

تاريخ الإرسال (2019-07-20)، تاريخ قبول النشر (2019-10-21)

سهل علي حسين العتوم

اسم الباحث:

معهد الإعلام الأردني - عمان

اسم الجامعة والبلد:

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

E-mail address:

sahelaliatoom@gmail.com

"مدى رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الإلكترونية في دائرة الأراضي والمساحة" دراسة ميدانية

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها وأهدافها والصعوبات التي تواجه تطبيقها، والتعرف كذلك على مدى وعي المراجعين ورضاهم عن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في دائرة الأراضي والمساحة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تصميم أداة وزعت على عينة عشوائية بواقع (85) مراجعاً لدائرة الأراضي والمساحة في كل من خلدا وصويلح. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: هناك مستوى مرتفع من الوعي والإدراك لدى المراجعين لأهمية الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة الأراضي والمساحة.

هناك مستوى متوسط من رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة. أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برامج وخدمات الحكومة الإلكترونية، ووضع برامج إرشادية نوعية وتثقيف المواطنين والموظفين بمفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها مع ضرورة العمل على النهوض بالمواطنين والسعي إلى محو الأمية التقنية.

كلمات مفتاحية: الحكومة الإلكترونية – رضا المراجعين – دائرة الأراضي والمساحة والأراضي

Satisfaction of Visitors on e-Government Services in the Department of Lands and Surveying: A Field Study

Abstract:

This study aims at identifying the concept of e-Government, its requirements and objectives, and the difficulties facing its application, as well as the extent of the auditors' awareness and satisfaction with the services provided by the e-Government in the Department of Land and Survey. In order to achieve the objectives of the study, the analytical descriptive approach was based on the design of a tool distributed to a random sample of (85) visitors of the Department of Lands and Surveying in (Khalda and Sweileh).

The study reached a number of results, the most important of which are:

- 1- There is a high level of awareness and awareness among the reviewers of the importance of electronic services provided by the Department of Land and Survey.
- 2- There is a moderate level of satisfaction of the reviewers for e-government services provided by the Department of Land and Survey.

The study recommended the following:

- 1- Attention to the human element as a tool that contributes to the implementation of e-government programs and services.
- 2- Develop quality guidance programs and educate citizens and employees in the concept of e-government and its importance with the need to work to promote the citizens and the pursuit of technical literacy.

Keywords: (E – Government - Satisfaction of Visitors- Department of Lands and Surveying)

المقدمة:

نظراً للتطورات الهائلة والمتسارعة في تكنولوجيا المعلومات فقد دخل العالم في مرحلة جديدة هادفة إلى الاستفادة من هذه التطورات وخصوصاً في مجال نظم وتقنية المعلومات والاتصالات، وبدأت مختلف الدول في العالم تدرك أهمية التحول من الوسائل التقليدية إلى الوسائل التكنولوجية المبنية على أنظمة الحاسب في معاملاتها وفي خدماتها التي تقدمها لأفراد المجتمع، وإنشاء ما تعارف على تسميته بالحكومة الإلكترونية.

يقصد بالحكومة الإلكترونية القيام بإجراء جميع المعاملات الحكومية المتعلقة بالمراجعين من خلال الاتصال الإلكتروني، أو هي بمثابة حالة تغيير في المعالجة المتكاملة لأوعية المعلومات من الأساليب التقليدية إلى أساليب رقمية متقدمة، والتي تتيح القيام بتنفيذ الأعمال والمهام إلكترونياً واتصالياً بطريقة تفاعلية بين القائمين ومنظومات المعلومات المتكاملة داخل المنظمة أو خارجها من خلال أنظمة اتصالية (الرفاعي، 2016).

وفي تركيزها على خدمة أفراد المجتمع تتسابق الدول والحكومات إلى إقامة الحكومة الإلكترونية أو الحكومة الرقمية، إذ تسعى مختلف الدول والحكومات سواء أكانت ضمن مناطق العالم النامية أم الصناعية المتقدمة، إلى وضع المعلومات الحرجة أو المهمة التي يحتاجها أفراد المجتمع على الخط المباشر باستخدام الحواسيب، بهدف تبسيط العمليات التي قد تكون معقدة وتتفاعل إلكترونياً مع مواطنيها (إيفانز، 2013).

وفي الأردن بدأت الحكومة الإلكترونية في الربع الأخير من عام 2005 م بتنفيذ برامج تطوير القطاع العام في ظل توجهات الدولة لتحسين أداء المؤسسات الحكومية، ورفع مستويات الفاعلية التي بذلت عبر العقود الماضية في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية وتماشياً مع متطلبات العولمة والتوجهات الدولية للتعامل مع ما أوجدته من تغيرات ومستجدات جديدة على مختلف المستويات (العوامل، 2010).

وعلى أساس أن التحول إلى الحكومة الإلكترونية يهدف بالأساس إلى منفعة المواطن بشكل عام، من خلال تقديم الخدمات العامة بطريقة إلكترونية ومع ما يرافقها من فوائد إيجابية في التقليل من الوقت المبذول لإنجاز المعاملات والتيسير عليهم، فإن مقياس كفاءة وفعالية الحكومة الإلكترونية هو مدى وعي المواطنين للخدمات المقدمة عبرها ومدى رضاهم عنها. وتأسيساً على ما سبق فقد جاءت هذه الدراسة للتعرف على الخدمات الإلكترونية المقدمة دائرة الأراضي والمساحة في عمان، ومدى رضا المراجعين لهذه الدائرة عن خدمات الحكومة الإلكترونية.

مشكلة الدراسة:

تتسابق الدول في وضع خطط تنموية تهدف إلى النهوض بالبنية الاقتصادية والاجتماعية، وفي ضوء ذلك يحظى موضوع الحكومة الإلكترونية باهتمام تلك الدول نظراً لما يحققه من فوائد عديدة على أداء مؤسساتها وقطاعاتها الحكومية المختلفة، وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أهمية الحكومة الإلكترونية ونتائجها الإيجابية، حيث بينت نتائج دراسة بارداشاردي (Pardhasaradhi, 2013) أن الحكومة الإلكترونية حسنت مستوى التفاعل بين المواطن والحكومة من خلال الوصول السريع والسهل للخدمات الآلية، ودراسة واعر (2018)، والتي أشارت نتائجها إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، تحسين الجودة وتخفيض التكاليف، وتقديم خدمات ذات كفاءة وفعالية لمساندة طلبات المواطنين.

وتأسيساً على أهمية ذلك فقد تبنت الحكومة في الأردن مشروع الحكومة الإلكترونية في مؤسساتها وقطاعاتها المختلفة به، وبعد مضي حوالي عقد ونصف على إطلاق الحكومة الإلكترونية، يبقى المرء حائراً في وجودية الحكومة الإلكترونية، ومدى فاعلية عملها وكيفية الاستفادة من خدماتها، ومدى وعي المواطنين بهذه الخدمات التي تقدمها، وثقتهم باستخدامها، ورضاهم عنها. وتعد دائرة الأراضي والمساحة أحد أكبر الدوائر الحكومية في المملكة من حيث عدد المراجعين لها، وعلى الرغم من تطبيق الحكومة الإلكترونية في هذه الدائرة إلا أن الكثير من الخدمات ما زالت تقدم بالطريقة التقليدية رغم وجود نافذة الحكومة الإلكترونية، وبالتالي فإن مشكلة الدراسة تبرز من خلال الإجابة عن السؤال الرئيس: (ما مدى رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الإلكترونية في دائرة الأراضي والمساحة؟)

أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

- 1- ما مفهوم وأهداف الحكومة الإلكترونية والصعوبات التي تواجه عملية تطبيقها؟
- 2- ما مدى وعي المراجعين بالخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في دائرة الأراضي والمساحة؟
- 3- ما مدى رضا مراجعي دائرة الأراضي والمساحة عن خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها؟
- 4- هل هناك فروق في مدى رضا المراجعين لدائرة الأراضي والمساحة عن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية تعزى لخصائصهم الشخصية؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الآتي:

- 1- استعراض مفهوم وأهداف الحكومة الإلكترونية والصعوبات التي تواجه عملية تطبيقها.
- 2- التعرف على مدى وعي المراجعين بالخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في دائرة الأراضي والمساحة.
- 3- التعرف على مدى رضا مراجعي دائرة الأراضي والمساحة عن خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها.
- 4- التعرف على الفروق في مدى رضا المراجعين لدائرة الأراضي والمساحة عن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية تبعاً لخصائصهم الشخصية.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوع الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، حيث إن عملية تطوير وتحسين أداء المؤسسات الحكومية عملية مستمرة وشاملة، يجب العمل على تنفيذها بشكل أكثر فاعلية وشمولاً، إضافة إلى الفوائد التي من الممكن أن تحققها في تقديم الخدمات للمواطنين، ويمكن إبراز أهمية الدراسة من الناحيتين العلمية والعملية في الآتي:

- **الأهمية العلمية:** تبرز أهمية الدراسة العلمية من قلة الدراسات - في حدود علم الباحثين - التي تناولت هذا الموضوع، حيث أنها الدراسة الأولى في نوعها محلياً والتي تقيس مدى رضا مراجعي دائرة الأراضي والمساحة عن خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها.

- **الأهمية العملية:** تبرز أهمية الدراسة العملية في أنها تسعى إلى دراسة مدى رضى مراجعي دائرة الأراضي والمساحة في عمان عن فاعلية وأداء الحكومة الإلكترونية فيها، مستعينة بأدوات علمية، وفي أن نتائجها تفيد متخذي القرار لمعالجة مواطن الضعف وعدم الرضا عن الخدمات الإلكترونية المقدمة.

فرضيات الدراسة:

تختبر هذه الدراسة الفرضيات الآتية:

- **الفرضية الأولى:** هناك مستوى مرتفع من الوعي والإدراك لأهمية الخدمات الإلكترونية لدى المراجعين في دائرة الأراضي والمساحة في عمان.
- **الفرضية الثانية:** هناك مستوى مرتفع من الرضا عن الخدمات الإلكترونية لدى المراجعين في دائرة الأراضي والمساحة في عمان.
- **الفرضية الثالثة:** لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين رضا المراجعين لدائرة الأراضي والمساحة عن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية تعزى لخصائصهم الشخصية (الجنس - العمر - المهن - العلمي - عدد مرات المراجعة).

مصطلحات الدراسة:

- **الحكومة الإلكترونية:** تعرف الحكومة الإلكترونية على أنها: "أتمتة التعامل ما بين الدوائر الحكومية بعضها ببعض من جهة والدوائر الحكومية وقطاع الأعمال والمواطنين من جهة أخرى، بحيث تقدم المعلومات والخدمات بطريقة رقمية إلكترونية للمواطنين ومنشآت الأعمال" (عدوان، 2012، ص 23).
- وتعرف إجرائياً في هذه الدراسة على أنها: المعلومات والخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة للمراجعين لتسهيل معاملاتهم التي يحتاجونها.
- **دائرة الأراضي والمساحة:** إحدى الدوائر الحكومية التي تهدف إلى تثبيت حق ملكية الأموال غير المنقولة وتوثيقه والمحافظة عليه وتسهيل ممارسته وتوفير قاعدة البيانات اللازمة لإنشاء نظام المعلومات الجغرافي الوطني.

حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** دائرة الأراضي في عمان وصويلح.
- **الحدود الزمانية:** تم إجراء الدراسة في الفصل الثاني من العام الدراسي (2018/2019).
- **الحدود البشرية:** تتمثل الحدود البشرية لهذه الدراسة في مراجعي دائرة الأراضي والمساحة.

الإطار النظري

أدت الثورة التكنولوجية المتسارعة إلى تغيرات جذرية وتحولات مجتمعية كبرى شملت حياة الأفراد ومنظمات الأعمال والحكومات على حد سواء، وقد تمخضت هذه الثورة مع نهاية القرن الماضي وبداية القرن الحادي والعشرين عن ظهور ما يسمى الحكومة الإلكترونية، وما شابهها من مصطلحات تشير إلى التحولات الأساسية في مفاهيم الحكومات المعاصرة وهياكلها وسلوكها وأساليب عملها (العوامل، 2010).

وتعد الحكومة الإلكترونية تحولاً جذرياً في عالم الإدارة العامة على المستويين النظري والعملي، وهي فلسفة متكاملة ونقطة نوعية وثورة سلمية في المفاهيم والنظريات والأساليب، بحيث تنعكس إيجاباً على الصورة الكلية للإدارة الحكومية، وتسعى إلى تغيير صورة الأجهزة والمؤسسات الحكومية من حيث إدراك أفراد المجتمع المحلي لها، والواقع العملي لأداء هذه الأجهزة والمؤسسات (Dada, 2010).

ويصاحب تطبيق الحكومة الإلكترونية حماساً يأتي من الاعتقاد أن التكنولوجيا الحديثة تحول الشكل السلبي الغالب في الحكومة الفعلية إلى الشكل النشط الإيجابي والتفاعلي مع المواطنين ومؤسسات الأعمال. ففي كثير من الأحيان يرى المواطنون أن حكوماتهم لا تستجيب لحاجاتهم بالقدر الكافي، وبالتالي فانتشار التكنولوجيا الحديثة تسهم في تغيير النمط التقليدي للحكومة إلى نمط آخر أسهل وأكثر انتشاراً، ويمكن الحصول عليه في معظم الأوقات وفي أماكن أخرى غير الأماكن التي تتواجد بها المؤسسات أو الإدارات الحكومية (Gil & Pardo, 2005).

مفهوم الحكومة الإلكترونية:

يعني مصطلح الحكومة الإلكترونية استخدام تقنية المعلومات والاتصالات المتطورة والحديثة في تحسين كفاءة وفعالية أداء المؤسسات والإدارات الحكومية لتحقيق الأهداف المخطط لها والمرتجوة منها، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة (أبو عزة، 2010، ص 21).

وتعد الحكومة الإلكترونية فلسفة متكاملة وتحولاً جذرياً في عالم الإدارة العامة، وهي نقلة نوعية في المفاهيم والنظريات والأساليب بحيث تنعكس بشكل إيجابي على الصورة الكلية لأداء المؤسسات والإدارات الحكومية، فهي تلغي الصورة النمطية التقليدية المتمثلة في الروتين والمحسوبية وغيرها من المظاهر السلبية المتركمة في أذهان الناس، ساعية في ذلك إلى تغيير صورة الأجهزة الحكومية من حيث الإدراك الشعبي لها والواقع العملي لأداء هذه الأجهزة (الطائي، 2007، ص 27).

وتعرف الحكومة الإلكترونية على أنها: "أتمتة التعامل ما بين الدوائر الحكومية من جهة والدوائر الحكومية وقطاع الأعمال والمواطنين من جهة أخرى، لتصبح إدارة عامة تقدم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ومنشآت الأعمال القادرة على الاتصال الإلكتروني" (عدوان، 2012، ص 23).

ويكمن جوهر الحكومة الإلكترونية في تغيير الطريقة التي يتفاعل فيها الأفراد والمنظمات المختلفة مع الحكومة، وبالتالي يؤكد مفهوم الحكومة الإلكترونية على قيام الحكومة بتنظيم نفسها بعيداً عن التقليدية والبيروقراطية، بحيث تدور أولويات الحكومة الإلكترونية حول الأعمال والخدمات التي يحتاجها المواطنون من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Pradhan & Shakya, 2018).

صعوبات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

على قدر أهمية وحجم أي مشروع ونشاط التغيير فيه وأبعاد الخدمات التي يقدمها وتعدد الأطراف المستفيدة تكون الصعوبات التي تواجهه، فالمشروع الصغير تكون صعوباته صغيرة والمشروع الكبيرة صعوباته كبيرة، وتواجه عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية مجموعة من الصعوبات، يتمثل أهمها في الآتي (Haider, et al, 2016):

1- **الصعوبات المادية:** يتطلب البدء بتطبيق الحكومة الإلكترونية تغييرات جذرية في آليات العمل وهيكلية توزيع المهام الوظيفية، وذلك يحتاج إلى تمويل ودعم نقدي غير محدود، بهدف ضمان تنفيذ إجراءات التغيير بشكل كامل ومتكامل،

إن الصعوبات المادية تتمثل في بعض الحالات بالحاجة إلى الإمكانيات المادية وذلك للحصول على تقنية المعلومات، فالتطور المستمر والمتسارع لتقنية المعلومات يجعل من الصعوبة بمكان مواكبة هذه التطورات وعلى وجه الخصوص على صعيد المنظمة الواحدة.

2- **الصعوبات الإدارية:** وتتمثل هذه الصعوبات بشكل أساسي في نقص الوعي لدى العاملين أو القائمين عليها بمفهومها وأهميتها، بالإضافة إلى شعورهم بشيء من الخوف من فقدان وظائفهم في حال طبقت الحكومة الإلكترونية.

3- **الصعوبات القانونية:** تتمثل هذه الصعوبات في التشريعات القانونية التي قد تتعارض والسياسات العامة القائمة، لذلك يجب تقييم مدى الأضرار التي قد تلحق بمشروعات الحكومة الإلكترونية باستمرار، وخاصة في حال تحديث القوانين والتشريعات الخاصة بقبول الوثائق والمعاملات الإلكترونية.

4- **الصعوبات الأمنية:** وتتمثل هذه الصعوبات بشكل أساسي في مدى سرية وسلامة المعلومات، حيث إن ضمان سرية المعلومات المخزنة وحفظها في الحواسيب أو نقلها عبر الشبكة تكون من الصعوبة بمكان عدم الاطلاع عليها.

مبررات التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

هناك مجموعة من المبررات والدواعي التي تدفع بالقائمين على المؤسسات والمنظمات على اختلاف أنواعها الحكومية أو الخاصة، تأتي هذه المبررات من الهدف من تطبيق الحكومة الإلكترونية والمتمثلة في رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات، وتوظيف تقنيات المعلومات بشكل فعال وكفؤ، بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد المستغرق في أداء الإجراءات، ويمكن تلخيص أهم مبررات التحول للحكومة الإلكترونية بالآتي (عدوان، 2012، ص 39):

1- ضرورة تلبية رغبات المواطنين وحاجاتهم في تلقي الخدمة بفاعلية وكفاءة.

2- البيروقراطية والروتين والبطء في تقديم الخدمات للمواطنين وخاصة المتعاملين مع المؤسسات والمنظمات الحكومية.

3- التطورات المتسارعة والكبيرة في تكنولوجيا المعلومات والرغبة في تطبيقها لجني فوائدها وتحسين مستويات الأداء الحكومي.

4- تغيير الصورة النمطية للمعاملات والإجراءات الحكومية والمتمثلة بالروتين وعدم الوضوح والتي قد تسيء إلى علاقة المواطنين بقطاعات الأعمال والمؤسسات الحكومية.

5- التقليل من تكلفة المعاملات والإجراءات الحكومية، والإسهام في عملية النمو الاقتصادي.

6- تحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة من خلال الحكومة الإلكترونية.

7- مواكبة التطورات والتغيرات البيئية المتسارعة.

الأبعاد والآثار الاحتمالية للتحول نحو الحكومة الإلكترونية:

إن التحول نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية وما يتطلبه من تغيرات جذرية في مفاهيم الإدارة الحديثة ونظم عملها وعلاقاتها البيئية والعالمية سوف يعكس آثاراً حيوية إيجابية وسلبية على السواء في مختلف نواحي الحياة المجتمعية ويمكن تصنيف هذه الآثار في الفئات الكبرى التالية:

1- الآثار السياسية والاجتماعية:

تتمثل هذه الآثار في الانعكاسات الممكن حدوثها نتيجة لاستخدام الحكومة الإلكترونية في مجال الإجراءات والمعاملات والمعلومات وما يرتبط بها من مشاكل مختلفة، كالمشاركة السياسية، وأمان وسرية المعلومات، والتغيرات الاجتماعية والسياسية المتوقعة جراء الانفتاح والعولمة (أبو مهارة، 2012).

2- الآثار الاقتصادية والمالية:

هناك العديد من الآثار الاقتصادية والمالية للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية وما يرافقها من أساليب عمل مختلفة، وتشريعات تنظيمية ومتطلبات بشرية، ويعد التقليل من التكلفة في الإجراءات والمعاملات الحكومية من أهم أهداف التحويل نحو الحكومة الإلكترونية، وتشمل هذه التكلفة الأموال التي يحتاجها التحويل بشكل مباشر والتكاليف غير المباشرة على المستفيدين من الخدمات العامة، والتكاليف الأخرى التي يتحملها الاقتصاد الوطني لاستيراد التقنية أو الاستثمارات اللازمة للتحويل الإلكتروني وبناء نظم المعلومات (الهوش، 2010).

3- الآثار الإدارية والتنظيمية:

هذه الآثار تشمل العديد من التغيرات في مفاهيم الإدارة ونظرياتها، وتشمل كذلك تغيرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والبشرية والإجرائية والتشريعية، وهذا يتطلب جهوداً أكاديمية حثيثة في كافة مجالات البحث والدراسات النظرية والتطبيقية والمسحية، ويتضمن المستوى الأكاديمي إعادة تشكيل مفاهيم الإدارة العامة الملائمة للتحويل المطلوب بما في ذلك تطوير مفاهيم الخدمة العامة وتعزيز المشاركة الشعبية في مختلف جوانبها وتفعيل نظم الرقابة والمعلومات وتحسين شفافية القطاعات العامة في التعامل مع القضايا المجتمعية، أما الجانب العملي فيتخصص في إعادة هيكلة مؤسسات القطاع الحكومي للتوجه نحو حكومة إلكترونية تتميز بالكفاءة والفعالية وسرعة الاستجابة والمشاركة والمسؤولية (زكي، 2009).

4- الآثار التكنولوجية:

يؤدي التحويل إلى الحكومات الإلكترونية في كثير من الأحيان إلى زيادة الطلب على التقنية ببعديها المادي والمعرفي، بالإضافة إلى توسيع الاستثمارات في قطاع التكنولوجيا لتلبية الاحتياجات المتزايدة في هذا المجال، ويشمل ذلك التوسع في البرامج الأكاديمية وخطط التطوير التقني في المؤسسات التعليمية بحيث تتلاءم مخرجاتها التعليمية مع متطلبات التحويل الإلكتروني وهذا يعني مزيداً من الاستثمار في قطاع التعليم بمراحله المختلفة (أبو مهارة، 2012).

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي بحثت في موضوع الحكومة الإلكترونية وأثرها على بعض المتغيرات كالأداء ورضا المراجعين، وغيرها، وقد تم تلخيص مجموعة من هذه الدراسات العربية والأجنبية، وكما يأتي:

أولاً- الدراسات العربية:

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

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة، ومدى مساهمة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في تحسين جودة الخدمات الحكومية من خلال تطبيق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية، ولتحقيق

أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي المناسب لطبيعة الموضوع، وكذلك منهج دراسة الحالة الذي يسمح بإسقاط البحث العلمي على الواقع الميداني.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: إن تطبيق الحكومة الإلكترونية كمدخل لتعزيز إدارة الجودة الشاملة يعد الخيار الأفضل للمؤسسة العامة الراغبة في تحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة وبلوغ هدف خدمة متميزة، إذ تؤدي إلى زيادة الإنتاجية، تحسين الجودة وتخفيض التكاليف، وتعتبر في مجملها المطلب الرئيسي لمؤسسات القطاع العام.

- دراسة (دهليز ولبد، 2017)، بعنوان: "مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين: دراسة استكشافية"

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين من وجهة نظر العاملين في الإدارات العليا في الوزارات الفلسطينية، ولقد ركزت الدراسة على استكشاف واقع ستة مقومات أساسية لنجاح الحكومة الإلكترونية تم تحديدها من خلال المقابلات وهي: الفهم والرؤية، والعوامل الإدارية، والبنية التحتية التقنية، والكفاءات البشرية، والقوانين والتشريعات، والتنوعية. تبنت الدراسة المنهجية المختلطة واستخدمت الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، وتشكلت عينة الدراسة من 234 مفردة تم الحصول عليها بشكل طبقي ميسر من مجتمع الدراسة المكون من العاملين في الإدارات العليا في الوزارات في الضفة الغربية وقطاع غزة.

أظهرت النتائج أن الفهم والرؤية حول الحكومة الإلكترونية هو أكثر العوامل توفراً بنسبة (74%) يليه توفر العوامل الإدارية وتوفر القوانين والتشريعات بنسبة (70%) لكل منهما. كما أظهرت النتائج أن من المعوقات التي تواجه التطبيق: تشتت وضعف تنسيق الجهود المبذولة بين الضفة الغربية وقطاع غزة، ضعف إشراك الإدارة العليا في الوزارات وأيضاً مؤسسات المجتمع المدني بشكل كافي في عملية التخطيط والتنفيذ، بالإضافة لوجود ضعف في الجانب الإداري والتقني، وعدم توفر قوانين وتشريعات كافية تغطي كافة مجالات الحكومة الإلكترونية، والحاجة لكوادر بشرية متخصصة، وقصور في التوعية حول خدمات الحكومة الإلكترونية.

- دراسة (الصاعدي، 2012)، بعنوان: "نظام الحكومة الإلكترونية في الأحوال المدنية بمحافظة جدة: دراسة تقويمية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على نظام الحكومة الإلكترونية لدائرة الأحوال المدنية السعودية وتقييمه وقياس مدى فعاليته من خلال تحليل موقعها على شبكة الانترنت وتحديد الخدمات والمعلومات المقدمة للجمهور، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة، وجمع البيانات من خلال الملاحظة وقائمة مراجعة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن موقع الأحوال المدنية في تطور وتحديث وأن هناك المزيد من الخدمات الإلكترونية المضافة حديثاً، كما بينت النتائج أن المعلومات المقدمة من قبل الحكومة الإلكترونية شملت جميع الأشكال عدا الصوتية منها، مع تجاهل فئة ذوي الاحتياجات الخاصة.

- دراسة (عدوان، 2012)، بعنوان: "مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية: دراسة حالة قطاع غزة"

استهدفت الدراسة معرفة مدى تقبل المواطنين في قطاع غزة للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتصميم استبانة وزعت على عينة من سكان قطاع غزة قوامها (400). بينت النتائج أن هناك تقبلاً شديداً للخدمات المقدمة من قبل الحكومة الإلكترونية في قطاع غزة، إضافة إلى وجود قصور في

استخدام أساليب التعريف بالحكومة الإلكترونية والتوعية بها، كما بينت النتائج توفر البنية التحتية اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والمتمثلة بخدمات الهاتف الأرضي والنقل وأجهزة الحاسوب وخدمة الإنترنت بشكل ملائم لدى المواطنين، كما تتوفر لديهم الثقة في الخدمات التي تقدم من قبل الحكومة الإلكترونية.

ثانياً- الدراسات باللغة الإنجليزية

- دراسة تشانديو (Chandio, 2019)، بعنوان: "خدمات الحكومة الإلكترونية في باكستان: إطار نظري للفرص والتحديات"

E-Government In Pakistan: Framework Of Opportunities And Challenges

استهدفت الدراسة معرفة توقعات المواطنين حول مستوى الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة في باكستان وتوقعاتهم للخدمات التي تمكنهم من الحصول عليها، الذي يريدون الحصول عليه من خلالها، إضافة إلى معرفة على الوسائل التي يستطيعون من خلالها التفاعل مع تلك الخدمات، ومستوى فاعليتها، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد في جمع البيانات على المقابلات الشخصية، وتوزيع أداة الدراسة المتمثلة في استبيان على عينة قوامها (350) مستخدماً لوسائل الحكومة الإلكترونية والمقدر عددها ب(133) خدمة الكترونية.

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

- دراسة لينج ولي (Liang & Lil, 2015)، بعنوان: "اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية: دراسة تجريبية لنظام الإيداع الضريبي عبر الإنترنت في تايوان".

Adoption of e-government services: an empirical study of the online tax filing system in Taiwan

هدفت الدراسة إلى التحقق من العوامل التي تؤثر في رغبة الجمهور لتبني الخدمات الإلكترونية للضريبة في تايوان، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بالاعتماد على عينة قوامها (70) فرد يتعاملون مع الخدمات الإلكترونية للضريبة في تايوان.

توصلت الدراسة لأن الأعراف الاجتماعية تؤثر في تبني الجمهور لاستخدام النظام الإلكتروني للضريبة مما يعني أن العوامل والمعايير الاجتماعية تلعب دور هام في نشر الابتكار حول التعامل مع نظام الدفع الإلكتروني للضرائب .

- دراسة نكوي (Nkwe, 2014)، بعنوان: "الحكومة الإلكترونية: التحديات والفرص في بوتسوانا".

E-government: challenges and opportunities in Botswana

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

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

- دراسة بارداساردي (Pardhasaradhi, 2013)، بعنوان: "تحسين واجهة المواطن - الحكومة من خلال الحكومة الإلكترونية: دراسة في الهند"

Improving Citizen – Government Interface through e-Governance: A Study of India

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وفحص خدمات المواطن الإلكترونية (e-seva) المقدمة للمواطنين وطرق إعادة هيكلة آليات عمل الحكومة لأجل إجراء التغييرات المناسبة، كذلك الوقوف على مستوى دراية ومعرفة المواطن بخدمات المواطن الإلكترونية والأنشطة المتوفرة ضمنها، وقد تم اختيار ولاية "أندرا براديش" في الهند لإجراء الدراسة عليها، حيث تم جمع البيانات من خلال شبكة الإنترنت والوثائق الرسمية والمناقشات والمقابلات والاستبيان على عينة بلغت (200) مواطن هندي.

أظهرت النتائج أن (e-seva) قد حسنت مستوى التفاعل بين المواطن والحكومة من خلال الوصول السريع والسهل للخدمات الآلية، وأن هناك رغبة قوية للمواطنين في استخدام الحكومة الإلكترونية، كما أظهرت النتائج أن فترة الساعتين التي كانوا يقضيها المبحوثين في عملية دفع الفواتير في المرافق العامة قد تحول إلى خمسة أو عشرة دقائق على الأكثر.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في طبيعة أهدافها والتي تسعى إلى التعرف على مدى رضا المراجعين لدائرة الأراضي والمساحة في عمان لخدمات الحكومة الإلكترونية، كما أنها تتميز في مكان إجرائها، إذ أجريت معظم الدراسات السابقة في بيئات عربية وأجنبية، أما الدراسة الحالية فقد أجريت في بيئة محلية وفي دائرة الأراضي والمساحة في عمان تحديداً.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي القائم على وصف ظاهرة ما للوصول إلى أسبابها والعوامل التي المتحكمة فيها، واستخلاص النتائج لتعميمها. ويشمل المنهج الوصفي أكثر من طريقة، منها: طريقة المسح والتي اعتمدتها الدراسة، حيث أنه في هذه الطريقة تتم دراسة الظاهرة بشكل عام مع الاحاطة بكافة عواملها وأسبابها مهما كان عدد هذه العوامل والأسباب. ويراعى في طريقة المسح أن تكون العينة التي ستدرس ممثلة للمجتمع لتكون النتائج أيضاً ممثلة للمجتمع، ويراعى أيضاً أن تفسر الإحصائيات التي يُحصل عليها تفسيراً سليماً. (Teseleanu, 2007)

نوع وطبيعة الدراسة:

تصنف هذه الدراسة على أنها دراسة استكشافية وميدانية، حيث اعتبرت استكشافية لأنها تحاول استكشاف مدى رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الإلكترونية في دائرة الأراضي والمساحة، وميدانية لأنها ستستند في جمع البيانات الأولية على استبانة توزع على مراجعي دائرة الأراضي والمساحة.

طرق جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على عدة طرق لجمع البيانات اللازمة لتحقيق غرض الدراسة، وتتمثل هذه الطرق بما يلي:

- **بيانات ثانوية:** تم الحصول على هذا النوع من البيانات من خلال الكتب والمراجع والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والدوريات العربية والأجنبية كذلك، والمجلات المتخصصة، للعمل على توضيح المفاهيم الأساسية للموضوع وبيانها بشكل موضوعي ومفصل.

- **بيانات أولية:** تم الحصول على هذه البيانات من خلال تصميم استبانة ذات محتوى متكامل لجميع المعلومات والمحاور المرتبطة بالموضوع، وتوزيع هذه الاستبانة على عينة الدراسة وتحليل البيانات باستخدام النظام الإحصائي SPSS ، واتباع الأساليب الإحصائية المختلفة للوصول إلى مناقشة فرضيات الدراسة وأهدافها، والخروج بنتائج وتوصيات معينة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع مراجعي دائرة الأراضي والمساحة في عمان، وقد تم أخذ عينة عشوائية منهم في كل من دائرة الأراضي والمساحة في خلدا وصويلح. تم توزيع (100) استبانة واسترداد (85) استبانة صالحة لأغراض التحليل الإحصائي وبنسبة استرداد بلغت (85%)، وبواقع (85) مراجعاً شكلت عينة الدراسة الحقيقية.

تم توزيع أداة الدراسة على عينة الدراسة خلال يومي الأحد والإثنين بتاريخ (14-15/10/2018).

خصائص عينة الدراسة:

توزع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص التالية:

جدول (1): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	67	78.8%
أنثى	18	21.2%
المجموع	85	100%

من خلال الجدول (1) يتبين أن معظم أفراد العينة من المراجعين لدائرة الأراضي والمساحة في عمان كانوا من الذكور،

حيث بلغ عددهم 67 مراجعاً، شكلوا ما نسبته (78.8%)، في حين أن الإناث شكلن ما نسبته (21.2%) وبعده 18 مراجعة.

جدول (2): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة
أقل من 25 سنة	6	7.1%
من 25 - أقل من 35 سنة	23	27.1%
من 35 - أقل من 45 سنة	26	30.6%
من 45 سنة فأكثر	30	35.3%
المجموع	85	100%

من خلال الجدول (2) يتضح أن ما نسبته (35.3%) من مراجعي دائرة الأراضي والمساحة في عمان كانوا ضمن الفئة

العمرية (من 45 سنة فأكثر)، يليهم ذوي الفئة العمرية (من 35 إلى أقل من 45 سنة) وبنسبة (30.6%) ويليهم الفئة العمرية (من 25 - أقل من 35 سنة) وبنسبة (27.1%)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفئة العمرية (أقل من 25 سنة) حيث شكلوا ما نسبته (7.1%) فقط من عينة الدراسة.

جدول (3): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
30.6%	26	دبلوم فما دون
51.4%	44	بكالوريوس
17.6%	15	دراسات عليا (ماجستير ودكتوراه)
100%	85	المجموع

من خلال الجدول (3) يتبين أن معظم أفراد العينة من مراجعي دائرة الأراضي والمساحة في عمان كانوا من حملة شهادات البكالوريوس، حيث بلغ عددهم 44 مراجعاً، شكلوا ما نسبته (51.4%)، يليهم ذوي المؤهل العلمي (دبلوم فما دون) وبما نسبته (30.6%)، ويليهما أخيراً حملة الشهادات العليا، حيث شكلوا ما نسبته (17.6%) من عينة الدراسة.

جدول (4): توزيع أفراد العينة حسب عدد مرات مراجعتهم للدائرة

النسبة	التكرار	عدد مرات المراجعة
27.1%	23	مرة واحدة
28.2%	24	من 2 - 5 مرات
44.4%	38	أكثر من 5 مرات
100%	85	المجموع

من خلال الجدول (4) يتبين أن معظم أفراد العينة من مراجعي دائرة الأراضي والمساحة في عمان كانوا قد راجعوا هذه الدائرة لأكثر من 5 مرات، وبنسبة (44.4%).

أداة الدراسة:

لغرض تنفيذ الدراسة قام الباحث بإعداد أداة للدراسة معتمداً على استبانة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد العينة، وتم تصميم الاستبانة بالاعتماد على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، وقد تم الاعتماد على الاستبانة كونها الوسيلة الأفضل في جمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة، إذ من خلالها يمكن الوصول إلى عينة ممثلة للمجتمع. تكونت الاستبانة من جزأين، تضمن الجزء الأول معلومات عامة عن المستجيب: (الجنس - الفئة العمرية - المؤهل العلمي - عدد مرات المراجعة)، أما الجزء الثاني فيتكون من مجموعة من الفقرات بواقع (12) فقرة، توضح مدى وعي وإدراك أفراد العينة من مراجعي دائرة الأراضي والمساحة لأهمية خدمات الحكومة الإلكترونية واستخداماتها، وكذلك مدى رضاهم عن هذه الخدمات.

وقد تم إعطاء كل فقرة من فقرات الجزء الثاني من أداة الدراسة درجة ليتم معالجتها إحصائياً على النحو التالي:

- موافق بشدة = 5 موافق = 4 محايد = 3
- غير موافق = 2 غير موافق بشدة = 1

وبناء عليه تم اعتماد المقياس التالي للحكم على المتوسطات الحسابية لمستوى التقييم:

أولاً: (أقل من 2.33) مستوى منخفض.

ثانياً: (من 2.33 - أقل من 3.67) مستوى متوسط متوسطة.

ثالثاً: (من 3.67 – 5) مستوى مرتفع.

ثبات أداة الدراسة:

اختبر ثبات الأداة المستخدمة من خلال اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وتعد قيمة معامل الثبات التي تكون أقل من (0.60) ضعيفة، بينما القيمة في حدود (0.70) تعتبر مقبولة، وإذا تجاوزت القيمة (0.80) فتعتبر جيدة، علماً أن نهاية المقياس هو (1.0)، حيث أنه كلما اقتربت القيمة من (1.0) دل هذا على درجة أعلى من الثبات. ويوضح الجدول (5) نتائج اختبار كرونباخ ألفا لفقرات أداة الدراسة.

جدول (5): معامل كرونباخ ألفا لفقرات أداة الدراسة

الرقم	البعد	عدد الفقرات	قيمة ألفا
1	مستوى الوعي والإدراك لأهمية الخدمات الإلكترونية في دائرة الأراضي والمساحة	4	0.811
2	مستوى رضا المراجعين عن الخدمات الإلكترونية في دائرة الأراضي والمساحة	8	0.792
	الأداة ككل	12	0.946

من الجدول السابق يتضح أن قيمة معامل كرونباخ ألفا لجميع فقرات أداة الدراسة بلغ (0.946)، وهي أكبر من (0.70) والتي تعتبر مقبولة لأغراض التحليل الإحصائي، وهذا مؤشر يدل على ثبات فقرات أداة الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS-22)، واتباع الأساليب الإحصائية التالية:

1- التحليل الإحصائي الوصفي:

وذلك لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة الشخصية، وإجاباتهم، من خلال استخدام:

- التكرارات والنسب المئوية
- الأوساط الحسابية.
- الانحرافات المعيارية.

2- الإحصاء التحليلي:

- اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach - Alpha)، لقياس ثبات أداة الدراسة
- اختبار مربع كاي (χ^2) بهدف التأكد من ثبات الإجابات وعدم عشوائيتها.
- اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) بهدف التعرف على الفروق الإحصائية في اتجاهات العينة تبعاً لخصائصهم الشخصية.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

تم طرح ثلاث فرضيات رئيسية في هذه الدراسة، ووضعت مجموعة من الفقرات كل مجموعة تقيس فرضية، تم اختبارها على مرحلتين: المرحلة الأولى مناقشة اتجاهات أفراد العينة على البعد المتعلق بالفرضية، والمرحلة الثانية إجراء اختبار كاي (χ^2)

للتوصل إلى معنوية الدلالة وفيما إذا كانت دالة إحصائياً أم لا، كما تم إجراء اختبار التباين (ANOVA) للكشف عن الفروق في مدى رضا أفراد العينة تبعاً لخصائصهم الشخصية، وتم التوصل إلى:

أولاً- اختبار الفرضية الأولى:

هناك مستوى مرتفع من الوعي والإدراك لأهمية الخدمات الإلكترونية لدى المراجعين في دائرة الأراضي والمساحة في عمان للتعرف على مستوى الوعي والإدراك لأهمية الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الأراضي والمساحة من وجهة نظر أفراد العينة المراجعين لهذه الدائرة، تم احتساب متوسطات إجاباتهم والانحراف المعياري على الفقرات المتعلقة بمستوى الوعي والإدراك، وكما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على البعد الأول

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	الحكومة الإلكترونية مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتقديم الخدمات إلكترونياً.	4.02	0.99	مرتفع
2	تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تقديم منافع كثيرة لصالح مراجعي الدوائر والمؤسسات الحكومية .	3.89	0.96	مرتفع
3	يمكن الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية في التقليل من مراجعة الدوائر والمؤسسات الرسمية	3.83	1.10	مرتفع
4	التعامل مع الحكومة الإلكترونية يعني التقليل من المعاملات الورقية.	3.75	1.01	مرتفع
معدل الأوساط الحسابية		3.87	مرتفع	

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة لفقرات مدى وعيهم وإدراكهم لأهمية الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة الأراضي والمساحة تراوحت ما بين (3.75-4.02)، وجاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على أنه: (الحكومة الإلكترونية مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتقديم الخدمات إلكترونياً) في المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (4.02) وبمستوى مرتفع، بينما جاءت الفقرة رقم (4) والتي تنص على أنه: (التعامل مع الحكومة الإلكترونية يعني التقليل من المعاملات الورقية) في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.75) وبمستوى مرتفع. ومن خلال متوسطات إجابات أفراد العينة وتقديراتهم يلاحظ أن لديهم مستوى مرتفع من الوعي والإدراك لأهمية الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة الأراضي والمساحة، حيث بلغ معدل الأوساط الحسابية لإجاباتهم (3.87). وللتأكد من صحة هذه النتيجة، وعدم عشوائيتها تم إجراء اختبار كاي تربيع (χ^2)، عند مستوى ثقة لا يقل عن 95%، ونسبة خطأ لا تتجاوز 5%، أي عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، والجدول (7) يبين ذلك.

جدول (7) اختبار (χ^2) لفقرات الوعي والإدراك لأهمية الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة الأراضي والمساحة

أهمية الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الأراضي والمساحة		
قيمة (χ^2)	درجات الحرية	دلالة (χ^2)
24.88	4	0.002

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن إجابات أفراد العينة كانت متسقة وغير عشوائية، إذ بلغت دلالة (χ^2) لتقديرات أفراد العينة حول أهمية الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة الأراضي والمساحة (0.002)، وهي أقل من الخطأ المقبول به إحصائياً، الأمر الذي يؤكد صحة النتيجة التي تم الحصول عليها.

ثانياً- اختبار الفرضية الثانية

هناك مستوى مرتفع من الرضا عن الخدمات الإلكترونية لدى المراجعين في دائرة الأراضي والمساحة في عمان للتعرف على مستوى رضا المراجعين عن الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الأراضي والمساحة، تم احتساب متوسطات إجاباتهم والانحراف المعياري على الفقرات المتعلقة بمستوى الرضا عن هذه الخدمات، وكما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على البعد الثاني

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
5	تتميز الخدمات المقدمة عبر الحكومة الإلكترونية في دائرة الأراضي والمساحة بالسهولة والدقة.	2.22	1.08	منخفض
6	يمكن من خلال الحكومة الإلكترونية دائرة الأراضي والمساحة تسديد فواتير الخدمات والضرائب والالتزامات المالية المتعلقة بالعقارات.	2.70	1.08	متوسط
7	تتميز الخدمات المقدمة عبر الحكومة الإلكترونية دائرة الأراضي والمساحة بمستوى عالٍ من الأمان.	2.91	1.10	متوسط
8	تعمل الخدمات المقدمة عبر الحكومة الإلكترونية دائرة الأراضي والمساحة على توفير التكلفة.	3.00	1.14	متوسط
9	تعمل الخدمات المقدمة عبر الحكومة الإلكترونية دائرة الأراضي والمساحة على توفير الوقت والجهد.	2.82	1.19	متوسط
10	تتميز الخدمات المقدمة عبر الحكومة الإلكترونية دائرة الأراضي والمساحة بإمكانية إجرائها والاستفادة منها في أي وقت ومن أي مكان.	2.76	1.08	متوسط
11	يشجع العاملون في دائرة الأراضي والمساحة المراجعين على استخدام الحكومة الإلكترونية.	2.99	1.10	متوسط
12	يبيد العاملون في دائرة الأراضي والمساحة استعدادهم لخدمة المراجعين والاجابة عن استفساراتهم فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية.	2.88	1.06	متوسط
معدل الأوساط الحسابية		2.78	متوسط	

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة لفقرات مدى رضاهم عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة الأراضي والمساحة تراوحت ما بين (2.22-3.0)، وجاءت الفقرة رقم (8) والتي تنص على أنه:

(تعمل الخدمات المقدمة عبر الحكومة الإلكترونية دائرة الأراضي والمساحة على توفير التكلفة) في المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (3.0) وبمستوى متوسط، بينما جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على أنه: (تتميز الخدمات المقدمة عبر الحكومة الإلكترونية في دائرة الأراضي والمساحة بالسهولة والدقة) في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.22) وبمستوى منخفض. ومن خلال متوسطات إجابات أفراد العينة وتقديراتهم يلاحظ أن لديهم مستوى متوسط من الرضا عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة، حيث بلغ معدل الأوساط الحسابية لإجاباتهم (2.78). وللتأكد من صحة هذه النتيجة، وعدم عشوائيتها تم إجراء اختبار كاي تربيع (χ^2)، عند مستوى ثقة لا يقل عن 95%، ونسبة خطأ لا تتجاوز 5%، أي عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، والجدول (9) يبين ذلك

جدول (9) اختبار (χ^2) لفقرات رضا المراجعين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة الأراضي والمساحة

رضا المراجعين عن الخدمات الإلكترونية المقدمة في دائرة الأراضي والمساحة		
قيمة (χ^2)	درجات الحرية	دلالة (χ^2)
82.76	4	0.000

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن إجابات أفراد العينة كانت متسقة وغير عشوائية، إذ بلغت دلالة (χ^2) لتقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة الأراضي والمساحة (0.00)، وهي أقل من الخطأ المقبول به إحصائياً، الأمر الذي يؤكد صحة النتيجة التي تم الحصول عليها.

ثالثاً - اختبار الفرضية الثالثة:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين رضا المراجعين لدائرة الأراضي والمساحة عن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية تعزى لخصائصهم الشخصية (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - عدد مرات المراجعة). لاختبار هذه الفرضية تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة من مراجعي دائرة الأراضي والمساحة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها الدائرة، وفقاً لمتغيرات (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - عدد مرات المراجعة)، وجاءت النتائج كما يأتي:

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة

الإلكترونية التي تقدمها الدائرة، وفقاً لمتغيراتهم الشخصية

المتغير		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الجنس	ذكر	2.79	0.86
	أنثى	2.93	0.72
الفئة العمرية	أقل من 25 سنة	3.09	0.12
	من 25 - أقل من 35 سنة	2.90	0.90
	من 35 - أقل من 45 سنة	3.08	0.66
	45 سنة فأكثر	2.48	0.89
المؤهل العلمي	دبلوم فما دون	2.50	0.56
	بكالوريوس	3.01	0.86

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير
0.95	2.73	دراسات عليا
0.63	2.63	مرة واحدة
0.62	2.76	من 2 - 5 مرات
0.97	3.00	أكثر من 5 مرات

من خلال الجدول السابق يتضح وجود فروقاً ظاهرية بين المتوسطات الحسابية التي تشير مدى رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها دائرة المساحة والأراضي في عمان، تبعاً لاختلاف الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، وعدد مرات المراجعة.

ولمعرفة فيما إذا كانت الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد العينة دالة إحصائياً، تم إجراء اختبار (ت)، (t-test) لمعرفة الفروق في متغير الجنس، واختبار التباين (f-test)، لمعرفة الفروق في متغيرات (الفئة العمرية - المؤهل العلمي - عدد مرات المراجعة)، وجاءت النتائج كما يلي:

1- متغير الجنس.

يوضح الجدول (11) نتائج اختبار (ت) (t-test) للفروق في تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة في عمان، تعزى لمتغير الجنس، وذلك عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، أي عند نسبة خطأ لا تتجاوز (5%) ومستوى ثقة لا يقل عن (95%) جدول (11) اختبار (t-test) للفروق في تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة تعزى لمتغير الجنس

قيمة (t)	درجات الحرية	فرق المتوسطات	مستوى الدلالة
0.694	83	0.138	0.25

تشير بيانات الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha = 0.05$ في تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة في عمان، تبعاً لمتغير الجنس، حيث بلغت مستوى الدلالة (0.25)، وهي أكبر من المستوى المقبول به إحصائياً، وهذا يشير إلى أن تقديرات الذكور والإناث قد تماثلت تقريباً ولم تتباين حول مستوى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية.

2- متغير الفئة العمرية:

يوضح الجدول (12) نتائج اختبار التباين (f-test) للفروق في تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة في عمان، تعزى لمتغير الفئة العمرية، وذلك عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، أي عند نسبة خطأ لا تتجاوز (5%) ومستوى ثقة لا يقل عن (95%).

جدول (12) اختبار التباين (f-test) للفروق في تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة تعزى لمتغير الفئة العمرية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	5.86	3	1.955	3.016	0.035
داخل المجموعات	52.50	81	0.648		
المجموع	58.37	84			

تشير بيانات الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha = 0.05$) في تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة في عمان، تبعاً لمتغير الفئة العمرية، حيث بلغت مستوى الدلالة (0.035)، وهي أقل من المستوى المقبول به إحصائياً، وهذا يشير إلى تباين تقديرات أفراد العينة في مستوى رضاهم، وقد كانت هذه الفروق تميل لصالح الفئة العمرية (أقل من 25 سنة).

3- متغير المؤهل العلمي.

يوضح الجدول (13) نتائج اختبار التباين (f-test) للفروق في تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة في عمان، تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وذلك عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، أي عند نسبة خطأ لا تتجاوز (5%) ومستوى ثقة لا يقل عن (95%)

جدول (13) اختبار التباين (f-test) للفروق في تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	6.59	3	2.19	3.43	0.021
داخل المجموعات	51.78	81	0.639		
المجموع	58.37	84			

تشير بيانات الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha = 0.05$) في تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة في عمان تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت مستوى الدلالة (0.021)، وهي أقل من المستوى المقبول به إحصائياً، وهذا يشير إلى تباين تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية، وقد كانت هذه الفروق تميل لصالح المؤهل العلمي العالي (دراسات عليا).

4- متغير عدد مرات المراجعة.

يوضح الجدول (14) نتائج اختبار التباين (f-test) للفروق في تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة في عمان، تعزى لعدد مرات المراجعة، وذلك عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، أي عند نسبة خطأ لا تتجاوز (5%) ومستوى ثقة لا يقل عن (95%)

جدول (14) اختبار التباين (f-test) للفروق في تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة تعزى لعدد مرات المراجعة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	6.50	3	2.169	3.38	0.022
داخل المجموعات	51.86	81	0.640		
المجموع	58.37	84			

تشير بيانات الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha = 0.05$) في تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة في عمان تبعاً لعدد مرات المراجعة، حيث بلغت مستوى الدلالة (0.022)، وهي أقل من المستوى المقبول به إحصائياً، وهذا يشير إلى تباين تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية، وقد كانت هذه الفروق تميل لصالح عدد مرات المراجعة الأكثر (أكثر من 5 مرات).

مناقشة النتائج والتوصيات:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها دائرة الأراضي والمساحة، وقد قدمت الدراسة مجموعة من الفرضيات تم اختبارها. وتوصلت إلى عدة نتائج إيجابية عن تساؤلات الدراسة وفرضياتها.

أولاً- مناقشة النتائج:

1- هناك مستوى مرتفع من الوعي والإدراك لدى المراجعين لأهمية الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة الأراضي والمساحة، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن معظم أفراد العينة كانوا من الفئة المتعلمة وبالتالي معرفتهم الوثيقة بالتعامل مع وسائل الاتصال الحديثة وفي مقدمتها الانترنت الذي يعد أساس الخدمات المقدمة عبر الحكومة الإلكترونية. كما تعزى هذه النتيجة إلى مدى أهمية الحكومة الإلكترونية في التقليل من مراجعة الأفراد لدائرة الأراضي والمساحة والتقليل من المعاملات الورقية، والحصول على منافع كثيرة، وبالتالي استفادة المراجعين منها بشكل كبير في حال تم تطبيقها واستخدامها بالشكل الأمثل.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (دهليز ولبد، 2017) التي أشارت نتائجها إلى أن الفهم والرؤية حول الحكومة الإلكترونية هو أكثر العوامل توفراً بنسبة (74%)، واتفقت كذلك مع دراسة (عدوان، 2012) والتي بينت أن هناك تقبلاً شديداً لدى المواطنين للخدمات المقدمة من قبل الحكومة الإلكترونية في قطاع غزة. كما اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة تشانديو (Chandio, 2019) التي أظهرت نتائجها أن معظم المواطنين غير مهتمين باستخدام الخدمات الإلكترونية ولا يدركون أهميتها.

2- هناك مستوى متوسط من رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة، ويعزو الباحثون هذه النتيجة أنه وعلى الرغم من أن الخدمات المقدمة عبر الحكومة الإلكترونية في دائرة الأراضي والمساحة تتميز بالسهولة والدقة، إلا أن العاملين في دائرة الأراضي والمساحة لا يبذلون استعدادهم لخدمة المراجعين والاجابة عن استفساراتهم فيما يتعلق بهذه الخدمات.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن العديد أفراد العينة المراجعين لدائرة الأراضي والمساحة وعلى الرغم من إدراكهم لأهمية استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية إلا أنهم لا يمتلكون الوسائل التي تجعلهم قادرين على استخدامها، مما يضطرهم إلى طلب مساعدة موظفي الدائرة، ونظراً لكثرة المراجعين فإن هؤلاء الموظفين لا يستطيعون تغطية تساؤلات المراجعين كلهم فيما يختص باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في الوقت المناسب.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (واعر، 2018) والتي بينت نتائجها أن معظم أفراد العينة راضين بدرجة متوسطة عن ما تقدمه الحكومة الإلكترونية من خدمات في وزارة الداخلية في الجزائر، واتفقت كذلك مع نتيجة دراسة (عدوان، 2012) التي بينت في نتائجها توفر الثقة والرضا عن الخدمات التي تقدم من قبل الحكومة الإلكترونية.

3- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة في عمان، تبعاً لمتغير الجنس، وهذا يشير إلى أن تقديرات الذكور والإناث قد تماثلت تقريباً ولم تتباين حول مستوى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية.

وتعزى هذه النتيجة إلى تطلعات أفراد العينة من المتعاملين بالخدمات الإلكترونية متماثلة لدى الذكور والإناث، فإدراكهم لأهمية الخدمات الإلكترونية متساوٍ، وبالتالي فإن الرضا عن تلك الخدمات أو عدم الرضا يكون واحداً لدى الذكور والإناث.

4- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة في عمان، تبعاً لمتغير الفئة العمرية، وهذا يشير إلى تباين تقديرات أفراد العينة في مستوى رضاهم، وقد كانت هذه الفروق تميل لصالح الفئة العمرية (أقل من 25 سنة)، أي أن هذه الفئة أكثر رضاً من غيرها من الفئات العمرية. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الفئة الشابة أكثر نشاطاً ومقدرة على استخدام الوسائل التكنولوجية عن غيرهم، وقد يكونوا أكثر معرفة ودراية بخدمات الحكومة الإلكترونية.

5- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة في عمان تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، وهذا يشير إلى تباين تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية، وقد كانت هذه الفروق تميل لصالح المؤهل العلمي العالي (دراسات عليا).

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي أو التحصيل العلمي للفرد، أصبح أكثر وعياً وإدراكاً لأهمية استخدام الخدمات الإلكترونية ونتائجها الإيجابية كتوفير الوقت والجهد، والحد من الهدر المالي.

6- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة في عمان تبعاً لعدد مرات المراجعة، وهذا يشير إلى تباين تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية، وقد كانت هذه الفروق تميل لصالح عدد مرات المراجعة الأكثر (أكثر من 5 مرات).

7- ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنه كلما زاد عدد مرات المراجعة أصبح المراجع بغض النظر عن جنسه ومستواه التعليمي أكثر خبرة ومعرفة باستخدام الخدمات الإلكترونية، وأصبح أكثر إدراكاً لنتائجها الإيجابية، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة رضاه عن تلك الخدمات.

ثانياً - التوصيات:

بناء على ما تم التوصل إليه، توصي الدراسة بما يأتي:

- 1- العمل على تكثيف حملات التوعية بأهمية الحكومة الإلكترونية، وما تقدمه من فوائد للأفراد والمؤسسات، وما تقدمه من مزايا عديدة تتمثل في توفير الوقت والجهد والمال.
- 2- الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برامج وخدمات الحكومة الإلكترونية، ووضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب الموظفين بما يتلاءم مع استخدام التقنيات الحديثة وتطبيق أسلوب الحكومة الإلكترونية.
- 3- العمل على تحسين الخدمة الإلكترونية بما يضمن تقليل استخدام الأوراق وتقليل عدد المراجعات.
- 4- وضع برامج إرشادية نوعية وتنقيف المواطنين والموظفين بمفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها مع ضرورة العمل على النهوض بالمواطنين والسعي إلى محو الأمية التقنية.
- 5- ضرورة ملائمة متطلبات الحكومة الإلكترونية بما يتماشى ومتطلبات التغيير ويتلاءم مع تطبيقات مشاريع الحكومة الإلكترونية.

المصادر والمراجع

- أبو عزة، عادل حماد. (2010). التحديات المستقبلية في تطبيق إدارة إجراءات العمل في مبادرات الحكومة الإلكترونية، مجلة **العالم الرقمي**، العدد (185).
- أبو مهارة، محمد عثمان. (2012). مقومات ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية، بحث عن التجارب العربية والعالمية، قسم التجارة الإلكترونية، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، بني وليد، ليبيا.
- ايفانز، جلوريا. (2013). الحكومة الإلكترونية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- الرفاعي، سحر قدوري. (2016). الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة **اقتصاديات شمال أفريقيا**، العدد السابع.
- دهليز، خالد ولبد، خالد. (2017). مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين: دراسة استكشافية، مجلة **جامعة النجاح للأبحاث**، العلوم الإنسانية، (7)31، 1112-1156.
- زكي، ايمان عبد المحسن. (2009). **الحكومة الإلكترونية مدخل اداري متكامل**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، بحوث ودراسات، مصر.
- الصاعدي، منال أحمد. (2012). **نظام الحكومة الإلكترونية في الأحوال المدنية بمحافظة جدة: دراسة تقييمية**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية.
- الطائي، علي حسون. (2007)، **"الحكومة الإلكترونية وإمكانيات تطبيقها في العراق مع إلقاء الضوء على تجارب بعض الدول"**، دراسة مقدمة في الندوة الثامنة عشرة من سلسلة الندوات التي يقيمها مكتب الاستشارات، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.

- عدوان، إياد خالد. (2012). **مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- العوامل، نائل، (2010)، **نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي**، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، 3(15)، 127-142.
- الهوش، أبو بكر محمود. (2010). **الحكومة الإلكترونية: الواقع والآفاق**، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة، مصر.
- واعر، وسيلة. (2018). **دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية: حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائر**، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- Chandio, Abdul Rahim. (2019). E-Government In Pakistan: Framework Of Opportunities And Challenges, **Global Scientific Journals**, (6)12, 490-501
- Dada, D. (2010). The Failure of E-Government in Developing Countries: A Literature Review. **The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries**, 26(1), 1-10.
- Gil-García, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. **Government information quarterly**, 22(2), 187-216.
- Haider, Z., Shuwen, C., & Burdey, M. B. (2016). EGovernment Project Obstacles in Pakistan. **International Journal of Computer Theory and Engineering**, 8(5), 362.
- Liang, S.-w., & Lu, H.-p. (2015). Adoption of e-government services: an empirical study of the online tax filing system in Taiwan. **Online Information Review**, 37(3), 424-442 .
- Nkwe, N. (2012). E-government: challenges and opportunities in Botswana. **International journal of humanities and social science**, 2(17), 39-48 .
- Pardhasaradhi, Y. (2014). Improving Citizen – Government Interface through e-Governance: A Study of India, Part IV Internet and Information Technology for Greater Mekong Subregion (GMS) Business, 2015-219.
- .Pradhan, P., & Shakya, S. (2018). Big Data Challenges for e-Government Services in Nepal **Journal of the Institute of Engineering**, 14(1), 216-222.
- Teseleanu, George (2007) **The Methodology of Scientific Research**, Pantheon Group, Universities Publishing, Petrosani.