون به حول ما ينبغي أن يقدم من المؤسسة الخدمية، وتصوراتهم للأداء الفعلي المقدم من قبل المؤسسة الخدمية، ويرتبط هذا المفهوم بشكل مباشر مع رضا المواطنين (علاونة، 2019)

وتظهر أهمية الخدمات في سرعة التطور والتحويلات التكنولوجية التي تنعكس على حجم ونوع الخدمات المقدمة وإزدياد تعقيد المنتجات تقنياً، مما يستدعي الحاجة إلى خدمات الصيانة مثل الكمبيوتر، والإنترنت، وأنظمة الأمان، كما أن الخدمات أعداداً كبيرة من العاملين مما يزيد فرص العمل ويحد من البطالة، كما أصبحت الحاجة جزءاً أساسياً من حياة الناس في كل القطاعات فهي مكلمة وبدونها يصعب الإستفادة منها (الكساسبة، 2014).

وتعرف الباحثة الجودة الخدمة المقدمة من الحكومة الالكترونية او الخدمات الالكترونية اجرائيا في المحاكم الفلسطينية هي مدى شعور المواطنين بان الجودة في تقديم الخدمات الالكترونية لمعاملاتهم في المحاكم جيدة وتتم بالصورة الطبيعية التي يرونها دون تاخير او حدوث مشاكل واخطاء في تنفيذها.

1.4.83.1.2 أبعاد جودة الخدمة

تظهر أبعاد جودة الخدمة فيما يلي (علاونة، 2019):

- التوقيت من حيث السرعة في تقديم الخدمة وتوفرها بالوقت المناسب، وسهولة الحصول على الخدمة دون معوقات.
- التقدير والاحترام من حيث مدى شعور الزبون بالترحيب والاهتمام من قبل الموظفين في المرفق الخدماتي بمشكلات المواطنين والعمل على علاجها، والتعامل معه بقدر من الاحترام والتقدير

وإشعاره بأهميته الإنسانية وأنه محط احترام وتقدير، وتفهم حاجات المراجعين وملائمة ساعات العمل مع أوقاتهم.

- الأمان ويتمثل في قدرة الأداء الفني لمقدم الخدمة امتلاك الموظفين المعرفة للإجابة عن تساؤلات المواطنين، والسلوك المهذب للموظفين في التعامل مع المواطنين، ومدى قناعة وثقة متلقي الخدمة بكفاءة وفاعلية وأمان الخدمة المقدمة.

- الاستجابة من خلال تفاعل مقدم الخدمة مع المواطن وإشعاره بأهميته والحرص على إرضائه وقت تقديم الخدمة، وسرعة الاستجابة بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم، وإنجاز الخدمة.

- الدقة وإنجاز الخدمة المقدمة للمواطن بصورة صحيحة من أول لحظة، وتجنب هدر الموارد، وتحقيق الكفاءة والفاعلية من خلال توفير الخدمة بأقل التكاليف.

وترى الباحثه انه يمكن الاشارة الى الابعاد الاخرى في ادارة الجودة للخدمات المختلفة المقدمة في المؤسسات والمنظمات المختلفة مثل الملموسية والامان والاستجابة والاعتمادية والتعاطف والتي تم الاشارة لها خلال فصول المادة ويتم الاخذ بها بشكل جزئي في موضوع الخدمات الالكترونية للمعاملات الحكومية من خلال الحكومة الالكترونية وخصوصا في المحاكم الفلسطينية.

5.8.3.1.1 توافر الخدمة

- يستطيع الموظف أن يجيب عن كافة الأسئلة التي يمكن طرحها حول الخدمة المقدمة.
- يشير الموظف إلى الخطوات القادمة التي ستمر خلالها المعاملة والمتطلبات الواجب توفرها والموعد المحدد لإنجاز الخدمة وطريقة متابعة وضعها.
- توفير استمارة تواصل معنا المبنية على موقع الجهة بحيث تسمح للمستخدم بإدخال بيانات التواصل معه والموضوع ثم إرسال الطلب.
- توفير أسئلة يتكرر طرحها.
- يجب أن تكون الأسئلة التي يتكرر طرحها وصفية وسهلة الفهولة.
- يجب أن تكون المعلومات الواردة في الأسئلة التي يتكرر طرحها متسقة مع المعلومات المتوافرة عبر القنوات الأخرى.
- يجب أن تكون معايير خدمة المتعاملين الخاصة بموعد الردود وحل المشكلة مذكورة على الموقع الإلكتروني للخدمة.

- اتسام وتناغم المعلومات المقدمة عبر كافة قنوات خدمة المتعاملين (السلطة الوطنية الفلسطينية، 2015).

كذلك من أجل أن يتم توفير الخدمات الإلكترونية للمواطنين يجب أن تتخذ الحكومات والمؤسسات العامة متطلبات جادة تدعم توفير الخدمات ومن هذه المتطلبات مايلي (أبو شعيرة، 2015):

- التوعية الاجتماعية بثقافة الخدمات العامة الإلكترونية لأن التحول نحو الخدمة الإلكترونية فلسفة متكاملة من القيم والثقافة، وتحتاج إلى جهود ومتطلبات عديدة يأتي في مقدمة وعي الجمهور بطبيعة هذا التحول والاستعداد السلوكي والتقني للتكيف معه.
- توفير الموارد البشرية القادرة على إدارة مشروعات الخدمات الإلكترونية، فلكي تستطيع الحكومات تقديم خدمات إلكترونية ذات جودة عالية لا بد من تشغيل العاملين القادرين على التعامل مع هذه التكنولوجيا، وكذلك توفير نظم التعليم والتدريب لهذه الكوادر البشرية بما يتلاءم مع التحول الجديد في تقديم الخدمات الحكومية.
- توفير البنية التحتية المناسبة حيث تسهم الخدمات الإلكترونية في زيادة الطلب على خدمات تقنيات المعلومات والاتصالات مما يتطلب توفر بنية تحتية متطورة قادرة على استيعاب هذه الزيادات في الطلب بدون أن يكون ذلك على حساب جودة الخدمة المقدمة.
- توفير القدر الكافي من أمن المعلومات حيث إن تقديم الخدمات العامة على الانترنت مع ما يقدمه من فوائد وتسهيلات إلا أنه قد يتيح المجال لملوالات سوء الاستخدام لهذه الخدمات ولذلك يأتي هنا الدور الهام لحماية هذه الخدمات والمعلومات بما يتناسب مع أهميتها وحساسيتها.

6.8.3.1.1 الوصول للخدمة

أي القدرة على الوصول إلى الشخص أو المعلومات التي يحتاجها المواطن في الوقت المناسب له، وتتم باتجاهين بين المواطن والمؤسسة، وهذا يعمل على تعزيز العلاقة بينهما، وتمكن هذه الخاصية المواطنين والمؤسسات من تحقيق ما يلي (بوراس وبوعشة، 2017):

- سهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالخدمات التي يمكن الاستفادة منها.
- إمكانية الوصول إلى قواعد البيانات وفهارس المكتبات، وقراءة المطبوعات والكتب الإلكترونية والإعلانات.
- إرسال المواطنين معلومات حول اهتمامهم بالخدمة، وبالتالي تستطيع المؤسسة الاستفادة من التغذية العكسية وبحوث السوق.
- البحث عن حلول ممكنة جديدة لأي مشكلة تواجههم والحصول على إجابات لتساؤلاتهم حول مختلف المسائل.
- المشاركة والانخراط في المجتمعات الافتراضية لإيجاد سوق للخدمات أو لتسويق الخدمات.
- توفير الوقت والجهد.

فوائد مراكز خدمات الجمهور:

هناك فوائد تجنى من خلال إيجاد مراكز خدمات الجمهور وبالأخص جمهور المستفيدين وتتمثل في (عمرو، 2017: 38):

- الحصول على خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل عادل وبشكل منظم ومرن وفق إجراءات ومتطلبات واضحة ومعلنة توفر الوقت والجهد.
- توفير خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال توافر المواقع، وسهولة الدخول إلى المعلومات، والتي تحقق زيادة رضا المواطنين.
- زيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين، وخلق التآزر وتبادل الخبرات الجيدة بين المهنيين.
- زيادة الكفاءة والفاعلية في معالجة وتقديم الخدمات لجمهور المواطنين كما أنها تقلل كم الإزدحام أمام دوائر الحكومة الإلكترونية المختلفة.
- زيادة حجم العوائد بسبب زيادة نسبة تحصيل وجباية الرسوم والتقليل من فرص الفساد الإداري، وزيادة النزاهة والشفافية.
- أكثر كفاءة وفعالية في توظيف الموارد مما يضمن تنظيم أفضل بين النظام الحكومي والعمليات.
- الجمع بين الراحة الجسدية والتواصل الاجتماعي.
- الكفاءة في اتخاذ القرارات، حيث ساعد المركز على سهولة الوصول إلى المعلومات لجميع أصحاب العلاقة في الخدمة من موظفين، ورؤساء الأقسام ومدراء الدوائر بالإضافة إلى رئيس الحكومة، مما

يتيح الرد بسرعة على المواطن كما أثر إيجابياً على سرعة التواصل بين المركز ورئيس الحكومة ومدراء الوزارات، حيث أصبحت إمكانية ضياع أي وثيقة أو مستند شبه مستحيلة لأن الوثائق أصبحت مخزنة إلكترونياً.

ترى الباحث ان جوده الحصول على الخدمة الالكترونية وخصوصا في المعاملات الحكومية تختلف عن جودة الحصول على خدمة غيرها او منتج لانها تتعلق بمعاملات رسمية عليها يتم الاعتماد بامور كثيرة وخصوصا في المحاكم والقضاء والاراضي وغيرها من حفظ الحقوق والمحاسبة للمخطئين وغيرها.

7.8.3.1.2 قيمة المواطن

يعتمد بقاء المواقع الإلكترونية الحكومية ونجاحها في الوقت الحالي على ما تقدمه للمواطنين من قيمة، وذلك في إطار علاقة التعامل المباشر بينها وبين المواطن من جهة، وما تقدمه من خدمات أثناء عملية التبادل من جهة ثانية، ولتحقيق ذلك يتطلب الأمر وضع استراتيجيات مهمة في التفكير إلى ما هو أبعد من عملية تقديم الخدمات بل تحقيق مستوى جيد وعميق لعلاقة الحكومة بالمواطن وفلسفة تسويق تمكن الحكومة من تحقيق رضا المواطن والاحتفاظ به طويلاً (الشبييل، 2012: 36).

يعرف قيمة المواطن على أنه المنافع المرتبطة بالكلفة، التي يستلمها المواطن من علاقته بالمجهز، وعلى نحو أكثر تفصيلاً، توصف بأنها عملية المبادلة التي يجريها المواطن بين المنافع التي يحصل عليها من السلعة أو الخدمة وكلفة الحصول عليها، وتشتمل المنافع كلاً من المنتج نفسه، وخدمات الإسناد والأطراف المشتركة في عملية الشراء والوقت والجهد المبذولين للحصول على المنتج، والمخاطرة المدركة، وهكذا يسعى المواطن إلى جني أقصى المنافع مقابل التضحيات التي يقدمها للحصول على الخدمة على أساس التقدير والمبادل التي يجريها لتحقيق ذلك (أبو فزع، 2015: 22).

1.7.8.3.1.2 أنواع قيمة المواطن:

هناك أربعة أنواع رئيسية للقيمة يمكن انشاؤها من قبل الحكومة الإلكترونية وفق ما يلي (عبد الحميد، 2018: 34):

- **قيمة وظيفة/ فعالة:** السمات الخاصة بالمنتج نفسه والمدى مفيد للمنتج ويحقق الأهداف المرجوة للزبون.

● القيمة التجريبية/ المتعة: المدى الذي يسهم به المنتج من خلال الخبرات المناسبة في تحسين المشاعر والعواطف للمواطن.

● القيمة الرمزية/ المعبرة: المدى الذي يتم من خلاله ترسيخ الأثر النفسي للمنتج لدى المواطن.

● قيمة التكلفة/ التضحية: التكلفة أو التضحية التي من شأنها أن تترافق مع استخدام المنتج.

2.7.8.3.1.2 عناصر قيمة المواطن

هناك عنصران أساسيات من أجل تكوين القيمة للمواطن هما (أبو فزع، 2015: 24):

● القيمة الكلية للمواطن، هي حزمة من منافع الزبون التي يحصل عليها من المنتج وهذه تنقسم إلى:

قيمة المنتج، وقيمة الخدمة، والقيمة الشخصية، وقيمة المكانة الذهنية (التصور).

● الكلفة الكلية للمواطن: وتنقسم إلى: الكلفة النقدية، وكلف الوقت، وكلف المجهود، والكلف النفسية.

3.7.8.3.1.2 أبعاد قيمة المواطن:

هناك ثلاثة أبعاد لقيمة المواطن هي (الشبيل، 2012: 41):

● القيمة النقدية: هي القيمة التي يستمدّها المنتج أو الخدمة من تحقيقه المهمة أو المنفعة المطلوبة منه في حال شرائه.

● القيمة العاطفية: هي المشاعر التي يشعر بها الزبون عند استخدام منتج أو خدمة الشركة، وتأتي هذه القيمة من الشعور الذي يتولد للزبون عند استخدام المنتج أو الخدمة.

● القيمة الاجتماعية: هي فائدة مستمدة من قدرة المنتج أو الخدمة على تعزيز مفهوم الذات اجتماعياً، وهي أيضاً مرتبطة بالقبول الاجتماعي وتحسين صورة الشخص أمام الأشخاص الآخرين في المجتمع.

ترى الباحثة ان قيمة المواطن من استخدام المعاملات الالكترونية والحكومة الالكترونية وخصوصا في المحاكم تعتمد على القدرة على الانجاز الرسمي للمعاملات وعدم ضياع حقه القانوني وخصوصا ان المعاملات مرتبطة بزمن محدد يجب الانجاز لها بوقت مناسب فهي قيمة قانونية مالية ادارية حقوقية مختلفة الجوانب .

الحكومة الالكترونية في فلسطين

بدأت تواتر الحكومة الالكترونية الفلسطينية المراد الوصول اليها بداية من ما سمي في حينه بمركز الحاسوب الفلسطيني مع بدايات تأسيس السلطة الوطنية الفلسطينية في تسعينات القرن الماضي، حيث أخذ على عاتقه هذه المسؤولية إلى أن آلت إلى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لاحقاً، كانت أهم الأهداف المتوخاة من مركز الحاسوب الحكومي هو أن يكون مصدراً رئيسياً للمعلومات التقنية، وهيئة استشارية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتقديم خدماته لكافة مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية. وكذلك تصميم وتنفيذ وإدارة الشبكة الحكومية الفلسطينية التي تربط كافة مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية بعضها ببعض وبشبكة المعلومات العالمية الإنترنت باستخدام أحدث التقنيات وضمان السرية والأمان لتدفق البيانات والمعلومات عبر الشبكة الوطنية والعالمية، وبسبب ظروف الاحتلال تعثر المركز مما اضطر بعض المؤسسات الحكومية والوزارات بفصل شبكتها عن الشبكة الحكومية وربط شبكتها مع مزودي خدمات الإنترنت المحليين، وبعد أن تم تفعيل المركز ثانية، تم إعادة ترتيب الشبكة الحكومية المحوسبة، وإعادة الخدمة إلى المستوى المطلوب و بكفاءة جيدة تغطي احتياجات المؤسسات المربوطة مع المركز، بقيت محاولات الوزارات المختلفة الفردية للدخول إلى المجال الرقمي ومحاولات الاستفادة منه في تطوير خدماتها للجمهور، والبعض منها اقتصر على تزويد المواطن ببعض المعلومات المتعلقة بخدمات الوزارة. والقليل منها من تمكن من تقديم خدمة بسيطة وجزئية من خلال موقع الوزارة كوزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني، ولاحقاً برزت ضرورة البدء في التحضير لبناء شبكة حكومية مستقلة تتميز بكفاءة عالية وموثوقية كبيرة تضمن وصول جميع الخدمات الالكترونية لجميع المؤسسات الحكومية كجزء من البنية التحتية لمشروع الحكومة الالكترونية، حيث برزت فكرة مشروع الإستراتيجية الوطنية للحكومة الالكترونية الفلسطينية. (عبد النبي، 2008،

(81)

من جديد وبعد بحث مستفيض ومتابعه وجدت ان هناك تطبيق بدأ بشكل جزئي عن طريق ربط عده وزارات مع بعضها البعض والقيام ببعض المعاملات من خلالها عبر موقع الحكومة الالكترونية المسمى حكومتي منها وزارة الداخلية والاتصالات والاقتصاد وغيرها.

وفي موضوع المحاكم هناك موقع الميزان الذي ينظم عمل المعاملات الالكترونية وله عده سنوات مستخدم وتم تطويره بالسماح لتقديم المعاملات الالكترونية من خلال الدفع المسبق وادخال الوصل والقيام بمختلف المعاملات القانونية للمواطنين والمحامين ومتابعه من موظفوا المحاكم والقضاة من اجل انجاز

هذه المعاملات بجودة وسرعه عالية من اجل التسهيل على المواطنين في معاملاتهم، حيث أن برنامج إدارة سير الدعوى القضائية (الميزان) هو عبارة عن برنامج إلكتروني متكامل لإدارة سير الدعوى الحقوقية والجزائية ومتابعة جميع الإجراءات المتعلقة بالدعوى من لحظة تسجيلها لدى قلم المحكمة وحتى الفصل النهائي فيها، ويشمل ذلك إصدار التبليغات لأطراف الدعوى وطباعة محاضر الجلسات وحفظها وتخزينها وطباعة والمراسلات المختلفة بقرار من القاضي المختص و متابعة دعاوى حال الطعن فيها لدى محكمتي الاستئناف أو النقض.

2.2 الدراسات السابقة

1.2.2 الدراسات العربية

1. دراسة المجالي (2022)، بعنوان: دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن "بلدة الكرك الكبرى أنموذجاً"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن، وبينت الدراسة مفهوم الحكومة الإلكترونية والمرتكزات التي تستند عليها وبيان إبراز خصائصها ومستوياتها وأدوتها ومقوماتها، كذلك أوضحت أن مؤشرات ومدلولات الحكومة الإلكترونية (الآتمة والأرشفة)، وبيان دور الحكومة الإلكترونية في تحديث البلديات لتقديم المهمة الأفضل والأسرع ويتركز أمنه وسلامه، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

توصلت الدراسة إلى أن الأردن كان من أسرع الدول العربية تطبيقاً لمفهوم الحكومة الإلكترونية في كافة المجالات الخدمية، وأوصت بأن على الحكومة الإلكترونية دعم قطاع البلديات في تطوير كل الأقسام والدوائر في البلديات لتكون بلديات مؤرشفة ومواتمة في إطار شعار بلديات بلا ورق.

2. دراسة يونس (2020)، بعنوان: الحكومة الإلكترونية

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في العالم بشكل عام وعلى الدول العربية بشكل خاص، وتحديد مقومات نجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، والكشف عن العوائق التي تؤثر على تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، ومدى إشراك مؤسسات المجتمع المدني في تطبيق الحكومة الإلكترونية والخيارات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات في تطبيق الحكومة الإلكترونية، وكذلك الخروج بتوصيات تساعد متخذي القرار في التغلب على المعوقات التي تحد من نجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

اتبع الباحث منهج تحليلي وصفي معتمداً على مجموعة من المعايير استخلصها الباحث من استعراض بعض التجارب الدولية والعربية في مجال الحكومة الإلكترونية حيث يتم من خلال هذا المنهج توضيح الأحكام العامة للحكومة الإلكترونية التي هي مفهوم الحكومة الإلكترونية والفرق بينها وبين الإدارة الإلكترونية والحكومة الذكية والخصائص والأهداف والأبعاد الحكومية الإلكترونية ثم الحوكمة والحوكمة الإلكترونية والإطار القانوني للحكومة الإلكترونية.

توصلت الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية الناجحة تقوم بإفادة المواطن إفادة كبيرة وتفيد مؤسسات الأعمال وتفيد الحكومة كجسم أو كيان إداري يسهر على أمن البلد وخدمة المواطنين، والاستغناء عن الدفاتر الورقية وأيضاً من حيث التكلفة فإن كل إجراء يقوم به المواطن سيكون مجاني وسري وأمين وأيضاً الابتعاد عن التجارة بالوظيفة العامة (الرشوة) التي تعتبر بؤرة الفساد الإداري، وتوفير الوقت والجهد والاستغناء عن تكاليف الذهاب إلى المؤسسات والإرهاق والإجهاد الذي يعاني منه المواطن، وأيضاً الموظف في الوزارة أو المؤسسة الحكومية يستفاد من هذه الخدمة التي توفر له الكثير من الراحة والوقت والأمان هنا سيكون الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في الأجهزة الحكومية التي تضعها الحكومات أجل سير معاملات المواطنين.

3. دراسة العباس (2020)، بعنوان تأثير جودة الخدمة الفندقية على رضا المواطنين

هدفت الدراسة إلى قياس ومعرفة آراء ووجهات نظر المجتمع السوري المقيم في تركيا عن مدى رضاهم عن جودة الخدمات الفندقية المقدمة لهم في الفنادق التركية، وقد توصلت إلى أن الرضا العام للمواطنين السوريين من جودة الخدمة الفندقية المقدمة لهم في الفنادق التركية بلغت 4.23 أي رضا عالي. وقد أوصت الدراسة بضرورة الإهتمام برضى النزلاء بشكل عام والسوريين بشكل خاص كونهم يشكلون العدد الأكبر من الجاليات التي تقيم على الأراضي التركية.

4. دراسة العايد والحمودي (2019)، بعنوان "تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة

العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين منها"

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بأبعادها المختلفة (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين منها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستعراض أهم الأدبيات ذات العلاقة بتقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، ومناقشة أهم العوامل المرتبطة بالحكومة الإلكترونية، وبناء عليه، تم إجراء دراسة ميدانية للتعرف على درجة تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال الاعتماد على استبانة تم تصميمها لأغراض هذه الدراسة وفقاً لمنهجية البحث العلمية المتعارف عليها. ومن ثم توزيعها على عينة عشوائية عنقودية بلغ حجمها (386) مستفيد من الخدمات الحكومية الإلكترونية، وتم التوصل إلى العديد من النتائج، كان أبرزها أن تقييم تطبيق الحكومة الإلكترونية وفقاً لإجابات أفراد عينة الدراسة جاء بمستوى مرتفع، كما خلصت النتائج إلى وجود فروقات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)

(في درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية تعزى إلى متغير جنس المبحوثين وعلى جميع الأبعاد (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل)، وأوصت الدراسة بضرورة وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب موظفي مقدمي الخدمة، بما يتماشى ومتطلبات التغيير، ويتلاءم مع تطبيقات مشروعات الحكومة الإلكترونية.

5. دراسة علاونه (2019)، بعنوان " واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، حيث قام بتصميم استبانة لجمع المعلومات تضمنت 50 فقرة موزعة على ستة محاور وهي (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الثقة، التعاطف، التعامل مع الشكاوي)، وتمتعت بدرجة صدق جيدة، حيث بلغ معامل الثبات للأداة الكلية 0.96.

تكونت عينة الدراسة من 291 مواطن من المراجعين للوزارات والمؤسسات غير الوزارية المذكورة، حيث تم اختيار عينة قصدية من المؤسسات الوزارية وغير الوزارية ممثلة لجميع المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت، ومن ثم جرى اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية المنتظمة، حيث تم تحديد الفترة الحرجة للعينة بالرقم 4 بحيث يتم اختيار المراجع الرابع، ثم الثامن، ثم الثاني عشر، وهكذا، وقد قام الباحث بتوزيع 291 استبانة، وبعد جمع الاستبانات الموزعة بلغت 265 استبعد منها 15 استبانة غير صالحة للتحليل الاحصائي، وبالتالي بلغت العينة بصورتها النهائية 250 اعتبرت عينة ممثلة للمجتمع .

توصلت الدراسة إلى أن الدرجة الكلية لواقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة كانت مرتفعة وبمتوسط حسابي كلي 3.76 وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.62. أوصت الدراسة بزيادة الإهتمام بحل مشكلات متلقي الخدمات، والعمل على دراسة احتياجاتهم الحالية والمستقبلية والعمل على تحقيقها، وتعميم أنظمة الأرشفة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، وتعزيز قدرة المؤسسات الحكومية في مجال الاستجابة من خلال عقد دورات تدريبية وورش عمل لرفع كفاءة الموظفين.

6. دراسة السليتيواننوافلة (2019)، بعنوان "أثر استخدام الحكومة الإلكترونية وإعادة بناء ثقة المواطنين في الحكومة من خلال الرضا عن الخدمات الإلكترونية كمتغير وسيط"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استخدام الحكومة الإلكترونية وإعادة بناء ثقة المواطنين في الحكومة من خلال الرضا عن الخدمات الإلكترونية كمتغير وسيط، وقد تم تصميم الدراسة من خلال متغير مستقل هو استخدام الحكومة الإلكترونية ومتغير تابع هو ثقة المواطنين بالحكومة.

تم إتباع المنهج الوصفي الاستكشافي الكمي، وتكون عينة الدراسة من 530 مفردة من المواطنين في مدينتي إربد وعمان، بلغت نسبة استرجاع الاستبانة 93.3%، بمعدل 495 استبانة، تمت تحليل البيانات بتطبيق النمذجة بالمعادلات البنائية.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها بلغ المتوسط العام لمستويات استخدام الحكومة الإلكترونية للحصول على الخدمات من قبل المواطنين 3.83 بمستوى موافقة متوسطة، وبلغ المتوسط العام لرضا المواطنين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية 3.17 بمستوى موافقة متوسطة.

7. دراسة الطراونة (2019) بعنوان: أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن

هدفت إلى التعرف على أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية المتمثلة (بالموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدعم الإداري، الثقافة النوعية) على الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن، والتعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية والمتطلبات التي تؤثر على الخدمات المقدمة إلكترونياً. تم إعداد استبانة مكونة من 42 فقرة وتم توزيعها على مجتمع الدراسة الذي بلغ 1282 موظف من موظفي دوائر الأحوال المدنية والجوازات الأردنية، وتم اختيار عينة شملت 296 موظف ومدير ورئيس قسم.

توصلت الدراسة إلى أن هناك أثر إيجابي لمتطلبات تطبيق الحكومة مجتمعة ومنفردة على الخدمات الإلكترونية المقدمة في دوائر الأحوال المدنية والجوازات الأردنية. وأوصت الدراسة بضرورة تبني سياسات التحسين المستمرة للخدمات المقدمة من خلال المواقع الإلكترونية والعمل على توفير برامج تدريبية للموظفين داخل الحكومات والإدارات.

8. دراسة العتوم (2019)، بعنوان "مدى رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الإلكترونية في دائرة الأراضي والمساحة، دراسة ميدانية"

هدفت الدراسة على التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها وأهدافها والصعوبات التي تواجه تطبيقها، كما هدفت إلى التعرف على مدى وعي المراجعين ورضاهم عن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في دائرة الأراضي والمساحة، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وقد طبقت الاستبانة على عينة عشوائية مكونة من (85) مراجعاً لدائرة الأراضي والمساحة في كل من خلدا وصويلح. أشارت النتائج أن هناك مستوى مرتفع من الوعي والإدراك لدى المراجعين لأهمية الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة الأراضي والمساحة، كما أشارت إلى أن هناك مستوى متوسط من رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة.

9. دراسة واعر (2018)، بعنوان "دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية: حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة، ومدى مساهمة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، من خلال تطبيق استراتيجية الحكومة الإلكترونية، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك منهج دراسة الحالة الذي يسمح بإسقاط البحث العلمي على الواقع الميداني.

أظهرت النتائج إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية كمدخل لتعزيز إدارة الجودة الشاملة يعتبر الخيار الأفضل للمؤسسة العامة الراغبة في تحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة وبلوغ هدف خدمة متميزة، إذ تؤدي إلى زيادة الإنتاجية، وتحسين الجودة وتخفيض التكاليف، وتعتبر في مجملها مطلب الرئيسي لمؤسسات القطاع العام.

10. دراسة محمود (2018)، بعنوان "إمكانية تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية في ديوان محافظة نينوى، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في ديوان محافظة نينوى".

هدفت الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية في ديوان محافظة نينوى، حيث أجريت الدراسة على عينة استطلاعية والبالغ (50) من المدراء العاملين في ديوان محافظة نينوى في المستويات الإدارية العليا في المحافظة.

توصلت الدراسة إلى أن أعداد الكوادر البشرية المؤهلة وإعادة النظر في بعض مناهج التعليم العالمي وأهمية الإطلاع على تجارب الدول الأخرى في تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية وتخصيص موازنات كافية لهذه التطبيقات.

11. دراسة طهبوب ونواجعة (2018)، بعنوان " مدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة من

قبل المستشفى الأهلي في مدينة الخليل

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى رضا المرضى في المستشفى الأهلي في محافظة الخليل عن كافة الخدمات المقدمة في المستشفى وأثره عليها، ومعرفة رضا المرضى عن الخدمات المقدمة في المستشفى والتعرف على العوامل التي يجب الإهتمام بها من قبل الإدارة والتي تساعد في زيادة رضا المرضى . وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على الاستبانة كأسلوب لجمع البيانات، وزعت على عينة الدراسة العشوائية من مرضى، حيث بلغ حجم عينة الدراسة 100 مريض.

بعد جمع البيانات تم تحليلها بالطرق الاحصائية المناسبة وعليه فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك درجة مرتفعة من الرضا عن الخدمات المقدمة في المستشفى الأهلي في محافظة الخليل كما يلي: أن مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة في مستشفى الأهلي مرتفع بشكل عام على جميع محاور الدراسة، وهناك علاقة طردية بين الخدمات المقدمة في مستشفى الأهلي ورضا المرضى بحيث أنه كلما زادت الخدمات المقدمة زاد رضا المرضى، وأوصت الدراسة بأن تقوم الهيئة الإدارية بمتابعة الإجراءات الإدارية والمالية في المستشفى خوفاً من الوقوع في المحسوبة والقريبة، أن تقوم إدارة المستشفى بزيادة المرونة في التعامل مع المرضى وأهاليهم لزيادة الرضا.

12. دراسة العزب (2018)، بعنوان: المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها

في جودة الخدمات المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية الأردنية من وجهة نظر العاملين

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية الأردنية من وجهة نظر العاملين، وتم بناء استبانة لغرض جمع البيانات، وتم سحب عينة عشوائية بسيطة بلغ تعدادها الصافي 582 موظف وموظفة، وقد تم استخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل البيانات.

توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن مستوى إدراك العاملين في أجهزة الخدمة المدنية نحو توفر الموارد البشرية المؤهلة للحكومة الإلكترونية وتوفير المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية ذا مستوى متوسط، أما مستوى إدراك العاملين في أجهزة الخدمة المدنية نحو نوع الخدمة المقدمة فكان مرتفع، وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية والتي يتم استخدامها من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة كونها تحقق الدقة والسرعة في إيصال المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب.

13. دراسة الهروط (2018) بعنوان: الاتجاه نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية وأثرها في تميز الأداء الجامعي

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجامعات الأردنية الخاصة على تميز الأداء الجامعي، حيث طبقت الدراسة على سبع جامعات خاصة في مدينة عمان، وهي (الشرق الأوسط، الإسراء، البترا، الأميرة سميرة، والزيتونة، العلوم التطبيقية الخاصة، عمان العربية)، حيث تكون مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية في الجامعات المبحوثة والبالغ عددهم (2864)، وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية بلغت (385)، حيث طبقت الاستبانة على العينة وقد تم استرجاع (341)، وقد تبع المنهج الوصفي التحليلي.

توصلت الدراسة إلى أن مستوى الاتجاهات نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجامعات كان مرتفعاً، كما توصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجميع اتجاهات الحكومة الإلكترونية على تميز الأداء الجامعي.

14. دراسة الخفير (2017) بعنوان: مدى جاهزية المؤسسات الحكومية الفلسطينية في قطاع غزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى جاهزية المؤسسات الحكومية المحكمتي دورا والخليبية لتطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال مؤشرات تستند إلى محاور الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية وهي (الحكومة الداعمة، والإطار الإداري والمالي، والإطار القانوني، والموارد البشرية، والوعي والثقافة، والبنية التحتية الفنية، وقواعد البيانات المركزية، والأنظمة المحوسبة، والخدمات الإلكترونية)، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي، وقد طبقت استبانة على مجموعة من موظفي المؤسسات الحكومية في الوظائف

الإشرافية في مجال تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية بقطاع غزة، وذلك باستخدام الحصر الشامل والبالغ عددهم (161) موظفاً.

توصلت الدراسة إلى أنه بلغت نسبة جاهزية المؤسسات الحكومية لتطبيق الحكومة الإلكترونية 60.94% حصلت (3) محاور على جاهزية وموافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة وهي البنية التحتية الفنية، وقواعد البيانات المركزية الحكومية، والأنظمة المحوسبة، فيما حصلت بقية المحاور على جاهزية بدرجة متوسط وكان أقل درجة موافقة محور نشر الوعي والثقافة لإجراء المعاملات الحكومية.

15. دراسة عبود (2015) بعنوان: آليات قياس كفاءة التحول نحو الحكومة الإلكترونية "دراسة

ميدانية في عينة من المستخدمين من الخدمات الإلكترونية مديرية جوازات - بغداد

هدفت الدراسة إلى التعرف على آليات قياس كفاءة الخدمات الإلكترونية في مديرية جوازات - بغداد والتعرف على أثر قبول المستخدمين للخدمات الإلكترونية، وذلك من خلال دراسة تحليلية لآراء عينة عشوائية من المستخدمين من هذه الخدمات والبالغ عددهم (120) فرداً من مراجعي المديرية خلال فترة محددة.

توصلت الدراسة إلى أن هناك تقدير متوسط لأبعاد كفاءة الخدمات الإلكترونية وكان من أكثر الأبعاد تقديراً تكلفة الخدمة حيث كان الوسط الحسابي (3.37)، كما حققت أبعاد كفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية وكان أكثر الأبعاد تأثيراً بعدي الجودة والسرعة، ولم يكن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمجمل أبعاد كفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة على رضا الزبون.

ضرورة الاستفادة من هذه الدراسات في تطوير الجوانب المختلفة في الإطار النظري وفي تعريف وتحديد عناصر المتغيرات المتناولة في الدراسة.

2.2.2 الدراسات الأجنبية

1. دراسة (Chandio, 2019) بعنوان:

E- Government In Pakistan: Framework of Opportunities And Challenges

خدمات الحكومة الإلكترونية في باكستان: إطار نظري للفرص والتحديات

هدفت الدراسة إلى معرفة توقعات المواطنين حول مستوى الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة في باكستان وتوقعاتهم للخدمات التي تمكنهم من الحصول عليها، الذي يريدون الحصول عليه من خلالها، كما هدفت للتعرف على الوسائل التي يستطيعون من خلالها التفاعل مع تلك الخدمات ومستوى فاعليتها، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم تطبيق الاستبانة على عينة قوامها (350) مستخدماً لوسائل الحكومة الإلكترونية والمقدمة عددها بـ (133)، كما أجريت بعض المقابلات الشخصية.

أشارت النتائج أن تجربة باكستان على مستوى الحكومة الإلكترونية لا تزال تحت المستوى المتوسط قياساً بمستوى تجارب بعض الدول، وأن معظم المواطنين غير مهتمين باستخدام الخدمات الإلكترونية، كما أشارت إلى أن ثقة المواطنين بالخدمات الإلكترونية ومدى مقابلتها لتوقعاتهم تزيد من فرص نجاح الحكومة الإلكترونية، كما أشارت إلى أن وضع الحكومة الإلكترونية الحالي في باكستان بحاجة للحصول على تفاصيل كثيرة من خلال دراسات تتناول هذه الموضوع الأمر الذي يزيد فرص نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.

2. دراسة (Seenajoseph, Oludayo O. oulugbra, 2018)، بعنوان

evaluation of municipal e-government readiness using structural equation modeling technique

تقييم جاهزية الحكومة الإلكترونية باستخدام تقنية نمذجة المعادلة المهيكلية: دراسة حالة لبلدية الكاب جنوب أفريقيا

هدفت الدراسة إلى تطوير تحسين فعالية الخدمات الحكومية وتسهيل وصول التكنولوجيا الفعالة التي ستساعد على عمل إطار لتقييم مدى استعداد تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات في جنوب إفريقيا واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي شمل 219 مواطناً من أربع بلديات في مقاطعة

الكاب الشرقية في جنوب إفريقيا، تم استخدام تقنية نمذجة المعادلة الهيكلية الجزئية الأقل مربع لتحليل البيانات.

أظهرت نتائج الدراسة أن الأبعاد الأساسية المهمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في البلدية كانت توفر الدعم الإداري والموارد البشرية المهتمين بتطبيق الحكومة الإلكترونية، وأوصت الدراسة بضرورة نشر الوعي والثقافة لدى المواطنين في جميع المناطق التي سيتم فيها تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية.

1. دراسة (Tokdemir, Pacin, Kurfal and Arifo, 2017) بعنوان :

مدى قبول استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تلعب دوراً أساسياً في قرار المواطنين باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا، وتم استخدام المنهج المسحي في جمع البيانات من خلال استخدام نموذج قياس مدى قبول التكنولوجيا، حيث تكونت عينة الدراسة من 529 فرد.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: قبول المواطنين لاستخدام الخدمات الإلكترونية مع توفر الظروف المناسبة لتطبيقها، وتوفر الثقة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية. وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها: تحسين وتعميم خدمات الحكومة الإلكترونية، ومعرفة احتياجات المواطنين المتعلقة بالخدمات الإلكترونية المقدمة.

2. دراسة (perda, 2016)، بعنوان :

factors of local E-Government development in Poland: the case of the Poznan agglomeration

هدفت الدراسة إلى تحليل العوامل لتطوير الحكومة الإلكترونية على مستوى الحكومة المحلية في بولندا، حيث تم تحليل مجموعة من 18 بلدية تشكل التكتل بوزنان، حيث تضمن التحقق التجريبي للنموذج باستخدام ارتباط جزئي وطرق الانحدار المتعددة، وقد تبين أن هناك عوامل هامة لتطوير الحكومة الإلكترونية المحلية في بولندا وتضمنت مستوى التنمية الاجتماعية والاقتصادية، والوصول إلى سكان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمواقف ومهاراتهم، وحجم الوحدات الإدارية، ومواقف السلطات المحلية والقادة، ورؤية واستراتيجية تطوير الحكومة الإلكترونية والموارد البشرية في المكاتب والوضع المالي للبلدية.

3. دراسة (E.M. Nicolai, 2016)، بعنوان

empowering citizens through e-government services: an empirical study on public service satisfaction attitudes

تمكين المواطنين من خلال خدمات الحكومة الإلكترونية

هدفت إلى تحديد الطريقة العامة للرضا عن الخدمات والوقف العام وعلاقة القوة المتصورة مع الحكومة ومستخدميها وغير المستخدمين لها، وتحديد الترابط المتوقع بين رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة وعلاقتهم بالحكومة المحلية، وتمثل مجتمع الدراسة في 3 بلديات هولندية وتم استخدام طريقة مسح المواطن.

من أهم نتائج الدراسة أن المواطنين الذين يستخدمون الحكومة الإلكترونية لديهم خدمة عامة أقل بالرضا بالمقارنة مع غير المستخدمين، وهذا يعني أن المواطنين وجدوا أن خدماتهم الحكومية الإلكترونية أقل ملائمة وأقل شفافية، وأوصت الدراسة بضرورة إجراء المزيد من البحوث المتعلقة بالحكومة الإلكترونية ذات الجودة العالية والتي ستساعد المواطنين في عملية صنع السياسات.

4. دراسة (Oni, A, Okunoye, A, 2016)، بعنوان

evaluation of E-Government implementation: the case of state government websites in Nigeria

هدفت إلى تقييم الوضع الراهن للحكومة الإلكترونية في نيجيريا، ومدى توافقها مع سياسة الوطنية الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات، وتعتمد الدراسة على تحليل المحتوى للمواقع الرسمية 36 ولاية وإقليم في نيجيريا وذلك بهدف التعرف على ميزات محتوى وبناء المواقع، وقد تبين أن من أصل ستة وثلاثين ولاية، كان ثلاثة وعشرون (64%) فقط من المواقع الرسمية توفر المعلومات النصية، كما أظهرت النتائج قلة توفر الوثائق الرقمية القابلة للتحميل في هذه المواقع.

5. دراسة (MohammadandTaleghani, 2015) بعنوان

The Evaluation of Electronic Service Quality's Impact on Customer Satisfaction Indian

هدفت إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضا المواطنين، والتي أجريت على عينة من متلقي الخدمة في بنك سديرات في إيران. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين جودة الخدمات الإلكترونية البنكية ومستوى رضا المواطنين.

6. دراسة (Chaushi, al.et 2015) بعنوان Measuring E-government maturity

وهدفت إلى تحليل نماذج النضج في تطبيق الحكومة الإلكترونية حسب مراحلها المختلفة، وحددت الدراسة خمس مراحل هي الظهور، والتفاعل، والتبادل، والتكامل، والمشاركة الإلكترونية. وعلى الرغم من اختلاف وجهات النظر في تطبيق الحكومة الإلكترونية من منظور التشغيل/ التكنولوجيا ومنظور المواطن/ الخدمة، لكن العناصر مشتركة لنماذج نضج الحكومة الإلكترونية، وإن اختلفت في التطبيق حسب التعقيد والتوقيت.

7. دراسة (Danila and Abdullah 2015)، بعنوان

User's Satisfaction on E-government Services: an intergrated model

هدفت إلى التعرف على نوايا المواطنين نحو استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، وقدمت إطاراً يجمع بين نموذج قبول التقنية TAM، ونظرية التخطيط للسلوك TPB وعوامل نجاح نظم المعلومات ISS كقاعدة لدراسة العوامل التي تؤثر على نوايا المستخدمين من استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، في الاعتماد على نموذج الحكومة الإلكترونية المقترح الذي يأخذ في الحسبان الابتكار الشخصي، وإدراك المنافع من الخدمات الحكومية الإلكترونية، وسهولة استخدام التقنية. وكان من أهم نتائجها أن برنامج الحكومة الإلكترونية في ماليزيا يأخذ في عين الاعتبار سهولة الاستخدام والتفاعل مع احتياجات ومتطلبات المستخدمين، بالإضافة إلى تحسين مستوى مشاركة المواطنين بطريقة ديمقراطية. ومن أهم التوصيات ضرورة استرشاد صانعي القرارات بالنموذج المقترح في هذه الدراسة من أجل تحسين خدمات الحكومة الإلكترونية في ماليزيا.

8. دراسة (Liang & Lil, 2015) بعنوان:

Adoption of E-Government Services: And Empirical Study of the Online Filing System in Taiwan

اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية: دراسة تجريبية لنظم الإيداع الضريبي عبر الإنترنت في تايوان
هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤثر في رغبة الجمهور لتبني الخدمات الإلكترونية للضريبة في تايوان، وقد تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكونت عينة الدراسة من (70) فرد يتعاملون مع الخدمات الإلكترونية للضريبة في تايوان.

أظهرت النتائج أن الأعراف الاجتماعية تؤثر في تبني الجمهور لاستخدام النظام الإلكتروني الضريبة مما يعني أن العوامل والمعايير الاجتماعية تلعب دوراً هاماً في نشر الابتكار حول التعامل مع نظام الدفع الإلكتروني للضرائب.

9. دراسة (Nkwe, 2014) بعنوان:

E-Government: Challenges and Opportunities in Botswana

الحكومة الإلكترونية: التحديات والفرص في بوتسوانا

هدفت الدراسة إلى التعرف على التحديات التي تواجه تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية والفرص المتاحة في بوتسوانا، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي وذلك باستخلاص النتائج من خلال مراجعة أدبيات الدراسة ذات العلاقة.

توصلت الدراسة إلى أنه من المعوقات التي تواجه التطبيق ضعف البنية التحتية في مجال الاتصالات، وانخفاض نسبة استخدام الإنترنت، بالإضافة إلى ضعف الدعم المالي والفجوة الرقمية والعوامل الثقافية ومحدودية مهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات.

3.2.2 تعقيب على الدراسات السابقة

من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة تبين أنها تناولت الحكومة الإلكترونية كدراس يونس (2020)، كما تناولت تأثير جودة الخدمة الفندقية على رضا المواطنين كدراسة العباس (2020)، كما تناولت تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية كدراسة العايد والحمودي (2019)،

كما تناولت واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت كدراسة علاونة (2019)، كما تناولت أثر استخدام الحكومة الإلكترونية وإعادة بناء ثقة المواطنين في الحكومة من خلال الرضا عن الخدمات الإلكترونية كمتغير وسيط، كدراسة السليتيوالنوافلة (2019)، كما تناولت أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن كدراسة الطراونة (2019)، كما تناولت مدى رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الإلكترونية في دائرة الأراضي والمساحة كدراسة العتوم (2019)، وتناولت دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية كدراسة واعر (2018)، كما تناولت إمكانية تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية في ديون محافظة نينوى كدراسة محمود (2018)، كما تناولت مدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة من قبل المستشفى الأهلي في مدينة الخليل كدراسة طهوب ونواجعة (2018)، كما تناولت المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية الأردنية كدراسة العزب (2018)، كما تناولت مدى جاهزية المؤسسات الحكومية المحكمتي دورا والخليلية لتطبيق الحكومة الإلكترونية كدراسة الخفير (2017)، كما تناولت آليات قياس كفاءة التحول نحو الحكومة الإلكترونية كدراسة عبود (2015).

أما الدراسات الأجنبية فقد تناولت خدمات الحكومة الإلكترونية في باكستان كدراسة (Chandio, 2019)، كما تناولت تقييم جاهزية الحكومة الإلكترونية باستخدام تقنية نمذجة المعادلة المهيكلية: دراسة حالة لبلدية الكاب جنوب افريقيا، كدراسة (Seenajoseph, Oludayo O. oulugbra, 2018)، كما تناولت مدى قبول استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا كدراسة (Tokdemir, Pacin, 2017)، كما تناولت العوامل لتطوير الحكومة الإلكترونية على مستوى الحكومة المحلية في بولندا كدراسة (Perda, 2016)، كما تناولت تمكين المواطنين من خلال خدمات الحكومة الإلكترونية كدراسة (E.M. Nicolai, 2016)، كما تناولت اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية كدراسة (Liang& Lil, 2015)، كما تناولت الحكومة الإلكترونية: التحديات والفرص في بوتسوانا كدراسة (Nkwe, 2014).

ساعدت الدراسات السابقة الباحثة في جوانب عدة، وهي:

1. التحديد الدقيق لمشكلة الدراسة، بتناول الزوايا الجديدة التي أغفلتها الدراسات السابقة.
2. وضع الإطار العام للدراسة بصياغة أسئلة الدراسة وفرضياتها وأهدافها.

3. تحديد عينة الدراسة برصد أهم الجوانب المنهجية على المستوى الاجرائي.

4. الاستعانة بالدراسات السابقة في صياغة أسئلة الاستبانة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

1. تختلف مع الدراسات السابقة في اختيار الموضوع واقع الحكومية الإلكترونية وعلاقتها برضا

المواطنين، وهو من المواضيع ذات الاهتمام المستمر في الأبحاث العربية والأجنبية، وكذلك اختلفت

في المجتمع التي تناولها فيها وهي المواطنين والمواطنات، والموظفين والموظفات

2. حاولت رسم صورة متكاملة عن واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

1.3 مقدمة

يتطرق هذا الفصل إلى وصف طريقة الدراسة وإجراءاتها، من حيث تصميم الدراسة ومنهجيتها وإجراءاتها وأدواتها، ومتغيرات الدراسة ومجتمع الدراسة وعينتها، كذلك المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

2.3 منهجية الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والإرتباطي، إذ يُستخدم هذا المنهج في قياس العلاقة الارتباطية بين متغيرين أو أكثر، وهل هذه العلاقة مُوجبة أم سالبة؟ وَمِنْ ثَمَّ التنبؤ بمستوى معين من الدلالة في صورة رقمية والهدف من استخدام المنهج الوصفي الارتباطي في الدراسة الحالية هو التعرف على واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين " من وجهات نظر متعددة".

3.3 مجتمع الدراسة

تكون من العاملين في محكمتي دورا والخليل ، والبالغ عددهم (200) موظفا، ومن المواطنين متلقي الخدمات الحكومية الإلكترونية والبالغ عددهم (250) مواطنا.

4.3 عينة الدراسة

قامت الباحثة باختيار طريقة العينة المتيسرة، حيث وزعت أداتي الدراسة على عینتين من أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم (100) 50 من الموظفين و(50) من المواطنين.

وفيما يلي خصائص عينة الدراسة للموظفين الحكوميين:

جدول(1.3): خصائص عينة الدراسة حسب متغير الجنس

القيم	النسبة المئوية	العدد	القيم	المتغير
0	32	16	ذكر	الجنس
	68	34	انثى	
	100%	50	المجموع	

حيث بينت النتائج وفقاً لما ورد في (1.3) أن نسبة الاناث من عينة الدراسة هي بالأعلى حيث كان عددهم (34) ويشكلون ما نسبته (68%) من عينة الدراسة، فيما كانت نسبة الذكور من عينة لدراسة هي الأقل بواقع (32%).

جدول (2.3): خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر

القيم الناقصة	النسبة المئوية	العدد	القيم	المتغير
0	12	6	أقل من 25 سنة	العمر
	82	41	من 25-40 سنة	
	6	3	أكثر من 40 سنة	
	%100	50	المجموع	

تدل النتائج كما هو موضح في الجدول (2.3) أن الفئة العمرية من 25 الى 40 سنوة هي الأعلى، حيث كان عددهم (41)، ويشكلون ما نسبته (82%) من عينة الدراسة، تلاهم الفئة العمرية أقل من 25 سنة بنسبة (12%)، فيما كانت الفئة العمرية أكثر من 40 سنة من عينة الدراسة هم الأقل بنسبة (6%).

جدول (3.3): خصائص عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

القيم الناقصة	النسبة المئوية	العدد	القيم	المتغير
1	40.8	20	دبلوم	المؤهل العلمي
	46.9	23	بكالوريوس	
	12.2	6	ماجستير فأعلى	
	%100	49	المجموع	

حيث بينت النتائج وفقاً لما ورد في (3.3) أن نسبة البكالوريوس من عينة الدراسة هي الأعلى حيث كان عددهم (23) ويشكلون ما نسبته (42.9%) من عينة الدراسة، تلاها فئة الدبلوم بنسبة (40.8%) فيما كانت نسبة ماجستير فأعلى من عينة لدراسة هي الأقل بواقع (12.2%).

جدول (4.3): خصائص عينة الدراسة حسب متغير مكان السكن

القيم الناقصة	النسبة المئوية	العدد	القيم	المتغير
0	58	29	مدينة	مكان السكن
	40	20	قرية	
	2	1	مخيم	
	%100	50	المجموع	

حيث بينت النتائج وفقاً للجدول (4.3) بأن نسبة سكان المدينة من عينة الدراسة كانت هي النسبة الأكبر حيث بلغ عددهم (29) والذين يشكلون ما نسبته (58%)، تلاها فئة سكان القرية بنسبة (40%) فيما كانت نسبة سكان المخيم هي الأقل بواقع (2%).
وفيما يلي خصائص عينة الدراسة للمواطنين:

جدول (5.3): خصائص عينة الدراسة حسب متغير الجنس

القيم الناقصة	النسبة المئوية	العدد	القيم	المتغير
0	38	19	ذكر	الجنس
	62	31	انثى	
	%100	50	المجموع	

حيث بينت النتائج وفقاً لما ورد في (5.3) أن نسبة الإناث من عينة الدراسة هي الأعلى حيث كان عددهم (31) ويشكلون ما نسبته (62%) من عينة الدراسة، فيما كانت نسبة الذكور من عينة لدراسة هي الأقل بواقع (38%).

جدول (6.3): خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر

القيم الناقصة	النسبة المئوية	العدد	القيم	المتغير
0	14	7	أقل من 25 سنة	العمر
	86	43	من 25-40 سنة	
	0	0	أكثر من 40 سنة	
	%100	50	المجموع	

تدل النتائج كما هو موضح في الجدول (2.3) أن الفئة العمرية من 25 الى 40 سنة هي الأعلى، حيث كان عددهم (43)، ويشكلون ما نسبته (86%) من عينة الدراسة، فيما كانت الفئة أقل من 25 سنة من عينة الدراسة هم الأقل بنسبة (14%).

جدول (7.3): خصائص عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

القيم الناقصة	النسبة المئوية	العدد	القيم	المتغير
0	16	8	دبلوم	المؤهل العلمي
	66	33	بكالوريوس	
	18	9	ماجستير فأعلى	
	%100	50	المجموع	

حيث بينت النتائج وفقاً لما ورد في (7.3) أن نسبة البكالوريوس من عينة الدراسة هي الأعلى حيث كان عددهم (33) ويشكلون ما نسبته (66%) من عينة الدراسة، تلاها فئة الدبلوم بنسبة (16%) فيما كانت نسبة ماجستير فأعلى من عينة لدراسة هي الأقل بواقع (18%).

جدول (8.3): خصائص عينة الدراسة حسب متغير مكان السكن

القيم الناقصة	النسبة المئوية	العدد	القيم	المتغير
0	66.0	33	مدينة	مكان السكن
	30.0	15	قرية	
	4.0	2	مخيم	
	%100	50	المجموع	

حيث بينت النتائج وفقاً للجدول (8.3) بأن نسبة سكان المدينة من عينة الدراسة كانت هي النسبة الأكبر حيث بلغ عددهم (33)، والذين يشكلون ما نسبته (66%)، تلاها فئة سكان القرية بنسبة (30%)، فيما كانت نسبة سكان المخيم هي الأقل بواقع (4%).

5.3 أداة الدراسة

اعتمدت الباحثة في دراستها على مقياسين بشكل أساسي، هما: مقياس واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين من وجهة نظر الموظفين، ومقياس واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين، بالإضافة إلى مراجعة عميقة للدراسات ذات العلاقة والكتب والمراجع العلمية والأطروحات التي تناولت في مواضيعها متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة، وتم توثيق الدراسات التي تم الاستقاده منها في عمل أداة الدراسة في الملاحق.

وقد طورت الاستبانة كما هو موضح في الملحق رقم (2.5)، حيث انقسمت إلى قسمين:

- **العوامل الديمغرافية:** وهي بيانات عامة عن المبحوثين تشمل فقرات: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، ومكان السكن.
- **محاور الدراسة:** تتكون من (65) فقرة تناقش موضوع الدراسة الرئيسي، والمتمثلة في واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين " من وجهات نظر متعددة والتي تنقسم إلى المجالات التالية:
- **المحور الأول: أبعاد الحكومة الإلكترونية:** ويتكون من (48) فقرة تناقش موضوع أبعاد الحكومة الإلكترونية والتي تنقسم إلى خمس مجالات على النحو التالي:

- أمن المعلومات والأمان: حيث تضمن (10) فقرات.
 - البنية التحتية التكنولوجية: حيث تضمن (10) فقرات.
 - تكاملية قواعد البيانات: حيث تضمن (10) فقرات.
 - الخصوصية: حيث تضمن (10) فقرات.
 - الحوكمة والتنظيم: حيث تضمن (8) فقرات.
- القسم الثاني: رضا المواطنين: ويتكون من (21) فقرة تناقش موضوعاً أبعاد الحكومة الإلكترونية والتي تنقسم إلى ثلاث مجالات على النحو التالي:
- توافر الخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية: حيث تضمن (8) فقرات.
 - الوصول للخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية: حيث تضمن (7) فقرات.
 - جودة الخدمة عند استخدام الحكومة الإلكترونية: حيث تضمن (6) فقرات.
- والجدول (9.3) يبين توزيع فقرات الاستبانة على محاور الدراسة كما يلي:

جدول (9.3): توزيع فقرات الاستبانة وفقاً للمحاور

الرقم	المحور	عدد الأسئلة
الجزء الأول		
1.	عوامل ديمغرافية	3
الجزء الثاني		
المحور الأول: أبعاد الحكومة الإلكترونية		
1.	أمن المعلومات والأمان	10
2.	البنية التحتية التكنولوجية	10
3.	تكاملية قواعد البيانات	10
4.	الخصوصية	10
5.	الحوكمة والتنظيم	8
المحور الأول: رضى المواطن عن الحكومة الإلكترونية		
1.	توافر الخدمة	8
2.	الوصول للخدمة	7
3.	جودة الخدمة	6

6.3 صدق الأداة:

استخدام الصدق المنطقي للأداة، وذلك بعرض الاستبانة على (3) محكمين من ذوي الاختصاص والمرفق أسماؤهم في الملحق رقم (3)، بهدف التأكد من مناسبة الاستبانة لما أعدت من أجله، وسلامة صياغة الفقرات وانتماء كل منها للمجال الذي وضعت فيه، وقد تم أخذ بالتعديلات التي تم التوصية بها من قبل المحكمين.

كما استخدم التحليل العاملي (Factor Analysis) لفقرات الأداة، وذلك كما هو واضح في الجداول الآتية:

أولاً: نتائج اختبار التحليل العاملي لفقرات واقع الحكومة الإلكترونية في أداة الدراسة:

جدول (10.3): نتائج اختبار التحليل العاملي لفقرات واقع الحكومة الإلكترونية في أداة الدراسة

الدرجة التشبع	الفقرة	الرقم	المجال
0.818	الحفاظ على سرية المعلومات باستخدام أكثر الوسائل الأمنية المادية والبرمجية تطوراً.	1.	أمن المعلومات والأمن
0.794	الوسائل المستخدمة في تأمين سرية المعلومات وحماية النظم يتم تقييمها وفحصها دورياً.	2.	
0.866	يتم تأمين الحماية لسرية المعلومات وفق سياسات وإجراءات متبعة وواضحة.	3.	
0.750	تصنف المعلومات حسب درجة سريتها ويتم تحديد الموظفين المسموح لهم بالإطلاع.	4.	
0.858	يوجد سرية للمعلومات التي يقدمها العاملون للموقع الإلكتروني بحيث لا يستطيع أي شخص أن يطلع عليها.	5.	
0.826	يشعر العاملون بالأمان عند التعامل مع الموقع الإلكتروني بحيث لا يتم اختراق الموقع والمحافظة على أمن المعلومات.	6.	
0.853	يوفر الموقع الإلكتروني للعاملين خصوصية (كلمة السر واسم المستخدم)	7.	
0.729	تتوفر برامج حماية على الأجهزة المستخدمة في الحكومة.	8.	
0.875	الحكومة الإلكترونية محصنة من جرائم الاختراق القانوني.	9.	
0.758	توفر الحكومة الإلكترونية نسخاً إلكترونية من معاملاتها في مكان آمن.	10.	
0.923	الأجهزة المتوفرة ذات مواصفات متطورة وحديثة	11.	البنية التحتية التكنولوجية
0.844	الأجهزة يتم تحديثها وصيانتها بشكل دوري لمواكبة التطورات التكنولوجية	12.	
0.849	تتوفر أجهزة طاقة بديلة لمواجهة انقطاع الكهرباء ل يضمن سلامة واستمرارية النظم	13.	
0.826	الحكومة الإلكترونية موظفين لديهم القدرة والمهارة العلمية والعملية اللازمة للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة	14.	

المجال	الرقم	الفقرة	درجة التشبع
	15.	توفر الحكومة الإلكترونية البرامج التدريبية اللازمة في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهارات الموظفين لديها	0.722
	16.	تتسم قواعد البيانات بالمرونة والقدرة على استيعاب ومواكبة التقدم التكنولوجي	0.891
	17.	تمتلك قواعد البيانات القدرة على اكتشاف الأخطاء والتكرار في المعلومات	0.820
	18.	تمتاز قواعد البيانات بالملاءمة والتوافق مع النظم المعلوماتية المختلفة المستخدمة لها	0.844
	19.	يوجد تبادل للبيانات بين الحكومة والحكومات الأخرى بواسطة الحاسوب	0.806
	20.	بنية الاتصالات التحتية كافية وجاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.	0.789
	21.	لضمان سلامة واكتمال المعلومات تستخدم أفضل الوسائل الأمنية وأكثرها تطوراً، مثل (مضادات الفيروسات المتطورة والمحدثة، جدران الحماية النارية،...).	0.795
	22.	عمليات التعديل والحذف في المعلومات تتم فقط من خلال الموظفين المخول لهم بذلك.	0.819
	23.	لضمان سلامة المعلومات والعمليات المتعلقة بالنظم يتم اتباع سياسات وإجراءات محددة.	0.863
	24.	لضمان سلامة واكتمال المعلومات يتم عمل نسخ احتياطي لها بشكل دوري.	0.868
تكاملية قواعد البيانات	25.	تستطيع جهة تنفيذ الخدمة الإلكترونية الحصول على البيانات التي تخص القطاعات الحكومية الأخرى (مثال على ذلك وزارة الداخلية تستعرض جميع بياناتك من الأحوال المدنية).	0.852
	26.	توجد شبكة اتصال إلكتروني بين مركز الجهة الحكومية وفرعها على مستوى المحافظات.	0.734
	27.	توجد شبكات اتصال إلكتروني بين الجهات الحكومية والمؤسسات المتعاملة معها من القطاع الخاص مثل البنوك وغيرها.	0.815
	28.	توجد شبكة اتصال إلكترونية بين الجهات الحكومية المختلفة بتبادل المعلومات.	0.889
	29.	يتم إشعار المستفيدين من الخدمات الحكومية آلياً من خلال الرسائل الإلكترونية (عبر الهاتف الجوال أو من خلال البريد الإلكتروني).	0.909
	30.	توجد بوابة موحدة للتنسيق إلكترونياً بين جميع الجهات الحكومية لإنجاز الخدمة.	0.769
	31.	يضمن الموقع الإلكتروني للحكومة سرية المعلومات الخاصة بالمواطنين	0.793
	32.	يمكن اختراق الحساب الخاص بالمواطنين من قبل الآخرين	0.872
	33.	يوجد شعور بالامان والاطمئنان عند الحصول على الخدمة من موقع الحكومة الإلكترونية	0.813
	34.	يعمل الموقع الإلكتروني على توجيهك في استخدام كلمات مرور صعبة الاختراق	0.858
الخصوصية	35.	يقوم الموقع الإلكتروني بعلامك بكافة الإجراءات او التغييرات التي تطرأ على الخدمة	0.814

المجال	الرقم	الفقرة	درجة التشبع
	36.	يعمل الموقع على الغاء العملية اذا لم يتم التأكيد عليها من قبل العميل	0.844
	37.	يوجد سرية وخصوصية عند إجراء أي خدمة تقدمها الحكومة الإلكترونية	0.809
	38.	تعد البيئة القانونية للحكومة الإلكترونية غير كافية لمواجهة المخالفات على شبكة الإنترنت	0.843
	39.	تتأكد الحكومة الإلكترونية من هوية العميل في كل معاملة او خدمة تقوم بها	0.828
	40.	تزود الحكومة الإلكترونية العملاء باي محاولات سرقة لحساباتهم على الموقع الإلكتروني	0.845
	41.	تساعد الحوكمة على وجود إطار وقوانين تحكم تصميم وإطلاق الخدمات الإلكترونية	0.880
	42.	تعمل حوكمة الحكومة الإلكترونية على إلزام الادارات والوزارات بالمخطط التوجيهي العام الصادر عن السلطة المنوطة بإدارة الحكومة الإلكترونية	0.815
	43.	تحدد الحوكمة المعايير والمقاييس التي يجب أن تعتمد الدوائر الحكومية في حال قررت بناء أنظمة إلكترو-حكومية	0.799
	44.	تسهم الحوكمة في جودة الخدمة وكيفية قياس مدى استخدامها من قبل الجمهور المستهدف	0.841
	45.	تحدد الحوكمة الادوار التنظيمية والمسؤوليات في إطار إطلاق مشاريع الحكومة الإلكترونية	0.808
الحوكمة والتنظيم	46.	يؤدي إنتشار الخدمات الإلكترونية الحكومية بطريقة عشوائية إلى المزيد من الازهاق الإداري في جسم الحكومة .	0.757
	47.	تعتبر حوكمة الحكومة الإلكترونية أداة فعالة من أجل التأكد من أن الخدمات الحكومية الإلكترونية المستهدفة سوف تدور في فلك التكامل والتجانس	0.889
	48.	ترفع الحوكمة أداء الحكومة الإلكترونية إلى مستويات أفضل من المستوى الحالي	0.779

ومن النتائج السابقة في الجدول (10.3) يتضح بأن غالبية نتائج التحليل العاملي لفقرات أداة الدراسة المتعلقة بأبعاد واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها على رضا المواطنين كانت دالة إحصائياً، وأن جميع الفقرات تتمتع بدرجة عالية من التشبع، وقد تراوحت بين (72%) إلى (92%)، وكانت جميعها أعلى من (60%)، وبالتالي فإنه يمكن القول بأنها تشترك معاً في قياس ما وضعت لأجله.

ثانياً: نتائج اختبار التحليل العاملي لفقرات مدى رضا المواطنين عن الحكومة الإلكترونية في أداة الدراسة:

جدول (11.3): نتائج اختبار التحليل العاملي لفرقات مدى رضا المواطنين عن الحكومة الإلكترونية

المجال	الرقم	الفقرة	درجة التشبع
توافر الخدمة	1.	الحفاظ على سرية المعلومات باستخدام أكثر الوسائل الأمنية المادية والبرمجية تطوراً.	0.818
	2.	الوسائل المستخدمة في تأمين سرية المعلومات وحماية النظم يتم تقييمها وفحصها دورياً.	0.794
	3.	يتم تأمين الحماية لسرية المعلومات وفق سياسات وإجراءات متبعة وواضحة.	0.866
	4.	تصنف المعلومات حسب درجة سريتها ويتم تحديد الموظفين المسموح لهم بالإطلاع.	0.750
	5.	يوجد سرية للمعلومات التي يقدمها العاملون للموقع الإلكتروني بحيث لا يستطيع أي شخص أن يطلع عليها.	0.858
	6.	يشعر العاملون بالأمان عند التعامل مع الموقع الإلكتروني بحيث لا يتم اختراق الموقع والمحافظة على أمن المعلومات.	0.826
	7.	يوفر الموقع الإلكتروني للعاملين خصوصية (كلمة السر واسم المستخدم)	0.853
	8.	تتوفر برامج حماية على الأجهزة المستخدمة في الحكومة.	0.729
الوصول للخدمة	9.	الأجهزة المتوفرة ذات مواصفات متطورة وحديثة	0.923
	10.	الأجهزة يتم تحديثها وصيانتها بشكل دوري لمواكبة التطورات التكنولوجية	0.844
	11.	تتوفر أجهزة طاقة بديلة لمواجهة انقطاع الكهرباء ل يضمن سلامة واستمرارية النظم	0.849
	12.	الحكومة الإلكترونية موظفين لديهم القدرة والمهارة العلمية والعملية اللازمة للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة	0.826
	13.	توفر الحكومة الإلكترونية البرامج التدريبية اللازمة في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهارات الموظفين لديها	0.722
	14.	تتسم قواعد البيانات بالمرونة والقدرة على استيعاب ومواكبة التقدم التكنولوجي	0.891
	15.	تمتلك قواعد البيانات القدرة على اكتشاف الأخطاء والتكرار في المعلومات	0.820
جودة الخدمة	16.	لضمان سلامة واكتمال المعلومات تستخدم أفضل الوسائل الأمنية وأكثرها تطوراً، مثل (مضادات الفيروسات المتطورة والمحدثة، جدران الحماية النارية،...).	0.795
	17.	عمليات التعديل والحذف في المعلومات تتم فقط من خلال الموظفين المخول لهم بذلك.	0.819
	18.	لضمان سلامة المعلومات والعمليات المتعلقة بالنظم يتم اتباع سياسات وإجراءات محددة.	0.863
	19.	لضمان سلامة واكتمال المعلومات يتم عمل نسخ احتياطي لها بشكل دوري.	0.868
	20.	تستطيع جهة تنفيذ الخدمة الإلكترونية الحصول على البيانات التي تخص القطاعات الحكومية الأخرى (مثال على ذلك وزارة الداخلية تستعرض جميع بياناتك من الأحوال المدنية).	0.852

المجال	الرقم	الفقرة	درجة التشبع
	21.	توجد شبكة اتصال إلكتروني بين مركز الجهة الحكومية وفرعها على مستوى المحافظات.	0.734

ومن النتائج السابقة في الجدول (7.3) يتضح بأن غالبية نتائج التحليل العاملي لفقرات أداة الدراسة المتعلقة بأبعاد واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين كانت دالة إحصائياً، وأن جميع الفقرات تتمتع بدرجة عالية من التشبع، وقد تراوحت بين (72%) إلى (92%)، وكانت جميعها أعلى من (60%)، وبالتالي فإنه يمكن القول بأنها تشترك معاً في قياس ما وضعت لأجله.

7.3 ثبات الأداة

تم احتساب الثبات لمقياس مستوى واقع الحكومة الإلكترونية باستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا، وذلك كما هو موضح في الجدول (11.3)

جدول رقم (11.3): معامل كرونباخ ألفا لمقياس واقع الحكومة الإلكترونية

البيان	عدد الفقرات	قيمة Alpha
أمن المعلومات والأمان	10	0.901
البنية التحتية التكنولوجية	10	0.787
تكاملية قواعد البيانات	10	0.837
الخصوصية	10	0.824
الحوكمة والتنظيم	8	0.890
الدرجة الكلية لواقع الحكومة الإلكترونية	33	0.955

تبين أن مقياس واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين المستخدم في الدراسة الحالية يتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات، حيث بلغ معامل ثبات كرونباخ ألفا للدرجة الكلية للمقياس (0.955) كما كانت درجة الثبات عالية لجميع أبعاد واقع الحكومة الإلكترونية.

كما تم احتساب الثبات لمقياس مدى رضا المواطنين عن واقع الحكومة الإلكترونية وذلك باستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا، وذلك كما هو موضح في الجدول (12.3)

جدول (12.3): معامل كرونباخ ألفا لمقياس رضا المواطنين

البيان	عدد الفقرات	قيمة Alpha
توافر الخدمة	6	0.907
الوصول للخدمة	7	0.891
جودة الخدمة	8	0.922
رضا المواطنين عن الحكومة الإلكترونية	33	0.960

تبين أن مقياس مستوى رضا المواطنين المستخدم في الدراسة الحالية يتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات، حيث بلغ معامل ثبات كرونباخ ألفا للدرجة الكلية للمقياس (0.960) كما كانت درجة الثبات عالية لجميع أبعاد رضا المواطنين.

8.3 المعالجات الإحصائية

بعد جمع بيانات الدراسة، قامت الباحثة بمراجعتها تمهيداً لإدخالها إلى الحاسوب، وقد أدخلت للحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، (غير موافق بشدة = 1)، (غير موافق = 2)، (محايد = 3)، (موافق = 4)، (موافق بشدة = 5)، على مقياس ليكرت الخماسي ذو الخمس نقاط للموافقة من (1 - 5)، بحيث كلما زادت الدرجة زادت درجة إستجابات المبحوثين نحو واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.

وقد جرت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد والنسب المئوية لخصائص المبحوثين الشخصية، كما حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة، والدرجات الكلية للمجالات، وذلك لأن الدرجات الكلية هي عبارة عن متغيرات كمية بسبب تكونها من مجموع (أو وسط حسابي) لدرجات الفقرات، والتي هي عبارة عن متغيرات ترتيبية تم إسناد أرقام تعبر عن ترتيبها (موافق بشدة = 5 إلى غير موافق بشدة = 1) وذلك للإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها.

وتم استخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لفحص ثبات أداة الدراسة ولقياس درجة الصدق الداخلية تم إجراء اختبار معامل الارتباط (Pearson Correlation)

لفحص التناسق الداخلي للفقرات، وذلك باستخدام الحاسوب عن طريق برنامج الرزم الإحصائية .SPSS

وقد تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد والنسب المئوية لخصائص المبحوثين الشخصية، كما حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة والدرجات الكلية للمجالات، وذلك لأن الدرجات الكلية هي عبارة عن متغيرات كمية بسبب تكونها من مجموع (أو وسط حسابي) لدرجات الفقرات، والتي هي عبارة عن متغيرات ترتيبية تم إسناد أرقام تعبر عن ترتيبها (موافق بشدة=5 إلى غير موافق بشدة =1).

وللإجابة على فرضيات الدراسة، تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون Pearson Correlation

9.3 مفتاح التصحيح

تم توزيع درجات الإجابة على فقرات المقياس بطريقة ليكرت Likert الخماسية، حيث يحصل المستجيب على 5 درجات عندما يجيب (موافق بشدة)، 4 درجات عندما يجيب (موافق)، 3 درجات عندما يجيب (محايد)، ودرجتان عندما يجيب (غير موافق)، ودرجة واحدة عندما يجيب (غير موافق بشدة).

وقد تم تقسيم طول المقياس إلى ثلاث فئات؛ لمعرفة درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين، وتم حساب فئات المقياس كما هو موضح في الآتي:

$$\text{مدى المقياس} = \text{الحد الأعلى للمقياس} - \text{الحد الأدنى للمقياس} = (1-5) = 4$$

$$\text{عدد الفئات} = 3$$

$$\text{طول الفئة} = \text{مدى المقياس} \div \text{عدد الفئات}$$

$$1.33 = 3 \div 4 =$$

تم إضافة طول الفئة (1.33) للحدود الدنيا للفئات للحصول على فئات المتوسطات الحسابية كما هو موضح في الجدول (13.3):

جدول (13.3): فئات متوسطات واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين

فئات المتوسط الحسابي	درجة الموافقة على المقياسين
2.33 فأقل	منخفضة
3.67-2.34	متوسطة
3.68 فأعلى	كبيرة

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

1.4 تمهيد

بعد أن تناولت الباحثة منهجية الدراسة في الفصل السابق، جرى تحليل النتائج، وذلك في إطار الأسئلة والفرضيات التي حُددت في بداية الفصل الأول، وبعد ذلك تعرض نتائج الدراسة، ودلالاتها في ضوء الأهداف الموضوعية لها.

2.4 نتائج أسئلة الدراسة

السؤال الأول: ما واقع الحكومة الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان، والبنية التحتية التكنولوجية، وتكاملية قواعد البيانات، والخصوصية، والحوكمة والتنظيم) من وجهة نظر الموظفين في محكمتي دورا والخليل؟

أوضحت النتائج المبينة في الجدول (1.4) أن واقع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين في محكمتي دورا والخليل كان كبيرا؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.86)، بانحراف معياري (0.474)، كما استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد واقع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين (أمن المعلومات والأمان، توفر البنية التحتية التكنولوجية، تكاملية قواعد البيانات، الخصوصية، الحوكمة والتنظيم)، كما هو مبين أدناه:

جدول (1.4): المتوسطات الحسابية والانحرافية المعيارية لأبعاد واقع الحكومة الإلكترونية

المستوى	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
كبيرة	0.619	4.05	أمن المعلومات والأمان
كبيرة	0.486	3.78	توفر البنية التحتية التكنولوجية
كبيرة	0.570	3.83	تكاملية قواعد البيانات
كبيرة	0.492	3.82	الخصوصية
كبيرة	0.607	3.78	الحوكمة والتنظيم
كبيرة	0.474	3.86	الدرجة الكلية لواقع الحكومة الإلكترونية

وللإجابة عن سؤال الدراسة الأول والتعرف إلى أبعاد واقع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين، استخرجت الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المتعلقة بأبعاد واقع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين والدرجة الكلية لكل بعد (أمن المعلومات والأمان، توفر البنية التحتية التكنولوجية، تكاملية قواعد البيانات، الخصوصية، الحوكمة والتنظيم)، وكانت النتائج على النحو التالي:

أولاً: بعد أمن المعلومات والأمان

الجدول (2.4) يبين الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات الباحثين عن فقرات الاستبانة المتعلقة بمحور بعد أمن المعلومات والأمان.

جدول (2.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الأداة المتعلقة بمحور بعد أمن المعلومات والأمان

ترتيب	رقم الفقرة	أمن المعلومات والأمان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	7	يوفر الموقع الإلكتروني للعاملين خصوصية (كلمة السر واسم المستخدم) وصفحة خاصة لكل مستخدم.	4.32	0.741	كبيرة
2	1	يتم الحفاظ على سرية المعلومات باستخدام أكثر الوسائل الأمنية المادية والبرمجية تطوراً.	4.16	0.842	كبيرة
3	5	يوجد سرية للمعلومات التي يقدمها العاملون للموقع الإلكتروني بحيث لا يستطيع أي شخص أن يطلع عليها.	4.14	0.808	كبيرة
4	8	تتوفر برامج حماية على الأجهزة المستخدمة في الحكومة.	4.12	0.746	كبيرة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أمن المعلومات والأمان	رقم الفقرة	ترتيب	المستوى
0.886	4.10	يشعر العاملون بالأمان عند التعامل مع الموقع الإلكتروني بحيث لا يتم اختراق الموقع والمحافظة على أمن المعلومات.	6	5	كبيرة
0.807	4.04	الوسائل المستخدمة في تأمين سرية المعلومات وحماية النظم يتم تقييمها وفحصها دورياً.	2	6	كبيرة
0.845	4.02	تصنف المعلومات حسب درجة سريتها ويتم تحديد الموظفين المسموح لهم بالإطلاع عليها.	4	7	كبيرة
0.867	3.94	توفر الحكومة الإلكترونية نسخاً إلكترونية من معاملاتها في مكان آمن.	10	8	كبيرة
0.918	3.88	يتم تأمين الحماية لسرية المعلومات وفق سياسات وإجراءات متبعة وواضحة.	3	9	كبيرة
1.030	3.80	الحكومة الإلكترونية محصنة من جرائم الاختراق القانوني.	9	10	كبيرة
0.619	4.05	الدرجة الكلية لبعء أمن المعلومات والأمان			كبيرة

يوضح الجدول (2.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة المتعلقة بمحور أمن المعلومات والأمان، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول إلى أن اتجاهات المبحوثين كانت كبيرة ، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (4.05) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.619)

ورببت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (7) التي تنص على (يوفر الموقع الإلكتروني للعاملين خصوصية (كلمة السر واسم المستخدم) وصفحة خاصة لكل مستخدم) بمتوسط حسابي مقداره (4.32) وانحراف معياري مقداره (0.741) بدرجة كبيرة، يليها الفقرة (1) التي تنص على (يتم الحفاظ على سرية المعلومات باستخدام أكثر الوسائل الأمنية المادية والبرمجية تطوراً) بمتوسط حسابي مقداره (4.16) وانحراف معياري مقداره (0.842) بدرجة كبيرة ، ثم الفقرة (5) التي تنص على (يوجد سرية للمعلومات التي يقدمها العاملون للموقع الإلكتروني بحيث لا يستطيع أي شخص أن يطلع عليها) بمتوسط حسابي مقداره (4.14) وانحراف معياري مقداره (0.808) بدرجة كبيرة ، والفقرة (8) التي تنص على (تتوفر برامج حماية على الأجهزة المستخدمة في الحكومة) بمتوسط حسابي مقداره (4.12) وانحراف معياري مقداره (0.746) بدرجة كبيرة ، ثم الفقرة (6) التي تنص على (يشعر العاملون بالأمان عند التعامل مع الموقع الإلكتروني بحيث لا يتم اختراق

الموقع والمحافظة على أمن المعلومات.) بمتوسط حسابي مقداره (4.10) وانحراف معياري مقداره (0.886) بدرجة كبيرة.

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (9) التي تنص على (الحكومة الإلكترونية محصنة من جرائم الاختراق القانوني) بمتوسط حسابي مقداره (3.80) وانحراف معياري مقداره (1.030) بدرجة كبيرة ، ثم الفقرة (3) التي تنص على (يتم تأمين الحماية لسرية المعلومات وفق سياسات وإجراءات متبعة وواضحة) بمتوسط حسابي مقداره (3.88) وانحراف معياري مقداره (0.918) بدرجة كبيرة ، ثم الفقرة (10) التي تنص على (توفر الحكومة الإلكترونية نسخاً إلكترونية من معاملاتها في مكان آمن) بمتوسط حسابي مقداره (3.94) وانحراف معياري مقداره (0.867) بدرجة كبيرة.

ثانياً: بعد توفر البنية التحتية التكنولوجية

الجدول (3.4) يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين عن فقرات الاستبانة المتعلقة بمحور بعد توفر البنية التحتية التكنولوجية.

جدول (3.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الأداة المتعلقة بمحور بعد توفر البنية التحتية التكنولوجية

ترتيب	رقم الفقرة	توفر البنية التحتية التكنولوجية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	19	يوجد تبادل للبيانات بين الحكومة والحكومات الأخرى بواسطة الحاسوب	4.00	0.782	كبيرة
2	12	الأجهزة يتم تحديثها وصيانتها بشكل دوري لمواكبة التطورات التكنولوجية	3.84	0.738	كبيرة
3	11	الأجهزة المتوفرة ذات مواصفات متطورة وحديثة	3.82	1.063	كبيرة
4	14	الحكومة الإلكترونية موظفين لديهم القدرة والمهارة العلمية والعملية اللازمة للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة	3.82	0.800	كبيرة
5	15	توفر الحكومة الإلكترونية البرامج التدريبية اللازمة في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهارات الموظفين لديها	3.80	0.728	كبيرة
6	16	تتسم قواعد البيانات بالمرونة والقدرة على استيعاب ومواكبة التقدم التكنولوجي	3.78	0.708	كبيرة
7	13	تتوفر أجهزة طاقة بديلة لمواجهة انقطاع الكهرباء بما يضمن سلامة واستمرارية عمل النظم	3.76	0.981	كبيرة
8	20	بنية الاتصالات التحتية كافية وجاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.	3.74	1.026	كبيرة
9	17	تمتلك قواعد البيانات القدرة على اكتشاف الأخطاء وتكرار المعلومات	3.74	0.664	كبيرة

المرتبة	رقم الفقرة	توفر البنية التحتية التكنولوجية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
10	18	تمتاز قواعد البيانات بالملاءمة والتوافق مع النظم المعلوماتية المختلفة المستخدمة لها	3.56	0.705	متوسطة
		الدرجة الكلية لبعء توفر البنية التحتية التكنولوجية	3.78	0.486	كبيرة

يوضح الجدول (3.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة المتعلقة بمحور توفر البنية التحتية التكنولوجية، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول إلى أن اتجاهات المبحوثين كانت كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.78) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.486)

ورببت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات : الفقرة (19) التي تنص على (يوجد تبادل للبيانات بين الحكومة والحكومات الأخرى بواسطة الحاسوب) بمتوسط حسابي مقداره (4.00) وانحراف معياري مقداره (0.782) بدرجة كبيرة، تلاها الفقرة (12) التي تنص على (الأجهزة يتم تحديثها وصيانتها بشكل دوري لمواكبة التطورات التكنولوجية) بمتوسط حسابي مقداره (3.84) وانحراف معياري مقداره (0.738) بدرجة كبيرة ، ثم الفقرة (11) التي تنص على (الأجهزة المتوفرة ذات مواصفات متطورة وحديثة) بمتوسط حسابي مقداره (3.82) وانحراف معياري مقداره (1.063) بدرجة كبيرة ، والفقرة (14) التي تنص على (الحكومة الإلكترونية موظفين لديهم القدرة والمهارة العلمية والعملية اللازمة للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة) بمتوسط حسابي مقداره (3.82) وانحراف معياري مقداره (0.800) بدرجة كبيرة ، ثم الفقرة (15) التي تنص على (توفر الحكومة الإلكترونية البرامج التدريبية اللازمة في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهارات الموظفين لديها) بمتوسط حسابي مقداره (3.80) وانحراف معياري مقداره (0.728) بدرجة كبيرة.

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (18) التي تنص على (تمتاز قواعد البيانات بالملاءمة والتوافق مع النظم المعلوماتية المختلفة المستخدمة لها) بمتوسط حسابي مقداره (3.56) وانحراف معياري مقداره (0.705) بدرجة متوسطة، ثم الفقرة (17) التي تنص على (تمتلك قواعد البيانات القدرة على اكتشاف الأخطاء والتكرار في المعلومات) بمتوسط حسابي مقداره (3.74) وانحراف معياري مقداره (0.664) بدرجة كبيرة ، والفقرة (20) التي تنص على (بنية الاتصالات التحتية كافية وجاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية) بمتوسط حسابي مقداره (3.74) وانحراف معياري مقداره (1.026) بدرجة كبيرة.

ثالثاً: بعد تكاملية قواعد البيانات

الجدول (4.4) يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين عن فقرات الاستبانة المتعلقة بمحور بعد تكاملية قواعد البيانات.

جدول (4.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الأداة المتعلقة بمحور بعد تكاملية قواعد البيانات

ترتيب	رقم الفقرة	تكاملية قواعد البيانات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	22	عمليات التعديل والحذف في المعلومات تتم فقط من خلال الموظفين المخول لهم بذلك.	3.96	0.807	كبيرة
2	26	توجد شبكة اتصال إلكتروني بين مركز الجهة الحكومية وفرعها على مستوى المحافظات.	3.92	0.665	كبيرة
3	28	توجد شبكة اتصال إلكترونية بين الجهات الحكومية المختلفة بتبادل المعلومات.	3.90	0.995	كبيرة
3	25	تستطيع جهة تنفيذ الخدمة الإلكترونية الحصول على البيانات التي تخص القطاعات الحكومية الأخرى (مثال على ذلك وزارة الداخلية تستعرض جميع بياناتك من الأحوال المدنية).	3.90	0.814	كبيرة
4	24	لضمان سلامة واكتمال المعلومات يتم عمل نسخ احتياطي لها بشكل دوري.	3.88	0.849	كبيرة
4	21	لضمان سلامة واكتمال المعلومات تستخدم أفضل الوسائل الأمنية وأكثرها تطوراً، مثل (مضادات الفيروسات المتطورة والمحدثة، جدران الحماية النارية،...).	3.88	0.918	كبيرة
5	23	لضمان سلامة المعلومات والعمليات المتعلقة بالنظم يتم اتباع سياسات وإجراءات محددة.	3.80	0.881	كبيرة
6	29	يتم إشعار المستخدمين من الخدمات الحكومية آلياً من خلال الرسائل الإلكترونية (عبر الهاتف الجوال أو من خلال البريد الإلكتروني).	3.74	0.986	كبيرة
7	27	توجد شبكات اتصال إلكتروني بين الجهات الحكومية والمؤسسات المتعاملة معها من القطاع الخاص مثل البنوك وغيرها.	3.72	0.927	كبيرة
8	30	توجد بوابة موحدة للتنسيق إلكترونياً بين جميع الجهات الحكومية لإنجاز الخدمة.	3.66	1.062	متوسطة
		الدرجة الكلية لبعء تكاملية قواعد البيانات	3.83	0.570	كبيرة

يوضح الجدول (4.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة المتعلقة بمحور تكاملية قواعد البيانات، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول إلى أن اتجاهات المبحوثين كانت كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.83) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.570)

ورببت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (22) التي تنص على (عمليات التعديل والحذف في المعلومات تتم فقط من خلال الموظفين المخول لهم بذلك) بمتوسط حسابي مقداره (3.96) وانحراف معياري مقداره (0.807) بدرجة كبيرة، تلاها الفقرة (26) التي تنص على (توجد شبكة اتصال إلكتروني بين مركز الجهة الحكومية وفرعها على مستوى المحافظات) بمتوسط حسابي مقداره (3.92) وانحراف معياري مقداره (0.665) بدرجة كبيرة ، ثم الفقرة (28) التي تنص على (توجد شبكة اتصال إلكترونية بين الجهات الحكومية المختلفة بتبادل المعلومات) بمتوسط حسابي مقداره (3.90) وانحراف معياري مقداره (0.995) بدرجة كبيرة، الفقرة (25) التي تنص على (تستطيع جهة تنفيذ الخدمة الإلكترونية الحصول على البيانات التي تخص القطاعات الحكومية الأخرى (مثل على ذلك وزارة الداخلية تستعرض جميع بياناتك من الأحوال المدنية) بمتوسط حسابي مقداره (3.90) وانحراف معياري مقداره (0.814) بدرجة كبيرة ، والفقرة (24) التي تنص على (لضمان سلامة واكتمال المعلومات يتم عمل نسخ احتياطي لها بشكل دوري) بمتوسط حسابي مقداره (3.88) وانحراف معياري مقداره (0.849) بدرجة كبيرة، والفقرة (21) التي تنص على (لضمان سلامة واكتمال المعلومات تستخدم أفضل الوسائل الأمنية وأكثرها تطوراً، مثل (مضادات الفيروسات المتطورة والمحدثة، جدران الحماية النارية،...) بمتوسط حسابي مقداره (3.88) وانحراف معياري مقداره (0.918) بدرجة كبيرة.

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (30) التي تنص على (توجد بوابة موحدة للتنسيق إلكترونياً بين جميع الجهات الحكومية لإنجاز الخدمة) بمتوسط حسابي مقداره (3.66) وانحراف معياري مقداره (1.062) بدرجة كبيرة، والفقرة (27) التي تنص على (توجد شبكات اتصال إلكتروني بين الجهات الحكومية والمؤسسات المتعاملة معها من القطاع الخاص مثل البنوك وغيرها.) بمتوسط حسابي مقداره (3.72) وانحراف معياري مقداره (0.927) بدرجة كبيرة، ثم الفقرة (29) التي تنص على (يتم إشعار المستفيدين من الخدمات الحكومية آلياً من خلال الرسائل الإلكترونية (عبر الهاتف الجوال أو من خلال البريد الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (3.74) وانحراف معياري مقداره (0.986) بدرجة كبيرة.

رابعاً: بعد الخصوصية

الجدول (5.4) يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين عن فقرات الاستبانة المتعلقة بمحور بعد الخصوصية.

جدول (5.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الأداة المتعلقة بمحور بعد الخصوصية

ترتيب	رقم الفقرة	الخصوصية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	31	يضمن الموقع الإلكتروني للحكومة سرية المعلومات الخاصة بالمواطنين	4.12	0.895	كبيرة
2	39	تتأكد الحكومة الإلكترونية من هوية العميل في كل معاملة أو خدمة تقوم بها	4.02	0.869	كبيرة
3	37	يوجد سرية وخصوصية عند إجراء أي خدمة تقدمها الحكومة الإلكترونية	3.96	0.638	كبيرة
4	40	تزود الحكومة العملاء بأي محاولات سرقة لحساباتهم على الموقع الإلكتروني	3.86	0.729	كبيرة
4	33	يوجد شعور بالامان والاطمئنان عند الحصول على الخدمة من الموقع الإلكتروني	3.86	0.881	كبيرة
5	34	يعمل الموقع الإلكتروني على توجيهك في استخدام كلمات مرور صعبة الاختراق	3.84	0.681	كبيرة
6	36	يعمل الموقع على الغاء العملية اذا لم يتم التأكيد عليها من قبل العميل	3.82	0.629	كبيرة
7	35	يقوم الموقع الإلكتروني بإعلامك بكافة الإجراءات أو التغييرات التي تطرأ على الخدمة الإلكترونية	3.78	0.764	كبيرة
8	38	تعد البيئة القانونية للحكومة الإلكترونية غير كافية لمواجهة المخالفات على شبكة الإنترنت	3.66	0.717	متوسطة
9	32	يمكن اختراق الحساب الخاص بالمواطنين من قبل الآخرين	3.34	1.022	متوسطة
الدرجة الكلية لبعدا الخصوصية					كبيرة
			3.82	0.492	

يوضح الجدول (5.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة المتعلقة بمحور الخصوصية، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول إلى أن اتجاهات الباحثين كانت كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.82) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.492).

ورتبت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (31) التي تنص على (يضمن الموقع الإلكتروني للحكومة سرية المعلومات الخاصة بالمواطنين) بمتوسط حسابي مقداره (4.12) وانحراف معياري مقداره (0.895) بدرجة كبيرة، ثم الفقرة (39) التي تنص على (تتأكد الحكومة الإلكترونية من هوية العميل في كل معاملة أو خدمة تقوم بها) بمتوسط حسابي مقداره (4.02) وانحراف معياري مقداره (0.869) بدرجة كبيرة، والفقرة (37) التي تنص على (يوجد سرية وخصوصية عند إجراء أي خدمة تقدمها الحكومة الإلكترونية) بمتوسط حسابي مقداره (3.96) وانحراف معياري مقداره (0.638) بدرجة كبيرة، تلاها الفقرة (40) التي تنص على (تزود الحكومة الإلكترونية العملاء بأي محاولات سرقة لحساباتهم على الموقع الإلكتروني) بمتوسط حسابي مقداره (3.86) وانحراف

معياريّ مقداره (0.729) بدرجة كبيرة ، ثم الفقرة (33) التي تنص على (يوجد شعور بالأمان والإطمئنان عند الحصول على الخدمة من موقع الحكومة الإلكترونية) بمتوسط حسابيّ مقداره (3.86) وانحراف معياريّ مقداره (0.881) بدرجة كبيرة.

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (32) التي تنص على (يمكن اختراق الحساب الخاص بالمواطنين من قبل الآخرين) بمتوسط حسابيّ مقداره (3.34) وانحراف معياريّ مقداره (1.022)، والفقرة (38) التي تنص على (تعد البيئة القانونية للحكومة الإلكترونية غير كافية لمواجهة المخالفات على شبكة الإنترنت) بمتوسط حسابيّ مقداره (3.66) وانحراف معياريّ مقداره (0.717)، ثم الفقرة (35) التي تنص على (يقوم الموقع الإلكتروني بإعلامك بكافة الإجراءات والتغييرات التي تطرأ على الخدمة الإلكترونية) بمتوسط حسابيّ مقداره (3.78) وانحراف معياريّ مقداره (0.764).

خامساً: بعد الحوكمة والتنظيم

الجدول (6.4) يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين عن فقرات الاستبانة المتعلقة بمحور بعد الحوكمة والتنظيم.

جدول (6.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الأداة المتعلقة بمحور بعد الحوكمة والتنظيم

ترتيب	رقم الفقرة	الحوكمة والتنظيم	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	48	ترفع الحوكمة أداء الحكومة الإلكترونية إلى مستويات أفضل من المستوى الحالي	3.94	0.913	كبيرة
2	41	تساعد الحوكمة على وجود إطار وقوانين تحكم تصميم وإطلاق الخدمات الإلكترونية	3.88	0.824	كبيرة
3	47	تعتبر حوكمة الحكومة الإلكترونية أداة فعالة من أجل التأكد من أن الخدمات الحكومية الإلكترونية المستهدفة سوف تدور في فلك التكامل والتجانس	3.86	0.729	كبيرة
4	42	تعمل حوكمة الحكومة الإلكترونية على إلزام الإدارات والوزارات بالمخطط التوجيهي العام الصادر عن السلطة المنوطة بإدارة الحكومة الإلكترونية	3.78	0.764	كبيرة
5	45	تحدد الحوكمة الأدوار التنظيمية والمسؤوليات في إطار إطلاق مشاريع الحكومة الإلكترونية	3.74	0.803	كبيرة
6	43	تحدد الحوكمة المعايير والمقاييس التي يجب أن تعتمد عليها الدوائر الحكومية في حال قررت بناء أنظمة إلكترو-حكومية	3.72	0.730	كبيرة
7	46	يؤدي إنتشار الخدمات الإلكترونية الحكومية بطريقة عشوائية إلى المزيد من الازهاق الإداري في جسم الحكومة .	3.68	0.844	كبيرة
7	44	تسهم الحوكمة في جودة الخدمة وكيفية قياس مدى استخدامها من قبل الجمهور المستهدف	3.68	0.844	كبيرة

ترتيب	رقم الفقرة	الحوكمة والتنظيم	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
		الدرجة الكلية لبعء الحوكمة والتنظيم	3.78	0.607	كبيرة

يوضح الجدول (6.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة المتعلقة بمحور الحوكمة والتنظيم، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول إلى أن اتجاهات الباحثين كانت كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.78) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.607).

ورببت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (48) التي تنص على (ترفع الحوكمة أداء الحكومة الإلكترونية إلى مستويات أفضل من المستوى الحالي) بمتوسط حسابي مقداره (3.94) وانحراف معياري مقداره (0.913) بدرجة كبيرة، تلاها الفقرة (41) التي تنص على (تساعد الحوكمة على وجود إطار وقوانين تحكم تصميم وإطلاق الخدمات الإلكترونية) بمتوسط حسابي مقداره (3.88) وانحراف معياري مقداره (0.824) بدرجة كبيرة، والفقرة (47) التي تنص على (تعتبر حوكمة الحكومة الإلكترونية أداة فعالة من أجل التأكد من أن الخدمات الحكومية الإلكترونية المستهدفة سوف تدور في فلك التكامل والتجانس) بمتوسط حسابي مقداره (3.86) وانحراف معياري مقداره (0.729) بدرجة كبيرة، ثم الفقرة (42) التي تنص على (تعمل حوكمة الحكومة الإلكترونية على إلزام الإدارات والوزارات بالمخطط التوجيهي العام الصادر عن السلطة المنوطة بإدارة الحكومة الإلكترونية) بمتوسط حسابي مقداره (3.78) وانحراف معياري مقداره (0.764) بدرجة كبيرة.

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (44) التي تنص على (تسهم الحوكمة في جودة الخدمة وكيفية قياس مدى استخدامها من قبل الجمهور المستهدف)، والفقرة (46) التي تنص على (يؤدي إنتشار الخدمات الإلكترونية الحكومية بطريقة عشوائية إلى المزيد من الإرهاق الإداري في جسم الحكومة) بمتوسط حسابي مقداره (3.68) وانحراف معياري مقداره (0.844) بدرجة كبيرة لكلا الفقرتين.

السؤال الثاني: ما مدى رضا المواطنين عن تطبيق الحكومة الإلكترونية (توافر الخدمة، والوصول للخدمة، وجودة الخدمة) في محكمتي دورا والخليل ؟

أوضحت النتائج المبينة في الجدول (7.4) أن مدبرضا المواطنين على الحكومة الإلكترونية من وجهة نظرهم كان متوسطاً؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.62)، بانحراف معياري (0.819)،

كما استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد رضا المواطنين على الحكومة الإلكترونية من وجهة نظرهم (توافر الخدمة، الوصول للخدمة، جودة الخدمة) ، كما هو مبين أدناه:

جدول (7.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد رضا المواطنين على الحكومة الإلكترونية

المستوى	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
متوسط	0.918	3.60	توافر الخدمة
متوسط	0.828	3.67	الوصول للخدمة
متوسط	0.902	3.60	جودة الخدمة
متوسط	0.819	3.62	المجموع

وللإجابة عن سؤال الدراسة الثاني والتعرف إلى مدابعد رضا المواطنين على الحكومة الإلكترونية، استخرجت الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المتعلقة بأبعاد رضا المواطنين على الحكومة الإلكترونية والدرجة الكلية لكل بعد (توافر الخدمة، الوصول للخدمة، جودة الخدمة) ، وكانت النتائج على النحو التالي:

أولاً: بعد توافر الخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية

الجدول (8.4) يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين عن فقرات الاستبانة المتعلقة بمحور بعد توافر الخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية.

جدول (8.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الأداة المتعلقة بمحور بعد توافر الخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية

ترتيب	رقم الفقرة	توافر الخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	يحتوي الموقع الإلكتروني على معلومات شاملة تغطي جميع احتياجات المواطنين واستفساراتهم	3.88	1.043	كبيرة
2	6	تعطي الحكومة الإلكترونية معلومات ذات صلة عن الخدمة التي ابحث عنها	3.64	1.102	متوسطة
3	3	توفر الحكومة الإلكترونية معلومات منسقة ومنظمة	3.60	1.010	متوسطة
4	2	توفر الحكومة الإلكترونية معلومات حديثة وغير متقدمة	3.56	1.110	متوسطة
5	5	توفر الحكومة الإلكترونية معلومات وخدمات كافية ومفيدة	3.52	1.092	متوسطة
6	4	تعطي الحكومة الإلكترونية معلومات كافية عن الوظائف الشاغرة	3.42	1.295	متوسطة
		الدرجة الكلية لبعء توافر الخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية	3.60	0.918	متوسطة

يوضح الجدول (8.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة المتعلقة بمحور توافر الخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول إلى أن رضا الباحثين كان متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.60) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.918)

ورُتبت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات : الفقرة (1) التي تنص على (يحتوي الموقع الإلكتروني على معلومات شاملة تغطي جميع احتياجات المواطنين واستفساراتهم) بمتوسط حسابي مقداره (3.88) وانحراف معياري مقداره (1.043) بدرجة كبيرة، تلاها الفقرة (6) التي تنص على (تعطي الحكومة الإلكترونية معلومات ذات صلة عن الخدمة التي أبحث عنها) بمتوسط حسابي مقداره (3.64) وانحراف معياري مقداره (1.102) بدرجة متوسطة، والفقرة (3) التي تنص على (توفر الحكومة الإلكترونية معلومات منسقة ومنظمة) بمتوسط حسابي مقداره (3.60) وانحراف معياري مقداره (1.010) بدرجة متوسطة.

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (4) التي تنص على (تعطي الحكومة الإلكترونية معلومات كافية عن الوظائف الشاغرة) بمتوسط حسابي مقداره (3.42) وانحراف معياري مقداره (1.295) بدرجة متوسطة، والفقرة (5) التي تنص على (توفر الحكومة الإلكترونية معلومات وخدمات كافية ومفيدة) بمتوسط حسابي مقداره (3.52) وانحراف معياري مقداره (1.092) بدرجة متوسطة.

ثانياً: بعد الوصول للخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية

الجدول (9.4) يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الباحثين عن فقرات الاستبانة المتعلقة بمحور بعد الوصول للخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية.

جدول (9.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الأداة المتعلقة بمحور بعد الوصول للخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية

ترتيب	رقم الفقرة	الوصول للخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	9	الحصول على الخدمة من خلال وسائل الاتصال الحديثة مثل الهاتف.	3.94	0.956	كبيرة
2	7	يتم الوصول للموقع بسهولة عند استخدام الإنترنت.	3.80	1.030	كبيرة
2	8	يتميز الوصول للروابط من أجل التنقل في الموقع بالسهولة والوضوح.	3.80	0.969	كبيرة

ترتيب	رقم الفقرة	الوصول للخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
3	13	يوجد قسم يهتم بالوصول للخدمة ويعمل على تطويره ويراقب كافة الأنشطة المتعلقة بالنظم.	3.58	1.090	متوسطة
4	12	لضمان الوصول للخدمة هناك سياسات وإجراءات متبعة تقيم دورياً.	3.56	1.110	متوسطة
5	10	تستخدم أفضل الوسائل الأمنية وأكثرها تطوراً للحفاظ على جاهزية المعلومات وإتاحتها.	3.54	1.110	متوسطة
6	11	في حال وجود مشكلات أو أعطال قد تؤثر على الوصول للخدمة والإتاحة يتم اتباع آلية محددة لحلها.	3.52	1.182	متوسطة
		الدرجة الكلية لبعد الوصول للخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية	3.67	0.828	متوسطة

يوضح الجدول (9.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة المتعلقة بمحور الوصول للخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول إلى أن رضا الباحثين كان متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.67) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.828).

ورببت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (9) التي تنص على (يتم الحصول على الخدمة من خلال وسائل الاتصال الحديثة مثل الهاتف) بمتوسط حسابي مقداره (3.94) وانحراف معياري مقداره (0.956) بدرجة كبيرة، تلاها الفقرة (7) التي تنص على (يتم الوصول للموقع بسهولة عند استخدام الإنترنت) بمتوسط حسابي مقداره (3.80) وانحراف معياري مقداره (1.030) بدرجة كبيرة، والفقرة (8) التي تنص على (يتميز الوصول للروابط من أجل التنقل في الموقع بالسهولة والوضوح). بمتوسط حسابي مقداره (3.80) وانحراف معياري مقداره (0.969) بدرجة كبيرة، ثم الفقرة (13) التي تنص على (يوجد قسم يهتم بالوصول للخدمة ويعمل على تطويره ويراقب كافة الأنشطة المتعلقة بالنظم) بمتوسط حسابي مقداره (3.58) وانحراف معياري مقداره (1.090) بدرجة متوسطة.

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (11) التي تنص على (في حال وجود مشكلات أو أعطال قد تؤثر على الوصول للخدمة والإتاحة يتم اتباع آلية محددة لحلها) بمتوسط حسابي مقداره (3.52) وانحراف معياري مقداره (1.182) بدرجة متوسطة، والفقرة (10) التي تنص على (تستخدم أفضل الوسائل الأمنية وأكثرها تطوراً للحفاظ على جاهزية المعلومات وإتاحتها) بمتوسط حسابي مقداره (3.54) وانحراف معياري مقداره (1.110) بدرجة متوسطة.

ثالثاً: بعد جودة الخدمة عند استخدام الحكومة الإلكترونية

الجدول (10.4) يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين عن فقرات الاستبانة المتعلقة بمحور بعد جودة الخدمة عند استخدام الحكومة الإلكترونية.

جدول (10.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الأداة المتعلقة بمحور بعد جودة الخدمة عند استخدام الحكومة الإلكترونية

المرتبة	رقم الفقرة	جودة الخدمة عند استخدام الحكومة الإلكترونية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	18	الحصول على كم هائل من المعلومات.	3.80	1.069	كبيرة
2	20	الاستغناء عن الكثير من العمليات.	3.78	1.036	كبيرة
2	21	الحصول على البيانات الجاهزة للاستعمال	3.78	1.166	كبيرة
3	17	الابتعاد عن التمييز في تقديم الخدمة.	3.72	1.144	كبيرة
4	16	تقديم خدمات أكثر في الوقت المحدد.	3.46	1.073	متوسطة
5	19	الحصول على مستوى عال من الدقة.	3.44	1.163	متوسطة
6	14	تقديم الخدمة في الوقت الذي تطلب فيه.	3.42	1.108	متوسطة
7	15	استبعاد الأخطاء البشرية من العمل.	3.40	1.195	متوسطة
		الدرجة الكلية لبعده جودة الخدمة عند استخدام الحكومة الإلكترونية	3.60	0.902	متوسطة

يوضح الجدول (10.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة المتعلقة بمحور جودة الخدمة عند استخدام الحكومة الإلكترونية، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول إلى أن رضا المبحوثين كان متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.60) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.902)

ورتب فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (18) التي تنص على (الحصول على كم هائل من المعلومات) بمتوسط حسابي مقداره (3.80) وانحراف معياري مقداره (1.069) بدرجة كبيرة، تلاها الفقرة (20) التي تنص على (الاستغناء عن الكثير من العمليات) بمتوسط حسابي مقداره (3.78) وانحراف معياري مقداره (1.036) بدرجة متوسطة، والفقرة (21) التي تنص على (الحصول على البيانات الجاهزة للاستعمال) بمتوسط حسابي مقداره (3.78) وانحراف معياري مقداره (1.166) بدرجة متوسطة، ثم الفقرة (17) التي تنص على (الابتعاد عن التمييز في تقديم الخدمة) بمتوسط حسابي مقداره (3.72) وانحراف معياري مقداره (1.144) بدرجة متوسطة. في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (15) التي تنص على (استبعاد الأخطاء البشرية من العمل) بمتوسط حسابي مقداره (3.40) وانحراف معياري مقداره (1.195) بدرجة قليلة، والفقرة (14) التي تنص على

تقديم الخدمة في الوقت الذي تطلب فيه) بمتوسط حسابي مقداره (3.42) وانحراف معياري مقداره (1.108) بدرجة قليلة، ثم الفقرة (19) التي تنص على (الحصول على مستوى عال من الدقة) بمتوسط حسابي مقداره (3.44) وانحراف معياري مقداره (1.163) بدرجة قليلة.

السؤال الرئيس الثالث: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومة الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان، والبنية التحتية التكنولوجية، وتكاملية قواعد البيانات، والخصوصية، والحوكمة والتنظيم) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل؟

3.4 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومة الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان، والبنية التحتية التكنولوجية، وتكاملية قواعد البيانات، والخصوصية، والحوكمة والتنظيم) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل؟

ويتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات التالية:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومة الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.
2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومة الإلكترونية (البنية التحتية الإلكترونية) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.
3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومة الإلكترونية (تكاملية قواعد البيانات) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.
4. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومة الإلكترونية (الخصوصية) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.
5. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومة الإلكترونية (الحوكمة والتنظيم) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومة الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين أمن المعلومات والأمان في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين في محكمة دورا والخليل ، وكانت النتائج كما هي مواضع في الجدول رقم (11.4).

جدول (11.4) نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين أمن المعلومات والأمان في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين

المتغيرات	العدد	قيمة (ر)	الدالة الإحصائية
توافر الخدمة	50	-0.281	0.048
الوصول للخدمة	50	-0.297	0.037
جودة الخدمة	50	-0.213	0.138
أمن المعلومات والأمان ورضا المواطنين	50	-0.279	0.050

يتضح من الجدول (11.4) وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير أمن المعلومات والأمان في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين، حيث كانت الدلالة الإحصائية (0.05)، وهي تساوي قيمة ألفا (0.05)، وكانت قيمة الارتباط سالبة (0.27)، أي أن العلاقة عكسية بين متغير أمن المعلومات ورضا المواطنين عن تطبيق الحكومة الإلكترونية بحيث كلما ازداد مستوى أمن المعلومات والأمان انخفضت درجة رضا المواطنين عن تطبيق الحكومة الإلكترونية في محكمة دورا والخليل.

كما يتضح وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير أمن المعلومات والأمان في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين عن توافر الخدمة، والوصول للخدمة، حيث كانت الدلالة الإحصائية لمتغير توافر الخدمة (0.04)، أقل من قيمة ألفا (0.05)، وكانت قيمة الارتباط سالبة (0.28)، وكانت الدلالة الإحصائية لمتغير الوصول للخدمة (0.03)، أقل من قيمة ألفا (0.05)، وكانت قيمة الارتباط سالبة (0.29)، أي أن العلاقة عكسية بين متغير أمن المعلومات ورضا المواطنين عن (توافر الخدمة، والوصول للخدمة) بحيث كلما ازداد مستوى أمن المعلومات والأمان انخفضت درجة رضا المواطنين عن توافر الخدمة، والوصول للخدمة في محكمة دورا والخليل.

وتدل البيانات الواردة أعلاه على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير أمن المعلومات والأمان في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين عن جودة الخدمة، حيث كانت الدلالة الإحصائية لمتغير جودة الخدمة (0.13)، وهي أكبر من قيمة ألفا (0.05).

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومية الإلكترونية (البنية التحتية التكنولوجية) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين توفر البنية التحتية التكنولوجية في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل ، وكانت النتائج كما هي مواضع في الجدول رقم (12.4).

جدول (12.4) نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين توفر البنية التحتية التكنولوجية في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين

المتغيرات	العدد	قيمة (ر)	الدالة الإحصائية
توافر الخدمة	50	-0.255	0.074
الوصول للخدمة	50	-0.209	0.146
جودة الخدمة	50	-0.076	0.601
توفر البنية التحتية التكنولوجية ورضا المواطنين	50	-0.184	0.201

يتضح من الجدول (12.4) عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير توفر البنية التحتية التكنولوجية في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين، حيث كانت الدلالة الإحصائية (0.20)، أكبر من قيمة ألفا (0.05)، وكانت قيمة الارتباط سالبة (0.18)، أي أنه لا توجد علاقة بين متغير توفر البنية التحتية التكنولوجية ورضا المواطنين عن تطبيق الحكومة الإلكترونية.

كما يتضح عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير توفر البنية التحتية التكنولوجية في الحكومة الإلكترونية وأبعاد رضا المواطنين (توافر الخدمة، والوصول للخدمة، جودة الخدمة)، حيث كانت الدلالة الإحصائية لمتغير توافر الخدمة (0.07)، وكانت الدلالة الإحصائية لمتغير الوصول للخدمة (0.14)، ولمتغير جودة الخدمة (0.60)، وجميعها أكبر من قيمة ألفا (0.05).

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومية الإلكترونية (تكاملية قواعد البيانات) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين تكاملية قواعد البيانات في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل، وكانت النتائج كما هي مواضع في الجدول رقم (13.4).

جدول (13.4) نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين تكاملية قواعد البيانات في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين

المتغيرات	العدد	قيمة (ر)	الدالة الإحصائية
توافر الخدمة	50	-0.269	0.059
الوصول للخدمة	50	-0.246	0.85
جودة الخدمة	50	-0.129	0.370
تكاملية قواعد البيانات ورضا المواطنين	50	-0.223	0.119

يتضح من الجدول (13.4) عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير تكاملية قواعد البيانات في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين، حيث كانت الدلالة الإحصائية (0.11)، أكبر من قيمة ألفا (0.05)، وكانت قيمة الارتباط سالبة (0.22)، أي أنه لا توجد علاقة بين متغير تكاملية قواعد البيانات ورضا المواطنين عن تطبيق الحكومة الإلكترونية.

كما يتضح عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير تكاملية قواعد البيانات في الحكومة الإلكترونية وأبعاد رضا المواطنين (توافر الخدمة، والوصول للخدمة، جودة الخدمة)، حيث كانت الدلالة الإحصائية لمتغير توافر الخدمة (0.059)، وكانت الدلالة الإحصائية لمتغير الوصول للخدمة (0.085)، ولمتغير جودة الخدمة (0.370)، وجميعها أكبر من قيمة ألفا (0.05).

الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومة الإلكترونية (الخصوصية) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين الخصوصية في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (14.4).

جدول (14.4) نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين الخصوصية في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين

المتغيرات	العدد	قيمة (ر)	الدالة الإحصائية
توافر الخدمة	50	-0.059	0.686
الوصول للخدمة	50	-0.066	0.648
جودة الخدمة	50	0.041	0.780
الخصوصية ورضا المواطنين	50	-0.024	0.868

يتضح من الجدول (14.4) عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير الخصوصية في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين، حيث كانت الدلالة الإحصائية (0.86)، أكبر من قيمة ألفا (0.05)، وكانت قيمة الارتباط سالبة (0.02)، أي أنه لا توجد علاقة بين متغير الخصوصية ورضا المواطنين عن تطبيق الحكومة الإلكترونية.

كما يتضح عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير الخصوصية في الحكومة الإلكترونية وأبعاد رضا المواطنين (توافر الخدمة، و الوصول للخدمة، جودة الخدمة)، حيث كانت الدلالة الإحصائية لمتغير توافر الخدمة (0.68)، وكانت الدلالة الإحصائية لمتغير الوصول للخدمة (0.64)، و لمتغير جودة الخدمة (0.78)، وجميعها أكبر من قيمة ألفا (0.05).

الفرضية الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومية الإلكترونية (الحكومة والتنظيم) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين الحكومة والتنظيم في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (15.4).

جدول (15.4) نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين الحوكمة والتنظيم في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين

المتغيرات	العدد	قيمة (ر)	الدالة الإحصائية
توافر الخدمة	50	-0.043	0.766
الوصول للخدمة	50	-0.114	0.431
جودة الخدمة	50	-0.011	0.942
الحوكمة والتنظيم ورضا المواطنين	50	-0.057	0.696

يتضح من الجدول (15.4) عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير الحوكمة والتنظيم في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين، حيث كانت الدلالة الإحصائية (0.69)، أكبر من قيمة ألفا (0.05)، وكانت قيمة الارتباط سالبة (0.05)، أي أنه لا توجد علاقة بين الحوكمة والتنظيم ورضا المواطنين عن تطبيق الحكومة الإلكترونية.

كما يتضح عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير الحوكمة والتنظيم في الحكومة الإلكترونية وأبعاد رضا المواطنين (توافر الخدمة، والوصول للخدمة، جودة الخدمة)، حيث كانت الدلالة الإحصائية لمتغير توافر الخدمة (0.76)، وكانت الدلالة الإحصائية لمتغير الوصول للخدمة (0.43)، ولمتغير جودة الخدمة (0.94)، وجميعها أكبر من قيمة ألفا (0.05).

الفصل الخامس

تفسير نتائج الدراسة ومناقشتها

1.5 النتائج:

بعد إجراء هذه الدراسة والتي هدفت لتعرف إلبواق الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين ، فإن نتائج الدراسة كانت على النحو الآتي:

1.1.5 تفسير النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة ومناقشتها

السؤال الرئيسي: ما واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل؟
وينبثق عنه الأسئلة التالية:

تفسير نتيجة السؤال الأول: ما واقع الحكومة الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان، والبنية التحتية التكنولوجية، وتكاملية قواعد البيانات، والخصوصية، والحكومة والتنظيم) من وجهة نظر الموظفين في محكمتي دورا والخليل

تبين أن واقع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين كان كبيراً؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.86)، بانحراف معياري (0.474)، كما استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد واقع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين (أمن المعلومات والأمان، توفر البنية التحتية التكنولوجية، تكاملية قواعد البيانات، الخصوصية، الحكومة والتنظيم)، كما هو مبين أدناه:

ترى الباحثه ان واقع استخدام الحكومة الإلكترونية او المعاملات الإلكترونية في محكمتي الخليل ودورا كان كبيراً لان هناك وعي ومتابعه من قبل المواطنين من خلال المحامين لاهمية استخدام موقع الميزان

وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (يونس، 2020)، ودراسة العايد والحمودي (2019)، ودراسة علاونة (2019)، ودراسة الهروط (2018)، وتتفق مع دراسة السليتيوالنوافلة (2019)، ودراسة العنوم (2019)، ودراسة العزب (2018)، والخفير (2017)، ودراسة عبود (2015)، ودراسة (Chandio, 2019).

البعد الأول: أمن المعلومات والأمان

أوضحت النتائج أن واقع الحكومة الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان) كان كبير، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (4.05) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.619) ويعود ذلك إلى:

يوفر الموقع الإلكتروني للعاملين خصوصية (كلمة السر واسم المستخدم) وصفحة خاصة لكل مستخدم. بمتوسط حسابي مقداره (4.32)، يتم الحفاظ على سرية المعلومات باستخدام أكثر الوسائل الأمنية المادية والبرمجية تطوراً بمتوسط حسابي مقداره (4.16)، يوجد سرية للمعلومات التي يقدمها العاملون للموقع الإلكتروني بحيث لا يستطيع أي شخص أن يطلع عليها بمتوسط حسابي مقداره (4.14)، تتوفر برامج حماية على الأجهزة المستخدمة في الحكومة بمتوسط حسابي مقداره (4.12)، يشعر العاملون بالأمان عند التعامل مع الموقع الإلكتروني بحيث لا يتم اختراق الموقع والمحافظة على أمن المعلومات بمتوسط حسابي مقداره (4.10).

ترى الباحثة أن واقع الحكومة الإلكترونية في محكمتي الخليل ودورا من وجهة نظر المواطنين كان كبيراً بموضوع الامان بسبب السرية في الموقع ونظام الامان وغيرها، وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (يونس، 2020)، ودراسة العايد والحمودي (2019)، ودراسة علاونة (2019)، ودراسة الهروط (2018)، وتتفق مع دراسة السليتي والنوافلة (2019)، ودراسة العنوم (2019)، ودراسة العزب (2018)، والخفير (2017)، ودراسة عبود (2015)، ودراسة (Chandio, 2019).

البعد الثاني: توفر البنية التحتية التكنولوجية

تدل النتائج على أن واقع الحكومية الإلكترونية (توفر البنية التحتية التكنولوجية) كان كبير، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.78) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.486)

أوضحت النتائج المتعلقة بواقع الحكومة الإلكترونية (توفر البنية التحتية التكنولوجية) بارتفاع درجته ويعود ذلك إلى ما يلي:

يوجد تبادل للبيانات بين الحكومة والحكومات الأخرى بواسطة الحاسوب بمتوسط حسابي مقداره (4.00)، الأجهزة يتم تحديثها وصيانتها بشكل دوري لمواكبة التطورات التكنولوجية بمتوسط حسابي مقداره (3.84)، الأجهزة المتوفرة ذات مواصفات متطورة وحديثة بمتوسط حسابي مقداره (3.82)، الحكومة الإلكترونية موظفين لديهم القدرة والمهارة العلمية والعملية اللازمة للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة بمتوسط حسابي مقداره (3.82)، توفر الحكومة الإلكترونية البرامج التدريبية اللازمة في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهارات الموظفين لديها بمتوسط حسابي مقداره (3.80)، تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة الخفير (2017).

ترى الباحثة أن واقع الحكومة الإلكترونية في محكمتي الخليل ودورا من وجهة نظر المواطنين كان كبيرا بموضوع توفر البنية التحتية التكنولوجية بسبب وجود موظفين متخصصين في موضوع المعاملات الإلكترونية والسهولة في الانجاز لها وغيرها، وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (يونس، 2020)، ودراسة العايد والحمودي (2019)، ودراسة علاونة (2019)، ودراسة الهروط (2018)، وتتفق مع دراسة السليتي والنوافلة (2019)، ودراسة العنوم (2019)، ودراسة العزب (2018)، والخفير (2017)، ودراسة عبود (2015)، ودراسة (Chandio, 2019).

البعد الثالث: تكاملية قواعد البيانات

تشير نتائج الدراسة إلى أن واقع الحكومة الإلكترونية بعد (تكاملية قواعد البيانات) كان كبير، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.83) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.570).

أوضحت النتائج المتعلقة بواقع الحكومة الإلكترونية بعد (تكاملية قواعد البيانات) بارتفاع درجته ويعود ذلك إلى ما يلي:

عمليات التعديل والحذف في المعلومات تتم فقط من خلال الموظفين المخول لهم بذلك بمتوسط حسابي مقداره (3.96)، توجد شبكة اتصال إلكتروني بين مركز الجهة الحكومية وفرعها على مستوى المحافظات بمتوسط حسابي مقداره (3.92)، توجد شبكة اتصال إلكترونية بين الجهات الحكومية المختلفة بتبادل المعلومات بمتوسط حسابي مقداره (3.90)، تستطيع جهة تنفيذ الخدمة الإلكترونية الحصول على البيانات التي تخص القطاعات الحكومية الأخرى مثال على ذلك وزارة الداخلية تستعرض جميع بياناتك من الأحوال المدنية بمتوسط حسابي مقداره (3.90)، لضمان سلامة واكتمال المعلومات يتم عمل نسخ

احتياطي لها بشكل دوري بمتوسط حسابي مقداره (3.88)، لضمان سلامة واكتمال المعلومات تستخدم أفضل الوسائل الأمنية وأكثرها تطوراً، مثل (مضادات الفيروسات المتطورة والمحدثه، جدران الحماية النارية،...) بمتوسط حسابي مقداره (3.88).

ترى الباحثة أن واقع الحكومة الالكترونية في محكمتي الخليل ودورا من وجهة نظر المواطنين كان كبيرا بموضوع تكاملية قواعد البيانات بسبب ان الحذف والاضافه والعب بالمعلومات من خصوصية موظفين خصوصين معروفين وهناك متابعه لجميع الامور الامنية في ذلك وغيرها، وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (يونس، 2020)، ودراسة العايد والحمودي (2019)، ودراسة علاونة (2019)، ودراسة الهروط (2018)، وتتفق مع دراسة السليتي والنوافلة (2019)، ودراسة العتوم (2019)، ودراسة العزب (2018)، والخفير (2017)، ودراسة عبود (2015)، ودراسة (Chandio, 2019).

البعد الرابع: الخصوصية

يتضح من النتائج السابقة أن واقع الحكومة الإلكترونية لبعدها (الخصوصية) كان متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.82) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.492) ويعود ذلك إلى: يضمن الموقع الإلكتروني للحكومة سرية المعلومات الخاصة بالمواطنين بمتوسط حسابي مقداره (4.12)، تتأكد الحكومة الإلكترونية من هوية العميل في كل معاملة أو خدمة تقوم بها بمتوسط حسابي مقداره (4.02)، يوجد سرية وخصوصية عند إجراء أي خدمة تقدمها الحكومة الإلكترونية بمتوسط حسابي مقداره (3.96)، تزود الحكومة الإلكترونية العملاء بأي محاولات سرقة لحساباتهم على الموقع الإلكتروني بمتوسط حسابي مقداره (3.86)، يوجد شعور بالأمان والإطمئنان عند الحصول على الخدمة من موقع الحكومة الإلكترونية بمتوسط حسابي مقداره (3.86) وانحراف معياري مقداره (0.881).

ترى الباحثة أن واقع الحكومة الالكترونية في محكمتي الخليل ودورا من وجهة نظر المواطنين كان كبيرا بموضوع الخصوصية بسبب سرية المعلومات الخاصة بالمواطنين والتأكد من شخصية من يقوم بالمعاملات وغيرها، وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (يونس، 2020)، ودراسة العايد والحمودي (2019)، ودراسة علاونة (2019)، ودراسة الهروط (2018)، وتتفق مع دراسة السليتي والنوافلة (2019)، ودراسة العتوم (2019)، ودراسة العزب (2018)، والخفير (2017)، ودراسة عبود (2015)، ودراسة (Chandio, 2019).

البعد الخامس: الحوكمة والتنظيم

يتضح من النتائج السابقة أن واقع الحكومة الإلكترونية لبعدها (الحوكمة والتنظيم) كان كبيراً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.78) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.607) وقد أوضحت النتائج المتعلقة بواقع الحكومة الإلكترونية (الحوكمة والتنظيم) بارتفاع درجته ويعود ذلك إلى ما يلي:

ترفع الحوكمة أداء الحكومة الإلكترونية إلى مستويات أفضل من المستوى الحالي بمتوسط حسابي مقداره (3.94)، تساعد الحوكمة على وجود إطار وقوانين تحكم تصميم وإطلاق الخدمات الإلكترونية بمتوسط حسابي مقداره (3.88)، تعتبر حوكمة الحكومة الإلكترونية أداة فعالة من أجل التأكد من أن الخدمات الحكومية الإلكترونية المستهدفة سوف تدور في فلك التكامل والتجانس بمتوسط حسابي مقداره (3.86)، تعمل حوكمة الحكومة الإلكترونية على إلزام الإدارات والوزارات بالمخطط التوجيهي العام الصادر عن السلطة المنوطة بإدارة الحكومة الإلكترونية بمتوسط حسابي مقداره (3.78).

ترى الباحثة أن واقع الحكومة الإلكترونية في محكمتي الخليل ودورا من وجهة نظر المواطنين كان كبيراً بموضوع الحوكمة والتنظيم بسبب ترفع الحوكمة أداء الحكومة الإلكترونية إلى مستويات أفضل من المستوى الحالي والقوانين والتشريعات الناضمة لعمل الحكومة الإلكترونية وغيرها، وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (يونس، 2020)، ودراسة العايد والحمودي (2019)، ودراسة علاونة (2019)، ودراسة الهروط (2018)، وتتفق مع دراسة السليتي والنوافلة (2019)، ودراسة العتوم (2019)، ودراسة العزب (2018)، والخفير (2017)، ودراسة عبود (2015)، ودراسة (Chandio, 2019).

تفسير نتيجة السؤال الثاني: ما مدى رضا المواطنين عن تطبيق الحكومة الإلكترونية (توافر الخدمة، والوصول للخدمة، وجودة الخدمة) في محكمتي دورا والخليل؟

أوضحت النتائج أن مدى رضا المواطنين على الحكومة الإلكترونية من وجهة نظرهم كان متوسطاً؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.62)، بانحراف معياري (0.819)، وفيما يتعلق بأبعاد مدرضا

المواطنين عن واقع الحكومة الإلكترونية بأبعادها وهي (توافر الخدمة، الوصول للخدمة، جودة الخدمة)، فكانت النتائج كما هو مبين أدناه:

ترى الباحثه ان مدى رضا المواطنين عن الحكومة الالكترونية والمعاملات الالكترونية في محكمتي الخليل ودورا كان متوسطا في جميع المجالات نتيجة اسباب متعددة اهمها استخدامهم لهذه المعاملات والتحسين المستمر في الموقع والخصوصية والامان والسرعه في انجاز المعاملات وغيرها، وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع دراسة العباس (2020)، ودراسة طهبوب ونواجعة (2018)، وتتفق مع نتائج دراسة السليتي والنوافلة (2019)، ودراسة العتوم (2019).

البعد الأول: توافر الخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية

أوضحت النتائج أن مدى توافر الخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية كان متوسط؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.60) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.918)، ويعود ذلك إلى: يحتوي الموقع الإلكتروني على معلومات شاملة تغطي جميع احتياجات المواطنين واستفساراتهم بمتوسط حسابي مقداره (3.88)، تعطي الحكومة الإلكترونية معلومات ذات صلة عن الخدمة التي أبحث عنها بمتوسط حسابي مقداره (3.64)، توفر الحكومة الإلكترونية معلومات منسقة ومنظمة بمتوسط حسابي مقداره (3.60).

ترى الباحثه ان مدى رضا المواطنين عن الحكومة الالكترونية والمعاملات الالكترونية في محكمتي الخليل ودورا كان متوسطا في جميع المجالات نتيجة اسباب متعددة اهمها مدى توافر الخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية بسبب شمولية المعلومات على المقع والمعلومات تكون منسقة وواضحة ومنظمة، وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع دراسة العباس (2020)، ودراسة طهبوب ونواجعة (2018)، وتتفق مع نتائج دراسة السليتي والنوافلة (2019)، ودراسة العتوم (2019).

البعد الثاني: الوصول للخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية

تدل النتائج على أن مدى الوصول للخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية كان متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.67) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.828)، ويعود ذلك إلى ما يلي:

يتم الحصول على الخدمة من خلال وسائل الاتصال الحديثة مثل الهاتف بمتوسط حسابي مقداره (3.94)، يتم الوصول للموقع بسهولة عند استخدام الإنترنت بمتوسط حسابي مقداره (3.80)، يتميز الوصول للروابط من أجل التنقل في الموقع بالسهولة والوضوح بمتوسط حسابي مقداره (3.80)، يوجد قسم يهتم بالوصول للخدمة ويعمل على تطويره ويراقب كافة الأنشطة المتعلقة بالنظم بمتوسط حسابي مقداره (3.58).

ترى الباحثة ان مدى رضا المواطنين عن الحكومة الإلكترونية والمعاملات الإلكترونية في محكمتي الخليل ودورا كان متوسطا في جميع المجالات نتيجة اسباب متعددة اهمها مدى الوصول للخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية بسبب امكانية الدخول الى الموقع عند توفر الانترنت من الجوال او اللابتوب او غيرها وبأى وقت صباحا او مساء وغيرها، وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع دراسة العباس (2020)، ودراسة طهبوب ونواجعة (2018)، وتتفق مع نتائج دراسة السليتي والنوافلة (2019)، ودراسة العتوم (2019).

البعد الثالث: جودة الخدمة عند استخدام الحكومة الإلكترونية

تشير نتائج الدراسة إلى أن مدى رضا المواطنين عن جودة الخدمة عند استخدام الحكومة الإلكترونية كان متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.60) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.902)، ويعود ذلك إلى ما يلي:

الحصول على كم هائل من المعلومات بمتوسط حسابي مقداره (3.80)، الاستغناء عن الكثير من العمليات بمتوسط حسابي مقداره (3.78)، الحصول على البيانات الجاهزة للاستعمال بمتوسط حسابي مقداره (3.78)، الابتعاد عن التمييز في تقديم الخدمة بمتوسط حسابي مقداره (3.72).

ترى الباحثة ان مدى رضا المواطنين عن الحكومة الإلكترونية والمعاملات الإلكترونية في محكمتي الخليل ودورا كان متوسطا في جميع المجالات نتيجة اسباب متعددة اهمها مدى رضا المواطنين عن جودة الخدمة عند استخدام الحكومة الإلكترونية بسبب الحصول على الكم الهائل من المعلومات والبيانات الجاهزة للاستعمال والابتعاد عن التمييز في تقديم الخدمة وغيرها، وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع دراسة العباس (2020)، ودراسة طهبوب ونواجعة (2018)، وتتفق مع نتائج دراسة السليتي والنوافلة (2019)، ودراسة العتوم (2019).

السؤال الثالث: السؤال الرئيس الثالث: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) α لواقع الحكومة الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان، والبنية التحتية التكنولوجية، وتكاملية قواعد البيانات، والخصوصية، والحوكمة والتنظيم) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل؟
وينبثق عن السؤال السابق الفرضيات التالية:

الفرضية الاولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومة الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.

اظهرت النتائج وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير أمن المعلومات والأمان في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين، حيث كانت الدلالة الإحصائية (0.05)، وهي تساوي قيمة ألفا (0.05)، وكانت قيمة الارتباط سالبة (0.27)، أي أن العلاقة عكسية بين متغير أمن المعلومات ورضا المواطنين عن واقع الحكومة الإلكترونية، بحيث كلما إزداد واقع الحكومة الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان) إنخفضت درجة رضا المواطنين عن واقع الحكومة الإلكترونية في محكمتي دورا والخليل.

كما يتضح وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير أمن المعلومات والأمان في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين عن توافر الخدمة، والوصول للخدمة، حيث كانت الدلالة الإحصائية لمتغير توافر الخدمة (0.04)، أقل من قيمة ألفا (0.05)، وكانت قيمة الارتباط سالبة (0.28)، وكانت الدلالة الإحصائية لمتغير الوصول للخدمة (0.03)، أقل من قيمة ألفا (0.05)، وكانت قيمة الارتباط سالبة (0.29)، أي أن العلاقة عكسية بين متغير أمن المعلومات ورضا المواطنين عن (توافر الخدمة، والوصول للخدمة)، بحيث كلما إزداد مستوى أمن المعلومات والأمان انخفضت درجة رضا المواطنين عن توافر الخدمة، والوصول للخدمة الإلكترونية في محكمتي دورا والخليل.

كما أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير أمن المعلومات والأمان في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين عن جودة الخدمة، حيث كانت الدلالة الإحصائية لمتغير جودة الخدمة (0.13)، وهي أكبر من قيمة ألفا (0.05).

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومة الإلكترونية (توفر البنية التحتية التكنولوجية) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.

أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير توفر البنية التحتية التكنولوجية في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين، حيث كانت الدلالة الإحصائية (0.20)، أكبر من قيمة ألفا (0.05)، وكانت قيمة الارتباط سالبة (0.18)، أي أنه لا توجد العلاقة بين متغير توفر البنية التحتية التكنولوجية ورضا المواطنين عن واقع الحكومة الإلكترونية.

كما يتضح عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير توفر البنية التحتية التكنولوجية في الحكومة الإلكترونية وأبعاد رضا المواطنين (توافر الخدمة، والوصول للخدمة، جودة الخدمة)، حيث كانت الدلالة الإحصائية لمتغير توافر الخدمة (0.07)، وكانت الدلالة الإحصائية لمتغير الوصول للخدمة (0.14)، ولمتغير جودة الخدمة (0.60)، وجميعها أكبر من قيمة ألفا (0.05)، **الفرضية الثالثة:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومة الإلكترونية (تكاملية قواعد البيانات) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.

حيث تبين أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومة الإلكترونية بين (متغير تكاملية قواعد البيانات) ورضا المواطنين، حيث كانت الدلالة الإحصائية (0.11)، أكبر من قيمة ألفا (0.05)، وكانت قيمة الارتباط سالبة (0.22)، أي أنه لا توجد العلاقة بين متغير تكاملية قواعد البيانات ورضا المواطنين عن واقع الحكومة الإلكترونية.

كما يتضح عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير تكاملية قواعد البيانات في الحكومة الإلكترونية وأبعاد رضا المواطنين (توافر الخدمة، والوصول للخدمة، جودة الخدمة)، حيث كانت الدلالة الإحصائية لمتغير توافر الخدمة (0.059)، وكانت الدلالة الإحصائية لمتغير الوصول للخدمة (0.085)، ولمتغير جودة الخدمة (0.370)، وجميعها أكبر من قيمة ألفا (0.05)

الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومة الإلكترونية (الخصوصية) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.

حيث تبين أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومة الإلكترونية بين متغير (الخصوصية) ورضا المواطنين، حيث كانت الدلالة الإحصائية (0.86)، أكبر من قيمة ألفا (0.05)، وكانت قيمة الارتباط سالبة (0.02)، أي أنه لا توجد العلاقة بين متغير الخصوصية ورضا المواطنين عن واقع الحكومة الإلكترونية.

كما يتضح عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير الخصوصية في الحكومة الإلكترونية وأبعاد رضا المواطنين (توافر الخدمة، والوصول للخدمة، جودة الخدمة)، حيث كانت الدلالة الإحصائية لمتغير توافر الخدمة (0.68)، وكانت الدلالة الإحصائية لمتغير الوصول للخدمة (0.64)، ولمتغير جودة الخدمة (0.78)، وجميعها أكبر من قيمة ألفا (0.05).

الفرضية الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومة الإلكترونية (الحكومة والتنظيم) على رضا المواطنين في محكمتي دورا والخليل.

حيث تبين أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) لواقع الحكومة الإلكترونية (الحكومة والتنظيم) ورضا المواطنين، حيث كانت الدلالة الإحصائية (0.69)، أكبر من قيمة ألفا (0.05)، وكانت قيمة الارتباط سالبة (0.05)، أي أنه لا توجد العلاقة بين الحكومة والتنظيم ورضا المواطنين عن واقع الحكومة الإلكترونية.

كما يتضح عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متغير الحكومة والتنظيم في الحكومة الإلكترونية وأبعاد رضا المواطنين (توافر الخدمة، والوصول للخدمة، جودة الخدمة)، حيث كانت الدلالة الإحصائية لمتغير توافر الخدمة (0.76)، وكانت الدلالة الإحصائية لمتغير الوصول للخدمة (0.43)، و لمتغير جودة الخدمة (0.94)، وجميعها أكبر من قيمة ألفا (0.05).

2.5 الاستنتاجات:

بناءً على النتائج السابقة، فإن الباحثة تستنتج ما يلي:

1. يوجد نظام معاملات الكتروني من عده سنوات وقبل تنفيذ الحكومة الالكترونية في فلسطين وتم تحديثه من نظام الميزان 1 الى الميزان 2 ويمكن عمل جميع المعاملات القانونية الان من خلاله.
2. واقع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين كان كبيراً.

3. واقع الحكومة الإلكترونية (أمن المعلومات والأمان) كان كبيراً..
4. واقع الحكومة الإلكترونية (توفر البنية التحتية التكنولوجية) كان كبيراً.
5. واقع الحكومة الإلكترونية بعد (تكاملية قواعد البيانات) كان كبيراً.
6. واقع الحكومة الإلكترونية لبعد (الخصوصية) كان متوسطاً.
7. واقع الحكومة الإلكترونية لبعد (الحكومة والتنظيم) كان كبيراً.
8. مدى رضا المواطنين على الحكومة الإلكترونية من وجهة نظرهم كان متوسطاً.
9. مدى توافر الخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية كان متوسطاً.
10. مدى الوصول للخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية كان متوسطاً.
11. مدى رضا المواطنين عن جودة الخدمة عند استخدام الحكومة الإلكترونية كان متوسطاً.

2.6 التوصيات:

بناءً على النتائج السابقة، فإن الباحثة تقترح وتوصي بما يلي:

1. العمل من قبل الحكومة الإلكترونية على دعم وتطوير استمرارية العمل الإلكتروني طوال الوقت وعدم الخروج عن الخدمة.
2. العمل من قبل الحكومة في تطوير جميع الأقسام والدوائر الحكومية لتكون حكومة مؤرشفة ومؤتمتة في إطار شعار حكومة بلا ورق.
3. ضرورة الاهتمام برضى المواطنين بشكل عام ومتلقي الخدمة الإلكترونية بشكل خاص.
4. العمل على توفير بنية تحتية تكنولوجية من أجل دعم وإنجاح المشاريع الحكومية الإلكترونية، وذلك بالعمل على توفير الشبكات والأجهزة والمعدات الأساسية اللازمة للتواصل عبر الإنترنت مع القطاع الحكومي والمواطنين.
5. العمل على تبني سياسات التحسين المستمرة للخدمات المقدمة من خلال المواقع الإلكترونية والعمل على توفير برامج تدريبية للموظفين داخل الحكومة الإلكترونية.

6. ضرورة الاهتمام بخصوصية وسرية البيانات للمعاملات الحكومية وتوفير البنية التقنية اللازمة لذلك.
7. تدريب الموظفين لإكسابهم ما يلزم من مهارات للتعامل مع الحكومة الإلكترونية.
8. الاهتمام بالتنوع في الموظفين في الحكومة الإلكترونية وخاصة في أقسام تكنولوجيا المعلومات.
9. تعزيز ثقافة الحكومة الإلكترونية من خلال تعزيز ثقافة التحول نحو الخدمات الإلكترونية وزيادة الثقة فيها.
10. توعية المواطنين لأهمية ودور الحكومة الإلكترونية في تحسين وتسهيل تقديم الخدمات بشكل عام.

المصادر والمراجع

المراجع العربية

1. أبا زيد، رياض، والصبيحات، محمود. (2019): اثر الخدمات البلدية في رضا المواطنين، رسالة ماجستير منشورة، جامعة آل البيت، الاردن.
2. أبو حمام، محمد (2014)، دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأمن المعلوماتي في جهاز الشرطة الفلسطينية، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العلي، غزة، محكمتي دورا والخليل.
3. أبو شعيرة، نهى (2015): درجة توافر أبعاد جودة الخدمات الالكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظات غزة وسبل تطويرها، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة فلسطين.
4. أبو فزع، عاصم (2015)، اختبار العلاقة بين جودة الخدمة، رضا الزبون وقيمة الزبون: دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التجارية في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
5. أبو ماضي، كمال، (2016): علاقة رضا المواطن بأداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، (1)، 53-71.
6. الباهي، صلاح الدين، (2016)، اثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا المواطنين، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، الاردن.
7. بدوي، مأمون، وفرح، فرح، ومجدي، أحمد (2017)، أثر التسويق بالعلاقات على ولاء العملاء بالمصارف التجارية، مجلة جامعة كسلا، ع(11)، ص ص 45-74.

17. خفاجي، حاكم (2012)، رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون، الغربي للعلوم الاقتصادية والإدارية، ط8، ع(25)، ص ص 73-114.
18. الرازي، ديالاً، (2012)، الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 1، ص ص 189-277.
19. الرفاعي، سحر، (2009)، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، 7، ص ص 305-328.
20. رمضان، محمد، (2017)، دور اتجاهات التصميم في زيادة قابلية استخدام المواقع الإلكترونية التجارية بالاردن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، الاردن.
21. السلطة الوطنية الفلسطينية، (2015)، وثيقة معايير جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، السلطة الوطنية الفلسطينية.
22. السليتي، علاء، والنوافلة، سهم. (2019): اثر استخدام الحكومة الإلكترونية واعادة بناء ثقة المواطنين في الحكومة من خلال الرضا عن الخدمات الإلكترونية كمتغير وسيط، رسالة ماجستير منشورة، جامعة اليرموك، الاردن.
23. شبر، رونق (2014)، دور القيمة المدركة، جودة الخدمة، السعر والصورة الذهنية في تعزيز ولاء الزبون "دراسة تطبيقية في المصارف الأهلية التجارية العاملة في محافظة الديوانية"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، م(16)، ع(2)، ص ص 61-92.
24. الشبيل، سوزي (2012)، تطبيقات إدارة العلاقة مع المواطنين في مراحل الشراء الإلكتروني وأثرها في بناء القيمة للمواطن، دراسة على عينة من المتسوقين عبر البوابة الإلكترونية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
25. شحادة، نجلاء، (2012)، اثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، الاردن.
26. شحبير، سناء، (2017): دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

36. عداي، علي. (2017): تطبيق نموذج Kano لتحديد رضا المواطنين عن جودة الخدمات، رسالة ماجستير، جامعة بغداد، العراق.
37. العزب، حسين، (2018)، المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة من اجهزة الخدمة المدنية الاردنية من وجهة نظر العاملين، مجلة المنارة، 1، ص ص 291-345.
38. العضايبة، علي والمحارب، نهى. (2017): "أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نوره بالمملكة العربية السعودية".المجلة الاردنية في إدارة الاعمال، 3. ص ص 307-329.
39. علاونة، عقبة. (2019): واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، جامعة القدس، القدس، فلسطين.
40. علوان، محمد، (2017)، مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة.
41. عمرو، ولاء (2017)، مراكز خدمات الجمهور في الهيئات المحلية في جنوب الضفة الغربية: التحديات وسبل التطوير، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، الخليل، فلسطين.
42. غالية، فادن (2015)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات الاستراتيجية "دراسة حالة مطاحن الزيبان القنيطرة بسكرة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر.
43. الغفير، بهجت، (2016)، مدى جاهزية المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، رسالة ماجستير، جامعة الاقصى، غزة.
44. القواسمي، سوزان (2015)، أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين "دراسة حالة البنك التجاري الأردني"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
45. الكساسبة، مشعل، (2014)، اثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، الاردن.

46. كهينة، عمارة (2015)، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري داخل المؤسسة الاقتصادية "دراسة حالة المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة ENAD بوحدة الأخضر، رسالة ماجستير، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج بالبويرة، الجزائر.
47. اللامي، غسان (2013)، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات "دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد خاص بمؤتمر الكلية، ص ص 1- 24.
48. ليلي، مطالي، (2017): متطلبات آراء حوكمة إلكترونية ناجحة- نماذج تجارب عالمية وعربية، مجلة MPRA، (77687)، 1- 23.
49. المجالي، نشأت (2022)، دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن "بلدية الكرك الكبرى أنموذجاً"، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، م(3)، ع(2)، ص ص 1-19.
50. محمود، خالدة. (2018): امكانية تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية في ديوان محافظة نينوى- دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في ديوان محافظة نينوى، الجامعة التقنية الشمالية، العراق.
51. مكطوف، نوار، (2016)، متطلبات النجاح الحكومة الإلكترونية والابعاد المستقبلية، مجلة الكويت للعلوم الاقتصادية والإدارية، 21، ص ص 1-19.
52. المهديب، رائد. (2017): رضا المواطنين والمستفيدين، الطبعة الاولى، مركز استراتيجيات التربية.
53. النوافلة، ايناس، (2015)، تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الاردنية من وجهة نظر الطلبة، مجلة التربية 1، ص ص 917-948.
54. الهروط، العنود (2018)، الاتجاهات نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الإلكترونية وأثرها في تميز الأداء الجامعي "دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
55. هند، مهداوي، (2019): الحوكمة الإلكترونية الية لتحقيق الحوكمة الذكية، معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير والمركز الجامعي بلحاج بوشعيب، عين تموشنت- الجزائر.

56. واعر، وسيلة (2018)، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية: حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائر، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
57. واعر، وسيلة، (2016): دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 1-20.
58. يونس، خالد. (2020): الحكومة الإلكترونية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 4، ص ص 125 - 146.

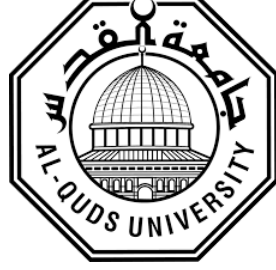
المراجع الأجنبية

1. Abdulla, Akilah&RaudahDanila, (2015), User's Satisfaction on E-government Services: an intergrated model, **Procedia social and Behavioral Sciences**, vol.164, p.575-582.
2. Chandio, Abdul Rahim. (2019). E-Government In Pakistan: Framework Of Opportunities And Challenges, **Global Scientific Journals**, (6)12, 490-501
3. Chaushi; AgronChaushiBlerta and Ismaili Florije (2015), Measuring E-government maturity: A Meta synthesis Approach, **SEEU review**, vol.11, issue2.
4. E.M. Nicolai, (2016), empowering citizens through E-Government services: an empirical study on public service satisfaction attitudes, Holland.

5. Liang, S.-w., & Lil, H.-p. (2015). Adoption of e-government services: an empirical study of the online tax filing system in Taiwan. **Online Information Review**, 37(3), 424-442 .
6. Mohammadi, A. and TaleghaniM . (2015) The Evaluation of Electronic Service Quality's Impact on Customer Satisfaction Indian **Journal of Fundamental and Applied Life Sciences**. 5(1):42-48.
7. Nkwe, N. (2012). E-government: challenges and opportunities in Botswana. **International journal of humanities and social science**, 2(17), 39-48 .
8. Oni, A, Okunoye, A, (2016), evaluation of E-Government implementation: the case of state government websites in Nigeria, **electronic journal of E-Government** , vol,14, issue1, p48-59.
9. Perdal, Robert (2016), factors of local E-Government development in Poland: the case of the Poznan agglomeration. **Quaestiones geographical**, vol. 35 issue 2, p115-129.
10. Seenajoseph, Oludayo O. oulugbra, (2018), evaluation of municipal e-government readiness using structural equation modeling technique, the **journal for transdisciplinary research in Southern Africa**, vol, 14, number1.
11. Tokdemir, G, Pacin, Y, Kurfal, M, &Arifo. (2017). Adoption of e-government services in Turkey. **Computers in Human Behavior**, (66), 168-178.

الاستبانة رقم (1) الخاصة بالموظفين

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة القدس / كلية الدراسات العليا / موارد بشرية

تحية طيبة وبعد:

تقوم الباحثة بدراسة حول **واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين من وجهة نظر الموظفين**، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية، وقد وقع عليك الاختيار، لتكون/ي ضمن عينة الدراسة، لذا أرجو من حضرتك التكرم بتعبئة هذه الاستبانة، وذلك لأهمية دورك في اعطاء المعلومات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وبما يتوافق مع وجهة نظرك، علماً بأن بيانات الدراسة هي لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

إعداد الباحثة: شيرين قتلو

إشراف الدكتورة: سلوى البرغوثي

و لكم جزيل الشكر

القسم الأول: معلومات شخصية:

يتضمن هذا الجزء معلومات شخصية عن خلفية المستجيبين، لذا يرجى وضع إشارة (x) في المكان الذي ينطبق وحالتك، مع الشكر.

القسم الأول: معلومات شخصية:

1. الجنس: انثى ذكر
2. العمر: أقل من 25 سنة 25 - 40 سنة 40 سنة فما فوق
3. المؤهل العلمي: دبلوم فما دون بكالوريوس دراسات عليا
4. مكان السكن : مدينة قرية مخيم

يرجى وضع إشارة (✓) في المكان الذي ينطبق عليك:
القسم الثاني: ابعاد الحكومة الإلكترونية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المجال الأول: أمن المعلومات والأمان						
1.	يتم الحفاظ على سرية المعلومات باستخدام أكثر الوسائل الأمنية المادية والبرمجية تطوراً.					
2.	الوسائل المستخدمة في تأمين سرية المعلومات وحماية النظم يتم تقييمها وفحصها دورياً.					
3.	يتم تأمين الحماية لسرية المعلومات وفق سياسات وإجراءات متبعة وواضحة.					
4.	تصنف المعلومات حسب درجة سريتها ويتم تحديد الموظفين المسموح لهم بالإطلاع عليها.					
5.	يوجد سرية للمعلومات التي يقدمها العاملون للموقع الإلكتروني بحيث لا يستطيع أي شخص أن يطلع عليها.					
6.	يشعر العاملون بالأمان عند التعامل مع الموقع الإلكتروني بحيث لا يتم اختراق الموقع والمحافظة على أمن المعلومات.					
7.	يوفر الموقع الإلكتروني للعاملين خصوصية (كلمة السر واسم المستخدم) وصفحة خاصة لكل مستخدم.					
8.	تتوفر برامج حماية على الأجهزة المستخدمة في الحكومة.					
9.	الحكومة الإلكترونية محصنة من جرائم الاختراق القانوني.					
10.	توفر الحكومة الإلكترونية نسخاً إلكترونية من معاملاتها في مكان آمن.					
المجال الثاني: البنية التحتية التكنولوجية						
11.	الأجهزة المتوفرة ذات مواصفات متطورة وحديثة					
12.	الأجهزة يتم تحديثها وصيانتها بشكل دوري لمواكبة التطورات التكنولوجية					

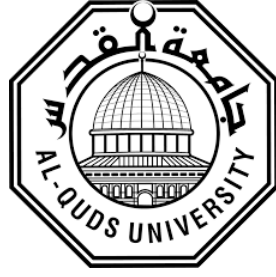
					13. تتوفر أجهزة طاقة بديلة لمواجهة انقطاع الكهرباء بما يضمن سلامة واستمرارية عمل النظم
					14. الحكومة الإلكترونية موظفين لديهم القدرة والمهارة العلمية والعملية اللازمة للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة
					15. توفر الحكومة الإلكترونية البرامج التدريبية اللازمة في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهارات الموظفين لديها
					16. تتسم قواعد البيانات بالمرونة والقدرة على استيعاب ومواكبة التقدم التكنولوجي
					17. تمتلك قواعد البيانات القدرة على اكتشاف الأخطاء والتكرار في المعلومات
					18. تمتاز قواعد البيانات بالملاءمة والتوافق مع النظم المعلوماتية المختلفة المستخدمة لها
					19. يوجد تبادل للبيانات بين الحكومة والحكومات الأخرى بواسطة الحاسوب
					20. بنية الاتصالات التحتية كافية وجاهرة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
المجال الثالث: تكاملية قواعد البيانات					
					21. لضمان سلامة واكتمال المعلومات تستخدم أفضل الوسائل الأمنية وأكثرها تطوراً، مثل (مضادات الفيروسات المتطورة والمحدثة، جدران الحماية النارية،...).
					22. عمليات التعديل والحذف في المعلومات تتم فقط من خلال الموظفين المخول لهم بذلك.
					23. لضمان سلامة المعلومات والعمليات المتعلقة بالنظم يتم اتباع سياسات وإجراءات محددة.
					24. لضمان سلامة واكتمال المعلومات يتم عمل نسخ احتياطي لها بشكل دوري.
					25. تستطيع جهة تنفيذ الخدمة الإلكترونية الحصول على البيانات التي تخص القطاعات الحكومية الأخرى (مثال على ذلك وزارة الداخلية تستعرض جميع بياناتك من الأحوال المدنية).
					26. توجد شبكة اتصال إلكتروني بين مركز الجهة الحكومية وفرعها على مستوى المحافظات.

					27. توجد شبكات اتصال إلكتروني بين الجهات الحكومية والمؤسسات المتعاملة معها من القطاع الخاص مثل البنوك وغيرها.
					28. توجد شبكة اتصال إلكترونية بين الجهات الحكومية المختلفة بتبادل المعلومات.
					29. يتم إشعار المستفيدين من الخدمات الحكومية آلياً من خلال الرسائل الإلكترونية (عبر الهاتف الجوال أو من خلال البريد الإلكتروني).
					30. توجد بوابة موحدة للتنسيق إلكترونياً بين جميع الجهات الحكومية لإنجاز الخدمة.
المجال الرابع: الخصوصية					
					31. يضمن الموقع الإلكتروني للحكومة سرية المعلومات الخاصة بالمواطنين
					32. يمكن اختراق الحساب الخاص بالمواطنين من قبل الآخرين
					33. يوجد شعور بالامان والاطمئنان عند الحصول على الخدمة من موقع الحكومة الإلكترونية
					34. يعمل الموقع الإلكتروني على توجيهك في استخدام كلمات مرور صعبة الاختراق
					35. يقوم الموقع الإلكتروني بإعلامك بكافة الإجراءات او التغييرات التي تطرأ على الخدمة الإلكترونية
					36. يعمل الموقع على الغاء العملية اذا لم يتم التأكد عليها من قبل العميل
					37. يوجد سرية وخصوصية عند إجراء أي خدمة تقدمها الحكومة الإلكترونية
					38. تعد البيئة القانونية للحكومة الإلكترونية غير كافية لمواجهة المخالفات على شبكة الإنترنت
					39. تتأكد الحكومة الإلكترونية من هوية العميل في كل معاملة او خدمة تقوم بها
					40. تزود الحكومة الإلكترونية العملاء بأي محاولات سرقة لحساباتهم على الموقع الإلكتروني
المجال الخامس: الحوكمة والتنظيم					

					41. تساعد الحوكمة على وجود إطار وقوانين تحكم تصميم وإطلاق الخدمات الإلكترونية
					42. تعمل حوكمة الحكومة الإلكترونية على إلتزام الادارات والوزارات بالمخطط التوجيهي العام الصادر عن السلطة المنوطة بإدارة الحكومة الإلكترونية
					43. تحدد الحوكمة المعايير والمقاييس التي يجب أن تعتمد عليها الدوائر الحكومية في حال قررت بناء أنظمة إلكترو-حكومية
					44. تسهم الحوكمة في جودة الخدمة وكيفية قياس مدى استخدامها من قبل الجمهور المستهدف
					45. تحدد الحوكمة الادوار التنظيمية والمسؤوليات في إطار إطلاق مشاريع الحكومة الإلكترونية
					46. يؤدي إنتشار الخدمات الإلكترونية الحكومية بطريقة عشوائية إلى المزيد من الأرهاق الإداري في جسم الحكومة .
					47. تعتبر حوكمة الحكومة الإلكترونية أداة فعالة من أجل التأكد من أن الخدمات الحكومية الإلكترونية المستهدفة سوف تدور في فلك التكامل والتجانس
					48. ترفع الحوكمة أداء الحكومة الإلكترونية إلى مستويات أفضل من المستوى الحالي

الاستبانة رقم (2) الخاصة بالمواطنين

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة القدس / كلية الدراسات العليا / موارد بشرية

تحية طيبة وبعد:

تقوم الباحثة بدراسة حول واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية، وقد وقع عليك الاختيار، لتكون/ي ضمن عينة الدراسة، لذا أرجو من حضرتك التكرم بتعبئة هذه الاستبانة، وذلك لأهمية دورك في اعطاء المعلومات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وبما يتوافق مع وجهة نظرك، علماً بأن بيانات الدراسة هي لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

إعداد الباحثة: شيرين قتلو

إشراف الدكتورة: سلوى البرغوثي

و لكم جزيل الشكر

القسم الأول: معلومات شخصية:

يتضمن هذا الجزء معلومات شخصية عن خلفية المستجيبين، لذا يرجى وضع إشارة (x) في المكان الذي ينطبق وحالتك، مع الشكر.

القسم الأول: معلومات شخصية:

1. الجنس: انثى ذكر
2. العمر: أقل من 25 سنة 25 - 40 سنة 40 سنة فما فوق
3. المؤهل العلمي: دبلوم فما دون بكالوريوس دراسات عليا
4. مكان السكن: مدينة قرية مخيم

القسم الثاني: رضى المواطن عن الحكومة الإلكترونية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المجال الأول: توافر الخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية						
1.	يحتوي الموقع الإلكتروني على معلومات شاملة تغطي جميع احتياجات المواطنين واستفساراتهم					
2.	توفر الحكومة الإلكترونية معلومات حديثة وغير متقدمة					
3.	توفر الحكومة الإلكترونية معلومات منسقة ومنظمة					
4.	تعطي الحكومة الإلكترونية معلومات كافية عن الوظائف الشاغرة					
5.	توفر الحكومة الإلكترونية معلومات وخدمات كافية ومفيدة					
6.	تعطي الحكومة الإلكترونية معلومات ذات صلة عن الخدمة التي ابحت عنها					
المجال الثاني: الوصول للخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية						
7.	يتم الوصول للموقع بسهولة عند استخدام الإنترنت.					
8.	يتميز الوصول للروابط من أجل التنقل في الموقع بالسهولة والوضوح.					
9.	يتم الحصول على الخدمة من خلال وسائل الاتصال الحديثة مثل الهاتف.					
10.	تستخدم أفضل الوسائل الأمنية وأكثرها تطوراً للحفاظ على جاهزية المعلومات وإتاحتها.					
11.	في حال وجود مشكلات أو أعطال قد تؤثر على الوصول للخدمة والإتاحة يتم اتباع آلية محددة لحلها.					
12.	لضمان الوصول للخدمة هناك سياسات وإجراءات متبعة ويتم تقييمها دورياً.					
13.	يوجد قسم يهتم بالوصول للخدمة ويعمل على تطويره ويراقب كافة الأنشطة المتعلقة بالنظم.					
المجال الثالث: جودة الخدمة عند استخدام الحكومة الإلكترونية						
14.	تقديم الخدمة في الوقت الذي تطلب فيه.					

					15. استبعاد الأخطاء البشرية من العمل.
					16. تقديم خدمات أكثر في الوقت المحدد.
					17. الابتعاد عن التمييز في تقديم الخدمة.
					18. الحصول على كم هائل من المعلومات.
					19. الحصول على مستوى عال من الدقة.
					20. الاستغناء عن الكثير من العمليات.
					21. الحصول على البيانات الجاهزة للاستعمال

المراجع والمصادر المستخدمة في بناء أدوات الدراسة

مشعل الكساسبة (2014)، أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في أداء العاملين "دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

إبراهيم الغوطي (2006)، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، محكمةتي دورا والخليل.

محمد علوان (2017)، مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية فيت حسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، محكمةتي دورا والخليل.

محمود دلول (2018)، فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأمنها "دراسة تطبيقية بمؤسسات التعليم العالي الحكومية الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، محكمةتي دورا والخليل.

سرى العايد، وسلوى الحمودي (2019)، تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين منها، المجلة العربية للإدارة، مج (39)، ع(4)، ص ص 41-63.

زين الدين عبد النبي (2008)، العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة والأداء من منظور الوكلاء والمديرين العاملين، رسالة ماجستير، جامعة القدس، أبو ديس، القدس، فلسطين.

سامي أبو شمالة، وأشرف مغاري، ونهاية حميد (2016)، معوقات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الجهات الإدارية بالقطاع الحكومي وأثرها على جودة الخدمات الإلكترونية "دراسة حالة على وزارة الداخلية ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بقطاع غزة، مجلة جامعة الأزهر، غزة، سلسلة العلوم الإنسانية، م(18)، ع(1)، ص ص 181-212.

سعيد البردويل، (2015)، الخدمات المصرفية الإلكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضا العملاء، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة.

أسماء المحكمين

اسم المحكم	الجامعة	المسمى الوظيفي
1. أ. رائد عريقات	الجامعة العربية الأمريكية	أستاذ مساعد

		ماجد مصطفى منصور	.2
مدير معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس	جامعة القدس	أحمد حرز الله	.3

فهرس الملاحق:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
116	الاستبانة الخاصة بالموظفين	1.5
122	الاستبانة الخاصة بالمواطنين	2.5

127	أسماء المحكمين	3.5
-----	----------------	-----

فهرس الأشكال

شكل (1.2): مكونات البنية التحتية التكنولوجية 22

- شكل (2.2): متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية 26.....
- شكل (3.2): مراحل الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية 28.....
- شكل (4.2): فوائد الحكومة الإلكترونية 32.....
- شكل (5.2): معوقات تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية 36.....

فهرس الجداول:

- جدول(1.3): خصائص عينة الدراسة حسب متغير الجنس 72.....

- جدول (2.3): خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر 73
- جدول (3.3): خصائص عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي 73
- جدول (4.3): خصائص عينة الدراسة حسب متغير مكان السكن 73
- جدول (5.3): خصائص عينة الدراسة حسب متغير الجنس 74
- جدول (6.3): خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر 74
- جدول (7.3): خصائص عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي 74
- جدول (8.3): خصائص عينة الدراسة حسب متغير مكان السكن 75
- جدول (9.3): توزيع فقرات الاستبانة وفقاً للمحاور 76
- جدول (10.3): نتائج اختبار التحليل العاملي لفقرات أبعاد مستوى واقع الحكومة الإلكترونية في أداة الدراسة 77
- جدول (11.3): نتائج اختبار التحليل العاملي لفقرات مدى رضا المواطنين عن الحكومة الإلكترونية 80
- جدول رقم (11.3): معامل كرونباخ ألفا لمقياس واقع الحكومة الإلكترونية 81
- جدول (12.3): معامل كرونباخ ألفا لمقياس رضا المواطنين 82
- جدول (13.3): فئات متوسطات واقع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها برضا المواطنين 83
- جدول (1.4): المتوسطات الحسابية والانحرافية المعيارية لأبعاد واقع الحكومة الإلكترونية 85
- جدول (2.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الأداة المتعلقة بمحور بعد أمن المعلومات والأمان 85
- جدول (3.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الأداة المتعلقة بمحور بعد توفر البنية التحتية التكنولوجية 87
- جدول (4.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الأداة المتعلقة بمحور بعد تكاملية قواعد البيانات 89
- جدول (5.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الأداة المتعلقة بمحور بعد الخصوصية 91
- جدول (6.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الأداة المتعلقة بمحور بعد الحوكمة والتنظيم 92
- جدول (7.4): المتوسطات الحسابية والانحرافية المعيارية لأبعاد رضا المواطنين على الحكومة الإلكترونية 94

جدول (8.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الأداة المتعلقة بمحور بعد توافر الخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية.....	94
جدول (9.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الأداة المتعلقة بمحور بعد الوصول للخدمة من خلال الحكومة الإلكترونية.....	95
جدول (10.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الأداة المتعلقة بمحور بعد جودة الخدمة عند استخدام الحكومة الإلكترونية.....	97
جدول (11.4) نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين أمن المعلومات والأمان في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين.....	99
جدول (12.4) نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين توفر البنية التحتية التكنولوجية في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين.....	100
جدول (13.4) نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين تكاملية قواعد البيانات في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين.....	101
جدول (14.4) نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين الخصوصية في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين.....	102
جدول (15.4) نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين الحوكمة والتنظيم في الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين.....	103

فهرس المحتويات:

إجازة الرسالة.....	2
--------------------	---

الإهداء Error! Bookmark not defined.

إقرار: أ

شكر وتقدير ب

الملخص: ج

Abstract هـ

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة 1

1.1 المقدمة 1

1.2 مشكلة الدراسة وأسئلتها 2

1.3 أهمية الدراسة 4

1.4 أهداف الدراسة 5

1.5 فرضيات الدراسة 6

1.6 متغيرات الدراسة والنموذج المقترح للدراسة 6

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة 7

1.2 الإطار النظري 7

1.1.2 مقدمة 7

2.1.2 القسم الأول: الحكومة الإلكترونية 8

3.1.2 القسم الثاني: رضا المواطن 37

2.2 الدراسات السابقة 57

1.2.2 الدراسات العربية 57

2.2.2 الدراسات الاجنبية 65

3.2.2 تعقيب على الدراسات السابقة 69

72	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
72	1.3 مقدمة
72	2.3 منهجية الدراسة
72	3.3 مجتمع الدراسة
72	4.3 عينة الدراسة
75	5.3 أداة الدراسة
76	6.3 صدق الأداة:
81	7.3 ثبات الأداة
82	8.3 المعالجات الإحصائية
83	9.3 مفتاح التصحيح
84	الفصل الرابع: نتائج الدراسة
84	1.4 تمهيد
84	2.4 نتائج أسئلة الدراسة
98	3.4 فرضيات الدراسة:
104	الفصل الخامس: تفسير نتائج الدراسة ومناقشتها
104	1.5 النتائج:
114	2.5 التوصيات:
116	المصادر والمراجع
116	المراجع العربية
122	المراجع الاجنبية
136	فهرس الملاحق:

137 فهرس الأشكال

138 فهرس الجداول:

140 فهرس المحتويات: