

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة بين الواقع والتحديات

جيهان عبد الحميد ابراهيم صلاح الدين

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1445 هـ / 2024 م

الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة بين الواقع والتحديات

اعداد:

جيهان عبد الحميد إبراهيم صلاح الدين

بكالوريوس هندسة حاسوب (جامعة القدس - أبو ديس)

المشرف: د. سلوى البرغوثي

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في تخصص إدارة الأعمال من كلية الأعمال والاقتصاد/ عمادة الدراسات العليا/ جامعة القدس.

جامعة القدس

1445 هـ / 2024 م



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

كلية الأعمال والاقتصاد

إجازة الرسالة

الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة بين الواقع والتحديات

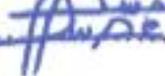
اسم الطالب: جيهان عبد الحميد إبراهيم صلاح الدين

الرقم الجامعي: 21620125

المشرف: د. سلوى البرغوثي

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2024/01/04 م، من قبل أعضاء لجنة المناقشة المدرجة

أسمائهم وتوقيعهم:

- | | |
|---|---|
|التوقيع:  | 1. رئيس لجنة المناقشة: د. سلوى البرغوثي |
|التوقيع:  | 2. متحناً داخلياً: د. احمد حرز الله |
|التوقيع:  | 3. متحناً خارجياً: د. محمود الصلاحات |

القدس-فلسطين

1445 هـ / 2024 م

الإهداء

الى الابطال الذين قدموا حياتهم فداءً للحرية والكرامة ، الى من نعجز عن وصف عظمة تضحياتهم ويعجز القلب عن تحمل فقدانهم ، الى كل شهداء الوطن الحبيب

إلى من قال الله عز وجل فيهما: ﴿وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا﴾ [الإسراء:23]

إلى الرجل الذي كان دعمًا لا يضاهى في حياتي، يا من احمل اسمك بكل فخر، الى من دفعني الى العلم، الذي أمدني بالعون والكرم، أدام الله عمره وجعله ذخراً لي إلى يوم الدين..
ابي الغالي

الى من ألبستني ثوب العلم، الى ينبوع الصبر والامل، الي من ظللت روعي ببركة دعائها..
امي الغالية

إلى رفيق دربي الذي أضاء لي الطريق ورافقني في رحلة النجاح والعلم. الى من كان معي في كل خطوة.. زوجي الحبيب

إلى ملاكي الصغيرة، الى أعز فراشة انطفأت قبل أن تحلق بكامل روعتها الى من لن تتلاشى من ذاكرتي للأبد، الى روح ابنتي الصغيرة.. آلاء

الى كل من قدم لي النصح والإرشاد وكل من كان له حق عليّ، اليكم جميعا اهدي هذه الرسالة.

الباحثة: جيهان عبد الحميد إبراهيم صلاح الدين

إقرار

أقر انا معدة الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيث ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها، لم يقدم لنيل أية درجة عليا لأية جامعة، أو معهد آخر.

التوقيع: 

جيهان عبد الحميد ابراهيم صلاح الدين

التاريخ: 2024/01/04

شكر وعرافان

الحمد لله حمداً كثيراً طيباً يليق بجلاله وكمال صفاته، على ما وهبني من نعمة في شتى صورها، وإنَّ كل خطوة في هذه الدراسة كانت بتوفيق وتسخير من الله.

يطيب لي بعد شكر الله أن أتقدم بالشكر والتقدير لجامعة القدس وعمادة الدراسات العليا، وطاقم التدريس في كلية الإدارة والاقتصاد - قسم إدارة الأعمال، الذين تعلمتُ على أيديهم فكان لهم الفضل الكبير في إكمال مسيرتي التعليمية.

شكراً خاصاً وتقديراً عميقاً أتوجه بهم للدكتورة سلوى البرغوثي، مشرفة الرسالة، على الإرشاد القيم، والتي لها الفضل الكبير على اكمال رحلتي التعليمية.

في الختام، أعرب عن شكري وامتناني لكل الأساتذة والزملاء الذين ساهموا في إنجاز هذا الجهد المتواضع، ولمن تركوا بصمتهم الطيبة، حتى لو كانت بدعوة صالحة في الخفاء. أسأل الله أن يجزي الجميع خير الجزاء.

الباحثة: جيهان عبد الحميد ابراهيم صلاح الدين

مصطلحات الدراسة

الخدمة الإلكترونية تُعرف كخدمات يتم تقديمها عبر وسائل الاتصال الإلكتروني بين مقدمين الخدمة والمستفيدين منها. وتشمل هذه الخدمات أفعالاً وجهوداً وأداء يتم نقلها باستخدام تكنولوجيا المعلومات. ويشمل هذا النوع من الخدمات مجموعة متنوعة من الخدمات مثل خدمات البيع وخدمة الزبائن وخدمات التوصيل. (بودبوز و جطني، 2022)

الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وتطوير إدارة الشؤون العامة وتقديم الخدمات الحكومية الرسمية بوساطة الإنترنت وتقنياته، مع ضمانات أمنية تحمي المواطنين والمؤسسات. (عاطف، 2023)

الخدمات المصرفية الإلكترونية تُعرف على أنها المعاملات المالية التي تتم بين المؤسسات المالية والأفراد والشركات التجارية والحكومات بهدف تحقيق الربحية. تسعى المؤسسات المصرفية، مثل أي منظمة أخرى، إلى السيطرة على التكاليف وتقليل المصروفات التشغيلية من خلال استخدام التكنولوجيا والابتكار كأدوات لتحقيق هذه الأهداف. (حماد، 2004)

التجارة الإلكترونية هي عملية توفير المعلومات والفرص التجارية، بما في ذلك عمليات البيع والشراء للسلع والخدمات، عبر الإنترنت. يمكن تصنيفها كنشاط اقتصادي يستند إلى التبادل الإلكتروني للمعلومات والتفاعل بين الأفراد والشركات باستخدام وسائط الاتصال الإلكتروني. (عمار و العلواني، 2022)

التعليم الإلكتروني يمكن تصويره كنقل المعرفة والمهارات إلى المتعلم في موقعه الشخصي أو مكان عمله، بدلاً من اضطرار المتعلم للانتقال إلى مؤسسة تعليمية. يعتمد هذا الأسلوب التعليمي على استخدام وسائل تقنية متعددة لتوفير المحتوى التعليمي والمعرفة بطرق فعّالة. (اليونسكو، 2020)

النكاء الاصطناعي مجموعة من التقنيات والأنظمة التي تم تطويرها بواسطة الإنسان بهدف تمثيل ومحاكاة القدرات الذهنية والتفكير البشري باستخدام الحوسبة والبرمجة. هذه التقنيات يمكن تطبيقها في مجموعة متنوعة من المجالات لتحقيق أهداف محددة، مثل التعلم الآلي وتحليل البيانات والتفاعل مع البيئة بطرق ذكية. (فؤاد، 2019)

التنمية المستدامة عملية مستدامة شاملة اقتصادية واجتماعية وثقافية وسياسية تهدف إلى تحقيق تقدم متواصل في حياة الأفراد ورفاهيتهم، وتحقيق ذلك من خلال المساهمة الفعّالة من أفراد المجتمع، وضمن إطار توزيع عادل لعائداتها، حيث يتقاطع مفهوم التنمية المستدامة بأبعاده الثلاثة: الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. وتتحقق هذه الأبعاد من خلال تحقيق التوازن والتناغم بينها كلما أمكن ذلك، ومع التفضيل بينها في حالة عدم امكانية التوفيق التام بينهم. (الجمال، 2022)

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع الخدمات الالكترونية والتحديات التي تواجهها من جهة، وواقع التنمية المستدامة بأبعادها (الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية والتكنولوجية) والتحديات التي تواجهها من جهة أخرى في الضفة الغربية/فلسطين.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمدت على الاستبانة الالكترونية كأداة لجمع البيانات من مصادرها الأولية، في حين تمثل مجتمع الدراسة من عملاء البنوك العاملة في الضفة الغربية، اعتمدت الباحثة في الدراسة أسلوب أخذ العينة غير الاحتمالية الميسرة لصعوبة تحديد حجم المجتمع، وتمت الاستعانة بوسائل التواصل الاجتماعي لجمع (77) استجابة. تم التركيز على مستخدمي الخدمات الإلكترونية المصرفية لاعتبارهم مؤشراً لمعرفة وخبرتهم في التعامل مع الخدمات الإلكترونية بشكل عام. يُدعم هذا الاختيار أيضاً بنشاطهم في الرد على استبانة الدراسة ومشاركتهم عبر وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، تمثل أهمها ارتفاع استخدام الخدمات الالكترونية من قبل افراد عينة الدراسة ، وأظهرت النتائج ايضاً ان خدمة إدارة الحساب وخدمة بطاقات الصراف الالي هي الأكثر استخداماً من الخدمات المصرفية الالكترونية، وفيما يتعلق بالتنمية المستدامة بالبعد الاقتصادي كانت استخدام الخدمات الإلكترونية تساعد على تعزيز النمو الاقتصادي وتحسين الكفاءة الاقتصادية، والبعد الاجتماعي كانت ان الخدمات الإلكترونية تمكن الأفراد من تبادل المزيد من المعلومات والآراء، والبعد البيئي في انخفاض استهلاك الورق والمستندات، اما البعد التكنولوجي فكان ان الخدمات الإلكترونية زادت من استخدام التكنولوجيا في الحياة اليومية.

وقد أوصت الدراسة: بإنشاء بنية تحتية شاملة في الضفة الغربية، تدعم تعزيز الاتصالات بالإنترنت وتقادي الأعطال المتكررة، زيادة الوعي باستخدام الخدمات الالكترونية وتشجيع المواطنين على استخدامها، مع تحفيز المشاركة وتعزيز تحسين هذه الخدمات. وفيما يتعلق بالتنمية المستدامة العمل على نشر الوعي بأبعاد التنمية المستدامة من خلال استخدام التقنيات التكنولوجية.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الالكترونية، التنمية المستدامة، الخدمات المصرفية الالكترونية، البنوك.

E-services and sustainable development, reality and challenges

Prepared by: Jehan Abd Alhamed Ibrahim Salaheldin

Supervised by: Dr. Salwa Al-Barghothe

Abstract:

This study aimed to identify the reality of e-services and the challenges they face on one hand, and the reality of sustainable development in its dimensions (economic, social, environmental, and technological), and the challenges it faces on the other hand in the West Bank/Palestine. The study used a descriptive-analytical approach, relying on an electronic questionnaire as a tool for data collection from primary sources. The study population consisted of customers of banks operating in the West Bank. The researcher used a non-probability convenience sampling method due to the difficulty of determining the size of the population, and social media platforms were utilized to collect 77 responses. The focus was on users of e-banking services as they are considered indicators of their knowledge and experience in dealing with e-services in general. This choice is also supported by their activity in responding to the study questionnaire and their participation through various social media platforms.

The study reached a set of results, the most important of which is the high utilization of e-services by the study sample individuals. The results also showed that account management and ATM card services were the most used among e-banking services. Regarding sustainable development, in the economic dimension, the use of e-services was found to contribute to economic growth and improve economic efficiency. In the social dimension, e-services enabled individuals to exchange more information and opinions. In the environmental dimension, there was a reduction in paper and document consumption. As for the technological dimension, e-services increased the use of technology in daily life.

The study recommended the establishment of comprehensive infrastructure in the West Bank that supports enhancing internet connectivity and avoiding frequent disruptions. It also recommended increasing awareness of the use of electronic services and encouraging citizens to use them, while motivating participation and enhancing the improvement of these services. In terms of sustainable development, efforts should be made to raise awareness of the dimensions of sustainable development through the use of technological advancements.

Keywords: e-services, sustainable development, e-banking services, banks.

قائمة المحتويات

الترقيم	الموضوع	الصفحة
	إقرار	ا
	شكر وعرفان	ب
	مصطلحات الدراسة	ج
	ملخص الدراسة	هـ
	Abstract	و
	قائمة المحتويات	ح
	قائمة الجداول	ل
	قائمة الاشكال	م
الفصل الاول (مقدمة الدراسة)		
1.1	المقدمة	1
2.1	مشكلة الدراسة	2
3.1	أهمية الدراسة	3
1.3.1	الأهمية النظرية (العلمية)	4
2.3.1	الأهمية التطبيقية (العملية)	4
4.1	اهداف الدراسة	4
5.1	أسئلة الدراسة	5
6.1	متغيرات الدراسة	6
7.1	نموذج الدراسة	6
8.1	فرضيات الدراسة	7
9.1	حدود الدراسة	7
10.1	مصادر جمع البيانات والمعلومات	7
11.1	هيكلية الدراسة	8
الفصل الثاني (الإطار النظري والدراسات السابقة)		
1.2	المقدمة	9
2.2	الخدمات الالكترونية واهم تطبيقاتها	10
1.2.2	الخدمات الإلكترونية	10
2.2.2	مفهوم الخدمة	10
3.2.2	خصائص الخدمة	11
4.2.2	تصنيفات الخدمة	13

14	طرق تقديم الخدمة	5.2.2
14	مفهوم الخدمات الالكترونية	6.2.2
15	اهداف تطبيق الخدمات الالكترونية	7.2.2
16	خصائص الخدمات الإلكترونية:	8.2.2
17	عناصر الخدمات الالكترونية	9.2.2
18	انواع (تصنيفات) الخدمات الالكترونية	10.2.2
19	متطلبات تطبيق الخدمات الإلكترونية:	11.2.2
20	معايير جودة الخدمات الالكترونية	12.2.2
21	مجالات الخدمة الالكترونية واهم تطبيقاتها	3.2
21	مجالات الخدمات الإلكترونية	1.3.2
22	تطبيقات الخدمات الالكترونية	2.3.2
22	الحكومة الالكترونية	1.2.3.2
22	متطلبات بناء حكومة الكترونية	2.2.3.2
23	أهداف الحكومة الإلكترونية	3.2.3.2
24	خصائص الحكومة الإلكترونية	4.2.3.2
24	الخدمات المصرفية الالكترونية	1.3.3.2
24	مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية	2.3.3.2
25	خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية	3.3.3.2
26	أهمية تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	4.3.3.2
26	مراحل تبني البنوك لمفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية	5.3.3.2
27	عوامل نجاح الخدمات المصرفية الالكترونية	6.3.3.2
27	اهم الخدمات المصرفية الالكترونية	7.3.3.2
29	خدمات التجارة الإلكترونية	1.4.3.2
29	أقسام التجارة الإلكترونية:	2.4.3.2
30	متطلبات تطبيق التجارة الإلكترونية	3.4.3.2
31	خدمات التعليم الالكتروني	1.5.3.2
31	مفهوم التعليم الإلكتروني	2.5.3.2
31	أنماط الخدمات التعليم الإلكترونية	3.5.3.2
32	خصائص التعلم الإلكتروني:	4.5.3.2
33	متطلبات نجاح التعليم الإلكتروني:	5.5.3.2
33	تطبيقات الذكاء الاصطناعي الإلكترونية	1.6.3.2
33	مفهوم الذكاء الاصطناعي	2.6.3.2
34	خصائص الذكاء الاصطناعي	3.6.3.2

34	أنواع الذكاء الاصطناعي:	4.6.3.2
35	تطبيقات الذكاء الاصطناعي	5.6.3.2
36	مفهوم التنمية المستدامة وأبعادها ومتطلباتها	4.2
37	مفهوم التنمية المستدامة	1.4.2
38	اهداف التنمية المستدامة	2.4.2
39	أبعاد التنمية المستدامة	3.4.2
40	متطلبات التنمية المستدامة	4.4.2
41	مبادئ التنمية المستدامة	5.4.2
43	دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة وأهدافها والتحديات التي تواجهها في تحقيقها.	5.2
43	دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق البعد الاقتصادي	1.5.2
43	دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق البعد الاجتماعي	2.5.2
44	دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق البعد البيئي	3.5.2
44	البعد التكنولوجي لأهداف التنمية المستدامة	4.5.2
50	التحديات التي تواجه تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التنمية المستدامة	5.5.2
51	التحديات التي تواجه التنمية المستدامة في فلسطين	6.5.2
52	الدراسات السابقة	6.2
61	التعقيب على الدراسات السابقة	7.2
الفصل الثالث (الإجراءات المنهجية للدراسة)		
62	المقدمة	1.3
62	منهج الدراسة	2.3
62	مجتمع الدراسة	3.3
63	أسلوب توزيع مجتمع الدراسة	4.3
63	أداة الدراسة الرئيسة المتمثلة بـ "الاستبانة"	5.3
63	محتوى أداة الدراسة	1.5.3
64	مفتاح التصحيح المعتمد في أداة الدراسة	2.5.3
65	صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة)	3.5.3
65	صدق الاتساق الداخلي	4.5.3

67	ثبات الأداة	6.3
67	تقدير الثبات باستخدام طريقة كرونباخ الفا	1.6.3
68	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	7.3
الفصل الرابع (تحليل البيانات وتفسير النتائج)		
70	المقدمة	1.4
70	الوصف الإحصائي لمجتمع وعينة الدراسة وفقا للبيانات الديموغرافية	2.4
74	النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة	3.4
87	نتائج فحص واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها	4.4
الفصل الخامس (النتائج والتوصيات)		
94	النتائج	1.5
98	التوصيات	2.5
100	المصادر والمراجع	
106	الملاحق (الاستبانة)	

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1.3	مفتاح التصحيح في أداة الدراسة	64
2.3	صدق الاتساق الداخلي	65
3.3	ثبات الأداة	68
4.3	الأساليب الاحصائية	68
1.4	توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	70
2.4	توزيع افراد العينة حسب متغير العمر	71
3.4	توزيع افراد العينة حسب متغير المحافظة	71
4.4	توزيع افراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	72
5.4	توزيع افراد العينة حسب متغير المحافظة	72
6.4	توزيع افراد العينة حسب متغير البنك	73
7.4	استخدام الخدمات الالكترونية	74
8.4	الخدمات الالكترونية المصرفية	76
9.4	العوامل التي تؤثر على استخدام الخدمات الالكترونية	77
10.4	واقع الخدمات الالكترونية في البعد الاقتصادي	79
11.4	واقع الخدمات الالكترونية في البعد الاجتماعي	80
12.4	واقع الخدمات الالكترونية في البعد البيئي	81
13.4	واقع الخدمات الالكترونية في البعد التكنولوجي	81
14.4	السياسات والتشريعات اللازمة لتعزيز استخدام الخدمات الالكترونية للتنمية المستدامة	83
15.4	التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الخدمات الالكترونية	85
16.4	واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة	87
17.4	نتائج اختبار (ت) لاستجابة افراد العينة على أساس متغير الجنس	90
18.4	نتائج اختبار تحليل التباين (ANOVA) لاستجابة افراد العينة على أساس متغير المؤهل العلمي	91
19.4	نتائج اختبار تحليل التباين (ANOVA) لاستجابة افراد العينة على متغير المهنة	92
20.4	نتائج اختبار تحليل التباين (ANOVA) لاستجابة افراد العينة متغير العمر	92

قائمة الأشكال

الرقم	اسم الشكل	الصفحة
1.1	نموذج الدراسة	6
1.2	خصائص الخدمة	12
2.2	طرق عناصر الخدمة	17
3.2	أنماط الخدمات التعليم الإلكترونية	32
4.2	أنواع الذكاء الاصطناعي	35
5.2	ابعاد التنمية المستدامة	41

1.1 المقدمة

قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يُعتبر محركاً رئيسياً للتقدم ويشكل دعماً كبيراً لكافة الأنشطة الحياتية في فلسطين، ويعتبر من بين أسرع القطاعات الاقتصادية نمواً في المنطقة، وذلك بفضل وجود مورد بشري متعلم وماهر قادر على التعامل مع التكنولوجيا المتقدمة، ويعكس هذا التقدم ارتفاع نسبة التعليم والتأهيل في المجتمع الفلسطيني، وكذلك قدرته على استخدام التقنيات الحديثة، وقاد هذا التطور فلسطين لتحقيق مرتبة متقدمة نسبياً بالمقارنة مع جاراتها من الدول العربية. (مصلح، 2022)

ويعرف قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنه مزيج من الصناعة التحويلية وصناعة الخدمات، حيث يقوم بجمع واستقطاب البيانات والمعلومات، ونقلها وعرضها إلكترونياً. ويعتبر هذا القطاع ركيزة أساسية تستند إليها جميع القطاعات الأخرى، مثل الصناعة والزراعة والصحة والتعليم والحكومة، والتجارة، والمصارف، وغيرها. ونظراً لقدرة هذا القطاع على نقل المعلومات بطرق فعالة، وبتكلفة مبررة، مما يساهم في تطوير الاقتصاد القائم على المعرفة، ويعتبر بذلك محركاً رئيسياً للتنمية المستدامة بأبعادها المتعددة (عرفة، عبدالله، و بحور، 2015).

ومما يؤكد توجه المجتمع الفلسطيني بالتكنولوجيا ما ورد في المسح الأسري لتكنولوجيا المعلومات لعام 2022، بأن 92% من الأسر في فلسطين لديها أو لدى أحد أفرادها خط نفاذ لخدمة الإنترنت في المنزل، وبواقع 93% في الضفة الغربية. كما بلغت نسبة الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت من أي مكان 89% في فلسطين، وبواقع 92% في الضفة الغربية (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2023).

تلعب تقنيات المعلومات بشكل عام والخدمات الإلكترونية والاتصالات بشكل خاص، دوراً فعالاً في ترسيخ مفهوم التنمية المستدامة، حيث دعمت أنشطة البحث والتطوير لتحسين كفاءة القطاعين العام والخاص، بتطوير هيكلية إدارية جديدة مثل: المدن الرقمية وحاضنات التكنولوجيا، كما أنها حفزت النمو الاقتصادي وخلق فرص عمل إضافية، مما ساهم في الحد من الفقر. وبوضع خطط وبرامج التحول إلى مجتمعات المعلومات والتحول الرقمي، ومن خلال الوسائل التقنية الحديثة سهلت الوصول إلى

المعلومات والاستجابة لطلبات العملاء، ورفع مستوى الخدمات التي تقدمها المنظمات وبالتالي حسنت الإنتاجية بما يحقق الأهداف العالمية الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة. (وزارة البيئة والمياه، 2023)

تعد التنمية المستدامة من أهم وأكبر التحديات التي يواجهها العالم في الوقت الحالي. فهي تمثل التوازن بين تلبية احتياجات الحاضر دون التضحية والتنازل بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها المستقبلية. ولتحقيق هذا التوازن المهم، يأخذ دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً هاماً، وخاصة في مجال الخدمات الإلكترونية، باعتبارها عنصراً أساسياً وفعالاً في دعم وتعزيز تحقيق أبعاد التنمية المستدامة والمتمثلة في: الاقتصادية، والاجتماعية، والبيئية، والتكنولوجية.

ومع ذلك، فإن هناك تحديات عديدة تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية وتحقيق جميع الفوائد المرتقبة. فمن بين هذه التحديات، نجد قضايا توفر البنى التحتية والأمن الإلكتروني وحماية البيانات الشخصية، والتحديات التقنية، والمشكلات القانونية والتنظيمية، وقضايا الاستخدام والتبني من قبل المجتمعات المختلفة. بالإضافة إلى ذلك، تحديات في التكيف مع الخدمات الإلكترونية وقبولها.

اعتمدت الدراسة الحالية واتفقت مع ما ورد في تقرير اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا)، بان مصطلح "الخدمات الإلكترونية" بديلاً لمصطلح "تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" بهدف التفريق والوضوح، وذلك لتجنب أي ارتباط أو لبس بين هذه الخدمات وبرامج الحاسوب. يتضمن مصطلح "الخدمات الإلكترونية" مجموعة واسعة من الجوانب والتطبيقات. فهو يتضمن مفاهيم متنوعة تشمل "الحكومة الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والتعليم الإلكتروني، والتجارة الإلكترونية، بالإضافة إلى تطبيقات الذكاء الاصطناعي" التي تُستخدم بشكل فعال (الاسكوا، 2013).

2.1 مشكلة الدراسة

في الفترة الأخيرة، شهد العالم اهتماماً متزايداً بالخدمات الإلكترونية، وذلك نتيجة للضرورة الملحة لمواكبة التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبذلك تسعى العديد من الدول بما فيها فلسطين، إلى تعظيم دور الخدمات الإلكترونية وتعزيز السياسات الموجهة لتطويرها، خاصةً في ظل التحديات والتغيرات العالمية. ومن المتوقع أن يتزايد دور الخدمات الإلكترونية في المستقبل بسبب تأثيرها على الأسواق وأداء المنظمات والقدرة التنافسية. ومما يؤكد ذلك تزايد معدل نمو العمليات والخدمات الإلكترونية والدفع الإلكتروني في المنطقة، وهذا يشير إلى زيادة اعتماد المستخدمين على الخدمات الإلكترونية.

وتتزايد متطلباتهم وتوقعاتهم من تطور الخدمات الإلكترونية المقدمة من القطاعات المختلفة، مع توفير مستويات أمان أعلى، مما يفرض ضغوطاً إضافية على القطاع الخاص والعام تجاه هذه الخدمات.

على الرغم من النمو الكبير في أعداد مستخدمي هذه الخدمات عبر الإنترنت، إلا أن هناك تحديات تواجههم، كتخوف المستخدمين من استخدام وسائل الدفع والخدمات الإلكترونية، والخوف من عمليات الاحتيال والاختراق، والقلق من التكنولوجيا الجديدة ونقص الثقة في الخدمات الإلكترونية. تُعتبر هذه المخاوف عقبات وتحديات أساسية تعيق نمو هذا القطاع (الحلبي، 2017).

تتمثل الخدمات الإلكترونية المقدمة للأفراد والمنظمات عبر الإنترنت، وتشمل مجموعة واسعة من الخدمات في مجالات عديدة مثل: التجارة الإلكترونية، والتعليم عن بُعد، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والحكومة الإلكترونية، وغيرها. تعتبر الخدمات الإلكترونية من أهم الأدوات التكنولوجية التي تساهم في تحقيق التنمية المستدامة (جلول وآخرون، 2023)، لكونها سلاحاً قوياً في تطوير الاقتصاد وتحسين مستوى الحياة، حيث توفر فرصاً جديدة للأفراد والمنظمات للتفاعل والتعاون عبر الحدود وبصورة فعالة. على الرغم من ذلك، فإن فلسطين عامة والضفة الغربية خاصة تواجه تحديات في مجال الخدمات الإلكترونية نظراً للظروف الاقتصادية والاجتماعية وغيرها.

تتطلب هذه التحديات توجه استراتيجي شامل لتعزيز تبني الخدمات الإلكترونية وتحقيق مزيد من التطور والاستدامة. وبذلك، تأتي مشكلة هذه الدراسة لفهم الواقع الحالي لكل من: الخدمات الإلكترونية وتحدياتها، وتحديد العوامل المؤثرة في نجاحها من جهة، والتنمية المستدامة وتحدياتها وتحديد العوامل المؤثرة في نجاحها من جهة أخرى.

وبناء على ذلك يمكن ايجاز مشكلة الدراسة في الاجابة عن السؤال الرئيسي فيما يلي:

- ما هو واقع الخدمات الإلكترونية والتنمية المستدامة وماهي التحديات التي تواجهها في الضفة الغربية/فلسطين؟

3.1 أهمية الدراسة

أهمية هذه الدراسة تنبع من أهميتها العلمية والعملية، على النحو التالي:

1.3.1 الأهمية النظرية (العلمية)

ستعمل هذه الدراسة على تحقيق إضافة علمية للدراسات السابقة التي بحثت في موضوع الخدمات الإلكترونية والتنمية المستدامة بين الواقع والتحديات، حيث وجدت الباحثة أن هناك ندرة في الدراسات والبحوث التي أجريت في هذا المجال حول هذا الموضوع علاوة على ذلك، ستعمل هذه الدراسة على تقديم تصور وخلق معرفة بصورة أكثر وضوحاً حول السياسات والاستراتيجيات التي يمكن البحث فيها لتعزيز الخدمات الإلكترونية والتنمية المستدامة. كما قد تفتح هذه الدراسة المجال أمام الباحثين والمختصين لإجراء المزيد من البحوث الجديدة في هذا المجال متخذين من هذه الدراسة نقطة انطلاق من خلال ما ستقدمه هذه الدراسة من آفاق لبحوث علمية جديدة.

2.3.1 الأهمية التطبيقية (العملية)

وفي عصر التقدم التكنولوجي تستمد هذه الدراسة أهميتها، إذ تتناول الدراسة العديد من جوانب الحياة الفردية والاجتماعية، بدءاً من تحسين كفاءة الإدارة الحكومية وسهولة الوصول إلى الخدمات الأساسية، وصولاً إلى تعزيز النمو الاقتصادي ودعم التجارة الإلكترونية. ومن خدمات الحكومة الإلكترونية إلى تعزيز كفاءة التواصل بين الجهات الحكومية والمواطنين، وتحسين مستوى الشمول المالي من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية. وفي مجال التعليم، يشمل هذا الموضوع تسهيل عمليات التعلم عبر الإنترنت، مما يساهم في تنمية المهارات وتعزيز المعرفة. ومع تقدم تكنولوجيا تطبيقات الذكاء الاصطناعي، فإنها تفتح المجال أمام الابتكار التكنولوجي والاستفادة منه لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، مما يسלט الضوء على أهمية هذه الدراسة في توجيه تطوير وتحسين الخدمات الإلكترونية لدعم عمليات التنمية المستدامة.

4.1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة لتحقيق الهدف الرئيسي وهو:

- التعرف على واقع الخدمات الإلكترونية والتنمية المستدامة والتحديات التي تواجهها في الضفة الغربية/فلسطين.

ويترفع منه الأهداف الفرعية الآتية:

1. التعرف على واقع الخدمات الإلكترونية المتاحة للمستخدمين في الضفة الغربية/فلسطين.

2. التعرف على واقع الخدمات الالكترونية المصرفية المقدمة في البنوك العاملة في الضفة الغربية/فلسطين.
3. التعرف على العوامل التي تؤثر في استخدام الخدمات الالكترونية.
4. التعرف على واقع استجابة المبحوثين على واقع الخدمات الالكترونية في "الابعاد الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية، والتكنولوجية" للتنمية المستدامة.
5. التعرف على السياسات والتشريعات اللازمة لتعزيز استخدام الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة.
6. التعرف على التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الخدمات الالكترونية.
7. التعرف على كيف تناول الباحثون مفهوم التنمية المستدامة وواقعها والتحديات التي تواجهها في فلسطين.

5.1 أسئلة الدراسة

ولتحقيق هدف هذه الدراسة تم صياغة مجموعة من الأسئلة البحثية

1.5.1 السؤال الرئيسي

ما هو واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة والتحديات التي تواجهها في الضفة الغربية/فلسطين؟
لتحقيق الإجابة عن هذا السؤال الرئيسي قامت الباحثة بصياغة الأسئلة الفرعية التالية:

2.5.1 الأسئلة الفرعية

1. ما هو واقع الخدمات الالكترونية المتاحة للمستخدمين في الضفة الغربية/فلسطين؟
2. ما هو واقع الخدمات الالكترونية المصرفية المقدمة في البنوك العاملة في الضفة الغربية/فلسطين؟
3. ماهي العوامل التي تؤثر في استخدام الخدمات الالكترونية؟
4. ما هو واقع استجابة المبحوثين على واقع الخدمات الالكترونية في "الابعاد الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية، والتكنولوجية" للتنمية المستدامة؟
5. ماهي السياسات والتشريعات اللازمة لتعزيز استخدام الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة؟
6. ماهي التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الخدمات الالكترونية؟
7. كيف تناول الباحثين مفهوم التنمية المستدامة وواقعها والتحديات التي تواجهها في فلسطين؟

6.1 متغيرات الدراسة

• المتغير الاول (الخدمات الإلكترونية)

تم الاعتماد في هذه الدراسة على اهم الخدمات الالكترونية التي تعتبر الأكثر استخداماً وانتشاراً في الوقت الحالي، والأكثر دراسة في الدراسات والأبحاث السابقة التي اطلعت عليها الباحثة وهي الخدمات الحكومية، المصرفية، التجارية، التعليم وتطبيقات الذكاء الاصطناعي الالكترونية.

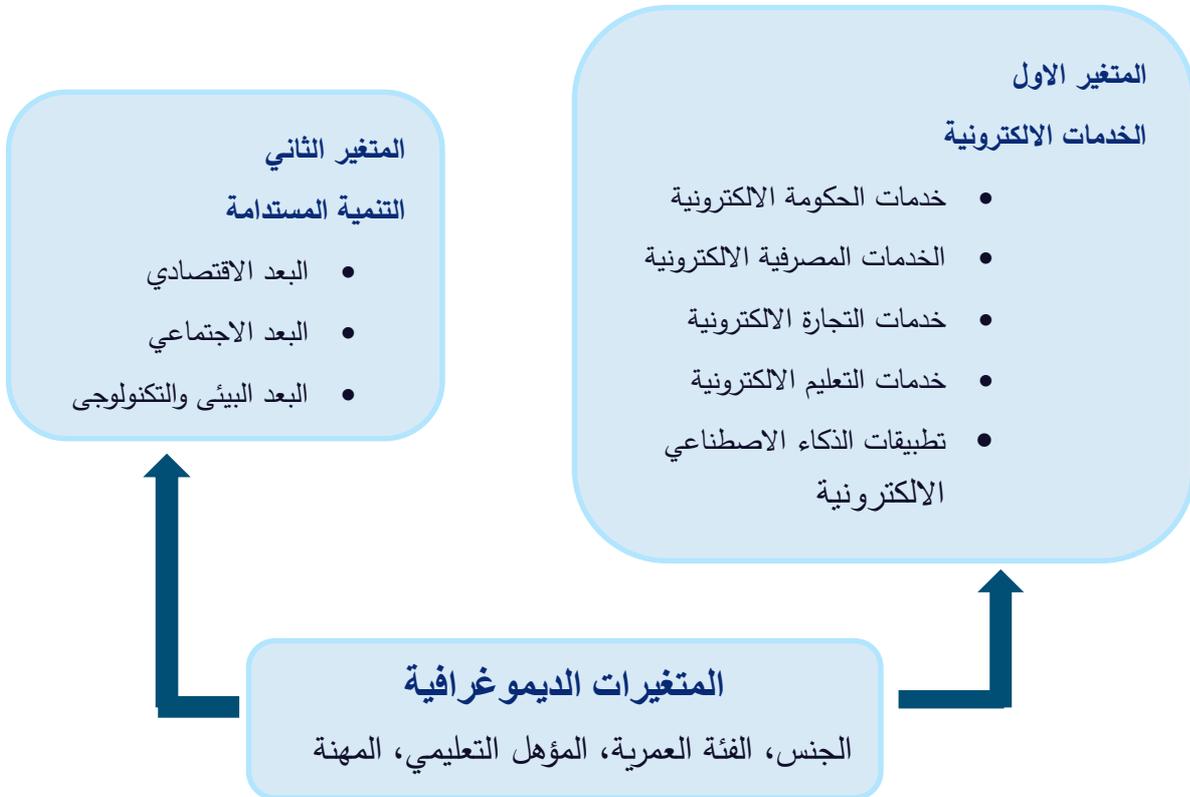
• المتغير الثاني (التنمية المستدامة)

تم الاعتماد على أبعاد التنمية المستدامة وهي البعد الاقتصادي، الاجتماعي، البيئي والتكنولوجي.

• المتغيرات الديموغرافية

الجنس، الفئة العمرية، المؤهل التعليمي، المهنة.

7.1 نموذج الدراسة



شكل 1.1: نموذج الدراسة

8.1 فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسية الأولى: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابة المبحوثين مع قيمة المتوسط الحسابي الافتراضي لواقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة "
- الفرضية الرئيسية الثانية: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابة المبحوثين حول واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة تعزى للبيانات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المهنة)".

9.1 حدود الدراسة

تحددت حدود الدراسة ضمن هذا النطاق:

- الحدود البشرية: عملاء كافة البنوك العاملة في القطاع المصرفي الفلسطيني.
- الحدود المكانية: البنوك العاملة في القطاع المصرفي الفلسطيني في منطقة الضفة الغربية.
- الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في الفصل الأول من العام الدراسي 2024/2023.
- الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة موضوع دور الخدمات الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة.

10.1 مصادر جمع البيانات والمعلومات

تم استخدام المصادر التالية لجمع البيانات والمعلومات:

- المصادر الأولية: تم إعداد استبانة الكترونية بهدف الحصول على آراء المستجيبين حول دور الخدمات الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة. واستخدمت الاستبانة مقياس ليكرت المكون من خمس نقاط لتحديد مستوى اتفاق المستجيبين مع مختلف جوانب الدراسة.
- المصادر الثانوية: حيث تم الاستعانة بالأبحاث والدراسات السابقة والوثائق والنشرات والتقارير التي تنشرها الجهات الرسمية والحكومية المعتمدة والمواقع الالكترونية حول موضوع الدراسة سواء في فلسطين او في الوطن العربي ودول أخرى، وساعدت هذه المصادر في إنشاء الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة، وتحديد متغيرات الدراسة.

11.1 هيكلية الدراسة

تشكلت هذه الدراسة من خمسة فصول وهي كالتالي:

- الفصل الاول تشكل من المقدمة ومن ثم تحديد مشكلة الدراسة، وبناء عليها تم تحديد الأهداف وصياغة اسئلة الدراسة، وثم بيان أهمية الدراسة العلمية والعملية، ومن تحديد متغيرات ونموذج الدراسة إلى صياغة فرضياتها وبيان محددات الدراسة.
- الفصل الثاني فتناول الإطار النظري والدراسات السابقة.
- الفصل الثالث تناول الإجراءات المنهجية للدراسة ويشمل على منهج ومجتمع الدراسة، ثم أسلوب توزيع مجتمع الدراسة، ومحتوى اداة الدراسة، وتقدير صدق وثبات اداة الدراسة إلى الأساليب الاحصائية المستخدمة فيها.
- الفصل الرابع تناول تحليل البيانات وتفسير نتائج الدراسة ومناقشتها.
- الفصل الخامس تناول مناقشة نتائج الدراسة وتقديم التوصيات بناء عليها.

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 المقدمة

تمثل الخدمات الإلكترونية واحدة من العوامل الرئيسية في تغيير أساليب حياتنا وطرق عملنا في العصر الحديث. إنها تجسد وعدًا بزيادة الكفاءة وتوفير الوقت وتقديم خدمات متميزة للأفراد والمجتمعات. وفي هذا السياق، يأتي أهمية الخدمات الإلكترونية كمفهوم أساسي في تعزيز التنمية المستدامة.

تتناول الباحثة في هذا الفصل من الدراسة الإطار النظري والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة الحالية. حيث سيتم تقسيم الإطار النظري إلى أربع محاور وهي:

- الخدمات الإلكترونية وأهم تطبيقاتها من خلال تعريف مفهوم الخدمة وخصائص الخدمة وتصنيفاتها وطرق تقديمها، تناول هذا المحور أيضًا مفهوم الخدمات الإلكترونية وأهداف تطبيقها وخصائصها، ومن ثم بيان عناصر الخدمة الإلكترونية وتصنيفاتها ومتطلبات تطبيقها ومعايير جودة الخدمات الإلكترونية
- مجالات الخدمة الإلكترونية وأهم تطبيقاتها
- مفهوم التنمية المستدامة وأهدافها وأبعادها ومتطلباتها
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة وأهدافها والتحديات التي تواجهها في تحقيقها.

بينما تتناول الباحثة في القسم الثاني من هذا الفصل استعراض العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الخدمات الإلكترونية والتنمية المستدامة.

2.2 الخدمات الإلكترونية وأهم تطبيقاتها

تمهيد

الخدمات الإلكترونية هي بداية التحول في اتجاه الأعمال في القرن الحادي والعشرين. وفي بداية هذا القرن، شهدنا تحولاً من اقتصاد السلع الملموسة إلى اقتصاد الخدمات غير الملموسة، لقد فتح التوسع السريع لاقتصاد المعلومات والشبكات الإلكترونية الباب لظهور عصر الخدمات الإلكترونية.

1.2.2 الخدمات الإلكترونية

الخدمات الإلكترونية تمثل نتاجاً لتطور ثورة المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا الحديثة، وهي تعبر عن النهج الجديد في مجال الإدارة الحديثة. مع التقدم التكنولوجي الكبير واستخدام الإنترنت في الأعمال الإلكترونية، اكتسبت الخدمات مكانة مهمة وشاسعة في ميدان الأعمال الإلكترونية، حيث أصبحت تشكل حصة كبيرة من التجارة عبر الإنترنت.

2.2.2 مفهوم الخدمة

أولاً: تعريف الخدمة، سنحاول تقديم عدة تعريفات لمفاهيم الخدمة كما يلي:

يعرف كوتلر (2003) الخدمة بأنها "تشاط أو أداء يُقدّم من طرف إلى طرف آخر"، وهو نشاط غير ملموس لا يترتب عليه نقل للملكية، والذي يمكن أن يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو غير مرتبط به. يُظهر التعريف التالي بشكل واضح ما يلي:

- الخدمة ليست شيئاً مادياً، بل هي عبارة عن فعل أو تنفيذ.
- تتضمن الخدمة تفاعل بين شخصين: شخص يقدم الخدمة وشخص آخر يستفيد منها.
- لا يمكن للأفراد لمس أو رؤية الخدمة نظراً لأنها غير ملموسة، وهذا يجعلها تختلف عن المنتجات الملموسة.
- نظراً لعدم الملموسية، فإنه لا ينتج عن الخدمة نقل للملكية من طرف لآخر.
- إنتاج الخدمة قد يكون مصاحباً لمنتج مادي ملموس، أو قد لا يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس.

ويرى كريستوف لوفلوك أن الخدمة عبارة عن منفعة مدركة بالحواس قائمة بذاتها أو متصلة بشيء مادي وتكون قابلة للتبادل ولا يترتب عليها ملكية وهي في الغالب غير محسوسة (عزام، 2008).

اما كرونروس يرى ان الخدمات هي عبارة عن أنشطة تدرك بالحواس وقابلة للتبادل، وتقدمها شركات أو مؤسسات معينة مختصة بتلك الخدمات، أو باعتبارها مؤسسات خدمية (بودية و قندوز، 2016).

3.2.2 خصائص الخدمة

تتسم الخدمة بسمات وخصائص فريدة يتفق الباحثون على أهميتها، ومن بين هذه الخصائص التي اكدت عليها دراسة (عبيد، 2021) هي:

- اللاملموسية (Intangibility)

الخدمة ليست مادية وليس بإمكاننا تلمسها أو رؤيتها بسهولة. بالرغم من ذلك، يمكننا لمس جوانب مكلمة للخدمة.

- التلازمية (Inseparability)

يتطلب تقديم الخدمة ارتباطاً قوياً بين مقدم الخدمة والخدمة ذاتها. من الصعب فصل الخدمة عن المقدم، حيث يشترك العميل في تجربة تقديم واستهلاك الخدمة في نفس الزمان.

- التغيرية (Variability)

تتفاوت الخدمات في جودتها بسبب تأثيرات العوامل البشرية والبيئية المتغيرة. يصعب توحيد تجربة تقديم الخدمة بنفس الجودة في كل مرة.

- التفاعلية (Interactivity)

تتطلب الخدمة تفاعلاً مباشراً بين مقدمها والعميل. هذا التفاعل يؤثر في تجربة العميل ومستوى الارتباط الشخصي.

- عدم التخزين (Inability to Store)

الخدمات لا يمكن تخزينها بنفس السهولة التي يمكن بها تخزين السلع، وبالتالي يجب تقديمها واستهلاكها في وقت واحد.

- القابلية للتجديد (Perishability)

الخدمات تزول مع الزمن ولا يمكن الاحتفاظ بها للاستفادة المستقبلية. لذلك يجب استهلاكها عند تقديمها.

- التنوع والتجديد (Heterogeneity and Innovation)

الخدمات قابلة للتنوع والتطور باستمرار لتلبية احتياجات وتطلعات العملاء. يمكن تطوير خدمات جديدة لتحسين التجربة.

- التفرد الشخصي (Personal Involvement)

يتطلب تقديم واستهلاك الخدمة مشاركة شخصية من العميل ومقدم الخدمة، مما يؤدي إلى تجربة مختلفة من حيث الشخصيات والتفاصيل.

- القابلية للقياس (Measurability)

يمكن قياس بعض جوانب الخدمة كمدى أداء الخدمة أو مدى رضا العملاء بشكل كمي.



شكل 1.2: خصائص الخدمة

4.2.2 تصنيفات الخدمة

هناك تصنيفات متعددة للخدمات، تختلف في الاسم وفيما يلي بعض التصنيفات التي اقترحها الباحث (سامي، 2017) في دراسته:

❖ التصنيف الأول:

- 1) سلعة مادية خالصة: يشمل منتجات مادية ملموسة، لا ترتبط بخدمات إضافية. مثل المنظفات الصناعية ومعجون الأسنان.
- 2) منتج مادي مصحوب بخدمات: يتضمن منتجات مادية مصاحبة لخدمات لتعزيز جاذبيتها ورضا الزبائن. مثل تذكرة السفر والأطعمة المقدمة أثناء الرحلات.
- 3) خدمات رئيسية مصحوبة بسلع أو خدمات أخرى: تقدم خدمة رئيسية مع خدمات إضافية أو سلع مساعدة. مثل شركات الطيران تقدم نقل الجو كخدمة رئيسية مع تذاكر السفر وخدمات المطار.

❖ التصنيف الثاني:

- 1) الاعتمادية: تقسم الخدمات بناءً على اعتمادها على المعدات أو الأفراد. تتنوع الخدمات أيضًا حسب مهارات الأفراد المقدمين لها.
- 2) تواجد المستفيد: تتطلب بعض الخدمات وجود المستفيد في المكان كعمليات جراحية، بينما تتيح بعضها تقديم الخدمة بدون تواجد المستفيد كصيانة السيارات.
- 3) نوع الحاجة: تختلف الخدمات حسبها إذا كانت فردية مثل فحوصات الأفراد أو خدمات أعمال مثل الفحوصات لشركات.

❖ التصنيف الثالث:

- 1) خدمات استهلاكية: تستهدف حاجات شخصية مثل السياحة، الصحة، الاتصالات، والتجميل.
- 2) خدمات أعمال: تلبى احتياجات المؤسسات مثل الاستشارات الإدارية والمالية.

❖ التصنيف الرابع:

- 1) الخدمات المعالجة للأفراد: تتطلب وجود المستفيد في المكان، مثل خدمات الطب.
- 2) لخدمات المعالجة للممتلكات: تتعامل مع ممتلكات المستفيد بدلاً من وجوده، مثل صيانة السيارات.
- 3) الخدمات المثيرة للعقل: تستهدف عقول المستفيدين دون تفاعل مادي، مثل الإذاعة والتلفزيون.
- 4) خدمات معالجة المعلومات: تتعامل مع الممتلكات غير الملموسة للمستفيدين مثل معالجة البيانات والخدمات القانونية.

5.2.2 طرق تقديم الخدمة

توجد أربع طرق رئيسية لتقديم الخدمات كما جاءت في كتاب (الدرادكة، 2015) ، وترتبط هذه الطرق بالأساليب التي يتبعها مقدمو الخدمة في التفاعل مع المستخدمين:

• طريقة الخدمة الباردة

تستند هذه الطريقة إلى إجراءات غير ملائمة في تقديم الخدمة وتفاعل سيء مع المستخدمين. تتميز بعدم تنظيم الجانب الإجرائي والراحة، وتجاهل الجانب الشخصي. الخدمة قد تكون غير منظمة وبالتالي غير مقبولة للمستخدمين، وقد لا يولي مقدمو الخدمة الاهتمام اللازم لرضا المستخدمين.

• طريقة المصنع للخدمة

تركز هذه الطريقة على الجانب الإجرائي لتقديم الخدمة، حيث يتم تقديمها بشكل منتظم ومنظم. ومع ذلك، قد يكون الجانب الشخصي غير واضح وغير ملائم. المستخدمين قد يجدون هذا النهج غير ملهم، وقد لا يتمكنون من التفاعل بشكل كبير مع مقدمي الخدمة.

• طريقة الحديقة الوردية للخدمة

تركز هذه الطريقة على الجانب الشخصي من تقديم الخدمة، مع انخفاض التركيز على الجانب الإجرائي. يمكن أن يكون الجانب الإجرائي غير منتظم وبطيء، ولكن المستخدمين يجدون الجانب الشخصي جذاباً ومحبيباً لهم.

• طريقة جودة وخدمة العميل

تجمع هذه الطريقة بين الجانبين الإجرائي والشخصي. يتم تقديم الخدمة بشكل متسق وفعال على الناحية الإجرائية، والتركيز على الجودة والجودة. يجد المستخدمون هذا النهج جذاباً ومقبولاً، ويعمل مقدمو الخدمة على تلبية احتياجات وتطلعات المستخدمين بشكل فعال.

1.2.2 مفهوم الخدمات الإلكترونية

الخدمة الإلكترونية تُعرف كخدمات يتم تقديمها عبر وسائل الاتصال الإلكتروني بين مقدمي الخدمة والمستخدمين منها. كما بين (بودبوز و جطني، 2022)، وتشمل هذه الخدمات أفعالاً وجهوداً وأداء يتم نقلها باستخدام تكنولوجيا المعلومات. ويشمل هذا النوع من الخدمات مجموعة متنوعة من الخدمات مثل

خدمات البيع وخدمة الزبائن وخدمات التوصيل. يتم تنفيذ هذه الخدمات باستخدام وسائل معلوماتية تعتمد على الإنترنت. يُلاحظ أن هناك اهتمامًا بتوفير مستوى معين من الأمان في هذه الخدمات الإلكترونية تتضمن حماية المستفيد والجهة المقدمة للخدمة من خلال استخدام التكنولوجيا بشكل فعال يضمن الحماية والامان اللازم.

7.2.2 اهداف تطبيق الخدمات الالكترونية

بدأ تطبيق الخدمات الإلكترونية يلقي اهتمامًا متزايدًا كوسيلة حديثة لتوفير الخدمات وتحقيق الأهداف المتعددة. تهدف هذه الخدمات إلى تحقيق نظام عمل متكامل يجمع بين تحسين استخدام الموارد وتقديم خدمات متميزة للمستفيدين.

أهداف تطبيق الخدمات الإلكترونية تعكس وتواجه مجموعة من التحديات والفرص لتحسين العمليات الحكومية والخدمات العامة بشكل شامل، فيما يلي أهداف تطبيق الخدمات الإلكترونية (شحبير، 2017)

- تحسين جودة الخدمات: من خلال تطوير منصات إلكترونية لتقديم الخدمات، يُمكن تحسين تجربة المستفيدين من الخدمات. يتمثل ذلك في تقديم معلومات دقيقة ومحدثة وتوفير وسائل تواصل فعالة مع الجهات الحكومية.
- تبسيط الإجراءات وتقليل البيروقراطية: تتيح الخدمات الإلكترونية تبسيط الإجراءات وتقليل التعقيد في عمليات التفاعل مع الحكومة. يتسنى للمستفيدين إكمال المعاملات بسهولة أكبر وبأقل تدخل بيروقراطي.
- زيادة كفاءة استخدام الموارد: من خلال تقديم الخدمات الإلكترونية، يُمكن تحقيق استخدام أمثل للموارد المادية والبشرية. تحسين الإجراءات وتقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات يسهم في زيادة الكفاءة العامة.
- تحقيق المساواة وتوفير خدمات شاملة: تقدم الخدمات الإلكترونية فرصة للجميع الى الوصول للخدمات بغض النظر عن موقعهم الجغرافي. يُمكن توفير خدمات شاملة تحقق المساواة بين جميع شرائح المجتمع.
- تقليل التكاليف والأثر البيئي: يسهم استخدام الخدمات الإلكترونية في تقليل تكاليف الورق والطباعة، وبالتالي تحقيق توفير مالي وتقليل الأثر البيئي الناتج عن استهلاك الموارد.
- تسهيل الوصول والاستجابة السريعة: استخدام الخدمات الإلكترونية وتقديمها تعمل على تمكين الوصول السهل الى المعلومات وإكمال المعاملات في أي وقت ومن أي مكان. ويسمح بالتفاعل مع الحكومة والجهات الرسمية الحكومية بشكل سريع وفعال.

- تعزز الخدمات الإلكترونية من تحسين تجربة المستخدمين المستفيدين والكفاءة الحكومية، وتتيح الوصول السهل والشامل للخدمات، مع الحفاظ على الموارد والبيئة من خلال تقليل التكاليف والاستهلاك المادي.

كما اتفق مع شحبير (2017) لأهداف الخدمات الإلكترونية دراسة (عمرو، 2022)، من بينهم هذه الأهداف:

- تطوير البنية التحتية الفنية: يهدف التطبيق إلى تطوير البنى التحتية الضرورية لتشغيل وتقديم الخدمات الإلكترونية بكفاءة.
- تحسين بيئة العمل: يُسهم تطبيق تقنيات المعلومات والاتصال الحديثة في خلق بيئة عمل تدعم تقديم الخدمات الإلكترونية بشكل أفضل.
- التوافق مع التطور التكنولوجي العالمي: يهدف التطبيق إلى مواكبة ومتابعة التقدم التكنولوجي العالمي والتوافق معه.
- تحقيق المساواة بين المستفيدين: من خلال توحيد أسلوب تقديم الخدمات، يهدف التطبيق إلى تحقيق المساواة بين مختلف فئات المستفيدين.
- تقليل الاستخدام الورقي: يسعى التطبيق إلى تقليل استخدام الأوراق والملفات، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف المرتبطة بهذه العمليات.
- تعزيز المعرفة والتعلم المستمر: يشجع التطبيق على بناء المعرفة والتعلم المستمر حول تطور الخدمات الإلكترونية واستفادة منها بشكل أفضل.

8.2.2 خصائص الخدمات الإلكترونية

بينت دراسة (عبدالعال، الصويص ، و النعيمي، 2008) ان الخدمات الإلكترونية تبرز بمجموعة من الخصائص المميزة عن غيرها من الخدمات، حيث تسهم هذه الخصائص في تحقيق مزايا عديدة منها:

- **سهولة الاستخدام:** تتمثل هذه الخاصية في سهولة التصفح وتقديم الطلبات، مما يجعل تفاعل المستخدم مع الخدمات أمرًا سلسًا ومبسطًا.
- **وضوح المعلومات:** تُشير إلى جودة الكتابة ووضوح المعلومات المقدمة. يجب أن تكون التعليمات، والشاشات المساعدة، واضحة، ومفهومة.
- **التوافر على مدار الساعة:** يُعتبر الوصول إلى الخدمات على مدار الساعة ميزة مهمة، حيث يمكن للمستخدمين الوصول إليها في أي لحظة يرونها مناسبة.

- **سرعة التحميل:** تتعلق بالوقت اللازم لتحميل صفحات الموقع ومحتواها. يؤثر وقت التحميل على تجربة المستخدم ورضاه.
- **وقت إتمام العمليات:** يجب أن يكون بإمكان المستخدم إتمام عملياته بسهولة وفعالية في وقت قصير. يعتمد ذلك على تصميم الموقع وتنظيمه.
- **الجمالية والتناسق:** تبرز جمالية التصميم والتناسق بين العناصر تهتم المنصات الإلكترونية بتقديم تجربة مرئية جذابة ومنسقة.
- **الخصوصية والأمان:** يجب أن يشعر المستخدم بأمان بياناته ومعلوماته الشخصية. ويجب ضمان امان عمليات الإرسال وأن يُحفظ أمان المعلومات.

9.2.2 عناصر الخدمات الإلكترونية

بينت دراسة (قليل و واضح، 2020) ان عناصر الخدمة الإلكترونية تشمل جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات، والتي يمكن الوصول اليها عبر الشبكات الإلكترونية. وتتضمن هذه الخدمات عناصر أساسية وهي:

- **منتج الخدمة (Service Product)** يشمل الضمان والتأمين والتمويل، وهو المحور الذي يتعامل معه العميل ويقوم بشرائه.
- **بيئة الخدمة (Service Environment)** هي الموقع الشبكي المخصص لصناعة السيارات كمثال. يحتوي على معلومات وبيانات مفصلة عن المنتج مرفقة بالصور والأنشطة والفيديوهات الرقمية.
- **تقديم/توصيل الخدمة (Service Delivery)** يتضمن عمليات تقديم الخدمة للعملاء، وقد تتضمن عمليات مثل الصفقات البيعية وعمليات التفاوض، والتي تم تعويضها واستبدالها في الخدمة الإلكترونية بعمليات أكثر بساطة مثل الخدمة الذاتية ومقارنة الأسعار والصفقات البيعية خلال الوسائل الإلكترونية.



شكل 2.2: عناصر الخدمة الإلكترونية

باستخدام الخدمة الإلكترونية، يمكن للعملاء الحصول على سيطرة ومراقبة أكبر، وتشمل هذه العناصر العديد من مزايا الخدمات الذاتية. بيئة الخدمة الإلكترونية تختلف تماماً عن البيئة التقليدية، وبالتالي تختلف طبيعة عمليات تقديم وتوصيل الخدمة الإلكترونية عن الخدمة التقليدية.

10.2.2 أنواع (تصنيفات) الخدمات الإلكترونية

نظراً لأهمية تداخل الجانب البشري في بعض الخدمات، خصوصاً فيما يتعلق باتخاذ القرارات غير المنظمة مثل إجراءات التفاوض، يكون من الصعب تحقيق نقل كامل لعمليات الخدمة إلى العالم الإلكتروني. في بعض الحالات، تكون هذه المهمة شبه مستحيلة.

وبناءً على ذلك، اكدت دراسة (جيجخ، 2018) انه يمكن تصنيف الخدمات الإلكترونية إلى صنفين رئيسيين:

• الخدمة الإلكترونية الصافية (آلية تماماً):

هذا النوع من الخدمة لا يتطلب تداخل بشري على الإطلاق خلال مراحل تقديمها. كمثال على ذلك: "الخدمات التعليمية، المصرفية، الحكومية، والتجارية". يتم تقديم هذه الخدمات عبر المواقع الإلكترونية، وتتميز ببعض الخصائص:

-تعمل فقط عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة أو مواقع ذات صلة.

-تمكن للعملاء زيارة الموقع للاستفادة من الخدمات.

-عملية توصيل المنتجات أو الخدمات تتم عبر وسائل إلكترونية دون وجود تداخل بشري.

• الخدمة الإلكترونية المختلطة (شبه آلية):

هذا النوع من الخدمة، يشتمل بعض مراحل دورة الخدمة على تدخل بشري. على سبيل المثال، قد تتطلب بعض الخدمات التحقق من المعلومات قبل أن تسلك مسارها الإلكتروني. هذا يمكن أن ينطبق على الخدمات الإلكترونية المتعلقة بمنح التأشيرات، حيث يتم تقديم الطلب وتزويد المعلومات إلكترونياً، ثم يتم مراجعة الملف بشكل يدوي من قبل متخصصين قبل أن يتم الرد بشكل إلكتروني.

هذا التصنيف يسلط الضوء على التوازن بين التقنيات الآلية والتدخل البشري في تقديم الخدمات الإلكترونية.

11.2.2 متطلبات تطبيق الخدمات الإلكترونية

لضمان نجاح نظام تطبيق الخدمات الإلكترونية، يجب أن تتوافر عدة متطلبات كما بينها (عمرو، 2022) ، وكان أهمها:

- البنية التحتية: يجب توفير بنية تحتية متقدمة تشمل شبكات اتصال سلكية ولاسلكية قادرة على نقل المعلومات بين الوزارات والمستفيدين بكفاءة.
- الوسائل: ينبغي توفير وسائل تقنية مثل أجهزة الحاسوب الشخصية والهواتف المحمولة وشبكات الهاتف، لتمكين الأفراد من الاتصال بالإنترنت بأسعار معقولة.
- الوصول لمقدمي خدمات الإنترنت: يجب أن تكون خدمات الإنترنت متاحة بأسعار معقولة للجميع، مما يسهل على الناس الاستفادة من الخدمات الإلكترونية بأقل جهد ووقت وتكلفة.
- الموارد البشرية: يجب توفير كادر وفريق مؤهل ومتخصص في مجال تكنولوجيا المعلومات لضمان تطبيق ناجح للخدمات الإلكترونية.
- الدعم الإداري: يجب أن تدعم الإدارة العليا تطبيق الخدمات الإلكترونية في المؤسسات، حيث يلعب الدعم الإداري دورًا أساسيًا في تحقيق نجاح هذه الخدمات.
- الأمان والخصوصية: يجب وضع سياسات وإجراءات أمنية لحماية النظام ومعلومات المستخدمين، وكذلك حفظ وضمان سرية المعلومات والبيانات الشخصية.
- التمويل: يجب توفير تمويل كافٍ لصيانة الأجهزة وتدريب الموظفين ومواكبة ومتابعة التطورات التقنية التكنولوجية وتطبيق الخدمات الإلكترونية على مستوى العالم.
- القوانين والتشريعات: يجب وضع قوانين تسهل تطبيق الخدمات الإلكترونية وتحمي حقوق ومصالح الأفراد والجهات الحكومية.
- التوحيد والتنسيق: يجب تنسيق الإجراءات بين الهيئات والأعمال الحكومية لتجنب التعارض.
- وسائل الدفع: ينبغي توفير طرق دفع متعددة لأداء الخدمات عبر الإنترنت، مثل بطاقات الائتمان والفواتير الإلكترونية.
- موقع إلكتروني: يجب إنشاء موقع إلكتروني للجهات الحكومية يتيح للمواطنين الوصول السريع إلى المعلومات والخدمات الحكومية بسهولة.
- التعاون مع المراكز البحثية: يجب الاستفادة من خبرات المراكز البحثية في تجربة التطبيقات المتطورة في استخدام الإنترنت.
- وضع الخطط والاستراتيجيات: يجب وضع خطط واستراتيجيات للتحويل من العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني.

- المتطلبات التقنية: يجب توفير المتطلبات التقنية والفنية لتنفيذ الخدمات الإلكترونية بنجاح.

12.2.2 معايير جودة الخدمات الإلكترونية

معايير جودة الخدمات الإلكترونية هي المعايير والمقاييس التي تستخدم لقياس وتقييم جودة الخدمات المقدمة عبر الوسائط الإلكترونية. كما بينها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية من خلال موقعها الإلكتروني، وبينت ان هذه المعايير تساهم في ضمان تقديم تجربة إيجابية وفعالة للمستخدمين. هنا بعض المعايير الرئيسية لجودة الخدمات الإلكترونية (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية، 2015) :

- **الاستخدامية (Usability)**: هذه المعيار يركز على توفير تجربة استخدام مريحة وملائمة للمستخدمين. يشمل ذلك تصميم واجهة مستخدم تسهل عملية التفاعل مع الخدمة، مع توجيهات وإرشادات واضحة للمستخدمين خلال مختلف مراحل الاستخدام. يُعتبر تنظيم المحتوى وتجميعه بشكل مناسب وتبسيط العمليات من أجل تحقيق أقصى درجات السهولة في التفاعل.
- **جودة المعلومات (Information Quality)**: هذا المعيار يُؤكد على أهمية توفير معلومات دقيقة وموثوقة للمستخدمين. يشمل ضمان أن تكون المعلومات محدثة ومفهومة بوضوح، مع تنسيق مناسب لتقديمها. يجب أن تكون المعلومات موثوقة من مصادر معتمدة وأن تتيح للمستخدمين الوصول إلى البيانات المطلوبة بسهولة.
- **الموثوقية (Reliability)**: هذا المعيار يعكس استقرار واعتمادية الخدمة. يتعلق بضمان توفر الخدمة بشكل مستمر ودون انقطاعات غير مبررة. يجب أن تكون الخدمة قادرة على تنفيذ العمليات المختلفة بدقة وتوثيق لتجنب حدوث أخطاء أو تأخيرات غير مبررة.
- **الاستجابة (Responsiveness)**: يتعلق هذا المعيار بالوقت الذي تستغرقه الخدمة للرد على تفاعلات المستخدمين. يجب أن تكون الخدمة سريعة في التفاعل وتحميل الصفحات. إذا كانت الخدمة تتطلب وقتاً طويلاً للرد على طلبات المستخدمين، قد يؤدي ذلك إلى إحباطهم وتراجع استخدام الخدمة.
- **طمأنينة المتعامل (Assurance)**: يتعلق هذا المعيار ببناء شعور بالثقة والأمان لدى المستخدمين. يشمل ذلك توفير معلومات وضوابط حول سياسات الأمان والخصوصية. كما يُعتبر تقديم معلومات عن مصداقية وخبرة الجهة المقدمة للخدمة جزءاً مهماً من هذا المعيار.
- **خدمة العملاء وأدوات التواصل الاجتماعي (Customer Service)**: هذا المعيار يرتبط بتوفير وسائل تواصل فعالة مع المستخدمين. يمكن أن تشمل وسائل التواصل الاجتماعي والدعم الفني عبر

الإنترنت. يهدف هذا المعيار إلى تعزيز تفاعل المستخدمين مع الخدمة وتقديم الدعم اللازم في حالة وجود استفسارات أو مشكلات.

إن تلبية هذه المعايير بشكل متوازن وفعال يساهم في تحقيق تجربة مستخدم مريحة وموثوقة، مما يسهم في نجاح الخدمات الإلكترونية واستقطاب قاعدة واسعة من المستخدمين.

3.2 مجالات الخدمة الإلكترونية وأهم تطبيقاتها

1.3.2 مجالات الخدمات الإلكترونية

مجالات الخدمات الإلكترونية شهدت تطوراً وتوسعاً كبيرين بعد ظهور مفهوم الخدمات الإلكترونية. هذا التطور أدى إلى تضمينها لعدد كبير من المجالات المتنوعة والعناصر والتطبيقات.

كما بينت دراسة (الغني، 2017) أن من بين هذه المجالات الهامة تأتي مجالات الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث تم استخدام التقنيات الحديثة عوضاً عن الأساليب التقليدية في تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات الحكومية والرسمية للمواطنين.

بالإضافة إلى ذلك، يشمل مجال الخدمات الإلكترونية أيضاً مجال التجارة والأعمال، حيث أصبحت معظم الشركات تعتمد على التطبيقات الإلكترونية والأساليب الحديثة في أنشطتها وعمليات التسويق والمبيعات. وبالتالي يلاحظ أن الخدمات الإلكترونية تأتي من مصدرين رئيسيين، الأول هو المصدر الحكومي الذي يقدم الخدمات الحكومية والرسمية للمواطنين، والثاني هو مصادر متعددة تشمل الأفراد والمنظمات والشركات.

وإلى جانب ذلك، تم توسيع نطاق الخدمات الإلكترونية ليشمل مجال التعليم، مما يسمح للأفراد بالوصول إلى المحاضرات والدروس في مختلف مجالات العلم والتخصصات عبر الإنترنت بسهولة ويسر.

وفي ظل تقدم تكنولوجيا المعلومات وتوسع التنافس في وجه التحديات الكبيرة، أصبح من الضروري أن تعتمد المؤسسات تقنيات وأساليب جديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات للحفاظ على استدامتها ونجاحها، إن من بين هذه التقنيات المبتكرة، يتألق مجال الذكاء الاصطناعي، الذي يعتمد على مزيج من العلوم مثل علم الحاسوب، وعلم النفس والرياضيات والهندسة. هدف الذكاء الاصطناعي هو تطوير أنظمة حاسوبية تكون قادرة على التفكير والتعلم والتفاعل بطرق تشبه البشر في بعض الجوانب. (جلول، 2023)

2.3.2 تطبيقات الخدمات الإلكترونية

بالنسبة لتطبيقات الخدمات الإلكترونية، تلعب هذه التكنولوجيات دورًا كبيرًا في تقليل الحاجة للتفاعل البدني بشكل شبه كامل من قبل المؤسسات. يمكن العملاء الآن الوصول إلى الخدمات باستخدام مجموعة متنوعة من وسائل الإدخال والإخراج الإلكترونية، مثل الهواتف الذكية وشاشات العرض وقارئ البطاقات. ويمكن بسهولة ربط هذه الواجهات الإلكترونية بالمنصات الخلفية من خلال الإنترنت، والتي يمكن أن تتواجد في أي مكان في العالم. فيما يلي بعض الأمثلة البارزة لتطبيقات الخدمات الإلكترونية:

1.2.3.2 الحكومة الإلكترونية

مفهوم الحكومة الإلكترونية أصبح متداولًا على نطاق واسع في دول العالم نتيجة لتأثير الثورة الإلكترونية والاستفادة في تنفيذ المعاملات الإلكترونية بسرعة وفاعلية، والتخلص من البيروقراطية الإدارية. تعريفات عديدة ومتنوعة تم تقديمها للحكومة الإلكترونية، منها (عاطف، 2023):

-**الحكومة الإلكترونية** هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وتطوير إدارة الشؤون العامة وتقديم الخدمات الحكومية الرسمية بوساطة الإنترنت وتقنياته، مع ضمانات أمنية تحمي المواطنين والمؤسسات.

-تعتبر الحكومة الإلكترونية منهجًا حديثًا يستفيد من التقدم التكنولوجي في تنفيذ وإتمام المعاملات بين الجهات الحكومية والمنظمات والمؤسسات بشكل إلكتروني، مما يعزز الكفاءة ويقلل من الوقت والجهد والتكاليف.

2.2.3.2 متطلبات بناء حكومة الكترونية

بينت دراسة (عاطف، 2015) ان امكانية بناء الحكومة الإلكترونية يتطلب ما يلي:

- البنية التحتية: تشمل البنية التحتية للحكومة الإلكترونية توفير الخدمات الفنية والتقنية والاتصالات عبر الإنترنت في جميع أنحاء البلاد، مع تحقيق سرعة وجودة عالية وضمان استمرارية الخدمات.
- معالجة المشاكل الإدارية: يتعين مراجعة السياسات والأنظمة والإجراءات الإدارية لجعلها أكثر وضوحًا ومرونة، مع وضع استراتيجية حكومية جديدة تتناسب مع التحول الرقمي وتتعامل مع التحديات الإدارية.

- الأجهزة الإلكترونية: تشمل أجهزة الحاسوب والهواتف والأجهزة النقالة التي تستخدم في تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية. ويجب ان يتم توفير أجهزة متطورة وحديثة بشكل دائم لتعزيز جودة الخدمات وتقليل التكاليف.
 - العناصر البشرية: تشمل مدراء نظم المعلومات ومعالجي البيانات والمبرمجين ومحلي النظم الذين يعملون على تشغيل وإدارة الحكومة الإلكترونية. التدريب والتعليم المستمر ضروريان لتطوير مهارات هؤلاء الموظفين.
 - الحماية الإلكترونية: ان يتم تطبيق أنظمة حماية وضمان للمعلومات ووضع قوانين وتشريعات لحماية مواقع الحكومة من الهجمات الإلكترونية وضمان أمانها.
- وتشكل هذه العناصر الأساس لبناء الحكومة الإلكترونية وضمان تقديم خدمات حكومية فعالة وأمنة ومتاحة للجميع.

3.2.3.2 أهداف الحكومة الإلكترونية

جاء في دراسة (ابراهيم، 2012) ان من اهم اهداف الحكومة الالكترونية هي:

- توفير وتقديم الخدمات بسرعة وبشكل مجاني للمواطنين المحليين، مما يمكّنهم من المشاركة في الديمقراطية وتحسين كفاءة الوحدات الحكومية وتقليل وقت إنجاز المعاملات.
 - تحقيق اتصال فعال وتبسيط العمليات الإدارية.
 - تحسين بيئة العمل من خلال استخدام التقنيات والاتصالات في المؤسسات وتطوير بنية تحتية تسهل التفاعل بين الحكومة والأطراف الأخرى.
- وفي إعلان القاهرة لجامعة الدول العربية في عام (2003) تم تحديد ستة أهداف رئيسية لاستراتيجيات الحكومة الإلكترونية:

- تعزيز كفاءة الاستثمار وتحقيق عوائد أعلى.
- ضمان سهولة الوصول إلى خدمات ومعلومات الحكومة.
- تلبية احتياجات المواطنين من خلال تقديم الخدمات.
- تعزيز التكامل بين الخدمات ذات الصلة.
- بناء الثقة لدى المستخدمين.
- زيادة مشاركة وتفاعل المواطنين في الخدمات الحكومية.

وتساعد هذه الأهداف على تحسين جودة الخدمات الحكومية وتعزيز التفاعل والمشاركة بين الحكومات والمؤسسات والمواطنين. كما تؤكد على أهمية الاستفادة من التكنولوجيا في التنمية والعمليات الحكومية.

4.2.3.2 خصائص الحكومة الإلكترونية

تعكس خصائص الحكومة الإلكترونية توجهات الحكومات نحو تعزيز الاقتصاد التنافسي وجذب الأعمال التجارية على الصعيدين المحلي والعالمي ولتحقيق هذه الأهداف، ينبغي العمل على تقليل التكاليف الإدارية، مما يعود بالنفع على الحكومات والمواطنين على حد سواء، وبهذا يأتي دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق ذلك وهذا كما جاء في دراسة (عاطف، 2023) ، وتتميز بعدة خصائص وهي:

- توفير خدمات مجمعة: حيث تجمع الحكومة الإلكترونية جميع الأنشطة والخدمات الإدارية في مكان واحد على الإنترنت، مما يسهل على المواطنين سهولة الوصول إليها.
- زيادة السرعة والفعالية: يتم تحسين التنسيق والأداء والإنجاز بين مختلف أقسام الحكومة ووحداتها الفرعية.
- اتصال دائم: توفير وسيلة اتصال مستدامة مع المواطنين على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على مدار العام.
- تلبية الاحتياجات: تهتم الحكومة الإلكترونية بتلبية متطلبات جميع الاحتياجات الخدمية والاستعلامية للمواطنين بكفاءة.
- تحقيق التوفير والعوائد: تعزيز التوفير وزيادة العوائد من خلال تقليل الاعتماد على العمليات الورقية.
- تعزيز مفهوم الشفافية: المشاركة في تجاوز العقبات الجغرافية والتعقيدات الإدارية وتعزيز مفهوم الشفافية في التعامل.

1.3.3.2 الخدمات المصرفية الإلكترونية

2.3.3.2 مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

هناك العديد من التعريفات المرتبطة بالخدمات المصرفية الإلكترونية، ومن بين هذه التعاريف كما جاء في دراسة (حماد، 2004):

- تعريف أول: الخدمات المصرفية الإلكترونية تُعرف على أنها المعاملات المالية التي تتم بين المؤسسات المالية والأفراد والشركات التجارية والحكومات بهدف تحقيق الربحية. تسعى المؤسسات

المصرفية، مثل أي منظمة أخرى، إلى السيطرة على التكاليف وتقليل المصروفات التشغيلية من خلال استخدام التكنولوجيا والابتكار كأدوات لتحقيق هذه الأهداف.

- تعريف ثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية تُعرف أيضًا على أنها تقديم الخدمات المصرفية من البنوك سواء كانت تقليدية أو حديثة من خلال شبكة الاتصالات الإلكترونية. يقتصر الوصول إلى هذه الخدمات على المشاركين فيها وفقًا لشروط العضوية التي تضعها وتحددها البنوك.
- تعريف ثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية هي عمليات وخدمات تُجرى بواسطة وسائل إلكترونية، مما يعني استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة سواء كانت تتعلق بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة. وبفضل هذا الوضع، يمكن للعميل القيام بعملياته المصرفية من أي مكان وفي أي وقت بدلاً من الحاجة للتنقل إلى الفرع المصرفي (بوراس و السعيد بريكة، 2014).

ومن خلال هذه التعريفات يمكن تعريف أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تتضمن جميع العمليات المالية التي يقوم بها العملاء لاحتياجاتهم المصرفية باستخدام وسائل التكنولوجيا والمنصات الإلكترونية التي توفرها البنوك، والتي تمكن العملاء من الوصول بسهولة إلى حساباتهم وإجراء العمليات المصرفية في أي لحظة وأي مكان.

3.3.3.2 خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تتميز بعدة مميزات كما بينت دراسة (جحودي، 2021) التي يمكن تلخيصها كالتالي:

- التخلي عن المستندات والوثائق الورقية: تتم جميع الإجراءات والمراسلات بين الأطراف إلكترونياً دون الحاجة لاستخدام وثائق ورقية، مما يزيد من الفعالية ويقلل من التعقيد.
- الهوية المجهولة والخصوصية: يُمكن للأطراف المشتركة في العمليات الإلكترونية عدم رؤية بعضهم البعض، مما يحافظ على سرية المعلومات.
- نظام عالمي معترف به: تُعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية نظاماً معترفاً به على مستوى عالمي ومتوفرة في معظم الدول المتقدمة تكنولوجياً.
- السرعة والدقة: توفير الخدمات بسرعة عالية ودقة بلا تأخير.
- توفر على مدار الساعة: الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على مدار الساعة وفي جميع أيام الأسبوع.

4.3.3.2 أهمية تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

كما بينت دراسة (جحودي، 2021) ان تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يجلب العديد من الفوائد، منها:

- تقليل التكاليف: توفير وتقليل تكاليف إنشاء فروع جديدة وتعيين موظفين وشراء المعدات.
- تبسيط العمليات: يُسهّل العمل المصرفي الإلكتروني التفاعل بين المصارف وعملائها ويمكنّ بناء علاقات أفضل وجذب المزيد من الاستثمارات.
- وصول واسع للعملاء: يُمكن للمصارف الوصول إلى جمهور واسع من المدخرين والمستثمرين وتلبية احتياجاتهم داخل وخارج الحدود الوطنية.
- توفير الوقت والجهد: يُمكن للعملاء الوصول إلى معلوماتهم المصرفية وإجراء العمليات من أي مكان وفي أي وقت.
- الحفاظ على السرية: ضمان تنفيذ العمليات بشكل مشفر للحفاظ على سرية المعلومات والتقليل من الأعباء الورقية.

5.3.3.2 مراحل تبني البنوك لمفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

هناك عدة عوامل أساسية مطلوبة لضمان نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية بينتها دراسة (رمان، 2016) ، منها:

- البنية التحتية التقنية المتقدمة.
- برامج الحماية الأمنية المتقدمة.
- ملتزم بالتشريعات القانونية الإلكترونية.
- المراقبة والتتبع الفعال.
- كفاءة الموظف.
- الرد السريع على استفسارات وتوضيحات العملاء.
- بناء الثقة وتقديم تقارير شفافة عن أنشطة البنك.
- الترويج وتقديم مقدمة جيدة للخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء.

ويمكن إضافة عوامل أخرى، مثل إنشاء تنظيم إداري للتنسيق بين الأطراف، ووضع خطط لتدريب الموارد البشرية، ووضع خطط لإدخال الخدمات الإلكترونية بالتنسيق والتعاون مع السلطات المركزية والتحالفات الدولية.

6.3.3.2 عوامل نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية

يمكن تلخيص مراحل تطور البنوك في تبني مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية في ثلاث مراحل رئيسية كما بينتها (الرياني، 2016) وهي كالتالي:

- موقع المعلومات

يتم خلال هذه المرحلة توفير الحد الأدنى من النشاط المصرفي الإلكتروني حيث يقوم البنك بتوفير المعلومات عن برامجه ومنتجاته من خلال موقعه الإلكتروني.

- موقع التواصل التفاعلي

يتيح هذا المستوى التواصل بين البنك وعملائه، كالتواصل عبر البريد الإلكتروني، أو تعبئة النماذج الإلكترونية، أو تعديل معلومات الحساب.

- موقع التداول

يشمل هذا المستوى تقديم البنك للخدمات والأنشطة في بيئة إلكترونية تتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم داخل البنك أو مع أطراف خارجية.

7.3.3.2 اهم الخدمات المصرفية الإلكترونية

اهم الخدمات الإلكترونية المصرفية المتوفرة في فلسطين حسب ما نشر في الموقع الرسمي لسلطة النقد وهي كالتالي: (الموقع الرسمي لسلطة النقد الفلسطينية، 2023)

أولاً: بطاقات الائتمان

شهد العصر الحديث انتشار استخدام البطاقات البلاستيكية كبديل للأموال الورقية، وذلك بفضل مزاياها الأمنية في العمليات المالية، إضافة إلى سهولة استخدامها واعترافها العالمي من قبل اغلب المؤسسات التجارية وخدمات الأمور المالية. تُستخدم هذه البطاقات لسداد ثمن المشتريات والخدمات المقدمة من المؤسسات لأصحابها، وتعتبر بطاقات الائتمان وسيلة آمنة للدفع سواء على الصعيدين المحلي والدولي.

البطاقات الإلكترونية الأكثر استخداماً:

1. البطاقة الدائنة: (**Credit Card**) هذه البطاقة عبارة عن نوع من القروض يمكن للعميل سحبه نقدًا أو استخدامه لشراء السلع والخدمات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للعميل تأجيل جزء من المبلغ إلى

الشهر التالي. وفي حالة التأجيل، يتعين على العميل دفع فائدة على الرصيد المستدين، حيث تُحسب هذه الفائدة شهرياً وتُضاف إلى الرصيد المستدين. بعض البطاقات الشهيرة تشمل **MasterCard** و**Visa**.

2. بطاقة مسبقة الدفع: (**Prepaid Card**) هذه البطاقة تُصدرها المصارف لعملائها، وتعتمد على شحنها بمبلغ محدد من قبل العميل. يمكن استهلاك الرصيد المشحون عليها على دفعات متعددة أو دفعة واحدة، وهذا الرصيد متاح للاستخدام عادةً مرتبط بحساب مخصص للعميل وليس بحسابه الجاري.

3. بطاقة الصراف الآلي: (**ATM**) تُصدر هذه البطاقة من قبل المصارف وتسمح لحاملها بسحب الأموال مباشرة من حساباتهم أو دفع المشتريات باستخدامها. بالإضافة إلى ذلك، تمكنهم من الوصول إلى أجهزة الصراف الآلي التابعة للمصرف أو حتى لأجهزة صراف آلي تابعة لمصارف أخرى.

ثانياً: الإنترنت البنكي

عملاء المصارف يمكنهم بسهولة الاشتراك في هذه الخدمة عبر زيارة فرع المصرف الذي يتعاملون معه وتقديم طلب الاشتراك. بمجرد الاشتراك، سيُمنح العميل رقم مستخدم ورقم سري يمكنهما استخدامهما للوصول إلى الصفحة الإلكترونية الخاصة بالمصرف. من هناك، يمكن للعميل القيام بالعديد من المعاملات عبر الإنترنت، ومن بين هذه المعاملات:

- الاستعلام عن الأرصدة وتفاصيل الحساب والعمليات.
- تنفيذ التحويلات لعملاء البنك.
- تقديم أوامر الدفع والتحويلات المنتظمة وتسديد الفواتير.
- طلب بطاقات الائتمان ودفاتر الشيكات واستعراض كشوف الحسابات.
- الاستعلام عن نشرة أسعار العملات وأسعار الفائدة.

ثالثاً: خدمات الرسائل المصرفية القصيرة (SMS)

توفر خدمات الرسائل المصرفية القصيرة (SMS) معلومات مهمة لعملاء المصارف عبر هواتفهم المحمولة مباشرةً. يتم إرسال هذه المعلومات من قبل المصرف إلى جهاز العميل وتشمل:

- إشعارات بالأرصدة والتحويلات والعمليات المصرفية البارزة.
- إعلام بأي تجاوز للحدود المحددة للحساب.
- تنبيهات حول صرف الشيكات أو العمليات الدائنة والمدينة على الحساب الجاري.

- تذكير بإعادة الشيكات المسحوبة على الحساب.
- تنبيهات للزيارة الفورية للفرع لاستلام دفاتر الشيكات أو تسديد أقساط مستحقة.
- إعلام بأي تحويل راتب تم إيداعه في الحساب.

رابعاً: البنك الناطق

البنك الناطق يوفر مجموعة متنوعة من الخدمات الإلكترونية المصممة لجعل إدارة الحسابات أسهل وأسرع. تتضمن هذه الخدمات:

- الاستعلام عن الأرصدة ومراجعة أحدث الحركات الدائنة والمدينة.
- طلب دفاتر الشيكات أو كشف الحساب.
- الاستعلام عن معلومات الحسابات.
- الاستعلام حول العمليات المصرفية والتحويلات.

1.4.3.2 خدمات التجارة الإلكترونية

2.4.3.2 مفهوم الخدمات التجارية الإلكترونية

التجارة الإلكترونية هي عملية توفير المعلومات والفرص التجارية، بما في ذلك عمليات البيع والشراء للسلع والخدمات، عبر الإنترنت. يمكن تصنيفها كنشاط اقتصادي يستند إلى التبادل الإلكتروني للمعلومات والتفاعل بين الأفراد والشركات باستخدام وسائط الاتصال الإلكتروني. تعتمد التجارة الإلكترونية على الإنترنت والشبكات العالمية لتسهيل عمليات البيع والشراء والتفاوض بين الأطراف المختلفة، سواء كانوا أفراد أو شركات (عمار و العلواني، 2022).

3.4.3.2 أقسام التجارة الإلكترونية:

قسمت التجارة الإلكترونية الى عدة اقسام كما ورد في دراسة (احسان، 2012) :

- التجارة بين الشركات (Business-to-Business – B2B) تشمل عمليات البيع والشراء بين الشركات.
- التجارة من الشركة إلى المستهلك (Business-to-Consumer – B2C) تعني بيع المنتجات والخدمات مباشرة للمستهلكين، وتشمل عمليات التجزئة الإلكترونية.

- التجارة من المستهلك إلى المستهلك (**Consumer-to-Consumer - C2C**): تشمل عمليات بيع المستهلكين لمستهلكين آخرين مباشرة عبر الإنترنت، مثل المزادات على الإنترنت.
- التجارة من المستهلك إلى الشركة (**Consumer-to-Business - C2B**): يتعامل الأفراد ببيع منتجاتهم أو خدماتهم للشركات أو المؤسسات.
- التجارة من الشركة إلى الإدارة (**Business-to-Administration - B2A**): تغطي هذه النشاطات التعامل بين الشركة والهيئات الحكومية.
- التجارة الإلكترونية غير الربحية (**Non-Profit E-Commerce**): تتضمن المؤسسات الدينية والاجتماعية التي تعمل في خدمة المجتمع والإنسانية دون الهدف منها تحقيق أرباح.
- التجارة الإلكترونية بين المستهلكين والمؤسسات (**Consumer-to-Administration - C2A**): هذا النوع من التجارة قد لا يكون مشهوراً بعد، ولكنه يمكن أن يظهر عندما تزيد الحكومات استخدام التجارة الإلكترونية في تعاملاتها مع المؤسسات والمستهلكين.
- التجارة الإلكترونية داخل المؤسسات: وهذا يتضمن الأنشطة الداخلية للمؤسسة، والتي تستهدف الحد من تكاليف إدارتها وتدريب موظفيها باستخدام الشبكات.

4.4.3.2 متطلبات تطبيق التجارة الإلكترونية

يوجد العديد من المتطلبات لتطبيق خدمات التجارة الإلكترونية كان أهمها كما ورد في دراسة

(عمار و العلواني ، 2022)

- **متطلبات الحماية:**
 - الحفاظ على خصوصية البيانات واستخدام التكنولوجيا لمواجهة مشاكل الخصوصية.
 - تشفير البيانات والتصدي للجرائم الإلكترونية.
 - حماية حقوق الملكية الفكرية وأسماء النطاق.
- **متطلبات عامة:**
 - التعامل مع الرسوم الجمركية والضرائب واعتماد أنظمة الدفع الإلكتروني.
 - تحديث القوانين التجارية والتشريعات المتعلقة بالوثائق الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني.
 - إطلاق برامج توعية للمجتمع حول التجارة الإلكترونية.
 - تمكين المؤسسات لاستخدام التكنولوجيا في هذا المجال.
 - تعزيز التعاون بين القطاع الخاص والحكومة.

■ متطلبات تقنية:

- تحسين بنية الاتصالات وشبكات المعلومات.
- الالتزام بالمعايير والمقاييس التقنية لضمان الأمان والجودة.
- إدارة وتنظيم محتوى البيانات وزيادة الأمان على الإنترنت.

1.5.3.2 خدمات التعليم الإلكتروني

2.5.3.2 مفهوم التعليم الإلكتروني

التعليم الإلكتروني يمكن تصويره كنقل المعرفة والمهارات إلى المتعلم في موقعه الشخصي أو مكان عمله، بدلاً من اضطرار المتعلم للانتقال إلى مؤسسة تعليمية. يعتمد هذا الأسلوب التعليمي على استخدام وسائل تقنية متعددة لتوفير المحتوى التعليمي والمعرفة بطرق فعّالة. بالتالي، يمكن للمتعلم الاستفادة دون الحاجة إلى وجوده جسدياً مع المعلم أو المدرس، مما يتيح له المرونة في تحديد وقت ومكان التعلم . (اليونسكو، 2020)

3.5.3.2 أنماط الخدمات التعليم الإلكترونية

يعتمد التعليم الإلكتروني على مجموعة متنوعة من الأساليب لضمان التفاعل والتعلم الفعّال. هنا هي ثلاثة أنماط رئيسية كما تم ذكرهم في دراسة (معزوزي، محمد الشريف الحاجة، و جلول، 2022)

1. التعليم الإلكتروني المتزامن: (Synchronous e-learning)

يتضمن التفاعل المباشر بين المعلم والمتعلم، مما يتيح المناقشة الفعّالة عبر أدوات مثل الفصول الافتراضية والمحادثات الفورية عبر الإنترنت. هذا النوع يتيح للمتعلمين تلقي تغذية راجعة فورية ويساعد في توفير الوقت والجهد.

2. التعليم الإلكتروني غير المتزامن: (Asynchronous e-learning)

يمكن للمتعلمين الوصول إلى المواد التعليمية في أوقات مناسبة لهم، دون الحاجة إلى تواجد معلم في نفس الوقت. يمكن التفاعل من خلال البريد الإلكتروني والأقراص المدمجة والاستفادة من مراجعة المواد بحرية.

3. التعليم المدمج: (Blended Learning)

يجمع بين التعليم الوجاهي التقليدي والتعليم عبر الإنترنت. يتيح للمتعلمين التفاعل مع المعلم والمواد التعليمية عبر وسائط متنوعة مثل الحضور الجسدي والتواصل عبر الإنترنت والتعلم الذاتي. هذا يسمح بتجربة تعليمية شاملة تجمع بين مزايا الأساليب المختلفة.



شكل 3.2: أنماط خدمات التعليم الإلكتروني

4.5.3.2 خصائص التعلم الإلكتروني:

تتلخص أهم خصائص خدمات التعليم الإلكتروني كالتالي: (شليحي و تواتي، 2022)

- بيئة تعلم تفاعلية: يقدم التعلم الإلكتروني بيئة تعلم تشجع على التفاعل والمشاركة، مما يزيد من فعالية عملية التعلم.
- مرونة المكان والزمان: يمكن للمتعلمين الوصول إلى المواد التعليمية في أي وقت ومن أي مكان يناسبهم، مما يتيح لهم تنظيم جدول تعلم يتناسب مع حياتهم.
- سلامة المتعلم: يوفر التعلم الإلكتروني بيئة آمنة للمتعلمين حيث يمكنهم تعلم دون القلق بشأن المخاطر البيئية أو الصحية.
- تشجيع التعلم المستمر: التعلم الإلكتروني يعزز فكرة التعلم مدى الحياة من خلال توفير فرص تعلم مستمرة بتكلفة أقل.
- تحديث محتوى التعلم بسهولة: يمكن تحديث المواد التعليمية بسرعة على الإنترنت، مما يسهل توفير محتوى محدث ومستجد للمتعلمين.
- التقدم وفق إمكانيات المتعلم: يمكن للمتعلمين السير في وتيرة تعلم تناسب قدراتهم واحتياجاتهم الفردية.

5.5.3.2 متطلبات نجاح التعليم الإلكتروني

أكدت دراسة (جبر، عويد حربي، و العرنوس، 2014) لضمان نجاح النظام التعليمي عبر الإنترنت، يتعين تلبية مجموعة من المتطلبات الأساسية، وتشمل هذه المتطلبات:

- أساليب التدريس: يجب اعتماد أساليب تدريس متنوعة وهادفة التي تشجع على التفاعل والمشاركة، وتساعد في تنمية مهارات حل المشكلات وتعزيز الإبداع والابتكار.
- المحتوى التعليمي: يجب أن يكون المحتوى منظماً ومنطقياً وسهل الفهم، ويجب أن يتضمن مصادر إضافية لتعزيز معرفة الطلاب. يجب أن يكون النظام قابلاً للتكيف مع التكنولوجيا وسهل الوصول وقابلاً للتعديل.
- البنية التحتية: يجب توفير بنية تحتية تتضمن البيئة المكانية المناسبة والسرعة والسعة الكافية لدعم وسائل الاتصال والبدائل المتاحة.
- المتطلبات التقنية: يتطلب الأمر توفير حواسيب متصلة بالإنترنت بعدد كافٍ، ومنصات تعليمية إلكترونية لكل مقرر دراسي، وأنظمة إدارة التعليم الإلكتروني، وأدوات تقييم إلكترونية، ومواقع إلكترونية قابلة للوصول، وخدمات البريد الإلكتروني والمحاكاة الإلكترونية.
- المتطلبات البشرية: يجب أن يكون المعلم جاهزاً للتعليم عبر الإنترنت وأن يمتلك مهارات التفاعل عبر الإنترنت واستخدام التكنولوجيا وتصميم الاختبارات الإلكترونية. ويجب أن يكون الطلاب ملهمين للتعلم وقادرين على التفاعل والمشاركة بفعالية.
- الموظفون التقنيون: يجب أن يكون للموظفين التقنيين المعرفة والمهارات اللازمة لأداء أدوارهم التقنية وتقديم الدعم الفني والمشورة.
- المتطلبات المالية: يتعين تخصيص ميزانية كافية لتغطية التكاليف التشغيلية وضمان نجاح واستدامة النظام التعليمي عبر الإنترنت.

1.6.3.2 تطبيقات الذكاء الاصطناعي الإلكترونية

2.6.3.2 مفهوم الذكاء الاصطناعي

الذكاء الاصطناعي هو مصطلح يتألف من كلمتين، وهما "الذكاء" و"الاصطناعي". يُعرّف الذكاء بأنه القدرة على استيعاب وفهم الأوضاع والظروف الجديدة والمتغيرة، ويتضمن القدرة على التعلم والفهم ببساطة، الذكاء يشمل الإدراك والفهم والقدرة على التعلم.

أما كلمة "الاصطناعي" تشير إلى الأشياء التي تم إنتاجها أو صنعها بواسطة البشر بشكل متعمد، دون أن تكون منشأة طبيعياً. وعلى هذا الأساس، يمكن تصوير الذكاء الاصطناعي كمجموعة من التقنيات والأنظمة التي تم تطويرها بواسطة الإنسان بهدف تمثيل ومحاكاة القدرات الذهنية والتفكير البشري باستخدام الحوسبة والبرمجة. هذه التقنيات يمكن تطبيقها في مجموعة متنوعة من المجالات لتحقيق أهداف محددة، مثل التعلم الآلي وتحليل البيانات والتفاعل مع البيئة بطرق ذكية. (فؤاد، 2019)

3.6.3.2 خصائص الذكاء الاصطناعي

ورد في دراسة اهم خصائص الذكاء الاصطناعي (النجار، 2010)

- القدرة على التفكير والاستدراك.
- القدرة على اكتساب المعرفة واستخدامها بفعالية.
- القدرة على التعلم والفهم من الخبرات والتجارب السابقة.
- القدرة على تطبيق الخبرات السابقة في سياقات جديدة.
- القدرة على التعامل مع الحالات الصعبة والمعقدة.
- القدرة على التعامل مع المواقف الغامضة في حالة غياب المعلومات.
- القدرة على تقدير الأهمية النسبية لعناصر الحالات المعروضة.
- القدرة على الاستفادة من التجارب والتعلم من الأخطاء.
- القدرة على التكيف السريع مع المواقف والظروف الجديدة.
- القدرة على التصور والإبداع وفهم الأمور المرئية وتفسيرها.
- القدرة على تقديم المعلومات لدعم عمليات اتخاذ القرارات الإدارية.

4.6.3.2 أنواع الذكاء الاصطناعي:

بينت دراسة (دياب، 2022) أنواع الذكاء الاصطناعي وهي كالتالي:

- الذكاء الاصطناعي الضيق: هذا النوع متخصص في أداء مهمة أو مجموعة محددة من المهام في مجال معين. على سبيل المثال، تطبيقات الدردشة والخدمات الصوتية الفردية تستند إلى هذا النوع.
- الذكاء الاصطناعي العام: يهدف هذا النوع إلى جعل الأنظمة قادرة على التفكير والتخطيط بمستوى مشابه للإنسان. يمكنه اتخاذ قرارات بشكل مستقل ومشابه لقرارات البشر. أمثلة على ذلك تشمل السيارات ذاتية القيادة وأنظمة الانتظار الذاتي ونظام التأمين الذاتي.

- الذكاء الاصطناعي المتفوق: يمكن أن يتفوق هذا النوع من الذكاء الاصطناعي على القدرات البشرية في أداء مجموعة متنوعة من المهام. وعلى الرغم من أن هذا المفهوم يعتبر فرضية غير موجودة في العصر الحالي، إلا أنه يمثل تصوراً لإمكانيات الذكاء الاصطناعي المستقبلية.



شكل 4.2: أنواع الذكاء الاصطناعي

5.6.3.2 تطبيقات الذكاء الاصطناعي

تطبيقات الذكاء الاصطناعي تعبر عن أنظمة أو أجهزة تم برمجتها باستخدام كميات هائلة من البيانات لأداء مهام ذكية تشبه إلى حد كبير القدرات العقلية للإنسان. يُطبق الذكاء الاصطناعي في مجموعة واسعة من المجالات نظراً لقوته في تنفيذ المهام بكفاءة. في العصر الحالي، أصبح للذكاء الاصطناعي تطبيقات متعددة في مختلف جوانب الحياة. فأنظمة وروبوتات الذكاء الاصطناعي أصبحت قادرة على أداء المهام بدقة وفعالية دون الحاجة إلى تدخل بشري، مما يجعلها أداة رقمية قوية لخدمة الإنسانية (باسم، 2023).

- الرعاية الصحية: يُستخدم الذكاء الاصطناعي في مجال الرعاية الصحية لتحسين تشخيص الأمراض والمساعدة في مراقبة حالة المرضى. على سبيل المثال، يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل الصور الطبية بسرعة ودقة.
- الألعاب الفيديوية: يُستخدم الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة الألعاب الفيديوية. يمكن للأنظمة الذكية توفير تحديات أكثر ذكاءً وتفاعلاً في الألعاب.
- التمويل: يُستخدم الذكاء الاصطناعي في قطاع التمويل للمساعدة في تحسين عمليات إدارة المال والاستثمار. يمكنه أيضاً تحليل البيانات المالية بسرعة واتخاذ قرارات استثمارية أفضل.
- أمن البيانات: يُستخدم الذكاء الاصطناعي في تقديم حماية أفضل للبيانات ضد الهجمات الإلكترونية. يمكنه اكتشاف سلوكيات غير عادية والتصدي للتهديدات.
- وسائل التواصل الاجتماعي: يُستخدم الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات على منصات التواصل الاجتماعي لفهم سلوك المستخدمين وتقديم المحتوى المناسب.

- السفر والمواصلات: يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين تجربة السفر من خلال تقديم توجيهات دقيقة وتحسين ترتيبات الرحلة.
- صناعة السيارات: تعمل الشركات على تطوير سيارات ذكية قائمة على الذكاء الاصطناعي لزيادة سلامة القيادة.
- الروبوتات: يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتطوير روبوتات قادرة على التعامل مع مهام متنوعة بشكل مستقل.
- الترفيه: يُستخدم الذكاء الاصطناعي في توصيات المحتوى الترفيهي على منصات مثل Netflix لتحسين تجربة المستخدم.
- الزراعة: يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين إدارة المحاصيل والمراقبة الزراعية لزيادة الإنتاجية.
- التعليم: يُستخدم الذكاء الاصطناعي في التعليم لتقديم تجربة تعليمية مخصصة وتحسين عمليات التقييم.
- التجارة الإلكترونية: يُساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة التسوق عبر الإنترنت من خلال توصيات منتجات متناسبة

4.2 مفهوم التنمية المستدامة وأهدافها وأبعادها ومتطلباتها

التنمية المستدامة

بسبب استنزاف المصادر الطبيعية والتسخير غير المدروس لها، أصبح من الضروري للعالم أن يركز على مستقبله وكيفية تلبية احتياجات سكانه المتزايدة في ظل زيادة عددهم بشكل سريع. من هذا الإطار، تم تنظيم أول قمة دولية للتنمية المستدامة في مدينة ريو دي جانيرو البرازيلية في يونيو ١٩٩٢، وتم اعتماد ٢٧ قرارًا مهمًا، أبرزها التأكيد على أن الإنسان يشكل محور التنمية. هناك العديد من التعاريف المتنوعة للتنمية المستدامة، وسنستعرض بعضها.

في سياق استنزاف الغابات في أوروبا خلال القرون الثامن عشر والتاسع عشر، ظهر مفهوم التنمية المستدامة لمزارعي الغابات الأوروبيين. وكان السبب وراء ذلك هو الحاجة الملحة إلى الخشب للاستخدامات المتعددة مثل البناء والتصنيع، مما أدى إلى نقص في مخزون الغابات. لحل هذه المشكلة، بدأوا يفكرون في زراعة المزيد من الأشجار لضمان استمرارية المصادر الخشبية وتلبية الاحتياجات الاقتصادية.

على الرغم من إمكانية زراعة المزيد من الأشجار، إلا أنه أصبح واضحاً أن هذا لا يكفي لتلبية الاحتياجات المتنامية للاقتصاد الأوروبي، وخصوصاً في ألمانيا حيث كان الطلب على الخشب كبيراً. لحل هذه المشكلة، طُوِّرت فكرة الغابات المستدامة وهذا يعتمد على زراعة المزيد من الأشجار للتعويض عن الأشجار المقطوعة، وضمان استدامة الموارد الحيوية وضمان التنمية المستدامة.

وتطور مفهوم التنمية المستدامة بمرور الوقت ليشمل العديد من الموارد الاقتصادية غير المتجددة مثل النفط والحديد والمعادن. يهدف هذا المفهوم إلى إيجاد توازن بين تلبية احتياجات الحاضر وضمان استدامة المصادر للاستخدام الطويل الأمد، وذلك في إطار الحفاظ على البيئة والحفاظ على موارد الكوكب للأجيال المقبلة. (Davis, 2017)

1.4.2 مفهوم التنمية المستدامة:

من اللغة، يُفهم مصطلح "التنمية المستدامة" كزيادة وتطوير يتم بشكل ومستدام، حيث يعبر عن النمو والازدهار. يُستخدم مصطلح النماء للإشارة إلى الزيادة، ويُستخدم أيضاً بالهمزة "أنميت" للإشارة إلى الزيادة القوية التي تُعد ملحوظة. ويمكن القول أيضاً "نمّاهُ الله" للإشارة إلى الزيادة التي منحها الله. ويُمكن تضييق الفعل "نمّاه" للإشارة إلى الزيادة بشكل خفيف. في اللغة أيضاً، "نمّاهُ" يُستخدم للدلالة على النمو والتطور، ويُستخدم "أنميت" للإشارة إلى جعل شيء ما نامياً أو مُتطوراً.

التنمية المستدامة كمصطلح:

انتشر مصطلح التنمية المستدامة على نطاق واسع من خلال تقرير "مستقبلنا المشترك" الصادر عن اللجنة العالمية للتنمية والبيئة. تم تأسيس هذه اللجنة وفقاً للقرار رقم ٣٨/١٦١ الصادر عن الجمعية العامة للأمم المتحدة في عام ١٩٨٣م. هدف هذا التقرير هو تسليط الضوء على التدهور الخطير في البيئة والموارد الطبيعية، والتي تشكل تهديداً كبيراً لمستقبل الإنسان. كما يسلط التقرير الضوء على تأثيرات هذا التدهور على خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية. ووفقاً لهذا التقرير، يُعرف مصطلح التنمية المستدامة بأنه "التنمية التي تُلبي احتياجات الحاضر بدون التنازل عن قدرة الأجيال المقبلة على تلبية احتياجاتها (ابن منظور، 1993).

يمكن استنتاج من التعريف السابق أن تعريف التنمية قام بدمج الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية لأول مرة، وعلى الرغم من ذلك، لا يوجد تعريف عالمي موحد للتنمية المستدامة. وقد وصفت اللجنة العالمية للتنمية والبيئة التنمية المستدامة بأنها "عملية تغيير تتضمن استخدام الموارد وتوجيه

الاستثمارات وتطوير التكنولوجيا، وتغيير المؤسسات أيضًا، في حالة تناغم، وتعمل على تعزيز إمكانيات الحاضر.

ومن هذا المنظور، يمكن تعريف التنمية بمفهومها الشامل على أنها "عملية مستدامة شاملة اقتصادية واجتماعية وثقافية وسياسية تهدف إلى تحقيق تقدم متواصل في حياة الأفراد ورفاهيتهم، وتحقيق ذلك من خلال المساهمة الفعّالة من أفراد المجتمع، وضمن إطار توزيع عادل لعائداتها، حيث يتقاطع مفهوم التنمية المستدامة بأبعاده الثلاثة: الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. وتتحقق هذه الأبعاد من خلال تحقيق التوازن والتناغم بينها كلما أمكن ذلك، ومع التفضيل بينها في حالة عدم امكانية التوفيق التام بينها." ويُركز مصطلح التنمية المستدامة على ثلاثة محاور رئيسية هي: التنمية الاقتصادية، والتنمية الاجتماعية، والحفاظ على البيئة، وتُنظر إلى هذه المكونات بصورة متكاملة. (الجمل، 2022)

2.4.2 اهداف التنمية المستدامة

نشر الموقع الرسمي لهيئة الأمم المتحدة اهداف التنمية المستدامة عام (2017)، وتم بدء تطبيق أهداف التنمية المستدامة البالغ عددها ١٧، والتي تشكل جزءًا من خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠. تمت الموافقة على هذه الأهداف من قبل قادة العالم في سبتمبر ٢٠١٥ خلال قمة التنمية المستدامة التي شهدت مشاركة أكثر من ١٥٠ قائدًا عالميًا. وجرى هذا الحدث في مقر الأمم المتحدة بنيويورك، حيث تم اعتماد خطة جديدة وطموحة بعنوان "خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠" من قبل الدول الأعضاء البالغ عددها ١٩٣ في الأمم المتحدة.

تضم هذه الخطة ١٧ هدفًا عامًا للتنمية المستدامة، وتسعى البلدان إلى تحقيقها خلال السنوات القادمة. تتضمن هذه الأهداف الجهود للقضاء على الفقر بأشكاله المختلفة، مكافحة عدم المساواة، ومواجهة تغير المناخ. على الرغم من أن أهداف التنمية المستدامة ليست ملزمة قانونيًا، إلا أنه من المتوقع أن تتبنى الحكومات تلك الأهداف وتنفيذ إجراءات وإطارات وطنية لتحقيقها.

في هذا السياق، تتحمل الدول المسؤولية الرئيسية في متابعة ومراقبة التقدم نحو تحقيق تلك الأهداف، وتقديم تقارير دورية تعكس التقدم المحرز. يعتمد هذا التقييم على البيانات التي يتم جمعها على المستوى الوطني، ومن ثم تحليلها على الصعيدين الإقليمي والعالمي. سيتم أيضًا رصد أهداف التنمية المستدامة ومؤشراتها الـ ١٦٩ على الصعيد العالمي باستخدام مجموعة من المؤشرات العالمية المعتمدة من قبل اللجنة الإحصائية الدولية.

تتضمن أهداف التنمية المستدامة مجموعة متنوعة من التحديات والأهداف، وتمثل تفاهمًا عالميًا لتحقيق التنمية المستدامة والحفاظ على البيئة وتحسين جودة حياة البشر.

1. القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان.
2. القضاء على الجوع وتوفير الأمن الغذائي وتعزيز الزراعة المستدامة.
3. ضمان حياة صحية ورفاهية للجميع في جميع المراحل.
4. ضمان التعليم الجيد والشامل وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة.
5. تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين النساء والفتيات.
6. ضمان توافر المياه والصرف الصحي للجميع وإدارتها بشكل مستدام.
7. ضمان وصول الجميع إلى خدمات الطاقة النظيفة والمستدامة بأسعار معقولة.
8. تعزيز النمو الاقتصادي الشامل والمستدام والعمل اللائق للجميع.
9. بناء بنية تحتية قوية وتحفيز الصناعة والابتكار.
10. الحد من الاختلافات داخل وبين البلدان.
11. جعل المدن مستدامة، وآمنة، ومقاومة.
12. ضمان أنماط استهلاك وإنتاج مستدامة.
13. اتخاذ إجراءات عاجلة لمواجهة تغير المناخ وتأثيراته.
14. الحفاظ على البحار والمحيطات واستخدامها بشكل مستدام.
15. حماية النظم البيئية البرية واستعادتها بشكل مستدام.
16. تعزيز المجتمعات المسالمة والشاملة للجميع.
17. تعزيز وسائل التنفيذ وتنشيط الشراكات العالمية لتحقيق التنمية.

3.4.2 أبعاد التنمية المستدامة

تعتمد التنمية المستدامة على عدة أبعاد مترابطة، وتم تحديدها في مؤتمر القمة العالمي للتنمية المستدامة الذي أقيم في جوهانسبرج عام 2002.

تتضمن هذه الأبعاد (شليحي و تواتي، 2022):

1. **البعد الاقتصادي:** في الدول المتقدمة، تشمل التنمية المستدامة خفض استهلاك الطاقة والموارد الطبيعية بشكل جذري والتحول إلى أساليب حياتية مستدامة. بينما في الدول الفقيرة، تهدف إلى توظيف الموارد لرفع مستوى المعيشة.

2. **البعد الإنساني والاجتماعي:** تهدف إلى تحقيق استقرار في النمو السكاني وتطوير الخدمات الصحية والتعليم في المناطق الريفية، وضمان العدالة الاجتماعية والمشاركة الشعبية في التخطيط للتنمية.

3. **البعد البيئي والتكنولوجي:** تسعى إلى استخدام موارد الأرض والمياه بشكل أمثل، وحماية النظم البيئية، ومكافحة التلوث، وتحسين التكنولوجيا النظيفة.

هذه الأبعاد تسعى إلى تحقيق التوازن بين النمو الاقتصادي وحماية البيئة وتحقيق العدالة الاجتماعية، وتحقيق استدامة في النمو السكاني وتقديم الفرص المتساوية للجميع في التنمية.

4.4.2 متطلبات التنمية المستدامة

بينت دراسة (حسون، 2015) متطلبات التنمية المستدامة، حيث كانت في أربعة ابعاد وهي كالتالي:

- **البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة:**
 - تقليل الاستهلاك الفردي للموارد الطبيعية، خاصة في الدول المتقدمة.
 - الاستخدام العقلاني للموارد الطبيعية، بما في ذلك تخفيض استهلاك الطاقة وتغيير أنماط الاستهلاك.
 - التصدي لمشكلات التلوث العالمي وتخفيض التأثيرات البيئية السلبية.
- **البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة:**
 - تحقيق توزيع متوازن للسكان بين المناطق الحضرية والريفية.
 - تطوير البنية التحتية للمناطق الريفية وتعزيز التنمية القروية.
 - تحسين قطاعات التعليم والصحة، ومكافحة الجوع، والفقر، والأمية.
- **البعد البيئي للتنمية المستدامة:**
 - الحفاظ على الأراضي الزراعية من توسع العمران وتدهور البيئة، وهذا يتضمن الحماية من التصحر والتآكل، وتحقيق ذلك يعتمد على الحفاظ على التنوع البيولوجي والغطاء النباتي، والتحكم الجيد في استخدام المواد الزراعية.
 - تأمين موارد المياه السطحية والجوفية وتحسين استدامة استخدامها في الزراعة، والصناعة، والمجتمعات الحضرية والريفية، وهذا يهدف للحفاظ على توازن الموارد المائية والتقليل من الهدر.
 - حماية البيئة من آثار تغير المناخ والاحتباس الحراري، وهذا يشمل الحفاظ على نمط الأمطار والتنوع البيولوجي والمحافظة على مستويات البحر والإشعاع فوق البنفسجي، وهدفنا هو الحفاظ على استقرار النظم الجغرافية والبيئية.

• البعد التكنولوجي للتنمية المستدامة:

- تبني تكنولوجيا نظيفة ومستدامة في مختلف القطاعات، ولا سيما في الصناعة، خاصة في الدول النامية.
- تعزيز أنشطة البحث والتطوير باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واعتماد أساليب قائمة على الاستدامة.
- تعزيز التعاون بين المنظمات الخاصة والعامة لتحسين استخدام التكنولوجيا الحديثة وتطوير الابتكارات.
- تعزيز التعليم والبحث في مجال العلوم والتكنولوجيا لرفع مستوى المعرفة وتطوير القدرات، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة بما في ذلك تخفيض معدلات البطالة.



شكل 5.2: أبعاد التنمية المستدامة

5.4.2 مبادئ التنمية المستدامة

التنمية المستدامة تقوم على أسس راسخة تهدف إلى تحقيق رفاهية الأجيال الحالية دون التأثير الضار على الأجيال المستقبلية. نذكر هنا بعض المبادئ الأساسية التي تشكل أساس هذه النهج: (ميلود، 2020)

أولاً: مبدأ الكفاءة في استخدام الموارد:

يتضمن هذا المبدأ التزام صناعات السياسات باستخدام الموارد الطبيعية بشكل فعال ومستدام من خلال تطبيق آليات توزيع منصفة ورصد مالي دقيق. يهدف إلى تحسين مستوى المعيشة وضمان استدامة الموارد.

ثانياً: مبدأ المرونة:

يعبر هذا المبدأ عن قدرة النظم والمجتمعات على التكيف مع التغييرات والاضطرابات الخارجية بمرونة، مما يساعد على الحفاظ على استقرارها وقدرتها على تحقيق التنمية المستدامة.

ثالثاً: مبدأ العدالة:

يعكس مبدأ العدالة ضرورة تحقيق توزيع عادل للفوائد والأعباء بين مختلف فئات المجتمع، مع التركيز على دعم الفئات الأكثر ضعفاً وتقديم الفرص المتساوية للجميع.

رابعاً: مبدأ الاحتياط:

يشدد هذا المبدأ على ضرورة اتخاذ التدابير الوقائية للحفاظ على البيئة والحد من التدهور حتى في ظل عدم وجود دلائل قاطعة على وقوع الأضرار. تتطلب الدول تبني استراتيجيات مستدامة للحفاظ على التوازن البيئي.

خامساً: مبدأ الملوث الدافع:

يعكس مبدأ الملوث الدافع مبدأ "الملوث يدفع"، حيث يجب على الجهات المسؤولة عن التلوث تحمل تكاليف التدابير الوقائية وتصحيح التلوث الناجم عن أعمالها.

سادساً: مبدأ المشاركة:

يعزز هذا المبدأ من أهمية مشاركة جميع أصحاب المصلحة في صياغة وتنفيذ القرارات ذات الصلة بالتنمية المستدامة، مما يسهم في تحقيق نتائج أكثر شمولية وملائمة.

سابعاً: مبدأ الإدماج:

ينصب هذا المبدأ على ضرورة دمج الأبعاد البيئية في السياسات والبرامج التنموية على مختلف المستويات، مما يسهم في تحقيق توازن مستدام بين الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

تبرز أهمية الوقاية من الأضرار البيئية كأداة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة، حيث تساعد على تقليل التكاليف والحد من التأثيرات السلبية على البيئة والمجتمع، وتساهم في تحقيق فوائد اقتصادية واجتماعية دائمة.

5.2 دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة وأهدافها والتحديات التي تواجهها في تحقيقها

1.5.2 دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق البعد الاقتصادي :

هناك أبحاث كثيرة تشير إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق النمو الاقتصادي. تظهر هذه الأبحاث أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في زيادة الإنتاجية والمعرفة وتعزيز التنمية الاقتصادية.

يتعلق الأمر بعلاقة وثيقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتحول إلى الاقتصاد الرقمي القائم على المعرفة. يساهم هذا التحول في تحقيق النمو الاقتصادي وزيادة التنافسية وخلق فرص العمل.

من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يمكن زيادة حجم المعرفة الجديدة. على سبيل المثال، يلعب الإنترنت دورًا كبيرًا في نشر المعرفة وزيادة الاقتصاد المحلي. هذا يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات الحالية وتطوير منتجات جديدة، مما يزيد من إنتاجية الاقتصاد المحلي بشكل عام.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساهم أيضًا في زيادة إنتاجية العوامل الإنتاجية الكلية للاقتصاد. هذا يساهم في تحقيق معدلات نمو اقتصادي مرتفعة وتعزيز النمو المتوازن.

بالإضافة إلى ذلك، يظهر أن النمو المتوازن يتأثر بشكل إيجابي بالآثار الخارجية للمعرفة الجديدة. هذا يعني أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساهم في تحقيق تنمية اقتصادية مستدامة من خلال نقل المعرفة وزيادة معدلات الإنتاجية. (غوال و العجال ، 2019)

2.5.2 دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق البعد الاجتماعي:

تعزز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من فرص التوظيف وتقليل أخطار العمل والحوادث. فهي تمكن من الوصول السريع إلى المعلومات، وتعزز الأمان في العمليات، وتقدم خدمات أفضل للمواطنين، وتركز على الأنشطة ذات القيمة المضافة. تساهم أيضًا في تقليل الأعباء الإدارية.

في مجال الرعاية الصحية الرقمية، تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة كبيرة من خلال "العلاج عن بعد" أو "الطب عبر الإنترنت". تسمح هذه التقنيات للمستشفيات والمرافق الصحية بالاستفادة من خدمات الرعاية الصحية عبر الإنترنت في جميع أنحاء العالم. هذه التكنولوجيا تزيد أيضًا من فرص التعلم وتفاعل الأفراد مع البرامج التعليمية. (لعقاب، 2013)

3.5.2 دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق البعد البيئي:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة مهمة لرصد الكوارث الطبيعية والتوقعات المناخية، مثل الفيضانات وارتفاع منسوب مياه البحر. تعزز هذه التكنولوجيا أيضًا قدرة التواصل للتعامل بشكل فعال مع الكوارث الطبيعية.

بالإضافة إلى ذلك، تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورًا مهمًا في دعم إدارة النفايات بشكل فعال، بما في ذلك جمعها وتجهيزها، وتصريفها، وإدارتها، ورصدها. تشير الأبحاث إلى أن تلك التكنولوجيا يمكن أن تساهم في تخفيض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون العالمية بنسبة 20% بحلول عام 2030، مما يساهم في الحفاظ على مستويات الانبعاثات على مستوى عام 2015.

هذا الانخفاض في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون يعتمد على مساهمة ثماني قطاعات اقتصادية مختلفة في جهود التخفيف من الانبعاثات العالمية، بما في ذلك قطاعات مثل النقل واللوجستيات والصناعة والبناء والصحة والتعليم والعمل والأعمال التجارية الغذائية. هذه الجهود تمثل انخفاضًا محتملاً في الانبعاثات في كل قطاع. (التقرير النهائي لقطاع تنمية الاتصالات لجنة الدراسات 2، 2014-2017)

4.5.2 البعد التكنولوجي لأهداف التنمية المستدامة

مساهمة الخدمات الإلكترونية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

تاريخ الإنسان متشابك بشكل كبير مع البيئة التي يعيش فيها ويعتمد عليها. ولكن، تقدم الصناعة وثورة المعلومات والاتصالات ساهما في تدهور البيئة ونضوب الموارد الطبيعية. تعتبر التنمية المستدامة تحديًا كبيرًا في القرن الحادي والعشرين، حيث تهدف إلى تحقيق احتياجات الجيل الحالي مع الاهتمام بالمحافظة على الموارد للاستفادة منها في المستقبل. إحدى الاتجاهات العالمية المؤثرة في التنمية المستدامة هي التقدم السريع لتكنولوجيا المعلومات. تُظهر الخدمات الإلكترونية بالاستفادة الذكية للمعلومات بديلاً للسفر ونقل البضائع، وتشجع على الإنتاج والاستهلاك والتجارة بأقل استهلاك للموارد. هذه التغييرات تقلل بشكل كبير من الأثر البيئي للأنشطة الصناعية والتجارية، وبالتالي تساهم في تحقيق التنمية المستدامة. تقنية المعلومات تلعب دورًا كبيرًا في تقليل النفايات من خلال الاعتماد على الوثائق الإلكترونية والتجارة عبر الإنترنت. العمل عن بعد واستخدام التكنولوجيا يمكن أن يقلل من استهلاك الطاقة في المباني التجارية ويقلل من التكاليف. جمع وتحليل البيانات يمكن أن يساهم في تطوير سياسات مستدامة وتشجيع المشاركة المجتمعية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. (حسين، 2022)

1. القضاء على الفقر

تحقيق القضاء على الفقر يعتمد بشكل كبير على الخدمات المالية الرقمية، حيث توفر هذه الخدمات فرصًا متاحة للأسر ذات الدخل المنخفض للوصول إلى خدمات مالية بتكلفة مناسبة، مما يعزز فرصهم الاقتصادية. للأسر المعيشية في ظروف فقر مدقع، يمكن تحسين مستوى حياتهم على المدى البعيد من خلال توفير الخدمات المالية الرقمية، وتعزيز وسائل العيش، وتوفير شبكات الأمان، وتقديم الدعم اللازم.

بالإضافة إلى ذلك، تقليل تكاليف الاتصالات وجعلها متاحة بأسعار معقولة يساهم في توسيع فرص التنمية للفقراء، ويعزز تمكين المرأة والمجتمعات المهمشة. انتشار الإنترنت عبر توسيع الاتصالات عريضة النطاق يمكن أن يكون له تأثير إيجابي ملموس على النمو الاقتصادي المحلي، مما يمكن أن يفتح أبوابًا لأسواق جديدة، ويعزز الابتكار، ويدعم الاقتصاد بشكل عام. وبالتالي، يمكن أن يشجع على إيجاد فرص عمل جديدة والمساهمة في جهود القضاء على الفقر.

2. القضاء على الجوع

القضاء على الجوع يعتمد بشكل كبير على الخدمات المالية الرقمية، حيث تلعب هذه الخدمات دورًا بارزًا في دعم المزارعين، سواء كانوا ذكورًا أم إناث. تقدم هذه الخدمات دعمًا كبيرًا من خلال تيسير الوصول إلى التمويل اللازم لزيادة الإنتاج الزراعي بتكلفة أقل، مما يساهم مباشرة في زيادة الإنتاج الزراعي الإجمالي.

بالإضافة إلى ذلك، توفر الخدمات المالية الرقمية منصات موثوقة ومريحة لتحويل الأموال، مما ينتج عنه فوائد اجتماعية واقتصادية واضحة لأولئك الذين يعانون من سوء التغذية بطرق فعالة وسريعة وآمنة. يمكن تعزيز الإنتاج الزراعي ذو الأداء الضعيف من خلال تبني تقنيات متنوعة مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخضراء والتكنولوجيا الحيوية لتحسين استخدام المياه وزيادة كفاءة الري وإنتاج أسمدة آمنة وفعالة.

فيما يتعلق بزيادة الأمن الغذائي، يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات توفير الوصول المباشر للمزارعين إلى معلومات مثل تنبؤات الطقس واستشارات الزراعة وإدارة الحصاد والري الذكي، مما يساهم في زيادة إنتاج المحاصيل والحفاظ على جودة التربة، وتقليل الفاقد، وتعزيز الكفاءة، والفعالية.

3. الصحة الجيدة والرفاه

تلعب الدفعات والتمويل الإلكتروني دورًا كبيرًا في تحسين خدمات الرعاية الصحية في المناطق الريفية ذات الكثافة المنخفضة. يمكن للتمويل الإلكتروني تمكين الأسر من التعامل بفعالية مع حالات الطوارئ الصحية، وعلى سبيل المثال، يمكن للمدخرات الإلكترونية والتأمين أن تسهم في التصدي لتكاليف الرعاية الصحية غير المتوقعة.

بالإضافة إلى ذلك، تمكن التقنيات الإلكترونية ربط المهنيين الصحيين بالمعلومات وخدمات التشخيص، مما يتيح الفرصة لاستخدام التحليلات لتوقع انتشار الأمراض وتحسين الخدمات الصحية، وتوجيه العناية الشخصية المستمرة بالمرضى وتعزيز الممارسات الصحية.

4. التعليم الجيد

تفتح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الباب أمام التعليم عن بعد وتوفير فرص للتعليم المستمر للكبار. التعليم عن بعد عالي الجودة يمكن أن يسهم في تحقيق أداء تعليمي ممتاز. منصات التعلم الإلكتروني تقدم وسائل جديدة للتعلم وتحسين المدارس، ومؤسسات التعليم العالي، ومرافق التعليم الأخرى، مما يجعل التعليم متاحًا للجميع، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة والأطفال في المجتمعات الهشة.

5. المساواة بين الجنسين

الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن يسهم في تعزيز المساواة الاجتماعية وتمكين النساء، ويسمح لهن بالوصول إلى المعلومات والتقنيات الضرورية لزيادة إنتاجيتهن الاقتصادية، وتحسين صحتهم الإنجابية، وزيادة رفاهيتهن الاجتماعية، واتخاذ القرارات. تعزيز سبل العيش المستدامة للنساء يمكن تحقيقه من خلال توسيع الوصول إلى الأسواق، والتعليم، والتدريب، والتوظيف.

6. المياه النظيفة والنظافة الصحية

تستخدم الحلول الرقمية في القياس، الفوترة، والدفع لتقليل تكاليف تشغيل خدمات المياه وضمان تدفق الأموال بفعالية، مما يُمكن مقدمي الخدمات من توسيع نطاق توفير المياه الصالحة للشرب في المناطق الريفية.

بالإضافة إلى ذلك، تلعب التقنيات الرقمية دورًا حاسمًا في تحسين إدارة المياه والصرف الصحي بطريقة مستدامة وفعّالة. وهذا يساهم في الإدارة الذكية للموارد المائية وتحسين خدمات الصرف الصحي بتكلفة منخفضة وجودة عالية للعملاء.

7. طاقة نظيفة وبأسعار معقولة

تُقل أنظمة الدفع الرقمي من تكاليف تشغيل قطاع الطاقة، مما يساعد في توسيع الوصول إلى الطاقة وزيادة الاستثمار في هذا المجال.

الحلول الرقمية مثل الشبكات الذكية والمباني الذكية والخدمات اللوجستية الذكية تُمكن قطاعات أخرى من الاقتصاد من تحسين كفاءة استخدام الطاقة والتقليل من استهلاكها. يعتمد توليد الطاقة المتجددة على التكنولوجيا الحديثة والبنية التحتية للاستفادة من مصادر الطاقة المتجددة وتحسين استخدامها بفعالية.

8. العمل اللائق ونمو الاقتصاد

الشركات تقدم لموظفيها وعملائها وشركائها التجاريين فرصًا مباشرة لتحقيق الشمول المالي باستخدام أحدث التقنيات وخدمات الدفع التجارية، مما يعزز الفرص الاقتصادية. تُمكن الخدمات المالية الرقمية أيضًا المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من تخفيض تكاليف المعاملات المالية وزيادة إمكانية الوصول إلى التمويل.

التقنيات الرقمية تلعب دورًا حيويًا في مساعدة الشباب على اكتشاف الفرص الاقتصادية، حيث يمكن للابتكار التكنولوجي أن يتيح للأفراد المبادرين العمل عن بُعد والمساهمة في سلاسل القيمة العالمية. تمنح التقنيات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فرصًا رائعة لريادة الأعمال وإنشاء الشركات الناشئة، وتسهم في جذب الاستثمار، وخاصة في مجالات ابتكارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرتبطة بأهداف التنمية المستدامة الأخرى.

9. الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية

التمويل الرقمي يمكنه دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق النمو والابتكار والوصول إلى أسواق جديدة، مما يساهم في تعزيز نمو الاقتصاد الرقمي. تُمكن الخدمات المالية الرقمية الشركات الصغيرة والمتوسطة من بناء سجل مالي قوي يعزز من إمكانية الوصول إلى التمويل في المستقبل.

تظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها دور محوري في بناء وصيانة بنية تحتية مرنة، ودعم تصنيع مستدام وشامل، وتعزيز الابتكار في مجتمعات المعرفة والمعلومات الناشئة. تساهم هذه التقنيات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توفير وسائل جديدة للعمل وتعزيز فرص التوظيف لجميع الأفراد.

10. الحد من عدم المساواة

يأتي التمويل الرقمي بدور مهم في تقليل حدة عدم المساواة، إذ يمنح الأسر ذات الدخل المنخفض أدوات جديدة لزيادة دخلهم وتعزيز استدامتهم المالية، مما يتيح لهم الوصول إلى فرص اقتصادية واجتماعية جديدة. بالإضافة إلى ذلك، يسهم التمويل الرقمي في زيادة إنتاجية الأسر الريفية من خلال ربطها بالفرص الاقتصادية خارج المجتمعات الريفية النائية. على سبيل المثال، يمكن للتكنولوجيا أن تلعب دورًا كبيرًا في تقليل حدة عدم المساواة من خلال توفير الوصول إلى خدمات أساسية مثل الرعاية الصحية عبر الإنترنت والتعليم عن بُعد.

الأمر الذي يمكن أن يُسهم التقنيات الرقمية في تقليل عدم المساواة داخل الدول وبينها، وذلك من خلال نشر المعلومات والمعرفة، مما يعزز من التقدم الاقتصادي والاجتماعي للمجتمعات المهمشة، بما في ذلك الأفراد ذوي الإعاقات والنساء والفتيات.

11. مدن ومجتمعات محلية ومستدامة

تسهم القروض العقارية الصغيرة وخدمات الدفع الرقمية في تمكين سكان المستوطنات العشوائية للاستثمار في السكن اللائق. بفضل المدن الذكية واستخدام التقنيات الرقمية في جمع وتحليل البيانات، يمكن تحديد الأولويات ومواجهة التحديات المحتملة واتخاذ التدابير اللازمة للتغلب عليها. ومع الاتصال الرقمي وتجميع البيانات ومشاركة معلومات المواطنين، يمكن تحسين خدمات العامة لتلبية احتياجات السكان بشكل أفضل وزيادة استدامة المدن والمجتمعات المحلية.

12. المسؤولية في الاستهلاك والإنتاج

تتعلق المسؤولية في الاستهلاك والإنتاج بالتأثيرات الاجتماعية والبيئية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصناعة الهواتف الذكية، مثل إنتاج النفايات الإلكترونية وظروف العمل في استخراج المعادن اللازمة للأجهزة الرقمية. وتتيح التقنيات الرقمية أيضًا إمكانية تعزيز المسؤولية في الاستهلاك والإنتاج من خلال زيادة الوعي بمنتجاتها واستخدام التقنيات الذكية في مختلف القطاعات مثل الزراعة والنقل والطاقة وإدارة سلاسل الإمداد والمباني الذكية.

13. العمل المناخي

تلعب التقنيات الرقمية دورًا هامًا في مكافحة تغير المناخ والاستعداد لتداعياته على الأفراد، والمجتمعات، والشركات، والحكومات. تعزز هذه التقنيات المرونة وتشجع على الاستثمارات المستدامة. كما تسهم تطبيقات التكنولوجيا الذكية في مجالات مثل الطاقة والنقل والمباني والتصنيع والخدمات والزراعة في مكافحة تغير المناخ وتقليل تأثيراته. وتلعب التكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورًا كبيرًا في تحسين سلاسل القيمة والحد من استهلاك الموارد وإنتاج النفايات، وتقديم معلومات مناخية في الوقت الحقيقي وتقديم نظم للتنبؤ والإنذار المبكر، وتعزيز المرونة والتكيف مع تغيرات المناخ.

14. الحياة تحت الماء

يمكن للتقنيات الرقمية للعب دورًا كبيرًا في الحفاظ على حياة المحيطات وضمان استدامتها. عبر مراقبة الأعمار الصناعية، يمكن الحصول على بيانات دقيقة وفورية على مستوى عالمي، مما يعزز من مساءلة الأطراف المعنية. يمكن أيضًا استخدام البيانات الضخمة لتحليل التنوع البيئي ومستويات التلوث وأنماط الطقس وتطور النظام البيئي. وباستفادة من هذه البيانات، يمكن وضع خطط واستراتيجيات للحد من الأثر البيئي وزيادة القدرة على التكيف.

15. الحياة في البر

تلعب التقنيات الرقمية دورًا بارزًا في الحفاظ على البيئة البرية واستخدامها بشكل مستدام، وفي منع فقدان التنوع البيولوجي. تعزز هذه التقنيات من فعالية المراقبة والإبلاغ، مما يزيد من مساءلة الأطراف المعنية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام البيانات الضخمة لتحليل الاتجاهات البيئية على المدى القصير والطويل، وتسهم في تنفيذ استراتيجيات للحد من الأثر البيئي. وتساعد التقنيات الرقمية أيضًا في تحسين جهود استعادة الأراضي من خلال أجهزة الاستشعار وجمع وتحليل البيانات.

16. تعزيز السلام والعدالة وتعزيز المؤسسات القوية

تستطيع الحكومات استغلال التكنولوجيا لتعزيز التواصل مع مواطنيها عبر منصات الحكومة الإلكترونية وتعزيز مشاركة أصحاب المصلحة وإدارة المعلومات بفعالية أكبر. بالإضافة إلى ذلك، تسهم أنظمة الدفع الرقمي في زيادة شفافية المعاملات بين الحكومات والمواطنين، وبالتالي تعزيز مستوى المساءلة فيما يتعلق باستخدام الأموال العامة، وزيادة التوفر المالي لتقديم الخدمات والاستثمارات العامة الأساسية.

السجلات الرقمية للمعاملات تزيد من شفافية العمليات وتجعلها أكثر قابلية للتدقيق، وبالتالي تسهم في مراقبة أداء الحكومة ومساءلتها بشأن استخدام الأموال العامة.

17. تعزيز الشراكات لتحقيق الأهداف

يمكن للقطاع الخاص، بالتعاون مع التوجيه من القطاع العام، توسيع أسواق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، خاصة في مجالات الإنترنت عريض النطاق وخدمات الهاتف المحمول، وبالتالي تحقيق أقصى استفادة من هذه التكنولوجيا لتحقيق أهداف التنمية. ينبغي توجيه جهود التنفيذ نحو مواجهة التحديات الحقيقية على الأرض من خلال تشكيل شراكات متعددة الأطراف. التكنولوجيا يمكن أن تكون وسيلة قوية لدعم تنفيذ جميع أهداف التنمية المستدامة بشكل مستدام وفعال.

5.5.2 التحديات التي تواجه تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التنمية المستدامة

بالرغم من إمكانيات تكنولوجيا المعلومات الهائلة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، هناك العديد من التحديات التي يمكن أن تعيق استخدامها الفعال. تتضمن بعض هذه التحديات: (فوزي، 2023)

- **الفجوة الرقمية:** تعني الفجوة في الوصول إلى التقنيات الرقمية بين المناطق والمجتمعات والمجموعات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة. يمكن أن يؤدي الوصول المحدود إلى التكنولوجيا إلى تفاقم عدم المساواة وتعطيل تحقيق أهداف التنمية المستدامة.
- **قيود البنية التحتية:** تعني عدم كفاية البنية التحتية المادية مثل الكهرباء والاتصالات في بعض المناطق، والتي يمكن أن تحد من الاستفادة الكاملة من تكنولوجيا المعلومات.
- **التكاليف:** تكلفة البنية التحتية والأجهزة وخدمات الإنترنت يمكن أن تكون عائقًا كبيرًا، خاصة في المجتمعات ذات الدخل المنخفض.
- **محو الأمية الرقمية وفجوة المهارات:** تشمل هذه التحديات نقص المهارات والمعرفة الرقمية بين الأفراد، مما يمكن أن يعوق استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال.
- **خصوصية البيانات وأمانها:** حماية البيانات والخصوصية تعد تحديًا هامًا في عالم تكنولوجيا المعلومات.
- **الأطر التنظيمية والسياسية:** يجب أن تتوافق اللوائح والسياسات مع التطورات التكنولوجية لضمان استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل مستدام.
- **التكيف السياقي:** يجب مراعاة العوامل المحلية الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والبيئية عند تصميم حلول تكنولوجيا المعلومات.

- **مبادئ أخلاقية:** تشمل التحديات الأخلاقية التحيز والتمييز في الخوارزميات، وضرورة الاستخدام الأخلاقي للبيانات، وضمان حقوق الخصوصية.

6.5.2 التحديات التي تواجه التنمية المستدامة في فلسطين

تواجه فلسطين العديد من التحديات التي تؤثر على تحقيق التنمية المستدامة في فلسطين (مصري، 2021)، أهمها:

- مواجهة الاقتصاد الفلسطيني تحديات ر ناتجة عن الاحتلال الإسرائيلي، حيث تعيق القيود الإسرائيلية الوصول إلى موارد متنوعة كالأرض والمياه والكهرباء والمعرفة، وتحد من فرص الاستثمار. كما يؤدي حصار غزة وعزل القدس الشرقية إلى تقطيع الأراضي وتشويه البنية الهيكلية للاقتصاد الفلسطيني.
- زيادة عدد الأهداف الفرعية المرتبطة بالأهداف الرئيسية للتنمية المستدامة إلى 167 هدف فرعي، مما يجعل صعوبة التحكم فيها أمرًا تحديًا.
- وجود مؤشرات لا تتوفر عنها بيانات وصفية، ونقص في ترجمة البيانات الوصفية للمؤشرات إلى اللغة العربية بشكل كاف.
- ضعف في نشر ثقافة التوعية بأهداف التنمية المستدامة 2030 وأهميتها.
- تقادم الوضع البيئي: التأثيرات السلبية على البيئة نتيجة للاحتلال وتصاعد مشكلات التلوث ونقص الموارد الطبيعية، مما يعوق الاستدامة البيئية.
- ضعف في البنية التحتية: نقص في البنية التحتية الأساسية، مثل الطرق والمياه والصرف الصحي، مما يقلل من جاذبية الاستثمار ويؤثر على جودة الحياة.
- تحديات التعليم والبحث العلمي: نقص في فرص التعليم والبحث العلمي بسبب الظروف الصعبة، ما يؤثر على تطوير المهارات والابتكار.
- ضعف الشبكة الرقمية: نقص في البنية التحتية الرقمية يعوق التكنولوجيا والابتكار في القطاعات المختلفة.

6.2 الدراسات السابقة

تُعتبر الدراسات السابقة أساسًا حيويًا يعتمد عليه الباحث لتحديد مشكلة الدراسة، وتحديد أهدافها، وتساؤلاتها، وأبعادها. ولهذا السبب، يجب على الباحث أن يقرأ ويفهم الدراسات السابقة المتوفرة في مجال دراسته، سواء كانت هذه الدراسات تتناول مباشرة موضوع دراسته أم تقترب منه بشكل غير مباشر. وعليه أن يسعى الباحث إلى فهم أهداف البحوث السابقة، ومنهجيتها، وعيناتها، والنتائج الرئيسية والتوصيات التي نتجت عنها. في هذا القسم من الدراسة، تُستعرض الباحثة مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية التي تتعامل بشكل مشابه مع موضوع الدراسة الحالية، سواء كان ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر. وترتيب هذه الدراسات من الأحدث إلى الأقدم ومن ثم التعقيب عليها في نهاية استعراض هذه الدراسات.

الدراسات العربية

دراسة رجب (2023) بعنوان " دور عوامل الحكومة الإلكترونية في تعزيز التنمية المستدامة"

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز التنمية المستدامة من خلال استعراض الممارسات والدراسات ذات الصلة. تم التوصل في البحث إلى وجود خمسة عوامل رئيسية للحكومة الإلكترونية تسهم بشكل واضح في تعزيز التنمية المستدامة، وهذه العوامل هي: العامل القانوني، العامل التكنولوجي، فعالية التنظيم المؤسسي، التعاون بين التقنيات الرقمية وإدارة الموارد، ورضا المواطن.

لتحقيق هذا الهدف، تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من مديرية المرور العامة في موقعي تسجيل الغزالية وتسجيل التاجيات في بغداد. تم استخدام الحزمة الإحصائية SPSS لتحليل البيانات بهدف تحديد العلاقة بين متغيرات البحث، وهي الحكومة الإلكترونية بعواملها (العامل القانوني، العامل التكنولوجي، فعالية التنظيم المؤسسي، التعاون بين التقنيات الرقمية وإدارة الموارد، ورضا المواطن) والتنمية المستدامة بأبعادها البيئية والاجتماعية والاقتصادية.

نتائج الدراسة أظهرت وجود دور نشط لعوامل الحكومة الإلكترونية في تعزيز التنمية المستدامة، وهذا يشير إلى أهمية هذه العوامل في تعزيز التنمية المستدامة.

دراسة خضير وإبراهيم (2022) بعنوان "تأثير مشروع الحكومة الإلكترونية في الحكومة المصرية خلال الفترة (2005-2020)"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الحكومة الإلكترونية واستخدام التكنولوجيا وتقنية الحاسوب في تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية في مصر، مع تقييم أداء المؤسسات الحكومية. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحليل هذه المؤسسات وتقييم الحكومة الإلكترونية، مع التركيز على المفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية.

نتائج الدراسة أظهرت دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق وظائف الحكومة التقليدية باستخدام التكنولوجيا والوسائل الإلكترونية. وأن أهداف الحكومة الإلكترونية تشمل تبسيط الإجراءات الإدارية وزيادة الشفافية وتسهيل التعاملات.

وتنفيذ مشروعات الحكومة الإلكترونية يتطلب بنية تحتية متطورة تشمل شبكات الحاسوب والإنترنت، وتشريعات مناسبة، وتطوير مهارات وكفاءات الموارد البشرية.

هذه الاستنتاجات تؤكد أهمية تنمية الحكومة الإلكترونية لتعزيز الخدمات الحكومية وتحقيق التنمية المستدامة في مصر.

دراسة العنزي (2022) بعنوان " الذكاء الاصطناعي كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة في بيئة الأعمال وفقاً لمرتكزات رؤية المملكة 2030 "

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور التنمية المستدامة في بيئة الأعمال باستخدام التقنيات الذكية وفقاً لرؤية المملكة 2030. تمت الدراسة باستخدام منهج استقرائي من خلال استعراض 20 دراسة سابقة تتعامل مع تطبيقات التنمية المستدامة باستخدام التقنيات الذكية.

من بين النتائج الرئيسية للدراسة، تم التأكيد على فعالية تطبيقات التنمية المستدامة باستخدام التقنيات الذكية في تحسين بيئة الأعمال من خلال تقديم حلول للمشكلات المعقدة وتعزيز الاستثمارات وتحقيق أرباح كبيرة. وأشارت الدراسة إلى أن المملكة العربية السعودية تقدمت عالمياً في مجال التنمية المستدامة باستخدام التقنيات الذكية، مما ساهم في تنشيط الاقتصاد المحلي. وأشارت أيضاً إلى أهمية مرتكزات رؤية المملكة 2030 في مواكبة التطورات الحديثة في تطبيقات التنمية المستدامة باستخدام التقنيات الذكية. وفي الختام، هناك توقعات إيجابية بأن استخدام التقنيات الذكية في تحقيق التنمية المستدامة سيسهم في تعزيز استدامة النمو الاقتصادي.

دراسة عبد اللطيف (2022) بعنوان "استخدام التطبيقات الإلكترونية كقنوات اتصال رقمية في ضوء رؤية مصر 2030"

هدفت هذه الدراسة الى تقييم دور التقنيات الرقمية، وبالتحديد تطبيق "صحة مصر"، في دعم التنمية المستدامة في مجال الرعاية الصحية. تسلط الدراسة الضوء على أهمية استخدام التقنيات الرقمية والتكنولوجية في تحقيق أهداف التنمية الصحية المستدامة، بما في ذلك التوعية بالمبادرات الصحية والتوجيهات، وإدارة الأزمات الصحية مثل جائحة كورونا.

تمت الدراسة باستخدام منهج البحث الوصفي وتحليل محتوى تطبيق "صحة مصر". تم اختيار عينة من مستخدمي التطبيق بشكل عشوائي وبلغ عددهم 325 فردًا. النتائج أظهرت أن 94% من المشاركين يعرفون مميزات التطبيق وأن التطبيق له تأثير إيجابي على توعية المستخدمين بمواضيع صحية متنوعة، بما في ذلك الوقاية من كورونا، وأن المفاهيم الرئيسية التي يجب على المستخدمين الإلمام بها هي الصحة الإلكترونية والعمل عن بعد وكشفت الدراسة أن معظم المشاركين يرون أن التطبيقات الذكية تلعب دورًا مهمًا في زيادة الوعي بالوقاية من كورونا وتعزيز الرعاية الصحية.

دراسة الفايدي (2021) بعنوان "أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية"

هدفت هذه الدراسة هو استكشاف تأثير التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقام بتصميم استبانة لجمع البيانات. شملت عينة البحث جميع العاملين في المستشفى، بما في ذلك الأطباء والممرضين والإداريين والفنيين الذين يستخدمون نظام وتطبيق "شفاء". تم توزيع الاستبانة على هؤلاء العاملين، وبلغ عددهم 355، وتلقى الباحث 316 ردًا. أظهرت الدراسة العديد من النتائج الهامة، بما في ذلك أن تطبيق "شفاء" أصبح وسيلة فعالة للتواصل بين مقدمي الخدمات الصحية والمرضى. كما انتهجت الدراسة توصيات تشمل تدريب العاملين على استخدام التطبيقات الذكية بفعالية وتطبيق قوانين صارمة لحماية حقوق المستخدمين وتقليل المخاطر. أيضا، أوصت الدراسة بضرورة متابعة التقنيات الحديثة في مجال البرمجيات وجعلها سهلة الاستخدام وجاذبة لتحقيق الفوائد المرجوة.

دراسة خضير (2021) بعنوان " دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة "

هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة في العراق. بالإضافة إلى ذلك، يهدف البحث إلى تقييم مستوى إدراك وزارة الاتصالات لأهمية هذا الاستثمار وفهم العلاقة والتأثير بينه وبين تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

لتحقيق أهدافه، قام الباحث بتصميم استبانة تتضمن 40 فقرة تم صياغتها بعناية. تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لجمع البيانات واستقبال ردود الفعل من المشاركين.

بعد جمع البيانات، تم تحليلها باستخدام مجموعة متنوعة من الأساليب الإحصائية مثل التحليل العاملي التوكيدي، والوسط الحسابي المرجح، والانحراف المعياري، والأهمية النسبية. هذه التحليلات ساعدت في استخلاص النتائج والاستنتاجات، وأظهرت وجود تأثير إيجابي للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق التنمية المستدامة في العراق.

دراسة عبد القادر وأبو شمالة (2020) بعنوان "دور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تحقيق التنمية المستدامة في قطاع غزة"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المادية واستخدام البرمجيات وشبكات الاتصال في تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الاتصالات والمعلومات في قطاع غزة. واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وكانت الأداة الرئيسية لجمع البيانات هي الاستبانة. وتم اعتماد أسلوب الحصر الشامل وتم استخدام البرنامج الإحصائي **SPSS** لتحليل البيانات. وبينت النتائج وجود درجة مرتفعة من القبول لاستخدام تكنولوجيات الاتصالات والمعلومات، كما بينت أيضاً وجود درجة قبول مرتفعة في مجال التنمية المستدامة. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ومتوسطة وذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحقيق التنمية المستدامة. وأوصت الدراسة الحاجة إلى بناء استراتيجية وطنية لتوسيع البنية التحتية في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

دراسة عبد الرضا (2020) بعنوان "التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة"

هدفت هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى توضيح دور التكنولوجيا المالية كتجربة مالية حديثة في القطاع المصرفي ودورها الفعّال في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تمكين مجموعات متعددة من الفئات الاجتماعية للاستفادة من الخدمات الإلكترونية وتلبية احتياجاتهم. استخدمت الدراسة منهجاً وصفيًا تحليليًا لاستكشاف جوانب متعددة للتكنولوجيا المالية وتأثيرها على التنمية المستدامة. تم أيضاً اختبار فرضية البحث من خلال تصميم استبانة تضمنت 22 سؤالاً، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج

الإحصائيات SPSS. تم أيضًا قياس صدق وثبات الاستبانة باستخدام اختبار المصادقية بواسطة معامل ألفا كرو نباخ.

تمثلت مشكلة البحث في تحديد دور التكنولوجيا المالية في تحقيق التنمية المستدامة. وعلى ضوء النتائج، يظهر أن التكنولوجيا المالية تلعب دورًا بارزًا في تحقيق جوانب متنوعة من التنمية الاقتصادية والاجتماعية. وتوصلت الدراسة أيضًا عن مجموعة من التوصيات المهمة، مثل أهمية الاستفادة القصوى من مزايا وابتكارات التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية لتعزيز التنمية الاقتصادية.

دراسة ناصر والخريجي بعنوان (2020) "استدامة نظام التعلم الإلكتروني في المملكة العربية السعودية من خلال تحليل آراء المستخدمين في منصة تويتر في ظل جائحة كورونا"

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف الجوانب الاجتماعية والتعليمية التي تؤثر في استدامة التعلم الإلكتروني في المملكة العربية السعودية، خاصةً في ظل تفشي جائحة كورونا. تم ذلك من خلال تحليل تغريدات المشاركين في منصة تويتر الذين يتناولون مواضيع التعلم الإلكتروني.

تم جمع وتصنيف حوالي 13975 تغريدة ومن ثم تحليلها باستخدام أدوات برمجية. تم تحديد تسعة أبعاد فرعية للجانب الاجتماعي وستة أبعاد فرعية للجانب التعليمي المؤثرة على استدامة نظم التعلم الإلكتروني في المملكة العربية السعودية.

الأبعاد الاجتماعية تتضمن التعلم الذاتي، وثقة المجتمع بنتائج التعلم الإلكتروني، وتكيف المجتمع مع هذا النوع من التعلم، والعدالة الاجتماعية، وتأثير الحالة الاجتماعية والظروف الأسرية، ومسؤولية الأسرة تجاه التعليم، وتأثير التفاعل الاجتماعي، والفجوة الرقمية، والتقاليد الاجتماعية.

أما الأبعاد التعليمية فتشمل التشريعات والأنظمة المنظمة للتعلم الإلكتروني، والاستجابة لاحتياجات المجتمع التعليمي، وإدارة التعلم الإلكتروني، والفهم والتطبيق الصحيح للتعلم الإلكتروني، وضمان جودة هذا التعلم، وتوافر البنية الرقمية للتعليم.

دراسة بوجاجة (2019) بعنوان " وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في التوعية البيئية وتحقيق التنمية المستدامة موقع الفيسبوك نموذجا"

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف الدور الذي يمكن أن يلعبه موقع Facebook بتفصيل أكبر في تعزيز الوعي البيئي داخل المجتمع ودعم التنمية المستدامة. تم استخدام منهج وصفي في هذا البحث، حيث ركزنا على فهم تأثير موقع Facebook على سلوك المستخدمين فيما يتعلق بالقضايا البيئية.

تم جمع البيانات باستخدام استمارة إلكترونية تم تصميمها بعناية، وتم تحليل هذه البيانات بدقة. وبناءً على النتائج التي تم الوصول إليها، تبين أن وسائل التواصل الاجتماعي، بما في ذلك Facebook، تلعب دوراً كبيراً في نقل المعرفة وزيادة الوعي بالقضايا البيئية بفعالية.

أظهرت الدراسة أن Facebook يمكن أن يكون وسيلة فعالة لتحقيق أهداف الوعي البيئي وتعزيز التنمية المستدامة من خلال تقديم معلومات حول كيفية الحفاظ على البيئة وتشجيع السلوك البيئي الإيجابي.

وفيما يتعلق بالتوعية والتوعية بأهمية حماية البيئة، يلعب Facebook دوراً حيوياً في توجيه المستخدمين وتوعيتهم بأهمية الالتزام بقضايا البيئة كجزء من تحقيق التنمية المستدامة.

دراسة رشوان (2018) بعنوان "دور استخدام الحكومة الإلكترونية في تعزيز جودة التقارير المالية لتحقيق التنمية المستدامة".

هدفت هذه الدراسة أساساً إلى توسيع المعرفة العلمية من خلال فهم دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز جودة التقارير المالية وبالتالي تعزيز التنمية المستدامة في الوزارات الحكومية الفلسطينية.

، اعتمدت الدراسة منهجاً وصفيًا تحليليًا. تم ذلك من خلال استعراض الأدبيات السابقة والمصادر المتاحة وتحليل نتائج البحث الميداني باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

تضمنت الأدوات المستخدمة في الدراسة استبانة تم تقييمها وتصديقها من قبل مجموعة من الخبراء، ومن ثم توزيعها على عينة الدراسة التي تضمنت المديرين العامين ومدراء الأقسام المالية والمحاسبين في وزارات الحكومة الفلسطينية في قطاع غزة، وبلغ عددهم 145 موظفًا وموظفة.

أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام الحكومة الإلكترونية في الوزارات الحكومية الفلسطينية ساهم في تحسين وتقديم الخدمات المالية والإدارية بجودة عالية وشفافية متزايدة. وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بتنفيذ مبادئ الحكم الرشيد في السياق المالي والإداري لوزارات الحكومة الفلسطينية بهدف تعزيز عملية التنمية المستدامة.

الدراسات الأجنبية

دراسة (Khan & Hanif, 2023) بعنوان "Greening for greater good: investigating the critical factors for customer satisfaction with sustainable e-banking."

هدفت هذه الدراسة إلى فحص تأثير الكفاءة والموثوقية والاستجابة والسلامة والأمان على رضا العملاء فيما يتعلق بخدمات البنوك الإلكترونية المستدامة. تم استخدام منهجية كمية في هذه الدراسة، حيث تم جمع البيانات من عملاء البنوك التجارية في جنوب البنجاب، باكستان. تم استخدام استبانة بمقياس ليكرت لجمع البيانات المستعرضة زمنياً، وتم تحليل عينة تتألف من 350 مشاركاً باستخدام حزمة البرمجيات الإحصائية (SPSS) لاختبار الإحصائيات الوصفية وتحليل الارتباط ونتائج التحليل الاستدلالي.

أظهرت نتائج الدراسة بوضوح أن الكفاءة والموثوقية والاستجابة والسلامة والأمان أثرت بشكل كبير على رضا العملاء بخدمات البنوك الإلكترونية. ومن ثم، تم تصنيف هذه العوامل وفق أهميتها بحيث جاءت الكفاءة والموثوقية في المرتبة الأولى، تلتها السلامة والأمان والاستجابة.

بهذه النتائج، تظهر هذه الدراسة أهمية بناء استراتيجيات البنوك الإلكترونية المستدامة بناءً على هذه العوامل الرئيسية، وتوفير تجارب عملاء أفضل وضمان رضائهم، وبالتالي تحقيق النمو المستدام والتنافسية في قطاع البنوك الإلكترونية.

دراسة (Zhukov et al., 2021) بعنوان "Improving the E-Commerce Business Model in a Sustainable Environment"

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نهج منهجي شامل لتقييم استدامة نموذج الأعمال في مجال التجارة الإلكترونية من خلال دمج مؤشرات الأداء الرئيسية في متجه واحد لاستدامة نموذج الأعمال. يتيح النهج المقترح التنبؤ بتأثيرات مختلفة للإجراءات المختلفة، وتحديد وتنفيذ الأدوات الأكثر فعالية لتطوير أعمال التجارة الإلكترونية المستدامة. منهجية هذه الدراسة تعتمد على تحليل الارتباط، وتحليل التجميع، وتحليل الانحدار. المساهمة العلمية لهذه الدراسة تكمن في النهج المنهجي المقترح، الذي يتيح للفرد تحليل استدامة نموذج الأعمال، وأيضاً مقارنة الشركات في بيئة تنافسية لتحديد أولويات عملها لتحقيق مواقع ريادية في سياق التنمية المستدامة. أظهر تحليل الارتباط أن كل من العناصر الاقتصادية والبيئية ذات

أهمية بالنسبة لفعالية نموذج الأعمال في مجال التجارة الإلكترونية في الظروف الحالية. توفر تجميع الشركات في مجال التجارة الإلكترونية الدراسي فرصة لأخذ ملامح الشركات المدروسة في الاعتبار وتجميعها حسب المؤشرات الأدائية المماثلة، مما سمح بتطوير نماذج انحدار أكثر دقة لكل مجموعة. وفي هذه الحالة، توجد علاقة بين متجه استدامة نموذج الأعمال لشركة وتصنيفها في مجموعة معينة. أظهرت عمليات النمذجة وتحديد مستوى استدامة نموذج الأعمال علاقة بينه وبين أداء شركات التجارة الإلكترونية في سياق الأبعاد الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. وفي الوقت نفسه، تشير النتائج إلى أن زيادة متجه الاستدامة تقرب الشركة من معيار الاستدامة لنموذج الأعمال.

دراسة (Mhlanga, 2021) بعنوان "Artificial Intelligence in the Industry 4.0, and Its Impact on Poverty, Innovation, Infrastructure Development, and the Sustainable Development Goals"

هدفت هذه الدراسة إلى فهم كيفية تأثير التطور التكنولوجي في مجال الذكاء الاصطناعي على تحقيق أهداف التنمية المستدامة، مع التركيز على هدف تقليل الفقر وتطوير الصناعة والبنية التحتية في الاقتصادات الناشئة. باستخدام تقنية تحليل المحتوى، أظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً مهماً في تحقيق هذه الأهداف. فهو يساهم في تحسين جمع البيانات المتعلقة بالفقر ويدعم التعليم الزراعي والقطاع المالي من خلال توفير الشمولية المالية.

بالإضافة إلى ذلك، تشير الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً مهماً في تعزيز التعليم والقطاع المالي، مما يساعد الأفراد الذين كانوا سابقاً مهمشين على المشاركة في الاقتصاد الرئيسي. بناءً على هذه النتائج، يُفضل أن تستثمر حكومات الاقتصادات الناشئة في تطوير تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وزيادة البحث في هذا المجال لتحقيق أهداف التنمية المستدامة المرتبطة بالابتكار وتحسين البنية التحتية وتقليل معدلات الفقر.

دراسة (Kitukutha et al., 2021) بعنوان "Achieving Sustainable E-Commerce in Environmental, Social and Economic Dimensions by Taking Possible Trade-Offs"

هدفت هذه الدراسة إلى سد الفجوة وضمان استدامة التجارة الإلكترونية عبر ثلاثة أبعاد: البيئية، الاجتماعية، والاقتصادية، من خلال دمج هذه الأبعاد الثلاث في مجال التجارة الإلكترونية لضمان الاستدامة للأجيال الحالية والمستقبلية. النهج المعتمد في الدراسة هو استعراض الأبحاث السابقة التي

تناولت كل من الأبعاد الفردية للاستدامة، نظراً لعدم وجود دراسات مشتركة تماماً تجمع بين هذه الأبعاد وتتكامل في نفس الإطار الأدبي. وتم أيضاً استخدام دراسة حالة تشمل شركات في كينيا والأردن لجمع البيانات العملية.

أظهرت نتائج الدراسة أن الدمج في الأبعاد الثلاث ضروري لاستدامة التجارة الإلكترونية، وأنه يجب النظر في التناقضات بين هذه الأبعاد المتعددة من أجل تحقيق الاستدامة. وسيساعد هذا على تحقيق أقصى استفادة من دمج الأبعاد الثلاث في التجارة الإلكترونية لجعلها أكثر استدامة. في الختام، يمكن للجميع تحسين وحماية جودة الحياة من خلال تطبيق هذه الجوانب في مجال التجارة الإلكترونية، من خلال الحفاظ على البيئة والموارد الطبيعية ودعم الاقتصاد. تشير الدراسة إلى أهمية معالجة الأبعاد الاجتماعية والبيئية والاقتصادية كعوامل أساسية في اتخاذ القرارات واتخاذ الإجراءات لجعل التجارة الإلكترونية أكثر استدامة، وذلك عوضاً عن التعامل معها بشكل منفصل كما كان يحدث في الأبحاث السابقة. وبهذه الطريقة، يمكن تحقيق فوائد أكبر، ليس فقط في استدامة الأعمال عبر الإنترنت، ولكن أيضاً في صنع السياسات وحماية البيئة، بينما ستساهم الشركات في خلق قيمة اقتصادية وتفاذي اضطرابات العمل.

دراسة (Azeiteiro et al., 2015) بعنوان "Education for sustainable development" through e-learning in higher education: experiences from Portugal"

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم فعالية التعليم في مجال التنمية المستدامة من خلال التعلم الإلكتروني في التعليم العالي، من خلال دراسة حالة محددة. تم تحليل توقعات وتجارب الطلاب الذين التحقوا بأكثر من برنامج في علوم البيئة و/أو الاستدامة (بكالوريوس، ماجستير ودكتوراه)، المقدمة من جامعة **Universidade Aberta**، الجامعة البرتغالية للتعليم عن بعد. تم تحليل ستة جوانب مختلفة، بما في ذلك التوقعات العامة، وجودة التعلم، ومصادر التعليم وأدواته وعمليات التقييم، والمهارات المكتسبة في مجال التعليم من أجل التنمية المستدامة، ودرجة الرضا والتفاعلات، وأسباب الالتحاق ببرامج جديدة في **Universidade Aberta**. تم جمع البيانات باستخدام مقابلات نصية شبه منظمة. أظهرت النتائج أن الطلاب الذين شملت آراؤهم شعروا بأنهم تحققوا مستوى عالٍ من التحفيز والرضا، وقد نجحوا في تحقيق نتائج تعلم فعالة في مجالات المعرفة والكفاءات والقيم والتوجهات والسلوك في مجالات البيئة و/أو الاستدامة. ولهذه الأسباب، كانوا متحمسين للعودة إلى جامعة **Universidade Aberta** والانضمام إلى برامج أخرى في مجال الاستدامة. تستند هذه النتائج إلى الأبحاث السابقة التي أجراها الباحثون، وتشير إلى أن البرامج الرسمية للتعلم الإلكتروني يمكن أن تكون بديلاً فعالاً للتعليم وجهاً لوجه،

وذلك من خلال تمكين الطلاب من مواصلة دراستهم بطريقة مرنة وتعاونية وتفاعلية، وذلك بينما يعملون بدوام كامل. وبهذه الطريقة، يمكن أن يُسهم التعليم من أجل التنمية المستدامة في نقل الأنماط الاجتماعية نحو الاستدامة.

6.3 التعقيب على الدراسات السابقة

- التوافق مع الدراسات السابقة: تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في عدة جوانب، منها استعراض مفهوم الخدمات الالكترونية (الحكومة الإلكترونية، التعليم الالكتروني، الخدمات المصرفية الإلكترونية، التجارة الالكترونية، خدمات تطبيقات الذكاء الاصطناعي الالكتروني) والتنمية المستدامة، وتسلط الضوء على أبرز مكوناتهم وتصنيفاتهم ومتطلبات بنائهم والتحديات التي تواجه التنمية المستدامة من خلال هذه الخدمات.
- الاختلاف بين الدراسة الحالية والسابقة: تتميز الدراسة الحالية بالربط بين أكثر من خدمة الكترونية تستخدم في الوقت الحالي لتحقيق التنمية المستدامة، بينما كانت تركيز الدراسات السابقة على مجال واحد من الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة، وتختلف في عينة الدراسة حيث تم تنفيذها على عينة غير احتمالية ميسرة من عملاء البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية، وهي نقطة اختلاف عن الدراسات السابقة.
- الاستفادة من الدراسات السابقة: تم الاستفادة من الدراسات السابقة في إثراء الدراسة الحالية بمفاهيم، تعاريف، نتائج، وتوصيات. كما تم تشكيل استبانة البحث وتحديد محاورها استناداً إلى النتائج والتوصيات المستمدة من الدراسات السابقة.

الإجراءات المنهجية للدراسة

1.3 المقدمة

تُعتبر الإجراءات المنهجية في هذه الدراسة من جوانب حيوية يجب على الباحثين توضيحها لضمان تأصيل علمي للأساليب التي اتبعوها أثناء تنفيذ أعمالهم البحثية. تُسلط هذه الإجراءات الضوء على الطرق والوسائل التي تم تبنيها للوصول إلى نتائج البحث، حيث يتعين على الباحثين تفصيل كافة الجوانب والمسالك التي اتبعوها خلال تنفيذ أعمالهم، بهدف إثبات نتائجهم بوقائع دامغة، وتأسيسها على أسس ونظريات علمية قوية تقرأها المناهج البحثية. المنهجية تشكل الأساس الأساسي في العمل البحثي، وفي هذا السياق، يوضح هذا الفصل من الدراسة المنهجية التي اعتمدها الباحثة، بما في ذلك الأساليب والطرق والإجراءات والأدوات التي تم تنفيذها من بداية تحديد المشكلة البحثية وصولاً إلى اختبار الفرضيات والإجابة عن تساؤلات البحث لتحقيق الهدف النهائي المخطط لهذه الدراسة.

2.3 منهج الدراسة

منهج الدراسة يعتبر العصب الرئيس الذي يحدد المسار الذي يسلكه الباحث خلال دراسته البحثية، حيث يوجهه نحو تحقيق أهدافه.

في هذه الدراسة، اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة كأداة الدراسة البحثية. وفقاً لتعريف (Saunders, 2003)، تعتمد الأساليب الكمية على التعبير الكمي للمتغيرات ومقاييس الدراسة، حيث يستخدم الأرقام لتحديد العلاقات بين المتغيرات المستقلة والتابعة. ويهدف هذا المنهج إلى وصف الواقع كما هو وليس كما يجب أن يكون عليه.

3.3 مجتمع الدراسة

تم اختيار مجتمع الدراسة من بين عملاء البنوك الفلسطينية في الضفة الغربية، وتم التركيز على مستخدمي الخدمات الإلكترونية المصرفية لاعتبارهم مؤشراً لمعرفةهم وخبرتهم في التعامل مع الخدمات

الإلكترونية بشكل عام. يُدعم هذا الاختيار أيضًا بنشاطهم في الرد على استبانة الدراسة الإلكترونية ومشاركتهم عبر وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة.

تم اختيار عينة غير احتمالية ميسرة، حيث تم توزيع الاستبانة إلكترونيًا على المشاركين من خلال وسائل التواصل الاجتماعي. تم الرد من قبل (77) شخصًا بعد فتح ردود الاستبانة في الفترة من 29 نوفمبر 2023 إلى 6 ديسمبر 2023.

4.3 أسلوب توزيع مجتمع الدراسة

استخدمت الباحثة في الدراسة أسلوب أخذ العينة غير الاحتمالية الميسرة (لصعوبة تحديد حجم مجتمع الدراسة)، الذي يتفق مع موضوع البحث وأهدافه. وتم اختيار مستخدمي الخدمات الإلكترونية المصرفية، نظرًا لأن تفاعلهم مع هذه الخدمات يُعتبر مؤشرًا لمعرفتهم وخبرتهم في التعامل مع الخدمات الإلكترونية بشكل عام. ويتم دعم هذا الاختيار أيضًا بتجاوبهم في الرد على استبانة الدراسة الإلكترونية والمشاركة عبر مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة.

تم الاعتماد على هذا الأسلوب استنادًا إلى استراتيجية تمكن من تحقيق أهداف الدراسة بكفاءة. يوفر هذا الأسلوب التركيز المحدد على فئات ومتغيرات ذات أهمية بارزة في سياق الدراسة، مما يساهم في استقصاء تفاصيل عميقة حول الخدمات الإلكترونية والتنمية المستدامة. بالإضافة إلى ذلك، يساهم هذا الاختيار في استغلال الفرص لفحص التفاعلات بين مختلف العوامل في سياق الدراسة، مما يعزز قيمة وتفرد البحث.

5.3 أداة الدراسة الرئيسية المتمثلة بـ "الاستبانة"

1.5.3 محتوى أداة الدراسة

تكونت أداة الدراسة الاستبانة من قسمين رئيسيين؛ حيث يتكون القسم الأول من البيانات الديموغرافية لمجتمع الدراسة المتمثلة بـ (الجنس، العمر المنطقة/المحافظة، المؤهل العلمي، المهنة، البنك الذي يتعاملوا معه)، بينما يتمثل القسم الثاني بمحاور الدراسة الرئيسية بأبعادها، والتي شكلت الأساس العلمي لتغطية جوانب الموضوع البحثي الخاص بدراسة "الخدمات الإلكترونية والتنمية المستدامة بين الواقع والتحديات"، حيث شملت هذه الاستبانة جميع متغيرات الدراسة التي تمثلت بالمتغير الأول (الخدمات الإلكترونية) والمتغير الثاني (التنمية المستدامة)، والذي تم قياسهم من خلال (70) فقرة موزعة على سبعة أبعاد، البعد الأول استخدام الخدمات الإلكترونية (7) فقرات، البعد الثاني استخدام الخدمات

الالكترونية المصرفية المقدمة(6) فقرات، البعد الثالث واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة(12) فقرة، البعد الرابع العوامل التي تؤثر في استخدام الخدمات الالكترونية (10) فقرات، البعد الخامس واقع الخدمات الالكترونية في الابعاد الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية، والتكنولوجية للتنمية المستدامة (19) فقرة، البعد السادس السياسات والتشريعات اللازمة لتعزيز استخدام الخدمات الالكترونية للتنمية المستدامة (8) فقرات، والبعد السابع التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الخدمات الالكترونية (8) فقرات، وبذلك تصبح الاستبانة مكونة من (70) فقرة.

2.5.3 مفتاح التصحيح المعتمد في أداة الدراسة

ولتصحيح أداة الدراسة استخدمت الباحثة مقياس ليكرت المكون من خمس درجات. يعتمد هذا المقياس على إبداء الرأي بخمسة خيارات للدلالة على مستوى الاتفاق أو الاختلاف حول موضوع معين. ويتراوح التقييم من تقدير (5) يمثل درجة عالية من الموافقة مع الفقرة المقدمة، وتصنيف (4) يمثل الموافقة، وتقييم (3) يمثل درجة محايدة، وتقييم (2) يدل غير موافق على الفقرة، والنتيجة (1) يمثل غير موافق بشدة على الفقرة المعروضة. وتم استخدام المتوسط الحسابي وقيم الوزن النسبي لتحديد درجة الاتفاق لكل فقرة وبعد ومحور لأداة الدراسة لتحديد درجة الاتفاق أو الاختلاف في الاستجابات.

جدول 1.3: مفتاح التصحيح في أداة الدراسة

مستوى الموافقة	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
الوسط الحسابي	أقل من 1.80	1.80 إلى 2.59	2.60 إلى 3.39	3.40 إلى 4.19	أكبر من 4.20
الوزن النسبي	أقل من 36%	36% إلى 51.9%	52% إلى 67.9%	68% إلى 83.9%	أكبر من 84%

3.5.3 صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة)

تشير الاتجاهات المرتبطة بمفاهيم الصدق والثبات إلى قدرة الأداة على استخدامها لتحقيق الغرض المرجو منها بشكل موثوق ومتسق وثابت، عندما يتم إعادة استخدامها من قبل الآخرين في ظروف مماثلة لتلك المطبقة في الدراسة البحثية الحالية، حيث يُعتبر الصدق والثبات مؤشرين مهمين لجودة الأداة.

4.5.3 صدق الاتساق الداخلي

يعتبر صدق الاتساق الداخلي هو أحد الأشكال الأساسية للصدق التي تستخدم في تقييم جودة الأداة، حيث يُشير إلى درجة الارتباط بين الفقرات المتبعة في أبعاد الأداة مع البعد نفسه أو المحور الذي تتبعه. يُقِيم توافر هذا الاتساق عبر اختبار ارتباط بيرسون، حيث يكون الاتساق موجوداً إذا كانت هناك معاملات ارتباط ذات دلالة إحصائية بمستوى 0.05.

وبناء على نتائج معامل الارتباط بين الفقرات والبعد أو المحور الذي تنتمي إليه، تم التوصل إلى أن جميع معاملات الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) بين متوسط فقرات البعد أو المحور، مما يؤكد توافر صدق الاتساق الداخلي.

جدول 2.3: صدق الاتساق الداخلي

استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية المقدمة			استخدام الخدمات الإلكترونية		
رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الفقرة 1	0.683**	0.001	الفقرة 1	0.808**	0.001
الفقرة 2	0.608**	0.001	الفقرة 2	0.775**	0.001
الفقرة 3	0.686**	0.001	الفقرة 3	0.745**	0.001
الفقرة 4	0.720**	0.001	الفقرة 4	0.691**	0.001
الفقرة 5	0.575**	0.001	الفقرة 5	0.855**	0.001
الفقرة 6	0.745**	0.001	الفقرة 6	0.733**	0.001
الفقرة 7	0.760**	0.001			

العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات الإلكترونية			واقع الخدمات الإلكترونية والتنمية المستدامة		
رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة

0.001	0.689**	الفقرة 1	0.001	0.660**	الفقرة 1
0.001	0.544**	الفقرة 2	0.001	0.718**	الفقرة 2
0.001	0.688**	الفقرة 3	0.001	0.715**	الفقرة 3
0.001	0.723**	الفقرة 4	0.001	0.745**	الفقرة 4
0.001	0.746**	الفقرة 5	0.001	0.781**	الفقرة 5
0.001	0.854**	الفقرة 6	0.001	0.630**	الفقرة 6
0.001	0.805**	الفقرة 7	0.001	0.728**	الفقرة 7
0.001	0.642**	الفقرة 8	0.001	0.729**	الفقرة 8
0.001	0.782**	الفقرة 9	0.001	0.604**	الفقرة 9
0.001	0.705**	الفقرة 10	0.001	0.630**	الفقرة 10
			0.001	0.530**	الفقرة 11
			0.001	0.699**	الفقرة 12

واقع الخدمات الالكترونية في الابعاد (الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية، والتكنولوجية) للتنمية المستدامة

رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الفقرة 1	0.506**	0.001	الفقرة 11	0.633**	0.001
الفقرة 2	0.583**	0.001	الفقرة 12	0.624**	0.001
الفقرة 3	0.656**	0.001	الفقرة 13	0.764**	0.001
الفقرة 4	0.596**	0.001	الفقرة 14	0.717**	0.001
الفقرة 5	0.707**	0.001	الفقرة 15	0.610**	0.001
الفقرة 6	0.647**	0.001	الفقرة 16	0.689**	0.001
الفقرة 7	0.736**	0.001	الفقرة 17	0.571**	0.001
الفقرة 8	0.732**	0.001	الفقرة 18	0.766**	0.001
الفقرة 9	0.728**	0.001	الفقرة 19	0.769**	0.001
الفقرة 10	0.611**	0.001			

السياسات والتشريعات اللازمة لتعزيز استخدام التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الخدمات الالكترونية للتنمية المستدامة

رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
------------	---------------------	---------------	------------	---------------------	---------------

0.001	0.651**	الفقرة 1	0.001	0.611**	الفقرة 1
0.001	0.790**	الفقرة 2	0.001	0.529**	الفقرة 2
0.001	0.660**	الفقرة 3	0.001	0.678**	الفقرة 3
0.001	0.665**	الفقرة 4	0.001	0.664**	الفقرة 4
0.001	0.572**	الفقرة 5	0.001	0.587**	الفقرة 5
0.001	0.580**	الفقرة 6	0.001	0.676**	الفقرة 6
0.001	0.709**	الفقرة 7	0.001	0.697**	الفقرة 7
0.001	0.614**	الفقرة 8	0.001	0.689**	الفقرة 8

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 // المصدر: إعداد الباحثة استناد لمخرجات برنامج spss

6.3 ثبات الأداة

1.6.3 تقدير الثبات باستخدام طريقة كرونباخ الفا

الثبات يعتبر عنصراً أساسياً للتحقق من جودة الأداة المستخدمة، حيث يُظهر على مدى قدرتها على تحقيق موثوقية النتائج في ظروف متشابهة عند استخدامها من قبل آخرين. يتم تحديد ثبات الأداة من خلال تحقيق معامل ثبات بحد أدنى (0.700)، حيث يكون هذا المعامل مؤشراً على الثبات القابل للقبول الذي يمكن الاعتماد عليه في تقييم الأداة المستخدمة.

تم احتساب معامل الثبات كرونباخ الفا لتحديد التجانس بين كافة الفقرات في كل محور او بعد في الاستبانة، وايضاً للاستبانة ككل.

وقد بلغت قيمة معامل الفا كرونباخ لمحور استخدام الخدمات الالكترونية (0.804)، ومحور الخدمات المصرفية الالكترونية (0.861)، و محور واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة 0.894، ومحور العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات الإلكترونية (0.891)، ومحور واقع الخدمات الالكترونية في (الابعاد الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية، والتكنولوجية) للتنمية المستدامة (0.928)، ومحور السياسات والتشريعات اللازمة لتعزيز استخدام الخدمات الالكترونية للتنمية المستدامة (0.788)، ومحور التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الخدمات الالكترونية (0.809)، ومعامل الفا كرونباخ لكل الاستبانة (0.936) وتشير هذه النتائج إلى وجود درجة مرتفعة من الثبات في أداة الدراسة، ويوضح الجدول نتائج اختبار الفا كرونباخ لأبعاد ومحاور الدراسة.

جدول 3.3: ثبات الأداة

معايير الفترات	عدد الفقرات	معايير الفترات	معايير الفترات
0.804	7	استخدام الخدمات الإلكترونية	
0.861	6	الخدمات المصرفية الإلكترونية	
0.894	12	واقع الخدمات الإلكترونية والتنمية المستدامة	
0.891	10	العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات الإلكترونية	
0.928	19	الخدمات الإلكترونية في الأبعاد (الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية، والتكنولوجية) للتنمية المستدامة	
0.788	8	السياسات والتشريعات اللازمة لتعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية للتنمية المستدامة	
0.809	8	التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية	
0.936	70	الدرجة الكلية لكل الاستبانة	

7.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

جدول (4.3): الأساليب الإحصائية

الرقم	الاختبار المستخدم	مكونات الاختبار
اعتمدت الباحثة في الدراسة على برنامج (SPSS V.29)		
1	اختبار قياس صدق متغيرات الدراسة	• صدق الاتساق الداخلي من خلال استخدام معامل ارتباط بيرسون
2	اختبار لقياس ثبات متغيرات الدراسة	• طريقة ألفا كرونباخ
3	اختبارات لقياس التحليل الوصفي للمتغيرات واسألة الدراسة ومحاورها	• الجداول التكرارية • النسب المئوية • الوسط الحسابي • الانحراف المعياري

- اختبار (ت) لعينة واحدة (one sample T-TEST) ، لاختبار متوسطات الإجابات لمحاور الدراسة حول القيمة (3) التي تعبر عن درجة متوسطة .
- اختبار (ت) لعينتين مستقلتين Independent Samples (T-test
- اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

تحليل البيانات وتفسير النتائج ومناقشتها

1.4 المقدمة

يستعرض هذا الفصل عرضاً شاملاً لنتائج الدراسة، حيث يُقدم توضيح تفصيلي دقيق للنتائج البحثية والمناقشة العلمية لها من قِبَل الباحثة. يتعمق الفصل في وصف مستويات المتغيرات داخل مجتمع الدراسة المستهدف، بالإضافة إلى الإجابة على أسئلة الدراسة، والتي تشمل المتغير "الخدمات الإلكترونية" والمتغير "التنمية المستدامة".

يقوم الفصل بتوضيح آليات الوصول إلى اختبار الفرضيات وعرض نتائج هذه الاختبارات بشكل مفصل. يتم تسليط الضوء على رؤية الباحثة في النتائج المحققة ومناقشتها علمياً وتطبيقياً، مع ربط هذه النتائج بأسس علمية. تتمثل الهدف الأساسي للباحثة في تحقيق الغاية البحثية النهائية، وهي إثبات أو نفي الفرضيات البحثية بهدف الرد على تساؤلات الدراسة المفترضة.

2.4 الوصف الإحصائي لمجتمع وعينة الدراسة وفقاً للبيانات الديموغرافية:

بناءً على البيانات الديموغرافية المستخدمة في استبانة الدراسة، حيث بلغ عدد المستجيبين في تعبئة استبانة الدراسة نحو (77) من عملاء البنوك في الضفة الغربية، وبذلك يمكن تلخيص الجدول الإحصائي لأفراد مجتمع الدراسة كما يلي:

- **متغير الجنس:** النتائج تظهر حسب متغير الجنس ان هناك (56) كانوا من الإناث أي ما نسبته (76%) من عينة الدراسة، و(18) كانوا من الذكور وهو ما يمثل نسبة (23%) من العينة، وهذا يبين ان الغالبية من عينة الدراسة هي من الإناث.

جدول رقم (1.4): توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	متغير (الجنس)
76.6	59	انثى
23.4	18	ذكر

- **متغير العمر:** النتائج تظهر حسب متغير العمر ان هناك (36) من المستجيبين كانت أعمارهم من 18 الى 25 أي ما نسبته 46.8%، و (32) منهم كانت أعمارهم من 25 الى 35 أي ما نسبته 41.6%، و (7) أعمارهم من 35 الى 45 بنسبة 9.1%، و (2) أعمارهم من 45 سنة وأكثر ما نسبته 2.6% من عينة الدراسة، وهذا يبين ان الغالبية من عينة الدراسة كانت من اعمار (18-25)، ثم يليها من (25-35) سنة.

جدول رقم (2.4): توزيع افراد العينة حسب متغير العمر

متغير (العمر)	التكرار	النسبة المئوية %
من 18-25	36	46.8
35-25	32	41.6
45-35	7	9.1
45- وأكثر	2	2.6

- **متغير المحافظة/المنطقة:** النتائج تظهر حسب متغير المحافظة ان هناك (37) من المستجيبين كانوا من محافظة القدس بنسبة (48.1%)، ومن محافظة رام الله والبيرة (26) أي بنسبة(33.8%)، ومن محافظة اريحا (4) بنسبة(5.2%)، ومن محافظة الخليل (1) بنسبة (1.3%)، محافظة نابلس (2) بنسبة(2.6%)، اما محافظة سلفيت (6) وبنسبة(7.8%)، ومحافظة بيت لحم (1) أي بنسبة(1.3%) من عينة الدراسة، وهذا يبين ان الغالبية من عينة الدراسة من محافظة القدس ثم تليها محافظة رام الله والبيرة.

جدول رقم (3.4): توزيع افراد العينة حسب متغير المحافظة

متغير (المحافظة)	التكرار	النسبة المئوية %
القدس	37	48.1
رام الله والبيرة	26	33.8
اريحا	4	5.2
الخليل	1	1.3
نابلس	2	2.6
سلفيت	6	7.8
بيت لحم	1	1.3

- **متغير المؤهل العلمي:** النتائج تظهر حسب متغير المؤهل العلمي ان هناك (22) من المستجيبين كانوا ثانوي واكل بنسبة (28.6%)، وبكالوريوس (44) بنسبة (57.1%)، ومن الدراسات العليا (11) بنسبة (14.5%)، وهذا يبين ان الغالبية من عينة الدراسة من حاملين شهادة البكالوريوس.

جدول رقم (4.4): توزيع افراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

متغير (المؤهل العلمي)	التكرار	النسبة المئوية %
ثانوي واكل	22	28.6
بكالوريوس	44	57.1
دراسات عليا	11	14.3

- **متغير المهنة:** النتائج تظهر حسب متغير المهنة ان هناك (15) طلاب بنسبة (19.5%)، والموظفين (32) بنسبة (41.6%)، والاعمال الحرة (12) بنسبة (15.6%)، ومتقاعد (2) بنسبة (2.6%)، وبدون عمل (16) بنسبة (20.8%) من افراد العينة، وهذا يبين ان الغالبية من عينة الدراسة من الموظفين.

جدول رقم (5.4): توزيع افراد العينة حسب متغير المحافظة

متغير المهنة	التكرار	النسبة المئوية %
طالب	15	19.5
موظف	32	41.6
اعمال حرة	12	15.6
متقاعد	2	2.6
بدون عمل	16	20.8

- **متغير البنك:** النتائج تظهر حسب متغير البنك ان هناك (29) كانوا من عملاء بنك فلسطين بنسبة (37.7%)، و (12) من بنك القدس بنسبة (15.6%)، (7) من البنك الوطني بنسبة (9.1%)، (22) من البنك العربي بنسبة (28.6%)، (2) من البنك الاستثمار الفلسطيني بنسبة (2.6%)، (1) من البنك الإسلامي الفلسطيني بنسبة (1.3%)، (1) من بنك القاهرة عمان بنسبة (1.3%)، والبنك

الإسلامي العربي (3) بنسبة(3.9%)، وهذا يبين ان الغالبية من عينة الدراسة من عملاء بنك فلسطين .

جدول رقم (6.4): توزيع افراد العينة حسب متغير البنك

النسبة المئوية %	التكرار	متغير (البنك)
37.7	29	بنك فلسطين
15.6	12	بنك القدس
9.1	7	البنك الوطني
28.6	22	البنك العربي
2.6	2	بنك الاستثمار الفلسطيني
1.3	1	البنك الإسلامي الفلسطيني
1.3	1	بنك القاهرة عمان
3.9	3	البنك الإسلامي العربي

3.4 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

ما هو واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة والتحديات التي تواجهها في الضفة الغربية/فلسطين؟

لتحقيق الإجابة عن هذا السؤال الرئيسي قامت الباحثة بصياغة الأسئلة الفرعية التالية:

▪ ما هو واقع الخدمات الالكترونية المتاحة للمستخدمين في الضفة الغربية/فلسطين؟

وللإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الاتفاق بناء على استجابات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات محور استخدام الخدمة الإلكترونية، كما يوضح في الجدول (7.4).

جدول 7.4: استخدام الخدمات الالكترونية

الرقم	استخدام الخدمات الالكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	مدى استخدامك للخدمات الإلكترونية	4.17	0.965	مرتفعة
2	مدى استفادتك من الخدمات الإلكترونية	4.05	0.902	مرتفعة
3	مدى استخدامك الخدمات الالكترونية الحكومية	3.26	1.312	متوسطة
4	مدى استخدامك الخدمات الالكترونية المصرفية	3.53	1.382	مرتفعة
5	مدى استخدامك خدمات التعليم الالكترونية	3.58	1.389	مرتفعة
6	مدى استخدامك خدمات التجارة الإلكترونية	3.13	1.380	متوسطة
7	مدى استخدامك تطبيقات الذكاء الاصطناعي الالكترونية	3.35	1.365	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.5826	0.85299	مرتفعة

من خلال الجدول (7.4) يتبين ان إجابات الباحثين على فقرة (1) مدى استخدام الخدمات الالكترونية حصلت على اعلى قيمة بمتوسط احسابي (4.17) وانحراف معياري (0.965) وهو درجة مرتفعة تقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي (3.41-4.20)، وهذا يشير الى ان اراء الباحثين

اتجهت الى قبول مرتفع وهو توجه إيجابي وان غالبية المبحوثين يقيمون تجربتهم بشكل متشابه لمدى استخدام الخدمات الالكترونية.

وكما نجد من خلال الجدول ان الإجابات على فقرة (2) مدى الاستفادة من الخدمات الالكترونية حصلت على ثاني اعلى قيمة بمتوسط احسابي (4.05) وانحراف معياري (0.902) وهو درجة مرتفعة تقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي (3.41-4.20)، وهذا يشير الى ان اراء المبحوثين اتجهت الى قبول مرتفع على مدى الاستفادة من الخدمات الالكترونية.

ونجد أيضا من خلال الجدول (7.4) ان فقرة (5) المتعلقة بخدمات التعليم الالكتروني حققت اعلى متوسط حسابي بلغ (3.58) وبانحراف معياري (1.389)، وحصولها على درجة قبول مرتفعة، مما يشير الى استخدام متقدم لهذه الخدمات الالكترونية. وفقرة(4) المتعلقة بالخدمات المصرفية الالكترونية حصلت على ثاني اعلى متوسط حسابي بلغ (3.53) وبانحراف معياري (1.382)، وحصولها على درجة قبول مرتفعة ، مما يشير الى درجة عالية من استخدام هذه الخدمات .اما بالنسبة لفقرة (7) المتعلقة بخدمات تطبيقات الذكاء الاصطناعي حصلت على ثالث متوسط حسابي (3.35) وبانحراف معياري (1.365) ، وحصولها على درجة قبول متوسطة ، وهذا يشير الى استخدام متوسط لهذه الخدمات . وفقرة (3) المتعلقة بالخدمات الحكومية الالكترونية حصلت على رابع متوسط حسابي (3.26) وبانحراف معياري (1.312) وهو درجة متوسطة من القبول، وفقرة (6) المتعلقة بخدمات التجارة الالكترونية حصلت على أدنى متوسط حسابي (3.35) وبانحراف معياري (1.380) مما يعكس درجة متوسطة في استخدامها.

ومن خلال النظر إلى الجدول ككل (7.4)، يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات محور استخدام الخدمات الإلكترونية بلغ قيمة (3.5826)، وبانحراف معياري (0.85299). وهذا يشير إلى وجود درجة عالية ومرتفعة من التوافق في آراء أفراد عينة الدراسة نحو استخدام الخدمات الإلكترونية واستفادتهم منها.

وبذلك يمكن الإجابة عن سؤال ما هو واقع الخدمات الالكترونية المتاحة للمستخدمين في الضفة الغربية/فلسطين؟

جاءت كالتالي مرتبة ترتيب تنازلي من الأعلى استخدام لأقل استخدام حسب إجابات المبحوثين للدراسة وفقا لأعلى متوسط حسابي الى الأقل:

- خدمات التعليم الالكترونية
- الخدمات المصرفية الالكترونية
- خدمات تطبيقات الذكاء الاصطناعي
- الخدمات الحكومية الالكترونية
- خدمات التجارة الالكترونية

■ النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني

ما هو واقع الخدمات الالكترونية المصرفية المقدمة في البنوك العاملة في الضفة الغربية/فلسطين؟

وفيما يتعلق باستخدام الخدمات الالكترونية المصرفية، فالجدول (8.4) التالي يبين أبرز واهم الخدمات الالكترونية المصرفية التي تم استخدامها من قبل المشاركين في عينة الدراسة:

جدول 8.4: الخدمات الالكترونية المصرفية

الرقم	الخدمات المصرفية الالكترونية	استخدم (الخدمة مقدمة واستخدمها)	لا (الخدمة مقدمة ولا استخدمها)	استخدم غير قابل الخدمة
1	تطبيقات الهاتف المحمول البنكية	43	28	6
		%55.8	%36.4	%7.8
2	إدارة الحساب البنكي والتنبيهات عبر الاليميل او الرسائل النصية	46	29	2
		%59.7	%37.7	%2.6
3	بطاقات الصراف الاللي ATM	46	25	6
		%59.7	%32.5	%7.8
4	الدفع الالكتروني (دفع الفواتير مثل الكهرباء، الماء)	31	41	5
		%40.3	%53.2	%6.5
5	الاليداع الالكتروني (تحويل مال، إيداع شيكات)	36	35	6
		%46.8	%45.5	%7.8
6	خدمات التحويل الدولي عبر التطبيقات البنكية	25	46	6
		%32.5	%59.7	%7.8

ومن خلال النظر الى جدول (8.4) ، يبين ان النسبة الأكبر من المستفيدين من خدمات البنوك الالكترونية تتمثل بالمرتبة الأولى إدارة الحساب البنكي والتنبيهات عبر الاليميل او الرسائل النصية و

خدمة بطاقات الصراف الآلي ATM بنسبة (59.7%) ، والمرتبة الثانية خدمة تطبيقات الهاتف المحمول البنكية بنسبة (55.8%) ، وفي المرتبة الثالثة خدمة الإيداع الإلكتروني التي تشمل تحويل الأموال وإيداع الشيكات ، بنسبة (46.8%) ، بينما جاءت في المرتبة الرابعة خدمة الدفع الإلكتروني (دفع الفواتير مثل الكهرباء، الماء) بنسبة (40.3%) ، أما في المرتبة الخامسة فنجد استخدام خدمات التحويل الدولي عبر التطبيقات البنكية بنسبة (32.5) من عينة الدراسة .

■ النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث

ماهي العوامل التي تؤثر في استخدام الخدمات الإلكترونية ؟

للإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الاتفاق بناء على استجابات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات محور العوامل التي تؤثر في استخدام الخدمات الإلكترونية ، كما يوضح في الجدول (9.4)

جدول 9.4: العوامل التي تؤثر في استخدام الخدمات الإلكترونية

الرقم	العوامل التي تؤثر في استخدام الخدمات الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	تعتقد أن وجود شبكة إنترنت كافية في منطقتك يلعب دوراً مهماً في استخدام الخدمات الإلكترونية	4.30	0.689	مرتفعة جداً
2	تساعد البنية التحتية التكنولوجية الحالية على تعزيز الخدمات الإلكترونية	4.04	0.733	مرتفعة
3	تعتقد أن الأمن السيبراني وحماية البيانات يؤثر على ثقة الناس في استخدام الخدمات الإلكترونية بشكل آمن	4.01	0.734	مرتفعة
4	الوعي والتثقيف حول فوائد واستخدامات الخدمات الإلكترونية يلعب دوراً مهماً في استخدامها	4.14	0.643	مرتفعة
5	تعتقد إن توفر المحتوى الرقمي المفيد يعزز من جاذبية استخدام الخدمات الإلكترونية	3.99	0.716	مرتفعة

مرتفعة	0.698	3.99	يلعب الشمول وإتاحة الخدمات الإلكترونية للجميع دوراً حيوياً في استخدامها	6
مرتفعة	0.595	3.96	وجود التشريعات واللوائح المناسبة يمكن أن يساعد في توجيه تقديم الخدمات الإلكترونية بشكل أفضل	7
مرتفعة	0.872	3.77	توجد تحديات تكنولوجية في منطقتك يعوق من استخدام الخدمات الإلكترونية	8
مرتفعة	0.743	3.97	هناك حاجة لزيادة التمويل والاستثمار في تطوير الخدمات الإلكترونية	9
مرتفعة	0.761	4.00	يمكن للتعاون والشراكات بين القطاعين العام والخاص أن يساعد في تعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية	10
مرتفعة	0.51284	4.0169	الدرجة الكلية	

يتبين من الجدول (9.4) ان فقرة (1) في محور العوامل التي تؤثر في استخدام الخدمات الإلكترونية وهي "تعتقد أن وجود شبكة إنترنت كافية في منطقتك يلعب دوراً مهماً في استخدام الخدمات الإلكترونية" حصلت على أعلى متوسط حسابي بقيمة (4.30) وبانحراف معياري (0.689) وتعتبر عن درجة موافقة مرتفعة جداً وذلك يشير بسبب ان وجود شبكة إنترنت كافية في المنطقة يلعب دوراً مهماً في استخدام الخدمات الإلكترونية لأنه يؤدي الوصول السهل للإنترنت إلى تحسين الاتصالات ونقل المعلومات وتعزيز التعليم وتبادل المعرفة. بالإضافة الى ذلك، فإن الوصول إلى الإنترنت يجلب فرص الأعمال والوصول أسرع للخدمات الإلكترونية، وبالتالي يعزز النمو الاقتصادي ويساعد على تحسين مستويات المعيشة.

وتبين من الجدول ان فقرة (8) في محور العوامل التي تؤثر في استخدام الخدمات الإلكترونية والتي تنص على " توجد تحديات تكنولوجية في منطقتك تعيق استخدام الخدمات الإلكترونية" حصلت على أقل متوسط حسابي بقيمة (3.77) وبانحراف معياري (0.872) وتعتبر عن درجة موافقة مرتفعة وذلك يشير على أن هناك عوائق تقنية وتكنولوجية تحول دون التطوير الفعال للخدمات الإلكترونية في هذه المنطقة. وقد تكون هذه التحديات مرتبطة بضعف البنية التحتية التكنولوجية، أو فرص التدريب، أو توافر الموارد التكنولوجية والتقنية.

وبشكل عام يبين الجدول (9.4) لمحور العوامل التي تؤثر في استخدام الخدمات الالكترونية حصلت على متوسط حسابي (4.0169) وانحراف معياري (0.51284) وهذا يشير الى درجة موافقة مرتفعة في اراء افراد عينة الدراسة على هذا المحور.

■ النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع

ما هو واقع استجابة المبحوثين على واقع الخدمات الالكترونية في "الابعاد الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية، والتكنولوجية" للتنمية المستدامة؟

للإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الاتفاق بناء على استجابات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات محور واقع الخدمات الالكترونية في "الابعاد الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية، والتكنولوجية" للتنمية المستدامة، كما يوضح في الجدول (10.4)

جدول 10.4: واقع الخدمات الالكترونية في البعد الاقتصادي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	واقع الخدمات الالكترونية في "الابعاد الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية، والتكنولوجية" للتنمية المستدامة	الرقم
مرتفعة	.7020	4.18	تعتمد أن استخدام الخدمات الإلكترونية يمكن أن يساعد على تعزيز النمو الاقتصادي وتحسين الكفاءة الاقتصادية	1
مرتفعة	.9100	4.04	تعتمد أن الخدمات الإلكترونية تزيد من فرص العمل وتشجع ريادة الأعمال وتشجع الابتكار الاقتصادي	2
مرتفعة	.7840	4.13	لاحظت زيادة في النشاط التجاري عبر الإنترنت بسبب الخدمات الإلكترونية	3
مرتفعة	.8570	3.95	الخدمات الإلكترونية تقلل تكاليف التشغيل للشركات والمؤسسات وزيادة الإيرادات	4

يبين الجدول (10.4) للبعد الاقتصادي ان فقرة (1) التي تنص على " تعتقد أن استخدام الخدمات الإلكترونية يمكن أن يساعد على تعزيز النمو الاقتصادي وتحسين الكفاءة الاقتصادية " من البعد الاقتصادي حصل اعلى متوسط حسابي (4.18) وبانحراف معياري(0.702) وهذا يشير الى درجة موافقة عالية ومرتفعة ، وفقرة (4) حصلت على ادنى متوسط حسابي في هذا البعد التي تنص على "الخدمات الإلكترونية تقلل تكاليف التشغيل للشركات والمؤسسات وزيادة الإيرادات" بمتوسط حسابي (3.95) وبانحراف معياري (0.8570) وهذا يشير الى درجة موافقة مرتفعة .

جدول 11.4: واقع الخدمات الإلكترونية في البعد الاجتماعي

البعد الاجتماعي			
مرتفعة	0.9220	3.94	الخدمات الإلكترونية عززت مشاركتك في الحياة الاجتماعية وزادت التواصل مع الأصدقاء والعائلة
مرتفعة	0.7840	3.94	الخدمات الإلكترونية تلبى احتياجات مجتمعك بشكل أفضل
مرتفعة	0.6880	3.97	تساعد الخدمات الإلكترونية على الوصول والشمول للمعلومات
مرتفعة	0.7600	3.88	تحسين الجودة والكفاءة من خلال الخدمات الإلكترونية
مرتفعة	0.6690	4.00	تمكن الخدمات الإلكترونية الأفراد من تبادل المزيد من المعلومات والآراء

يبين الجدول (11.4) من البعد الاجتماعي ان فقرة (5) التي تنص على " تمكن الخدمات الإلكترونية الأفراد من تبادل المزيد من المعلومات والآراء " من البعد الاجتماعي حصل اعلى متوسط حسابي (4.00) وبانحراف معياري (0.669) وهذا يشير الى درجة موافقة مرتفعة، وفقرة (4) على أدنى متوسط حسابي في هذا البعد، التي تنص على " تحسين الجودة والكفاءة من خلال الخدمات الإلكترونية " بمتوسط حسابي (3.88) وبانحراف معياري (0.7600) وهذا يشير الى درجة موافقة مرتفعة.

جدول 12.4: واقع الخدمات الالكترونية في البعد البيئي

البعد البيئي			
مرتفعة	.8120	3.81	تساعد الخدمات الإلكترونية على تقليل الاستهلاك واستخدام الموارد الطبيعية بكفاءة أكبر
مرتفعة	.6950	3.94	هل لاحظت انخفاضاً في استهلاك الورق والمستندات بسبب استخدام الخدمات الإلكترونية
مرتفعة	.7450	3.84	الخدمات الإلكترونية يمكن أن تساعد في حماية البيئة وتقليل التأثيرات السلبية على البيئة
مرتفعة	.8590	3.70	تعمل الخدمات الإلكترونية على تعزيز الممارسات البيئية المستدامة وزيادة الوعي الشخصي بالقضايا البيئية
مرتفعة	.7500	3.74	تعتقد أن الخدمات الإلكترونية سوف تقلل من توليد النفايات والتلوث البيئي

يبين الجدول (12.4) من البعد البيئي، ان فقرة (2) التي تنص على " هل لاحظت انخفاضاً في استهلاك الورق والمستندات بسبب استخدام الخدمات الإلكترونية" من البعد البيئي حصل اعلى متوسط حسابي (3.94) وبانحراف معياري (0.695) وهذا يشير الى درجة موافقة مرتفعة، وفقرة (4) حصلت على أدنى متوسط حسابي في هذا البعد، التي تنص على تعمل الخدمات الإلكترونية على تعزيز الممارسات البيئية المستدامة وزيادة الوعي الشخصي بالقضايا البيئية " بمتوسط حسابي (3.70) وبانحراف معياري (0.8590) وهذا يشير الى درجة موافقة مرتفعة.

جدول 13.4: واقع الخدمات الالكترونية في البعد التكنولوجي

البعد التكنولوجي			
مرتفعة	.6980	3.99	استفدت من التقدم التكنولوجي والابتكارات الجديدة التي أحدثتها الخدمات الإلكترونية

مرتفعة	.7190	3.78	الخدمات الإلكترونية يمكن أن تساعد في تعزيز البنية التحتية التكنولوجية في منطقتك	2
مرتفعة	.8530	3.78	تعتقد أن الخدمات الإلكترونية تعزز الأمن التكنولوجي والحماية الشخصية	3
مرتفعة	.6980	4.01	الخدمات الإلكترونية تشجع التطور التكنولوجي وتبني التقنيات الحديثة	4
مرتفعة	.7510	4.04	الخدمات الإلكترونية زادت من استخدام التكنولوجيا في حياتك اليومية	5
مرتفعة	.512260	3.9289	الدرجة الكلية	

يبين الجدول (13.4) من البعد التكنولوجي، ان فقرة (5) التي تنص على " الخدمات الإلكترونية زادت من استخدام التكنولوجيا في حياتك اليومية " من البعد التكنولوجي حصل اعلى متوسط حسابي (4.04) وبانحراف معياري (0.751) وهذا يشير الى درجة موافقة مرتفعة، وفقرة (3) حصلت على أدنى متوسط حسابي في هذا البعد، التي تنص على أن "الخدمات الإلكترونية تعزز الأمن التكنولوجي والحماية الشخصية " بمتوسط حسابي (3.78) وبانحراف معياري (0.853) وهذا يشير الى درجة موافقة مرتفعة.

وتشير النتائج في الجداول السابقة المتعلقة في محور " واقع الخدمات الالكترونية في "الابعاد الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية، والتكنولوجية" للتنمية المستدامة " قد حصل على متوسط حسابي (3.9289) وانحراف معياري (0.51226)، وهذه النتائج تعكس درجة عالية من الموافقة في آراء المشاركين في عينة الدراسة حول هذا المحور، وتظهر هذه النتائج أيضا الاتجاهات الإيجابية نحو الخدمات الإلكترونية على هذه الابعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والتكنولوجية لدى المشاركين في هذه الدراسة.

■ النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الخامس

ماهي السياسات والتشريعات اللازمة لتعزيز الخدمات الالكترونية للتنمية المستدامة؟

وللإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الاتفاق بناء على استجابات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات محور السياسات والتشريعات اللازمة لتعزيز الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة، كما يوضح في الجدول (14.4)

جدول 14.4: السياسات والتشريعات اللازمة لتعزيز الخدمات الإلكترونية للتنمية المستدامة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	السياسات والتشريعات اللازمة لتعزيز الخدمات الإلكترونية للتنمية المستدامة	الرقم
مرتفعة	0.678	3.99	تعتقد أن التشريعات والسياسات الواضحة التي تعزز استخدام الخدمات الإلكترونية مهمة في تعزيز التنمية المستدامة	1
مرتفعة	0.919	3.70	هناك سياسات حكومية تشجع على تقديم الخدمات الإلكترونية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة	2
مرتفعة	0.866	3.99	تعتقد أن سياسة الحكومة يجب أن تشمل زيادة الأمن السيبراني وحماية البيانات الشخصية	3
مرتفعة	0.781	3.91	وجود سياسات لحماية البيانات الشخصية والخصوصية في الخدمات الإلكترونية	4
مرتفعة	0.710	3.91	تعتقد أنه يجب أن تكون هناك سياسات تضمن المساواة في الوصول إلى الخدمات الإلكترونية لجميع شرائح المجتمع	5
مرتفعة	0.639	3.99	تعتقد أن السياسات يجب أن تتضمن حوافز للاستثمار في تطوير البنية التحتية التكنولوجية التي تدعم الخدمات الإلكترونية	6
مرتفعة	0.716	3.99	أهمية وجود تشريعات لحماية حقوق المستهلك وزيادة الثقة في الخدمات الإلكترونية	7

مرتفعة	0.769	3.99	تعتقد أن هناك حاجة لمزيد من السياسات والتشريعات لتعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية لتحقيق التنمية المستدامة	8
مرتفعة	0.48563	3.9318	الدرجة الكلية	

يتبين من الجدول (14.4) ان فقرة (1) و (3) و (6) و (7) ، و (8) في محور السياسات والتشريعات اللازمة لتعزيز الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة حصلوا على اعلى قيمة متوسط حسابي يساوي (3.99) وبذلك نذهب الى الفقرة الأقل تباين وهي فقرة (6) التي تنص على " تعتقد أن السياسات يجب أن تتضمن حوافز للاستثمار في تطوير البنية التحتية التكنولوجية التي تدعم الخدمات الإلكترونية " بانحراف معياري (0.639) وتعتبر عن درجة موافقة مرتفعة ، وذلك يشير ان هذه الفقرة تدعو الى التفكير في السياسات حول أهمية تحفيز الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية، مع الأخذ في الاعتبار مجالين رئيسيين ، الأول هو أهمية الاستثمار في التكنولوجيا من رفع مستوى الوعي بضرورة تطوير البنية التحتية التكنولوجية باعتبارها قاعدة أساسية لتقديم الخدمات الإلكترونية. ويشمل ذلك الجهود المبذولة لتحسين الاتصالات وتوسيع الوصول إلى الإنترنت وتطوير التقنيات الرقمية. والمجال الثاني هو أهمية استخدام الحوافز لتحفيز الاستثمار حيث يعد دمج الحوافز في السياسات والتشريعات علامة على الاعتراف بأن تشجيع القطاع الخاص على الاستثمار في التكنولوجيا يتطلب إنشاء "حوافز ملموسة على شكل الحصول على مزايا ضريبية، وحوافز تنظيمية، وما إلى ذلك". . وبشكل عام، تسلط هذه الفقرة الضوء على ضرورة وجود سياسات وقوانين فعالة لتشجيع الاستثمار في التكنولوجيا كوسيلة لتحسين الخدمات الإلكترونية وتحقيق التنمية.

ويبين الجدول ان فقرة (2) في محور السياسات والتشريعات اللازمة لتعزيز الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة التي تنص على " هناك سياسات حكومية تشجع على تقديم الخدمات الإلكترونية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة" اقل متوسط حسابي (3.70) وبانحراف معياري (0.919) وهذا يشير الى ان هناك حاجة إلى ضرورة تكثيف الجهود الحكومية لإقرار سياسات تشجع على استخدام الخدمات الالكترونية وتحسين تنفيذ السياسات والبنية التحتية التكنولوجية وزيادة الوعي العام للأفراد بأهمية الخدمات الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة.

ويشير الجدول (14.4)، ان محور السياسات والتشريعات اللازمة لتعزيز الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة حصل على متوسط حسابي (3.9318) وانحراف معياري (0.48563) ، وهذا يشير الى درجة موافقة مرتفعة في اراء افراد عينة الدراسة على هذا المحور .

■ النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي السادس

ماهي التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الخدمات الالكترونية؟

وللإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الاتفاق بناء على استجابات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات محور التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الخدمات الالكترونية ، كما يوضح في الجدول (15.4)

جدول 15.4: التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الخدمات الالكترونية

الرقم	التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الخدمات الالكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	تواجه صعوبة في الدخول إلى الإنترنت لاستخدام الخدمات الإلكترونية	3.22	1.096	متوسطة
2	تعتقد أن هناك معوقات تقنية تمنعك من الاستفادة الكاملة من الخدمات الإلكترونية	3.48	0.9950	مرتفعة
3	تواجه تحديات في فهم كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية بسبب نقص الوعي أو التدريب	3.51	0.9680	مرتفعة
4	سبق لك أن واجهت صعوبات في حفظ أو حماية معلوماتك الشخصية عند استخدام الخدمات الإلكترونية	3.43	0.9660	مرتفعة
5	سبق لك أن واجهت تأخيرات أو صعوبات في تلقي الخدمات أو الأعمال عبر الإنترنت	3.52	0.9540	مرتفعة
6	تعتقد أن هناك أي تحديات قانونية أو تنظيمية تقف في استخدام الخدمات الإلكترونية	3.65	0.8550	مرتفعة
7	تواجه تحديات تتعلق بأمن البيانات أو الاحتيال عند استخدام الخدمات الإلكترونية	3.51	0.8980	مرتفعة

مرتفعة	0.7680	3.68	تعتقد أن هناك صعوبات في تطوير بنية تحتية تكنولوجية قوية لدعم الخدمات الإلكترونية في منطقتك	8
مرتفعة	.61620	3.4984	الدرجة الكلية	

يبين الجدول (15.4) ان فقرة (8) من محور التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية التي تنص على " تعتقد أن هناك صعوبات في تطوير بنية تحتية تكنولوجية قوية لدعم الخدمات الإلكترونية في منطقتك" حصلت على اعلى متوسط حسابي بلغت قيمته (3.68) بانحراف معياري (0.768) تعبر عن درجة موافقة مرتفعة ، ذلك يشير الى ان قد تكون هذه الصعوبات تكاليف في البنية التحتية، يمكن أن تكون تكاليف تطوير التكنولوجيا مرتفعة، مما يجعل من الصعب الحصول على موارد مالية كافية لتحديث البنية التحتية وتحسينها. التحديات الأمنية والحاجة إلى حماية الأنظمة الإلكترونية من التهديدات الأمنية تتطلب استثمارات إضافية في تكنولوجيا الأمان. التكنولوجيا القديمة ووجود أنظمة تكنولوجية قديمة يعوق عملية التكامل مع التكنولوجيا الحديثة ويؤدي إلى صعوبات في تحديث البنية التحتية، وأيضاً الافتقار إلى المعرفة التقنية ويمكن أن يكون الافتقار إلى المعرفة والخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات عائقاً أمام فهم التحسينات التكنولوجية وتنفيذها، توفر الموارد البشرية قد تكون هناك صعوبات في تأمين الموارد البشرية اللازمة لتطوير وصيانة البنية التحتية للتكنولوجيا، وقد تكون من التحديات تحديث القوانين والضوابط والتغييرات المستمرة في القوانين واللوائح قد تجعل من الصعب على البنية التحتية التكيف مع المتطلبات القانونية.

ويبين الجدول (15.4) ان فقرة (1) في محور التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية ، التي تنص على " تواجه صعوبة في الدخول إلى الإنترنت لاستخدام الخدمات الإلكترونية" حصلت على اقل متوسط حسابي (3.22) وبانحراف معياري (1.096) تعبر عن درجة موافقة متوسطة، ذلك يشير الى ان صعوبة الدخول الى الانترنت يحد من الامكانية للوصول للخدمات الإلكترونية، حيث يعتبر الوصول السريع والسهل أساسي لاستخدام الخدمات الإلكترونية.

ويشير الجدول (15.4) ان محور التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية حصل على متوسط حسابي (3.4984) وانحراف معياري (0.61622) وهذا يشير الى درجة مرتفعة درجة موافقة مرتفعة في اراء افراد عينة الدراسة على هذا المحور.

■ النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي السابع

كيف تناول الباحثين مفهوم التنمية المستدامة وواقعها والتحديات التي تواجهها في فلسطين؟

تمت الاجابة عنه في الجانب النظري نظراً لصعوبة تحديد هذه التحديات من قبل المستجيبين.

4.4 نتائج فحص واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

1.4.4 الفرضية الرئيسية:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابة المبحوثين مع قيمة المتوسط الحسابي الافتراضي لواقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة "

لاختبار الفرضية الرئيسية قامت الباحثة باستخدام اختبار (T) للعينة الواحدة لكافة فقرات محور واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة والدرجة الكلية لفقراته، والجدول رقم (16.4) يعرض النتائج :

جدول 16.4: واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة

الرقم	واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة	الانحراف المعياري	اختبار T	قيمة الدلالة sig	الدرجة
1	الخدمات الإلكترونية تزيد من إمكانية الوصول إلى الخدمات الأساسية	0.811	11.105	0.001	مرتفعة
2	تعمل الخدمات الإلكترونية على زيادة الكفاءة وتبسيط العمليات	0.721	13.115	0.001	مرتفعة
3	الخدمات الإلكترونية تعزز الاستدامة البيئية في حماية الموارد الطبيعية	0.836	9.401	0.001	مرتفعة
4	الخدمات الإلكترونية تمكن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتعزيز النمو الاقتصادي	0.857	10.774	0.001	مرتفعة

مرتفعة	0.001	10.741	0.891	4.09	تعمل الخدمات الإلكترونية على تعزيز (التعليم والبحث والابتكار)	5
مرتفعة	0.001	12.928	0.767	4.13	الخدمات الإلكترونية تعزز التوظيف وتخلق فرص العمل	6
مرتفعة	0.001	10.306	0.818	3.96	يساعد استخدام الخدمات الإلكترونية في تقليل الفوارق الاجتماعية والاقتصادية في المجتمعات	7
مرتفعة	0.001	12.089	0.811	4.12	تستفيد من الخدمات الإلكترونية لتحسين مهاراتك الشخصية أو المهنية	8
مرتفعة	0.001	11.924	0.784	4.06	تساهم الخدمات الإلكترونية للعمل التطوعي أو المساهمة المجتمعية	9
مرتفعة	0.001	9.540	0.872	3.95	تعتقد أن الخدمات الإلكترونية يمكن أن تساهم في تطوير الاقتصاد الرقمي لبلدك	10
مرتفعة	0.001	7.071	0.886	3.71	تساعد الخدمات الإلكترونية في حل القضايا الاجتماعية أو البيئية المحلية	11
مرتفعة	0.001	11.854	0.827	4.12	تعتقد أنه يتعين على الحكومة أن تلعب دورا أكبر في تعزيز التنمية المستدامة للخدمات الإلكترونية	12
مرتفعة	0.001	15.910	0.56049	4.0162	الدرجة الكلية للمحور	

يتضح من الجدول (16.4) في محور " واقع الخدمات الإلكترونية والتنمية المستدامة" ان فقرة (6) التي تنص على " الخدمات الإلكترونية تعزز التوظيف وتخلق فرص العمل "حصلت على اعلى قيمة متوسط

حسابي بلغت (4.13) وبانحراف معياري (0.767) ، وهذا يظهر عن مستوى عالي من درجة الموافقة المرتفعة في اراء افراد عينة الدراسة ، بينما حصلت فقرة (11) التي تنص على " تساعد الخدمات الإلكترونية في حل القضايا الاجتماعية أو البيئية المحلية " على ادنى قيمة متوسط حسابي (3.71) وبانحراف معياري (0.886) وهذا يعبر عن درجة موافقة مرتفعة أيضا ولكن بشكل اقل قليلا من فقرة (6).

وتشير نتيجة اختبار (ت) لعينة واحدة إلى ان متوسط الاستجابة لدرجة البعد الإجمالي أو محور المتغير محل الدراسة حول القيمة (3) والذي يعبر عن متوسط الموضع، حيث يبدو أن قيم المتوسط الحسابي للنتيجة الكلية للبعد أو المحور يتجاوز القيمة (3) بشكل ملحوظ، وبهذا تكون ذات دلالة إحصائية مما يدل على أن متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة يميل الى موقف إيجابي، وهذه النتيجة تعزز الموافقة الإيجابية في محور واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة.

بشكل عام، يبين المتوسط الحسابي للمحور ككل قيمة (4.0162) وبانحراف معياري (0.56049) وهذا يعبر عن درجة موافقة مرتفعة من قبل المبحوثين، وبمستوى دلالة (0.001) ، مما يشير بشكل احصائي على ان الخدمات الالكترونية تلعب دور مهم في تحقيق التنمية المستدامة عند مستوى دلالة (0.05).

وبناء على هذه النتائج ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تؤكد على وجود دلالة إحصائية موجبة لواقع الخدمات الإلكترونية والتنمية المستدامة، وترى الباحثة ان سبب وجود هذه الدلالة الإيجابية من قبل المبحوثين لواقع الخدمات الإلكترونية والتنمية المستدامة، لان الخدمات الإلكترونية قد تزيد من إمكانية الوصول إلى الخدمات الأساسية، والسعي لتحسين الكفاءة وتبسيط العمليات، وتعزيز الاستدامة البيئية في حماية الموارد الطبيعية، وتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة من المساهمة في النمو الاقتصادي، والسعي لتعزيز (التعليم والبحث والابتكار)، وتعزيز التوظيف وخلق فرص العمل ، يساعد استخدام الخدمات الإلكترونية في تقليل الفوارق الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع ويساعد على تحسين المهارات الشخصية أو المهنية ، تسهل الخدمات الإلكترونية العمل التطوعي أو المساهمات المجتمعية، ويمكن أن تساهم في تطوير الاقتصاد الرقمي للبلاد، وتساعد في حل المشكلات الاجتماعية أو البيئية المحلية، ولكن يتطلب على الحكومة أن تلعب دورًا أكبر في تعزيز التنمية المستدامة للخدمات الإلكترونية.

واستنادا لهذه النتيجة، يمكننا تشكيل فرضية ثانية، تكون كالتالي:

"لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابة المبحوثين حول واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة تعزى للبيانات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي المهنة)"

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار T في حالات العينات المستقلة

(Independent – Samples T Test) لاختبار الفروق التي قد ترتبط بمتغير الجنس. وبالمقابل، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفروق التي يمكن ان ترتبط بالمتغيرات الديموغرافية مثل (العمر، المؤهل العلمي، المهنة).

• الفرضية الفرعية الأولى فرضية متغير الجنس:

"لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابة المبحوثين حول واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة تعزى للبيانات الديمغرافية) تعزى لمتغير الجنس "

جدول 17.4: نتائج اختبار (ت) لاستجابة افراد العينة على أساس متغير الجنس

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T-Test	مستوى
						الدلالة الاحصائية
واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة	انثى	59	3.98845	0.5574	0.899	0.18
	ذكر	18	4.1204	0.5739		

تشير نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابة المبحوثين حول واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة تعزى للمتغيرات الديموغرافية، إذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من (0.05)، نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين تعزى للمتغير الديموغرافي، بينما إذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أقل من (0.05)، نستنتج وجود فروق ذات دلالة تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

وبذلك يشير الجدول (17.4) ان مستوى الدلالة الاحصائية لمحور واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة هو (0.18) وهذه القيمة أكبر من (0.05)، وهذا يعني انه لا توجد فروق ذات دلالة تعزى لمتغير الجنس.

وبناء على هذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية والتي تؤكد على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابة المبحوثين حول واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة تعزى للبيانات الديمغرافية) لمتغير الجنس.

• الفرضية الفرعية الثانية فرضية متغير المؤهل العلمي:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابة المبحوثين حول واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة تعزى للبيانات الديمغرافية) تعزى لمتغير المؤهل العلمي "

جدول 18.4: نتائج اختبار تحليل التباين (ANOVA) لاستجابة افراد العينة على أساس متغير المؤهل العلمي

المحور	المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	قيمة F	مستوى الدلالة الاحصائية
واقع الخدمات الالكترونية والمستدامة	ثانوي و اقل	3.9697	1.458	0.239
	بكالوريوس	4.0966		
	دراسات عليا	3.7879		

بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي: بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.239) أكبر من (0.05) في محور واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة، واستنادا الى ذلك نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

وبناء على هذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية والتي تؤكد على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابة المبحوثين حول واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة تعزى للبيانات الديمغرافية) لمتغير المؤهل العلمي.

- الفرضية الفرعية الثالثة فرضية متغير المهنة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابة المبحوثين حول واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة تعزى للبيانات الديمغرافية) تعزى لمتغير المهنة "

جدول 19.4: نتائج اختبار تحليل التباين (ANOVA) لاستجابة افراد العينة على متغير المهنة

المحور	المهنة	المتوسط الحسابي	قيمة F	مستوى الدلالة الاحصائية
واقع الالكترونية المستدامة	طالب	4.3389	1.781	0.142
	موظف	3.9219		
	اعمال حرة	3.9167		
	متقاعد	4.2500		
	بدون عمل	3.9479		

بالنسبة لمتغير المهنة بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.142) أكبر من (0.05) في محور الخدمات الالكترونية،)، واستنادا الى ذلك نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة تعزى لمتغير المهنة .

وبناء على هذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية والتي تؤكد على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابة المبحوثين حول واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة تعزى للبيانات الديمغرافية) لمتغير المهنة.

- الفرضية الفرعية الرابعة فرضية متغير العمر:

"يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابة المبحوثين حول واقع الخدمات الالكترونية ولتنمية المستدامة تعزى للبيانات الديمغرافية) تعزى لمتغير العمر "

جدول 20.4: نتائج اختبار تحليل التباين (ANOVA) لاستجابة افراد العينة متغير العمر

المحور	العمر	المتوسط الحسابي	قيمة F	مستوى الدلالة الاحصائية
--------	-------	-----------------	--------	-------------------------

0.469	0.855	4.0625	من ١٨ - ٢٥	واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة
		3.9089	٣٥-٢٥	
		4.1905	٤٥-٣٥	
		4.2917	٤٥ وأكثر	

بالنسبة لمتغير العمر: بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.469) وهي أكبر من قيمة α (0.05)، واستناداً الى ذلك نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة تعزى لمتغير العمر .

وبناء على هذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية والتي تؤكد على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابة المبحوثين حول واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة تعزى للبيانات الديمغرافية) لمتغير العمر .

ترى الباحثة انه عدم وجود اختلافات وفروقات في متوسط استجابات المبحوثين يعزى الى البيانات الديموغرافية، ان هذه الاختلافات الديموغرافية لم تؤثر في توجيه اتجاهاتهم على الرد بالاستبانة يشير الى ان الفئات الديموغرافية قد تكون فهتم بشكل متماثل واستجابت للتأثيرات المحتملة للخدمات الالكترونية وقد يكون انه مستوى الوعي التكنولوجي لأهمية الخدمات الالكترونية لهذه الفئات متقارب لذلك كانت لا يوجد فروق بارزة بالبيانات الديموغرافية في الدراسة.

النتائج والتوصيات

مقدمة

يُعدّ البحث العلمي المنظم نموذج فعال يسهم في إثراء البيئة العلمية والتطبيقية، حيث تنتج نتائجه مخرجات دقيقة قابلة للاعتماد في تحسين الممارسات العملية. تحققت فائدة هذه الدراسة من خلال تحليل دور الخدمات الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة، والنظر في النتائج والتوصيات التي يمكن الاعتماد عليها لتحسين الواقع العملي. يُقدم هذا الفصل خلاصة للدراسة، ويسلط الضوء على الاستنتاجات والتوصيات التي قد تُقدم حلاً للتحديات المستقبلية.

1.5 النتائج

■ النتائج المتعلقة بمحور استخدام الخدمات الإلكترونية

أظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة وعالية من الموافقة حول محور استخدام الخدمات الإلكترونية والاستفادة منها من الأفراد الذين شاركوا في عينة الدراسة ويبدو انهم يرون بإيجابية ويوافقون بشكل كبير عليها، وهذا قد يعزى الى التطورات والتحسينات المقدمة في تكنولوجيا المعلومات ، وأيضاً بسبب زيادة الوعي بشأن الاستفادة منها، وقد تمثل المحور ب 7 فقرات، وهي "استخدام الخدمات الإلكترونية، الاستفادة من الخدمات الإلكترونية، استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية، الخدمات الإلكترونية المصرفية، خدمات التعليم الإلكتروني، خدمات التجارة الإلكترونية، وتطبيقات الذكاء الاصطناعي الإلكترونية".

■ النتائج المتعلقة بمحور استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية

أظهرت النتائج ان خدمة إدارة الحساب البنكي والتبويضات عبر الايميل والرسائل النصية وخدمة بطاقات الصراف الالي هي الأكثر استخداماً من الخدمات المصرفية الإلكترونية. قد تعزى هذه النتائج بسبب سهولة استخدام هذه الخدمات، التي تكون مصممة بشكل يسهل استخدامها وفهمها وأيضاً لأنها قد تلبي احتياجات المستخدمين بشكل جيد وفعال وبذلك تكون خيار مناسب لهم.

■ النتائج المتعلقة بالعوامل المؤثرة في استخدام الخدمات الالكترونية

أظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة من الموافقة حول هذا المحور، وتتمثل هذه العوامل التي تؤثر في استخدام الخدمات الالكترونية بوجود شبكة إنترنت كافية، ووجود بنية تحتية تكنولوجية تعمل تعزيز الخدمات الإلكترونية، وعامل الأمن السيبراني وحماية البيانات يؤثر على ثقة الناس في استخدام الخدمات الإلكترونية بشكل آمن والوعي والتثقيف حول فوائد واستخدامات الخدمات الإلكترونية يلعب دوراً مهم في استخدامها، وعامل توفر المحتوى الرقمي المفيد يعزز من جاذبية استخدامها، وشمولية وإتاحة الخدمات الإلكترونية للجميع يلعب دوراً حيوياً لاستخدام الخدمات الالكترونية، ووجود التشريعات واللوائح المناسبة يمكن أن يساعد في توجيه تقديم الخدمات الإلكترونية بشكل أفضل والتحديات التكنولوجية التي تعيق من استخدام الخدمات الإلكترونية، و حاجة لزيادة التمويل والاستثمار في تطوير هذه الخدمات، والعامل الأخير هو التعاون والشراكة بين القطاعين العام والخاص ممكن أن يساعد في تعزيز الخدمات الإلكترونية.

■ النتائج المتعلقة بمحور واقع الخدمات الالكترونية في (الابعاد الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية، والتكنولوجية) للتنمية المستدامة

أظهرت النتائج المتعلقة بهذا المحور بوجود درجة مرتفعة من الموافقة، ومن اهم النتائج بالبعد الاقتصادي كانت استخدام الخدمات الإلكترونية يمكن أن يساعد على تعزيز النمو الاقتصادي وتحسين الكفاءة الاقتصادية، وزيادة في النشاط التجاري عبر الإنترنت بسبب الخدمات الإلكترونية. البعد الاجتماعي كانت تمكن الخدمات الإلكترونية الأفراد من تبادل المزيد من المعلومات والآراء، وتساعد الخدمات الإلكترونية على الوصول والشمول للمعلومات. البعد البيئي وهي الانخفاض في استهلاك الورق والمستندات بسبب استخدام الخدمات الإلكترونية. البعد التكنولوجي فكان ان الخدمات الإلكترونية زادت من استخدام التكنولوجيا في الحياة اليومية، وتشجع التطور التكنولوجي وتبني التقنيات الحديثة.

■ النتائج المتعلقة بمحور السياسات والتشريعات اللازمة لتعزيز استخدام الخدمات الالكترونية للتنمية المستدامة

أظهرت النتائج المتعلقة بهذا المحور بوجود درجة مرتفعة من الموافقة، وكانت من اهم السياسات والتشريعات هي أن وجود التشريعات والسياسات الواضحة التي تعزز استخدام الخدمات الإلكترونية مهمة في تعزيز التنمية المستدامة، وان سياسة الحكومة يجب أن تشمل زيادة الأمن السيبراني وحماية البيانات الشخصية، والسياسات يجب أن تتضمن حوافز للاستثمار في تطوير البنية التحتية التكنولوجية

التي تدعم الخدمات الإلكترونية ، وأهمية وجود تشريعات لحماية حقوق المستهلك وزيادة الثقة في الخدمات الإلكترونية ، والحاجة لوجود مزيد من السياسات والتشريعات لتعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية لتحقيق التنمية المستدامة .

■ النتائج المتعلقة بمحور التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية

أظهرت النتائج المتعلقة بهذا المحور بوجود درجة مرتفعة من الموافقة، ومن أهم التحديات أن هناك صعوبات في تطوير بنية تحتية تكنولوجية قوية لدعم الخدمات الإلكترونية في المنطقة، ووجود تحديات قانونية وتنظيمية تقف في طريق تحقيق الاستدامة من خلال الخدمات الإلكترونية، وتحديات تتعلق بأمن البيانات أو الاحتيا، ومواجهتهم تأخيرات أو صعوبات في تلقي الخدمات أو الأعمال عبر الإنترنت، وتحديات في فهم كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية بسبب نقص الوعي أو التدريب.

■ النتائج المتعلقة بالتحديات والمعوقات التي تواجه التنمية المستدامة

تواجه التنمية تحديات كبيرة ، من أكبر التحديات هو الفجوة الرقمية في الوصول إلى التقنيات الرقمية بين المناطق. وهذا الوصول المحدود يؤدي إلى تفاقم عدم المساواة وتعطيل تحقيق التنمية المستدامة. تحديات في البنية التحتية، عدم كفاية البنية المادية كالكهرباء والاتصالات في بعض المناطق، مما يحد من الاستفادة الكاملة من تكنولوجيا المعلومات. وتحديات تكاليف البنية التحتية والأجهزة وخدمات الإنترنت تشكل عائقًا كبيرًا، خاصة في المجتمعات ذات الدخل المنخفض.

وتواجه فلسطين تحديات اقتصادية ناجمة عن الاحتلال الإسرائيلي، حيث تمنع القيود الإسرائيلية الوصول إلى موارد متنوعة، وتحد من فرص الاستثمار، وتسبب حصار غزة وعزل القدس الشرقية في تشويه البنية الهيكلية للاقتصاد الفلسطيني.

تفاقم الوضع البيئي نتيجة للتأثيرات السلبية للاحتلال، حيث يزداد التلوث وينقص الموارد الطبيعية، مما يعوق الاستدامة البيئية. الضعف في البنية التحتية، مثل الطرق والمياه والصرف الصحي، يقلل من جاذبية الاستثمار ويؤثر على جودة الحياة. تواجه التعليم والبحث العلمي تحديات أخرى بسبب نقص الفرص في الظروف الصعبة، مما يؤثر على تطوير المهارات والابتكار.

النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة

- أظهرت النتائج الى وجود دلالة إحصائية ايجابية في واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة، ويتبين هذا من خلال أن الخدمات الإلكترونية تزيد من إمكانية الوصول إلى الخدمات الأساسية، والسعي لتحسين الكفاءة وتبسيط العمليات، وتعزيز الاستدامة البيئية في حماية الموارد الطبيعية، وتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة من المساهمة في النمو الاقتصادي، والسعي لتعزيز (التعليم والبحث والابتكار)، وتعزيز التوظيف وخلق فرص العمل ، يساعد استخدام الخدمات الإلكترونية في تقليل الفوارق الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع ويساعد على تحسين المهارات الشخصية أو المهنية ، تسهل الخدمات الإلكترونية العمل التطوعي أو المساهمات المجتمعية، ويمكن أن تساهم في تطوير الاقتصاد الرقمي للبلاد، وتساعد في حل المشكلات الاجتماعية أو البيئية المحلية .
- أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة الباحثين حول واقع الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة تعزى للبيانات الديمغرافية لمتغير الجنس، العمر، المؤهل العلمي والمهنة.

2.5 التوصيات

استناداً إلى الإطار النظري والدراسات السابقة، ومن خلال عرض نتائج الدراسة، وضعت الباحثة سلسلة من التوصيات التي يمكن أن تساعد في توجيه المهتمين باعتمادها كمدخلات مهمة لتحسين الحقائق، على النحو التالي:

- لتحقيق فوائد الخدمات الإلكترونية بشكل كامل، ينبغي بناء بنية تحتية شاملة في الضفة الغربية، مع تعزيز الاتصالات بالإنترنت وتفادي الأعطال المتكررة.
- العمل على نشر الوعي بأبعاد التنمية المستدامة من خلال استخدام التقنيات التكنولوجية.
- زيادة الوعي بالحكومة الإلكترونية وتشجيع المواطنين على استخدامها يتم عبر مبادرات تشارك فيها المواطنون على المستويات المحلية والإقليمية، مع تحفيز المشاركة وتعزيز تحسين الخدمات.
- تطوير البنى التحتية ونشر الوعي في التجارة الإلكترونية ودعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وهذا يسهم في تعزيز القطاع الاقتصادي وتعزيز التجارة الإلكترونية من خلال تحقيق تحولات إيجابية.
- توفير وسائل دفع إلكترونية آمنة وتحسين فعالية الخدمات البريدية يستند إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع الالتزام بتشريعات سيبرانية مناسبة لضمان الأمان.
- تعزيز نشوء صناعة تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتطوير تطبيقات مجانية في مجالات الخدمات العامة، مثل الصحة والتعليم، وتعزيز استخدام الأساليب الرقمية، مثل المنصات عبر الإنترنت.
- تطوير الخطط الاستراتيجية بما يتناول سياسات لتحسين الخدمات الإلكترونية لدعم تطوير المجالات الاجتماعية والاقتصادية، مع مراعاة الأولويات التنموية الوطنية والسياق المحلي.
- ضمان الشمول، يجب تصميم الخدمات الإلكترونية لإتاحتها لجميع المواطنين، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، من خلال دمج ميزات ومعايير إمكانية الوصول.
- إشراك المواطنين من قبل الحكومة في تصميم خدماتها الإلكترونية والتأكد من أن هذه الخدمات تلبي احتياجاتهم.
- التحديث المستمر للخدمات الإلكترونية لتحقيق رضا المستخدمين، مما يضمن استمرارية الخدمات في مواكبة احتياجاتهم وتعزيز التنمية المستدامة.
- يتطلب تحسين محو الأمية الرقمية استثماراً في برامج تعزيز مهارات الفرد وتوفير التدريب على الخدمات الإلكترونية، لضمان وصول جميع المستخدمين إلى هذه الخدمات.
- ضمان أمان وخصوصية بيانات المستخدمين من قبل الحكومة عبر تنفيذ التدابير الأمنية اللازمة أثناء تطوير خدماتها الإلكترونية.

- تعزيز الشراكات بين القطاعين العام والخاص يسهم في تقديم خدمات إلكترونية فعالة، مستفيدة من خبرات وموارد القطاع الخاص.
- زيادة الدعم الوطني لأنشطة البحث والتطوير في مجال التكنولوجيا الحديثة وإجراء دراسات حول استخدام التطبيقات التكنولوجية الحديثة لتحقيق التنمية المستدامة.
- وضع خطط وبرامج تهدف إلى خلق مجتمع رقمي يواكب التجارب العالمية.

المصادر والمراجع

المصادر العربية

- ابراهيم، هشام محمود. (2012). " كيفة التحول إلى نظام الحكومة الالكترونية نموذج تطبيقي مقترح". مركز الخدمات المهنية للإدارة، رسالة ماجستير منشورة، مركز الخدمات المهنية للإدارة، القاهرة، مصر
- ابن منظور. (1993). ابو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم، لسان العرب، بيروت: دار صادر
- أبو رمان، أسعد حماد. (2016): "أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تعزيز ولاء العملاء-دراسة على عينة من عملاء البنوك التجارية الأردنية". مجلة دراسات العلوم الإدارية، مجلد 43، ملحق 1، الأردن.
- احسان، باسمه علي. (2012). مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العراق.
- الارياني، اروى يحيى. (2016) الأعمال الالكترونية وتطبيقاتها. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن.
- الاسكوا. (2013). أثر خدمات الالكترونية مختارة في التنمية الاجتماعية الاقتصادية في المنطقة العربية. نيويورك: الامم المتحدة.
- بالبخاري، سامي. (2017). "التسويق الداخلي كمدخل لتحسين اداء العاملين " مجلة الحقوق والعلوم الانسانية ، المجلد 2، العدد 33 .
- بوجاجة، ندى. (2019). وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في التوعية البيئية وتحقيق التنمية المستدامة موقع الفيسبوك نموذجا. المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات.
- بودبوز، تقوى وجطني، ذكرى. (2022). "دراسة اتجاهات الزبائن نحو الخدمات الالكترونية المقدمة. قبل المؤسسات الخدمية - دراسة ميدانية في بنك الخليج الجزائر"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة 8 ماي 1945. الجزائر .
- بودية، بشير وقندوز، طارق. (2016): أصول ومضامين تسويق الخدمات. (صفحة 121). دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان الأردن.
- بوراس، احمد وبريكة ،السعيد. (2014): اعمال الصيرفة الالكترونية: الأدوات والمخاطر.(صفحة 100) ،دار الكتاب الحديث ،القاهرة، مصر.
- التقرير النهائي لقطاع تنمية الاتصالات لجنة الدراسات 2 . (2014-2017).

- جودي، بسمة. (2021). الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في كسب ولاء الزبون، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة 8 ماي 1945. الجزائر .
- الجمل، هشام مصطفى محمد سالم. (2022). "الشمول المالي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة". مجلة كلية الشريعة والقانون بطنطا ، العدد السابع والثلاثون، الجزء الثالث، مصر .
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2023). المسح الأسري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- جيجخ، فايزة. (2018). "جودة الخدمات الإلكترونية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات دراسة حالة مؤسسات الاتصال في الجزائر"، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر
- حسون، عبد الله. (2015). "التنمية المستدامة المفهوم والعناصر والابعاد". مجلة ديالي، العدد السابع والستون، العراق.
- الحلبي، مؤمن عبد السميع حسن. (2017). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- حماد، طارق عبد العال. (2004): التجارة الإلكترونية، (صفحة 141) ،الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- خضير، أراذن حاتم. (2021). دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة. الجامعة المستنصرية، العراق: مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 131، الصفحات: 41-62.
- خضير، امانى وإبراهيم، محمود. (2022). تأثير مشروع الحكومة الإلكترونية في الحكومة المصرية - خلال الفترة (2005_2020). مصر: المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية .
- الدرادكه، مأمون سليمان. (2015): إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء"، الطبعة الثانية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
- دياب، ريهام. (2022). "دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية". المجلة العربية للمعلوماتية وامن المعلومات ،مصر .
- رجب، رشا احمد. (2023). دور عوامل الحكومة الإلكترونية في تعزيز التنمية المستدامة. بغداد، العراق: مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد الرابع (العدد 2).

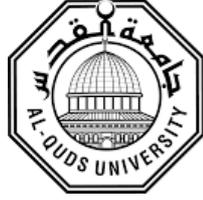
- رشوان، عبد الرحمن محمد. (2018). دور استخدام الحكومة الإلكترونية في تعزيز جودة التقارير المالية لتحقيق التنمية المستدامة (دراسة ميدانية على الوزارات الحكومية الفلسطينية). جامعة النجاح الوطنية. مؤتمر التنمية المستدامة في ظل بيئة متغيرة، فلسطين
- الرضا، مصطفى سلام عبد. (2020). التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي. بغداد، العراق: جامعة جيهان أربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية.
- سعد محمد جبر، ضياء عويد حربي، والعرنوس. (2014). التعلم المزيج وضمان الجودة في التدريس الجامعي دراسة نظرية مجلة كلية التربية الأساسية / جامعة بابل، 17، 162-164 .
- شحبير، سناء. (2017). " دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة - دراسة تطبيقية على الوزارات الحكومية في قطاع غزة "، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين
- شليحي، الطاهر وتواني، عامر. (2017). "أبعاد واهداف التنمية المستدامة آفاق 2030". مجلة البحوث والدراسات التجارية، العدد الاول.
- عاطف، رابعة بنت شغيل بن. (2023). "الخدمات الحكومية الإلكترونية كأداة فعالة لتحسين الخدمات العمومية وتحقيق التنمية الشاملة". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزقازيق، مصر.
- عبد الغني، لمقدم. (2017). "الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر"، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الوادي، الجزائر
- عبد القادر، ايمن وابو شمالة، ناصر. (2020). غزة، ور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تحقيق التنمية المستدامة من وجهة نظر موظفي وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - قطاع غزة، فلسطين: مجلة جامعة الاسراء للمؤتمرات العلمية.
- عبد اللطيف، كريمة. (2022). استخدام التطبيقات الإلكترونية كقنوات اتصال رقمية في ضوء رؤية مصر 2030 (تطبيق صحة مصر - نموذجاً). كلية الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، جامعة جنوب الوادي، مصر: المجلة المصرية لبحوث الأعلام.
- عبيد، مصطفى. (2021). "دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر ،غزة، فلسطين.
- عرفة، نور .، عبد الله ، وسيم .، بحور ، سام. (2015). قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: محرك التنمية المكبّل في فلسطين . شبكة السياسات الفلسطينية.

- عزام، زكريا أحمد .(2008): مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق. (صفحة 260). دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،عمان ،الاردن.
- علي حسين، هبة. (2022). دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز التنمية المستدامة، جامعة المستقبل
- عمار، برور والعلواني، محمد امين. (2022). "التجارة الإلكترونية في ظل كوفيد"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهدي أم البواقي، الجزائر
- عمرو. (2022). الخدمات الالكترونية www.starshams.com.
- العنزي، ثامر عطية. (2022). الذكاء الاصطناعي كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة في بيئة الأعمال وفقاً لمرتكزات رؤية المملكة 2030. السعودية: مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مجلد6، عدد13، 48-63.
- عواطف، أمين. (2015). الحكومة الالكترونية إعادة هندسة خدمة الحكومة الالكترونية والمنتقلة. دار خوارزم العلمية للنشر، جدة
- غوال، نادية والعجال، عدالة. (2019). "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة بالجزائر". مجلة الاستراتيجية والتنمية، العدد 16، جامعة مستغانم، الجزائر
- فؤاد، ابو بكر. (2019). تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، المانيا .
- الفايدي، احمد. (2021). أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية. جامعة الملك عبد العزيز: المجلة العربية للنشر العلمي، العدد32.
- فوزي، وفاء. (2023). "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق اهداف التنمية المستدامة"، مركز النهريين للدراسات الاستراتيجية، العراق .
- قليل، حياة وواضح، سلمى. (2020). " دور جودة الخدمة الإلكترونية في تحقيق رضا الزبون". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بو ضياف ،الجزائر
- لعقاب، محمد. (2013). (المواطن الرقمية: كيف ساعدت تكنولوجيا المعلومات الثورات العربية). دار هومه. للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر
- محمد، باسم. (2023). تطبيقات الذكاء الاصطناعي لعام 2023. موقع المستقبل ، <https://www.almustaqbel.com>

- مصري, محمد. (2021). التحديات التي تواجه تحقيق اهداف التنمية المستدامة في فلسطين. جامعة فلسطين التقنية، رام الله، فلسطين، المجلد الحادي عشر، العدد الخاص بمؤتمر البحث العلمي والتنمية المستدامة
- مصلح، ديفيد. (2022). تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فلسطين: تحدي قيود وديناميات القوة. فلسطين: شبكة السياسات الفلسطينية.
- معزوزي، نعيمة، محمد الشريف الحاجة، جلول. (2022). "مدى إسهام مكتبة كلية العلوم التطبيقية في توفير خدمات التعليم الإلكتروني"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر
- الموقع الرسمي لسلطة النقد الفلسطينية. (2023). (تاريخ الاسترجاع: 2023/09/08)
- الموقع الرسمي لهيئة الأمم المتحدة أهداف التنمية المستدامة. (2017)
<http://www.un.org/sustainabledevelopment/ar/sustainable-development-goals>
- ميلود، موسعي. (2020). "التنمية المستدامة". مجلة معا الالكترونية، العدد122 ، جامعة محمد بوضياف مسيلة ، الجزائر.
- ناصر، سليمان بن والخريجي، عبد الله. (2020). استدامة نظام التعلم الإلكتروني في المملكة العربية السعودية من خلال تحليل آراء المستفيدين في منصة تويتير في ظل جائحة كورونا كوفيد-19. السعودية: معهد الإدارة العامة.
- النجار، فايز جمعة. (2010):نظم المعلومات الإدارية منظور إداري، الطبعة الثانية. عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- النعيمي، محمد عبدالعال والصويص، راتب. (2008): تحقيق الدقة في إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية. (2015). معايير جودة الخدمات الالكترونية الحكومية. فلسطين(تاريخ الاسترجاع: 2023/09/05)
- وزارة البيئة والمياه السعودية.(2023) (تاريخ الاسترجاع: 2023/09/01)
- اليونيسكو. (2020). التعليم عن بعد في العالم العربي: تقرير حول استجابة الدول العربية للاحتياجات التعليمية في جائحة كورونا. بيروت: مكتب اليونيسكو الاقليمي للتربية في الدول العربية.

- Azeiteiro, U. M., Nicolau, P. B., Caetano, F. J., & Caeiro, S. (2015). *Education for sustainable development through e-learning in higher education: experiences from Portugal*.
- Davis, Thomas (2017). 'What Is Sustainable Development . <http://geodesy.unr.edu/hanspeterplag/library/projects/sustainability/www.menominee.edu-sdi-whatism.htm>
- Kotler .(2003) .Marketing Management, (P 462),paris: Publi unio11eme édition.
- Mhlanga, D. (2021). *Artificial Intelligence in the Industry 4.0, and Its Impact on Poverty, Innovation, Infrastructure Development, and the Sustainable Development Goals* .
- Oláh, J., Kitukutha, N., & Haddad, H. (2019). *Achieving Sustainable E-Commerce in Environmental, Social and Economic Dimensions by Taking Possible Trade-Offs*.
- Sun, M., Grondys, K., Hajiyev, N., & Zhukov , P. (2021). *Improving the E-Commerce Business Model in a Sustainable Environment*.
- Khan, A. J., & Hanif, N. (2023). *Greening for greater good: investigating the critical factors for customer satisfaction with sustainable e-banking*.

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة القدس
Al-Quds University

استبانة الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة بين الواقع والتحديات

السيدة/ة: المحترم/ة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أرجو التفضل بإعطائي جزءاً من وقتكم للإجابة على أسئلة هذه الاستبانة التي بين أيديكم لرسالة ماجستير بعنوان: " الخدمات الالكترونية والتنمية المستدامة بين الواقع والتحديات"، كمتطلب لنيل درجة الماجستير في تخصص ادارة الأعمال أملاً التكرم بالاطلاع على محاور الاستبانة المرفقة وقراءة كل الفقرات التي تتضمنها الاستبانة بكل تأني وتروي، ومن ثم التفضل بالإجابة على التساؤلات الواردة بها بكل دقة وموضوعية.

إن تعاونكم في تعبئة الاستبانة، بالتأكيد سيكون له أبلغ الأثر في الحصول على أفضل النتائج، علماً بأن كافة الإجابات التي ستقدمونها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسيراعى فيها السرية التامة، متمنياً قراءة العبارات بعناية ووضع علامة (√) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها.

شاكرين ومقدرين لكم سلفاً حسن تعاونكم،،،

اسم الباحثة: جيهان صلاح الدين

البريد الالكتروني: jehan-1992@live.com

اسم المشرف: الدكتورة سلوى البرغوثي

الرجاء وضع (✓) امام كل عبارة من الفقرات التالية وفي العمود المناسب:

الجزء الأول: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

الجنس:

نكر	انثى

العمر:

من 25-18	35-25	45-35	45- وأكثر

المنطقة/المحافظة:

القدس	رام الله	البحيرة	الخليل	جنين	نابلس	سلفيت	طولكرم	قلقيلية	بيت لحم	طوباس

المؤهل العلمي:

ثانوي واقل	بكالوريوس	دراسات عليا

المهنة:

طالب	موظف	اعمال حرة	متقاعد	بدون عمل

البنك الذي تتعامل/ي معه:

--

استخدام الخدمات الالكترونية:

الرقم	دائماً	متوسط	قليل	نادراً	لا استخدمها
1					مدى استخدامك للخدمات الالكترونية
2					مدى استفادتك من الخدمات الالكترونية
3					مدى استخدامك الخدمات الالكترونية الحكومية
4					مدى استخدامك الخدمات الالكترونية المصرفية
5					مدى استخدامك خدمات التعليم الالكترونية
6					مدى استخدامك خدمات التجارة الالكترونية
7					مدى استخدامك تطبيقات الذكاء الاصطناعي الالكترونية

استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية المقدمة:

الرقم	الخدمات المصرفية الالكترونية	استخدم (الخدمة مقدمة واستخدامها)	لا استخدم (الخدمة غير المقدمة واستخدامها)	غير قابل (الخدمة غير المقدمة)
1	تطبيقات الهاتف المحمول البنكية			
2	إدارة الحساب البنكي والتنبيهات عبر الايميل او الرسائل النصية			
3	بطاقات الصراف الالي ATM			
4	الدفع الالكتروني (دفع الفواتير مثل الكهرباء، الماء)			
5	الايداع الالكتروني (تحويل مال، ايداع شيكات)			
6	خدمات التحويل الدولي عبر التطبيقات البنكية			

الخدمات الإلكترونية والتنمية المستدامة:

الرقم	الخدمات الإلكترونية والتنمية المستدامة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الخدمات الإلكترونية تزيد من إمكانية الوصول إلى الخدمات الأساسية					
2	تعمل الخدمات الإلكترونية على زيادة الكفاءة وتبسيط العمليات					
3	الخدمات الإلكترونية تعزز الاستدامة البيئية في حماية الموارد الطبيعية					
4	الخدمات الإلكترونية تمكن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتعزيز النمو الاقتصادي					
5	تعمل الخدمات الإلكترونية على تعزيز (التعليم والبحث والابتكار)					
6	الخدمات الإلكترونية تعزز التوظيف وتخلق فرص العمل					
7	يساعد استخدام الخدمات الإلكترونية في تقليل الفوارق الاجتماعية والاقتصادية في المجتمعات					
8	تستفيد من الخدمات الإلكترونية لتحسين مهاراتك الشخصية أو المهنية					
9	تساهم الخدمات الإلكترونية للعمل التطوعي أو المساهمة المجتمعية					
10	تعتقد أن الخدمات الإلكترونية يمكن أن تساهم في تطوير الاقتصاد الرقمي لبلدك					
11	تساعد الخدمات الإلكترونية في حل القضايا الاجتماعية أو البيئية المحلية					

					تعتقد أنه يتعين على الحكومة أن تلعب دوراً أكبر في تعزيز التنمية المستدامة للخدمات الإلكترونية	12
--	--	--	--	--	---	----

العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات الإلكترونية:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات الإلكترونية	
					تعتقد أن وجود شبكة إنترنت كافية في منطقتك يلعب دوراً مهماً في استخدام الخدمات الإلكترونية	1
					تساعد البنية التحتية التكنولوجية الحالية على تعزيز الخدمات الإلكترونية	2
					تعتقد أن الأمن السيبراني وحماية البيانات يؤثر على ثقة الناس في استخدام الخدمات الإلكترونية بشكل آمن	3
					الوعي والتثقيف حول فوائد واستخدامات الخدمات الإلكترونية يلعب دوراً في استخدامها	4
					تعتقد إن توفر المحتوى الرقمي المفيد يعزز من جاذبية استخدام الخدمات الإلكترونية	5
					يلعب الشمول وإتاحة الخدمات الإلكترونية للجميع دوراً حيوياً في استخدامها	6
					وجود التشريعات واللوائح المناسبة يمكن أن يساعد في توجيه تقديم الخدمات الإلكترونية بشكل أفضل	7
					توجد تحديات تكنولوجية في منطقتك تعيق استخدام الخدمات الإلكترونية	8

					9	هناك حاجة لزيادة التمويل والاستثمار في تطوير الخدمات الإلكترونية
					10	يمكن للتعاون والشراكات بين القطاعين العام والخاص أن يساعد في تعزيز الخدمات الإلكترونية

الخدمات الإلكترونية في الأبعاد (الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية، والتكنولوجية) للتنمية المستدامة:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الخدمات الإلكترونية في الأبعاد (الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية، والتكنولوجية) للتنمية المستدامة	
					البعد الاقتصادي	
					1	تعتقد أن استخدام الخدمات الإلكترونية يمكن أن يساعد على تعزيز النمو الاقتصادي وتحسين الكفاءة الاقتصادية
					2	تعتقد أن الخدمات الإلكترونية تزيد من فرص العمل وتشجع ريادة الأعمال وتشجع الابتكار الاقتصادي
					3	هل لاحظت زيادة في النشاط التجاري عبر الإنترنت بسبب الخدمات الإلكترونية
					4	الخدمات الإلكترونية تقلل تكاليف التشغيل للشركات والمؤسسات وزيادة الإيرادات
					البعد الاجتماعي	
					5	الخدمات الإلكترونية عززت مشاركتك في الحياة الاجتماعية وزادت التواصل مع الأصدقاء والعائلة
					6	الخدمات الإلكترونية تلبى احتياجات مجتمعك بشكل أفضل
					7	تساعد الخدمات الإلكترونية على الوصول والشمول للمعلومات

					تحسين الجودة والكفاءة من خلال الخدمات الإلكترونية	8
					تمكن الخدمات الإلكترونية الأفراد من تبادل المزيد من المعلومات والآراء.	9
					البعد البيئي	
					تساعد الخدمات الإلكترونية على تقليل الاستهلاك واستخدام الموارد الطبيعية بكفاءة أكبر.	10
					هل لاحظت انخفاضاً في استهلاك الورق والمستندات بسبب استخدام الخدمات الإلكترونية	11
					الخدمات الإلكترونية يمكن أن تساعد في حماية البيئة وتقليل التأثيرات السلبية على البيئة	12
					تعمل الخدمات الإلكترونية على تعزيز الممارسات البيئية المستدامة وزيادة الوعي الشخصي بالقضايا البيئية.	13
					تعتقد أن الخدمات الإلكترونية سوف تقلل من توليد النفايات والتلوث البيئي	14
					البعد التكنولوجي	
					استفدت من التقدم التكنولوجي والابتكارات الجديدة التي أحدثتها الخدمات الإلكترونية	15
					الخدمات الإلكترونية يمكن أن تساعد في تعزيز البنية التحتية التكنولوجية في منطقتك	16
					تعتقد أن الخدمات الإلكترونية تعزز الأمن التكنولوجي والحماية الشخصية	17
					الخدمات الإلكترونية تشجع التطور التكنولوجي وتبني التقنيات الحديثة	18
					الخدمات الإلكترونية زادت من استخدام التكنولوجيا في حياتك اليومية	19

السياسات والتشريعات اللازمة لتعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية للتنمية المستدامة:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	السياسات والتشريعات اللازمة لتعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية للتنمية المستدامة	
					تعتقد أن التشريعات والسياسات الواضحة التي تعزز استخدام الخدمات الإلكترونية مهمة في تعزيز التنمية المستدامة	1
					هناك سياسات حكومية تشجع على تقديم الخدمات الإلكترونية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.	2
					تعتقد أن سياسة الحكومة يجب أن تشمل زيادة الأمن السيبراني وحماية البيانات الشخصية	3
					وجود سياسات لحماية البيانات الشخصية والخصوصية في الخدمات الإلكترونية.	4
					تعتقد أنه يجب أن تكون هناك سياسات تضمن المساواة في الوصول إلى الخدمات الإلكترونية لجميع شرائح المجتمع	5
					تعتقد أن السياسات يجب أن تتضمن حوافز للاستثمار في تطوير البنية التحتية التكنولوجية التي تدعم الخدمات الإلكترونية	6
					أهمية وجود تشريعات لحماية حقوق المستهلك وزيادة الثقة في الخدمات الإلكترونية.	7
					تعتقد أن هناك حاجة لمزيد من السياسات والتشريعات لتعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية لتحقيق التنمية المستدامة	8

التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية	
					تواجه صعوبة في الدخول إلى الإنترنت لاستخدام الخدمات الإلكترونية	1
					تعتقد أن هناك معوقات تقنية تمنعك من الاستفادة الكاملة من الخدمات الإلكترونية	2
					تواجه تحديات في فهم كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية بسبب نقص الوعي أو التدريب	3
					سبق لك أن واجهت صعوبات في حفظ أو حماية معلوماتك الشخصية عند استخدام الخدمات الإلكترونية	4
					سبق لك أن واجهت تأخيرات أو صعوبات في تلقي الخدمات أو الأعمال عبر الإنترنت	5
					تعتقد أن هناك أي تحديات قانونية أو تنظيمية تقف في طريق تحقيق الاستفادة من خلال الخدمات الإلكترونية	6
					تواجه تحديات تتعلق بأمن البيانات أو الاحتيال عند استخدام الخدمات الإلكترونية	7
					تعتقد أن هناك صعوبات في تطوير بنية تحتية تكنولوجية قوية لدعم الخدمات الإلكترونية في منطقتك	8

مع جزيل الشكر والاحترام