مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرين العدد الأول، ص189– ص227 يناير 2012
ISSN 1726-6807 http://www.iugaza.edu.ps/ar/periodical/

الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها

دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة

أ. ديالا جميل محمد الرزي
Diala_jameel@hotmail.com

ملخص: هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، ثم معرفة الأسباب والمعيقات التي تحد من تطبيق النظام وطرق علاجها، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن سؤال الدراسة، وأعدت لذلك الغرض استبانة مكونة من (29) فقرة موزعة على سبع مجالات خاصة بمتطلبات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية، وأُخذت عينة عددها(36) وتم توزيع الاستبانة عليهم، ثم استرد منها (30) استبانه، وقد توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي: وجود بعض المتطلبات لتطبيق الحكومة الالكترونية مع عدم وجود بعضها بنسب مختلفة، ولبناء حكومة الكترونية قوية تحتاج إلى توفر متطلباتها ومقوماتها؛ لكي يكتب لها النجاح، وكانت من أهم التوصيات: العمل على توفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة الكترونية قوية الأركان، من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات من وإلى المؤسسات الحكومية والأفراد والمجتمع بأكمله، وهنا تقع المسئولية على عاتق مؤسسة الاتصالات في توفير وصيانة شبكات المؤسسات الحكومية باستمرار؛ لأن تلك الخدمات لا تتم إلا عن طريق الشبكات.

E-government and Implementation Impediments: an Applied Study on Government Institutions in Gaza Strip

Abstract: The study aimed to identify importance of implementing e-government system in PNA institutions in Gaza Strip. It also aimed to find reasons and obstacles limiting the application of the system and methods of treatment. The study used the descriptive-analytical approach. It prepared 29 identification items distributed on seven areas of special requirements for e-government system implementation. The study population consisted of PNA institutions in Gaza Strip and the questionnaire was given to a sample of 36 institutions. Thirty questionnaires were returned. The study came to some important conclusions revealing the requirements for the implementation of e-government, which do not exist in PNA institutions in different rates, that success in establishing a strong e-government requires the provision of the required elements. The study offered some recommendations including the need to provide the necessary infrastructure to build e-government. This would require the provision of effective communications systems to transfer data to and from government institutions, individuals and the society at large. This responsibility is borne by Telecom, which has to provide and maintain the networks of government institutions the only way to offer such services.

مقدمة

شهدت الأراضي الفلسطينية تطوراً تكنولوجياً ملحوظاً خلال السنوات الأخيرة ولوحظ ذلك من خلال انتشار لشبكات الانترنت في مؤسسات السلطة مع وجود تقنية معلومات عالية وما شابه ذلك؛ مما يؤكد ويدل على وجود نمو لهذه التقنيات في المؤسسات الحكومية، ورغم هذا التطور إلا أن المؤسسات الحكومية ما زالت بحاجة لتصل إلى درجة تمكنها من انجاز نظام الحكومة الالكترونية.

كما أن الحكومة الالكترونية هي أحد الطرق الحديثة والمتطورة التي تتعامل بها حكومات الدول لاستخدام التقنية الحديثة لتزويد مواطنيها بأفضل الآليات وأسرع وأيسر الطرق؛ للوصول للمعلومات والخدمات الحكومية، كما تعطيهم فرصة أفضل للمشاركة بآرائهم واقتراحاتهم لدى المؤسسات الحكومية المتنوعة (مسلماني: 2010م)، لذلك يتطلب منها إعادة هندسة عملياتها؛ بهدف تحسين خدماتها المقدمة للمواطنين وبالتالي بناء مجتمع معلوماتي.

وتعتبر الحكومة الالكترونية هي إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها، وإمكانية الوصول إليها عن طريق موقع الكتروني، (الهوش، 2006م: ص25) كما أن انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة ساهمت في تغيير النمط التقليدي للحكومة في توفير ووضع الخدمات المتعلقة أمام المواطنين، والحكومة الالكترونية تتمثل في استخدام تلك التكنولوجيا؛ لمساندة فعالية الخدمات الحكومية وتعاملها مع المواطنين بطريقة أسهل وأحسن والوصول إلى أكبر قدر من المعلومات بإتاحتها عبر شبكات الانترنت وغيرها من وسائل الاتصالات للمواطنين، (الرفاعي، 2009م: ص306).

وتعرف الحكومة الالكترونية بأنها: قدرة الإدارات والقطاعات الحكومية المختلفة على توفير وتقديم الخدمات والمعاملات والإجراءات الحكومية بوسائل الكترونية للأفراد أو لمؤسسات الأعمال أو للجهات والإدارات الحكومية في إطار من الشفافية والوضوح. (http://jeninnet.net، 2011م)

مشكلة الدراسة:

إن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل المؤسسات تستخدم التكنولوجيا في معاملاتها الداخلية والخارجية، ولكنها مرتبطة بوجود بنية تحتية أساسية من التكنولوجيا لتمكن المواطن من الحصول على المعلومات بأسرع وقت ممكن وبكفاءة وشفافية، فنظام الحكومة الالكترونية لابد من تطبيقه على المؤسسات الحكومية بغض النظر عن نوع نشاطها، والمؤسسات

الفلسطينية في قطاع غزة كغيرها من المؤسسات في حاجة لتطبيق نُظم الحكومة الالكترونية؛ بنـــاء على ما تقدم يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

ما مدى تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في مؤسسات السلطة الوطنية الفلـــسطينية فـــي قطاع غزة؟

أهمية الدراسة:

- تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي نتناوله، حيث تساهم الدراسة في إبراز الدور المهم والملائم لتشجيع تطبيق الحكومة الالكترونية في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية، والسعي لبيان الفوائد والتي من الممكن تحقيقها من واقع تطبيق نظام الحكومة الالكترونية، وما المعوقات التي تقف حائلاً أمام تطبيق ذلك النظام، ومع العمل على وضع الحلـــول اللازمـــة لمعالجتها ثم تطويرها، والتحول نحو مجتمع معلوماتي من خلال بناء حكومة الكترونية يوفر الجهد والوقت والمال وكذلك التميز في مختلف التعاملات.
- أما في الجانب العملي فتكمن أهميتها من خلال الوقوف على مجموعة من المتغيرات التـــي تؤثر في التطبيق مع معالجة القضايا المتعلقة ذات العلاقة، ثم تقـــديم التوصـــيات الملائمـــة للمساعدة في تطوير المؤسسات.

أهداف الدراسة:

- أهمية تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية.
- الوقوف على مدى تطبيق مؤسسات السلطة لنظام الحكومة الالكترونية.
- التعرف على الصعوبات التي تحد من تطبيق نظام الحكومة الالكترونية مع طرق علاجها.

حدود الدراسة:

- **الحد الموضوعي**: اقتصرت الدراسة إلى التعرف على الصعوبات والمعيقـــات التـــي تقـــف حائلاً أما تطبيق نظام الحكومة الالكترونية.
- **الحد المكاني**: مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة.
- **الحد الزماني**: 2010م-2011م

فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها تم صياغة الفرضيات التالية التي سيجري اختبارهـــا ثم استخلاص النتائج والتوصيات منها:

الفرضية الأولى: المؤسسات الحكومية في قطاع غزة تتوفر لديها العناصر والمتطلبات الأساســـية والهامة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية وقد تفرعت منها الفرضيات التالية:-

- تتوفر لدى المؤسسات الحكومية البنى والاستراتيجيات المناسبة والكفيلة ببنـــاء المجتمعـــات المحلية
- يوجد لدى المؤسسات الحكومية النظام الالكتروني لتقديم الخدمة للمتعاملين معها.
- تقوم المؤسسات الحكومية بحل المشاكل القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلـــى البيئـــة الالكترونية.
- تتوفر لدى المؤسسات الحكومية بنية تحتية كفيلة بضمان الخصوصية والأمـــان لكـــل مـــن يستخدم تطبيقات الحكومة الالكترونية مع إمكانية الكشف عن التجاوزات والتعامل معها.
- تقوم المؤسسات الحكومية بتطوير التشريعات بما يتفق مع الحكومة الالكترونية.
- يوجد تنسيق فيما بين المؤسسات الحكومية وبين عدة جهات في تقديم خدمة أو عملية معينة.
- تتوفر لدى المؤسسات الحكومية آلية الدفع الالكتروني.

الفرضية الثانيـــة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية حول متطلبات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية تُعزى إلى المتغيرات التالية: (مدة مزاولـــة المؤســـسة لنشاطها، القطاع التي تنتمي إليه المؤسسة).

الدراسات السابقة:

1- (دراسة ابن عيشاوي، 2010م) بعنوان: (أثر تطبيق الحكومة الالكترونيـــة (E.G) علـــى مؤسسات الأعمال): حاولت دراسة ابن عيشاوي إبراز أهمية الاســـتثمار فـــي بنـــاء الحكومـــة الالكترونية من خلال ربط المواطنين ومؤسسات الأعمال والمؤســـسات الحكوميـــة ومؤســـسات المجتمع المدني وغيره بنمط الكتروني موحد يوفر مختلف التعاملات بيسر واقتصاد كبيـــر فـــي الجهد والمال والوقت، حيث يكون التركيز حول تلك العوائد أكثر في مجـــال الأعمـــال، وكانـــت دراسته تشخيص لحالة الجزائر في تطبيق ذلك النظام ثم إبراز أهم المعيقات التـــي تحـــول دون تحقيقه، وقد اعتمد ابن عيشاوي على المنهج النظري التحليلي في معالجة إشكالية الدراســـة و**قـــد توصل إلى استنتاجات كانت من أهمها**: أن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر تجاوز ثلاث سنوات على إطلاقه وأنه يحمل جملة من العقبات التي تحول دون تحقيقه منها: (عـــدم اســـتكمال البنية التحتية للاتصالات، ومحدودية انتشار الانترنت والجانب التشريعي المخـــتص فـــي ذلـــك المجال، وارتفاع تكاليف عتاد المعلوماتية وأجهزة الاتصالات)، **وقـــد اقتـــرح ابـــن عيـــشاوي مجموعة من التوصيات من أهمها**: (ضرورة الاستثمار الفعـــال فـــي تكنولوجيـــا المعلومـــات والاتصالات، وتوفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة الكترونية قوية الأركان والـــذي يتطلـــب

انتشار الانترنت وتوفير التشريعات الراعية لتلك التكنولوجيا، وتنمية وتأهيل كوادر العنصر البشري).

2- (دراسة الرفاعي، 2009م) بعنوان:(الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها): مدخل استراتيجي حاول بحث الرفاعي أن يقدم تأطيراً فكرياً وعلمياً؛ لإرساء أسس الحكومة الالكترونية في العراق مع تقديم الاقتراحات الخاصة بالسياسات والاستراتيجيات التي تضع أمام القطاع الحكومي والمسئولين لإقامة الحكومة الالكترونية، وقد **توصلت الرفاعي في دراستها إلى**: أن هناك قصور يعتري الإطار النظري التقليدي للحكومة الالكترونية من حيث إمكانية قياس إسهام المؤسسات في المجتمع، إذ أن ذلك الإطار يُعد العامل الوحيد للحكم على فاعلية المؤسسة دون النظر إلى مدى تأثير الأنشطة المؤثرة التي يمارسها العاملون على المؤسسة، الأمر الذي جعل ذلك مدعاة للتفكير إلى الحاجة إلى بناء نظري يحمل في طياته أساليب تراعي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيراتها على أنشطة المؤسسة، إذ أن مؤشرات الأداء أضحت ذات أهمية بالنسبة لجمهور المهتمين بالمؤسسة ومنهم المستثمرون المرتقبون الذين يتخذون منها وسائل مساعدة لهم في اتخاذ قراراتهم، **وكانت من أهم توصياتها**: تطوير البنية الأساسية لنجاح الحكومة في أداء أعمالها، من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات وتدفقها، مع ترشيد السياسة العامة والقانون وذلك بتحديث القوانين والتشريعات؛ لإضافة الشرعية والقبول للمعاملات الالكترونية، والعمل على تشجيع استيعاب المعرفة الالكترونية لدى جمهور المتعاملين وتحقيق العدل والمساواة للوصول إلى خدماتها، والمحافظة على خصوصية المعلومات والمعاملات الشخصية، وثم ختمت الرفاعي بالتأكيد على الحكومة الالكترونية وهي أساس الإصلاح الاقتصادي والسياسي الناجح وإن الدول التي أقامت أسس الحكومة الالكترونية حققت نتائج تنموية ممتازة.

3- (دراسة أبو زيد وحجازي، 2008م) بعنوان: (أثر تطبيق الحكومة الالكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة): هدفت دراسة أبو زيد وحجازي إلى التعرف على أثر العلاقة التكاملية بين تطبيق الحكومة الالكترونية وبين إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة المقدمة إلى متلقي الخدمة في القطاع الحكومي في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث قاما بإجراء دراسة تحليلية لخمس من مؤسسات القطاع العام، وتوزيع (56) استبانة، **وقد توصلت دراستهما إلى مجموعة من النتائج من أهمها**: أن المؤسسات المبحوثة تطبق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، كما أنها تعمل على تطبيق بعض مراحل الحكومة الالكترونية وبخاصة فيما يتعلق منها بنشر المعلومات والاتصال المتبادل، كما بينت دراستهما أن تطبيق الحكومة الالكترونية يعزز

تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، **كما أوصيا بما يلي**: مواصلة تعزيز توظيف تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية في الأردن؛ مما يسهم في تعزيز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأبعادها، مع العمل على تحقيق التكامل بين دوائر المؤسسات الحكومية ليتسنى نشر المعارف بين دوائرها المختلفة، التوسع في نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع العام.

4- (دراسة أبو زيد، 2006م) بعنوان: (متطلبات النجاح وإمكانية التطبيق والأبعاد المستقبلية للحكومة الالكترونية في الأردن): هدفت دراسته إلى التعرف على أثر توافر متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية وإمكانية التطبيق في أبعادها المستقبلية، وقد قام بإجراء دراسة تحليلية لعدد من مؤسسات القطاع العام الأردنية، بالإضافة إلى مقارنة فعالية تطبيق الحكومة الالكترونية في المؤسسات المبحوثة مع حكومة دبي الالكترونية وحكومة مصر الالكترونية في ضوء معايير قابلية استخدام المواقع الالكترونية، **وتوصلت دراسته إلى**: وجود أثر لتطبيق الحكومة الالكترونية وتوافر متطلبات النجاح في جودة الخدمة المقدمة كأحد أبعاد تطبيق الحكومة الالكترونية المستقبلية.

5- (دراسة الريوي، 2006م) بعنوان: (تحديث الإدارة عبر تطبيقات الحكومة الالكترونية):
هدف الريوي إلى دراسة تحديث الإدارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصولاً إلى تطبيقات الحكومة الالكترونية مع بيان أهميتها في إنجاح عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث ركز على تحليل الواقع المعلوماتي الراهن للجمهورية اليمنية، ومعرفة مدى ملاءمته وجهوزيته لتطبيقات الحكومة الالكترونية مسلطاً الضوء على مكامن القصور ونقاط الضعف في الواقع بقصد تجاوزها، كما تناول بحثه واقع سير مشروع الحكومة الالكترونية في الجمهورية اليمنية والذي يطلق عليه البرنامج الوطني لتقنية المعلومات وقد اعتمد الريوي على المنهج الوصفي التحليلي **وقد خلص إلى** تكوين وتقديم رؤية علمية تتعلق بمشروع الحكومة الالكترونية مستقبلاً في الجمهورية اليمنية، **وقد أوصى**: بالعمل على إكساب عملية التنمية الشاملة طابعاً علمياً عصرياً يستوعب مضمون التوجهات العالمية ويضمن الاستفادة القصوى من المميزات التي تؤمنها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المختلفة

6- (دراسة Teicher et al.، 2002) بعنوان: (E-government: A New Route to Public Sector) : هدفت دراستهم إلى معرفة مستوى تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية على المستوى المحلي ومستوى الولايات والحكومة الفيدرالية في استراليا وتحديد أثر تطبيق الحكومة الالكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمة، وقد شملت العينة (135) فرداً، **وقد توصلت**

دراستهم إلى: أن تطبيق الحكومة الالكترونية ساهم بشكل أساسي في زيادة إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة وتوفير الخدمة المطلوبة في الوقت والمكان المناسبين، أما داخل المؤسسات فقد تبين أن تطبيق الحكومة الالكترونية ساهم في زيادة القدرة على عمليات البحث عن المعلومات وتسهيل عمليات الاتصال وزيادة التنسيق بين مختلف الأنشطة والمستويات الحكومية.

أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة موضوع الحكومة الالكترونية في أكثر من جانب، حيث ناقشت دراسة ابن عيشاوي أهمية الاستثمارات في بناء الحكومة الالكترونية وكانت دراسته تشخيصاً لحالة الجزائر في تطبيق النظام مع إبراز المعيقات التي تحول دون تطبيقه، في حين حاولت الرفاعي في دراستها أن تقدم إطاراً فكرياً وعلمياً؛ لإرساء أسس الحكومة الالكترونية في العراق ثم تقديم اقتراحاتها لإقامتها، ولكنها توصلت إلى وجود قصور يعتري الإطار النظري للحكومة الالكترونية، كما تكلمت دراسة كل من أبي زيد وحجازي عن أثر العلاقة التكاملية بتطبيق الحكومة الالكترونية وإدارة الجودة الشاملة في تحسين تقديم الخدمة للمواطنين في الأردن، في حين تناولت دراسة أبو زيد أثر توفر متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية وإمكانية تطبيقها مستقبلاً في الأردن، إلا أن دراسة الريوي هدفت إلى تحديث الإدارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصولاً إلى تطبيقات الحكومة الالكترونية وأهميتها في إنجاح عملية التنمية الاقتصادية، وكانت دراسته تحليلاً لواقع اليمن ومدى جهوزيته لتطبيقات الحكومة، كما أن دراسة تشر درست تحديد أثر تطبيق الحكومة في تحسين مستوى جودة الخدمة في استراليا، رغم أن الدراسات السابقة تناولت الموضوع من جانب مختلف وبيئات مختلفة إلا أن هذه الدراسة أتت لدراسة مدى تطبيق الحكومة الالكترونية في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة على وجه التحديد حسب واقع الحال والظروف المختلفة التي تعيشها الأراضي الفلسطينية؛ ولمعرفة أوجه القصور والخلل في التطبيق، والعناصر والمتطلبات الأساسية المتوفرة في المؤسسات الفلسطينية لتطبيق النظام، مع معرفة المعوقات والأسباب التي تحد من تطبيق الحكومة الالكترونية، ثم محاولة وضع الحلول لتلك المعوقات والتي تحاول أن تؤدي إلى تطبيقها في تلك المؤسسات.

الإطار النظري للدراسة:

مفهوم الحكومة الالكترونية:

إن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل المؤسسات تستخدم التكنولوجيا في معاملاتها الداخلية والخارجية، ولكنها مرتبطة بوجود بنية تحتية أساسية من التكنولوجيا لتمكن

المواطن من الحصول على المعلومات بأسرع وقت ممكن وبكفاءة وشفافية، وقد اختلفت الآراء حول تعريف الحكومة الالكترونية نورد منها ما يلي:-

فقد عرفها الهوش: "هي عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات؛ بهدف تقديم أفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات".(الهوش، 2006م: 27)

وحسب ما أورده عبد الوهاب: "استخدام تكنولوجيا المعلومات خاصة تطبيقات الانترنت المبنية على شبكة المواقع الالكترونية لدعم وتعزيز حصول المواطنين على الخدمات بشفافية وكفاءة عالية وبما يحقق العدالة والمساواة". (عبد الوهاب، 2008م: ص70)

كما وقد قدم البنك الدولي عام 2005م مفهوماً للحكومة الالكترونية: "بأنها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ومختلف المؤسسات الحكومية"، وهذه التكنولوجيا تقدم خدمات أفضل للمواطنين وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات؛ مما يوفر مزيداً من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات. (زكي، 2009م: ص19)

مما سبق يمكن تلخيص تعريفها في التالي:-

هي استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال قواعد البيانات وشبكات المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة والانترنت والهاتف؛ وذلك لتسهيل الخدمات العامة للمواطنين بسرعة ودقة عالية وأقل تكلفة وبفاعلية وكفاءة وشفافية ومساءلة للمؤسسات مع ضمان سرية المعلومات في أي زمان ومكان، كما أن الحكومة الالكترونية أحد الطرق الحديثة والمتطورة والتي تتكامل بها المؤسسات لاستخدام التقنية الحديثة لتزويد المواطنين بآليات أفضل وأسرع وأيسر للوصول إلى المعلومات الحكومية سواء أكانت المعلوماتية أم الخدماتية بل؛ مما يعطي المواطنين فرصة أفضل للمشاركة بآرائهم ومقترحاتهم لدى المؤسسات الحكومية المتنوعة.

ومن خلال ما سبق يتضح ما يلي:

لا تقتصر الحكومة الالكترونية على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات للمواطنين، إنما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له أبعاده الإدارية والاجتماعية والسياسية، كما أنها لا تقتصر على تقديم خدمات الكترونية للمستفيدين، وإنما تمثل أساليب الكترونية لانجاز كافة الأعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات، وأن والديمقراطية هي أحد الأهداف الرئيسة للحكومة الالكترونية وهي العمل على مشاركة المستفيدين من خلال

مشاركتهم عبر تلك الآليات، كما أن الحكومة تمثل عقداً جديداً بين المؤسسات والمستفيدين حيث يتحول المستفيد من متلق للخدمة إلى مشارك في صنع القرار.

كما نرى أن الحكومة الالكترونية هي استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات الأداء في المؤسسات الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، وتشمل كذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة، من حيث وفرة تلك الخدمات وأساليب تقديمها بوسائل الكترونية تمكن من الاطلاع عليها في أي زمان ومكان على أساس المساواة والعدالة بين المعنيين.

أهداف الحكومة الالكترونية:

- تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا، كما تعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية؛ مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لانجاز المعاملات. (عبد الوهاب، 2008م: ص70-72)
- تحقيق الاتصال الفعال، والتقليل من التعقيدات الإدارية. (حجازي، 2004م: ص100)
- تحسين مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين وللمؤسسات بالتغلب على الأخطاء التي يقع فيها الموظف في النظام اليدوي، والتسهيل عليهم وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات من المؤسسات الحكومية وتقليل الوقت المستهلك من قبل المواطنين أو المؤسسات. (الكندري، 2005م: ص2)
- خلق بيئة عمل أفضل أي باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات وتأسيس بنية تحتية للحكومة الالكترونية تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل المتبادل وتحسين واجهة التواصل بين الحكومة وجهات العمل الأخرى. (محمود، 2006: ص118)

مزايا الحكومة الالكترونية:

للحكومة الالكترونية مزايا عديدة تصلح كمعايير لقياس كفاءة العمل الإداري العام وجودته و منها: (http://vmco.maktoobblog.com، 2008م)

- **تسريع الانجاز**: إن الوقت الذي توفره أدوات الحكومة الالكترونية على مستهلكي الخدمات العامة خير دليل على جدواها، إذ تعتمد على منظومة الدخول على الخط؛ للحصول على الخدمة لا صفوف الانتظار.

— **زيادة الإتقان**: تمتاز الخدمات المقدمة الكترونياً بالدقة والإتقان؛ نتيجة سهولة عمليات الرقابة المباشرة عليها .

— **تبسيط الإجراءات**: حيث تعتبر الحكومة الالكترونية هي الدواء الشافي من البيروقراطية البغيضة التي نعاني منها و الروتين القاتل المستشري في أجهزتنا الإدارية .

— **خفض التكاليف وتحقيق الكفاءة في الأداء**: استخدام الأساليب التكنولوجية يؤدي إلى تقليل عدد القائمين على حفظ ونسخ ونقل وتوزيع الأعمال الورقية الخاصة بالتعاملات؛ مما يقلل الجهد والموارد المخصصة؛ وبذلك تتحقق الكفاءة في الأداء الحكومي والتحول من الأسلوب الورقي إلى الأسلوب الالكتروني في أداء أعماله؛ مما يحقق الفاعلية من خلال تحقيق الأهداف السياسية والاجتماعية والاقتصادية المحددة للحكومة؛ وبذلك يتحقق رضا المواطنين. (زكي، 2009م: ص25)

— **تحقيق الشفافية الحكومية**: وذلك من خلال إتاحة المعلومات عن كافة الأنشطة الحكومية وإتاحة القوانين واللوائح الحكومية على شبكة الانترنت، (رضوان، 1999م: ص148) الأمر الذي يبعد الرشوة و التلاعب وسوء المعاملة و يبطل سلطة المكاتب لصالح سلطة الدولة.

متطلبات ومقومات تطبيق الحكومة الالكترونية:

هناك متطلبات عديدة لبناء نظام الحكومة الالكترونية منها تكنولوجية وإدارية ومنها قانونية وبشرية ولكي تكون الحكومة الالكترونية فعالة؛ لا بد من وضع إستراتيجية واقعية للحكومة الالكترونية يقوم بإعدادها فريق مؤهل، ولبناء الحكومة الالكترونية؛ تحتاج إلى مقومات وبعض المتطلبات؛ كي يكتب لها النجاح وقدرتها على أداء الأعمال المنوطة بها وتحقيق أهدافها ومن تلك المقومات:

— **ضرورة وجود الحاسب الآلي**: ليمكن موظفو الحكومة الالكترونية من ممارسة مهامهم المنوطة بهم في نطاق الحكومة الالكترونية وطلب الخدمة واستخدامها ويتم ذلك من خلال شبكة الكترونية ترتبط بها تلك الحواسيب، وترتبط تلك الحواسيب بشبكات داخلية تمكنها من الاتصال ببعضها البعض، كما أن وجود العنصر البشري لا غنى عنه في أداء أعمال الحكومة الالكترونية بحيث يكون مدرباً جيداً على استخدام تلك الحواسيب وقادر على استخدام مهارات الحواسيب المختلفة وكافة تطبيقاته كي يمكنه من التعامل معها، وأن يكون حاصلاً على المؤهلات العلمية التي تمكنه من ممارسة مهامه في كيفية استخدام الحكومة الالكترونية. (حجازي، 2004م: ص49-50)

- **تطوير المؤسسات الحكومية**: حيث يتطلب نجاح تطبيق إستراتيجية الحكومة الالكترونية إجراء التغييرات التنظيمية داخل المؤسسات الحكومية حيث نظم وأساليب الإدارة التقليدية لا تتناسب مع تطبيقات الحكومة الالكترونية التي تتطلب المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات، حيث تتطلب تغيير الهياكل بالتحول إلى الهياكل الشبكية؛ مما يقلل التوجه نحو الإختصاص وتقسيم العمل، في المقابل يزيد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية، وتقل المستويات الرقابية (زكي، 2009م: ص72-73).
- **تمكين المواطن من التعامل مع الحكومة الالكترونية**: أن يكون لدى المواطن الحاسب الآلي وعلى دراية ومعرفة بطرق التعامل مع الحكومة الالكترونية؛ مما يترتب على المؤسسات التعليمية مسئولية تطوير مناهج وتقنيات التعليم بما يتفق ومعطيات العصر الالكتروني، ثم إعداد الخريجين القادرين على التعامل مع تقنيات الاتصالات والمعلومات، كما يتطلب زيادة الوعي وثقافة المواطنين وتقبلهم لاستخدام الحكومة الالكترونية (عبد الوهاب، 2008م: ص73).
- **حل المشاكل القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الالكترونية**: لا بد من وجود آلية يتم بموجبها تجميع الوثائق والمعلومات عبر شبكة الانترنت، أي في حالة وجود معلومات جديدة يتم توثيقها ثم وضعها مباشرة على الشبكة.

الحكومة الالكترونية ستحد من الروتين والفساد الإداري:

إن مشروع الحوكمة للحكومة الالكترونية يتضمن إدارة جميع الأعمال الحكومية داخل المؤسسات، وإن ذلك النظام قادر على تسهيل الأعمال وتوثيقها وانجاز معاملات المواطنين بصورة شفافة، كما ستحد من الروتين والفساد الإداري، ويمر تطبيقه بعدة مراحل تبدأ بربط المؤسسة مع دوائرها ثم ربط المؤسسات مع بعضها لتنتهي بانجاز معاملات المواطنين عن طريق البوابات الالكترونية، حيث تعود فائدته على المواطن من خلال تمكنه من انجاز معاملاته بالحاسوب الالكتروني وفي أي مكان دون الرجوع إلى المؤسسة المعنية (العبيدي: 2010م)

إجراءات الدراسة:

منهجية الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة؛ استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول وصف وتقييم واقع تطبيق الحكومة الالكترونية في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية، ثم تحليل بياناتها مع بيان العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها، وللتوصل إلى نتائج منطقية تدعم الفرضيات الواردة في الدراسة، استخدمت الباحثة مصدرين أساسين لجمع البيانات وهما كالتالي:-

- **المصادر الثانوية**: وهي لمعالجة الإطار النظري للدراسة والتي تتمثل في الكتب العلمية والمراجع.
- **المصادر الأولية**: وهي تستخدم لمعالجة الإطار العملي للدراسة والتي تتمثل في الاستبانة لجمع البيانات الأولية، والتي تم توزيعها على جميع المؤسسات الفلسطينية في قطاع غزة، ثم تم تفريغ البيانات ثم تحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة والبالغ عددها (22) اثنتين وعشرين مؤسسة، (مركز الحاسوب الحكومي: 2009م)، مع العلم أغلب المؤسسات الحكومية والتي لها علاقة بموضوع الدراسة رفضت تعبئتها لأسباب إدارية متعلقة بالمؤسسة ذاتها، فقد تم توزيع الاستبانة على (12) مؤسسة، بواقع (3) استبانات لكل مؤسسة، ثم استرد منها(83%) وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة (30) استبانة، وهم على الشكل التالي:(مؤسسة المواصلات، مؤسسة الصحة، مؤسسة التعليم، مؤسسة الشئون المالية، مؤسسة الشئون الداخلية، مؤسسة الشئون الخارجية، مؤسسة العمل، مؤسسة التخطيط، مؤسسة الزراعة، سلطة الطاقة والمياه، مؤسسة الاقتصاد، ومؤسسة موارد البيئة)

عينة الدراسة: اشتملت عينة الدراسة على (30) ثلاثين مفردة تعمل في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة بواقع (3) ثلاث استبانات لكل مؤسسة، وقد تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة.

خصائص أفراد عينة الدراسة:

أولاً: - **بيانات عن المجيب**:

يبين الجدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة حسب متغير القسم الوظيفي، حيث إن ما نسبته (30%) من عينة الدراسة من المحاسبين والإداريين، وتلك نسبة جيدة للإجابة عن أسئلة الدراسة معنيون بتطبيق الأنظمة الإدارية فيها، وما نسبته (16,7%) يعملون في قسم العلوم والتكنولوجيا والخدمات الالكترونية، وكذلك يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي، حيث تبين أن ما نسبة (63,3%) من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، ونسبة(26,7%) مؤهلهم العلمي دراسات عليا، وذلك يعطي مؤشراً جيداً على أن أفراد عينة الدراسة على قدر جيد من التأهيل العلمي الذي يؤهلهم للإجابة عن أسئلة الاستبانه، أما مستواهم العلمي من دبلوم متوسط فهي نسبة قليلة مقارنة مع الدراسات الأعلى، وكذلك يتضح من الجدول رقم(1) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الإختصاص، حيث إن ما نسبة (40%) من عينة الدراسة مختصتون في المحاسبة وتكنولوجيا الحاسوب، تلتها نسبة (13,3%) من عينة الدراسة

متخصصين في إدارة الأعمال، وبذلك تكون عينة الدراسة أجابت عن الأسئلة بشكل واضح وعلى درجة عالية من الانسجام في إختصاصاتها، ويتوقع أن تكون الإجابات على درجة من الدقة والمصداقية وبالتالي إمكانية الاعتماد عليها، وكذلك يتبين من الجدول نفسه توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة في المؤسسة، حيث تبين أن ما نسبته (50%) من أفراد العينة الخبرة لديهم أقل من خمس سنوات، وأن ما نسبته (20%) من عينة الدراسة تراوحت سنوات الخبرة لديهم من 6-10 سنوات، ونسبة (16,7%) من ذوي خبرة من 11-15 سنة من عينة الدراسة، وأما من تزيد خبرتهم عن أكثر من 16 سنة فقد كانت نسبتهم (13,3%)؛ مما يدل على وجود خبرة لا بأس بها في مجال عملهم وبالتالي إجاباتهم عن أسئلة الاستبانه تنبع من وجود الخبرة لديهم، وأن سبب قلة سنوات الخبرة يعود إلى تغيير عدد كبير من موظفين السلطة وباستبدالهم بموظفين جدد مما يستدعي تدريب الموظفين الجدد على ممارسة أعمالهم واستخدامهم لتطبيقات الحكومة الالكترونية.

جدول رقم (1)

بيانات عن المجيب في عينة الدراسة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
القسم الوظيفي		
دائرة الشئون الإدارية	9	%30
دائرة المحاسبة	9	%30
دائرة العلوم والتكنولوجيا والخدمات الالكترونية	5	%16.7
غير ذلك	7	%23.3
المجموع:	30	%100
المؤهل العلمي		
دراسات عليا	8	%26.7
بكالوريوس	19	%63.3
دبلوم متوسط	3	%10
المجموع:	30	%100
الإختصاص		
إدارة أعمال	4	%13.3
محاسبة	12	%40
تكنولوجيا و حاسوب	12	%40
غير ذلك	2	%6.7

المجموع	30	%100
سنوات الخبرة		
اقل من 5 سنوات	15	%50
من 6-10	6	%20
11-15	5	%16.7
أكثر من 16	4	%13.3
المجموع:	30	%100

ثانياً: - بيانات عن المؤسسة:

يظهر الجدول رقم (2) مدة مزاولة المؤسسة لنشاطها حيث تبين أن ما نسبته (73%) عمرها الزمني أكثر من 16 سنة، وأن ما نسبته (26,7%) عمرها الزمني تراوح ما بين 11-15 سنة، وذلك دليل كافي لقدرة المؤسسات على تطبيق الحكومة الالكترونية حيث لديها المدة الكافية لقدرتها على التطوير والابتكار لتطبيقها، وأيضاً يبين الجدول نفسه بيانات عن القطاع التي تنتمي إليه المؤسسات الداخلة في عينة الدراسة، وقد تبين أن غالبية أفراد العينة أدلوا بمعلوماتهم كاملة وفئة قليلة لم ترجع باقي الاستبانات، وأن البعض الآخر من أفراد العينة أدلوا بأن مؤسستهم تنتمي إلى قطاع غير القطاعات المذكورة، حيث بلغت نسبتها (6,7%)، على العلم بأن القطاعات والتي لها علاقة وأهمية بموضوع الدراسة امتنعت عن تعبئة الاستبانة؛ ربما دواعي أمنية أو أسباب إدارية.

جدول رقم (2)

بيانات عن المؤسسة في عينة الدراسة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
العمر الزمني للمؤسسة		
11-15	8	%26.7
أكثر من 16	22	%73.3
المجموع:	30	%100
القطاع التي تنتمي إليه المؤسسة		
التعليم	3	%10
الصحة	2	%6,7
المواصلات	0	%0
الشئون الخارجية	2	%6,7

الشئون الداخلية	3	%10
العمل	3	%10
التخطيط	3	%10
الزراعة	3	%10
سلطة الطاقة	3	%10
الاقتصاد	3	%10
مؤسسة موارد البيئة	3	%10
الشئون المالية	0	%0
غير ذلك	2	%6,7
المجموع:	30	%100

أداة الدراسة: تم استخدام الاستبانة كإحدى أدوات الدراسة حول معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، وقد تم تقسيمها إلى قسمين كالتالي:

- **القسم الأول**: ويحتوي على بيانات شخصية عن عينة الدراسة وبيانات عن المؤسسات الفلسطينية وتتكون من (6) فقرات.

- **القسم الثاني**: **ويحتوي فرضيات الدراسة وتتكون من سبع مجالات كالتالي**: **المجال الأول**: **ويتكون من 4 فقرات، المجال الثاني**: **ويتكون من 6 فقرات، المجال الثالث**: **ويتكون من4 فقرات، المجال الرابع**: **ويتكون من5 فقرات، المجال الخامس**: **ويتكون من4 فقرات، المجال السادس**: **ويتكون من 3 فقرات، المجال السابع**: **ويتكون من3 فقرات، أي أن مجموع فقرات الاستبانه هي (29) فقرة، وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي كالتالي:** -

التصنيف موافق بشدة(5)، موافق(4)، محايد(3) ، غير موافق(2) ، غير موافق بشدة(1)

متغيرات الدراسة: دراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (متطلبات الحكومة الالكترونية) في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وهي: (تطوير التشريعات، التنسيق بين الجهات لتقديم خدمة، تمكين المواطن من التعامل مع الحكومة الالكترونية، ضرورة توافر الحماية والأمن للمعلومات، تبسيط الهياكل التنظيمية إعادة تأهيل الكوادر البشرية، وتوفير آلية الدفع الالكتروني) وبين المتغير التابع (الحكومة الالكترونية) .

صدق وثبات الأداة:

قامت الباحثة بالتحقق من صدق الاستبانة عن طريق:

— **صدق المحكمين**: قامت الباحثة بتقنين فقرات الاستبانة؛ وذلك للتأكد من صدق وثبات فقراتها فقد تم عرضها في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين وقد استجابت الباحثة لأراء السادة المحكمين وتعديلاتهم ومقترحاتهم؛ وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية كما هو في ملحق رقم (1) في نهاية الدراسة.

جدول رقم (3)

يبين عدد فقرات الاستبانة حسب كل مجال من مجالاتها

المجالات	عدد الفقرات
المجال الأول: توفر البنى والاستراتيجيات	4
المجال الثاني: توفر النظام الالكتروني	6
المجال الثالث: حل المشاكل القائمة قبل الانتقال للواقع الالكتروني	4
المجال الرابع: البنية التحتية الكفيلة بضمان الخصوصية	5
المجال الخامس: تطوير التشريعات بما يتفق مع النظام	4
المجال السادس: التنسيق فيما بين المؤسسات	3
المجال السابع: آلية الدفع الالكتروني	3
المجموع:	**29**

— **صدق الاتساق الداخلي للاستبيان**: حيث تم حساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيان، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقراته، حيث يبين الجدول رقم (4) أن محتوى كل بعد من أبعاد الاستبيان له علاقة قوية بهدف الدراسة عند مستوى دلالة (0.05)؛ وبذلك يعتبر المقياس صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول رقم (4)

يوضح مصفوفة معامل ارتباط كل مجال مع الدرجة الكلية للمجالات

	الإجمالي	المجال الأول	المجال الثاني	المجال الثالث	المجال الرابع	المجال الخامس	المجال السادس	المجال السابع
الإجمالي	1							
المجال الأول	0.793	1						
المجال الثاني	0.886	0.700	1					
المجال الثالث	0.875	0.787	0.763	1				
المجال	0.800	0.655	0.670	0.608	1			

الرابع								
المجال الخامس	0.748	0.438	0.578	0.544	0.500	1		
المجال السادس	0.776	0.519	0.509	0.656	0.644	0.508	1	
المجال السابع	0.388	0.777	0.468	0.435	0.451	0.447	0.638	1

يتضح من الجدول السابق أن مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01، 0.05)؛ مما يؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي.

ثبات الاستبانة:

طريقة ألفا كرونباخ: استخدمت الباحثة طريقة ألفا كرونباخ؛ لقياس ثبات الاستبانة لكل مجال وللمعدل الكلي لمجالات الدراسة، ويبين الجدول رقم (5) معاملات ألفا كرونباخ والتي تدل على وجود معاملات ثبات معقولة.

جدول رقم(5)

معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)

المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات	الصدق
المجال الأول	4	0.815	0.903
المجال الثاني	6	0.937	0.968
المجال الثالث	4	0.591	0.769
المجال الرابع	5	0.732	0.855
المجال الخامس	4	0.774	0.880
المجال السادس	3	0.635	0.797
المجال السابع	3	0.928	0.963
جميع مجالات الاستبانة	**29**	**0.939**	**0.969**

وبالتالي فإن معامل ألفا لجميع مجالات الاستبانة (0,939) يعني إمكانية اعتماد نتائج الاستبانة والاطمئنان إلى مصداقيتها في تحقيق أهداف الدراسة، وبالتالي تكون في صورتها النهائية صالحة للتطبيق على العينة المختارة.

المعالجات الإحصائية: تم تفريغ ثم تحليل الاستبانة من خلال برنامج SPSS الإحصائي واستخدمت الاختبارات المعلمية التالية: معامل ارتباط بيرسون لاختبار الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، اختبار ألفا كرونباخ؛ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة، اختبار One Sample T-Test لاختبار متوسطات عينة واحدة، اختبار Independent samples T-Test، اختبار One Way ANOVA لاختبار الفرق بين متوسط ثلاث فئات أو أكثر.

اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار فرضيات الدراسة؛ تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانه ويستخدم ذلك الاختبار للتحقق من مطابقة المتوسط الحسابي لعينة مختارة من مجتمع إحصائي مع وسط ذلك المجتمع، وعادة يتم تحديد مستوى المعنوية (0,05)، ولمعرفة مدى تطبيق الحكومة الالكترونية واختبار فرضيات الدراسة؛ تم الاعتماد على وسط فرضي وهو (3) درجات (1+2+3+4+5)/5 أي بنسبة (60%)، والذي في ضوئه تقارن الأوساط الحسابية لكل متغير(متغيرات الحكومة الالكترونية) مع الوسط الفرضي، وتكون الفقرة إيجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها؛ إذا كانت القيمة المطلقة لـ t المحسوبة أكبر من القيمة المطلقة لـ t الجدولية والتي تساوي 1,699 عند درجة حرية "29" ومستوى معنوية "0,05" (أو مستوى المعنوية أقل من 0,05 والوزن النسبي أكبر من 60 %)،في حين تكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها؛ إذا كانت القيمة المطلقة لـ t المحسوبة أصغر من القيمة المطلقة لـ t الجدولية والتي تساوي 1,699 عند درجة حرية "29" ومستوى معنوية "0,05" (أو مستوى المعنوية أقل من 0,05 والوزن النسبي أقل من 60 %)، بينما تكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى المعنوية أكبر من 0,05.

الفرضية الأولى: المؤسسات الحكومية في قطاع غزة تتوفر لديها العناصر والمتطلبات الأساسية والهامة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية

تم اختبار تلك الفرضية من خلال مجالاتها من (1-7) مجتمعة وهي عبارة عن استبانه الدراسة، والتي تبين توفر العناصر والمتطلبات الأساسية لتطبيق الحكومة الالكترونية في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، وقد استخدم اختبار T، وبناءً على البيانات الموجودة في الجدول رقم (6)؛ تبين أن المؤسسات الحكومية تتوفر لديها المتطلبات الأساسية لتطبيق النظام، ولكن بنسب متفاوتة، حيث احتل المجال الرابع والمتعلق ب (البنية التحتية الكفيلة بضمان الخصوصية) المرتبة الأولى بنسبة (72,40%)، ثم احتل المجال الثاني والمتعلق ب (توفر النظام الالكتروني) المرتبة الثانية بنسبة (63,89%)، فيما احتل المجال الثالث والمتعلق ب (حل

المشاكل القائمة قبل الانتقال للواقع الالكتروني) المرتبة الثالثة بنسبة (61%)، بينما احتل المجال السادس والمتعلق ب (التنسيق فيما بين المؤسسات) المرتبة الرابعة وكانت النسبة له (60,22%)، بينما احتل المجال الخامس والمتعلق ب (تطوير التشريعات بما يتفق مع النظام) المرتبة الخامسة بنسبة (60,17%)، واحتل المجال الأول والمتعلق ب (توفر البنى والاستراتيجيات) المرتبة السادسة بنسبة (59,67%)، كما احتل المجال السابع والأخير والمتعلق ب (آلية الدفع الالكتروني) بنسبة (41,78%).

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع المجالات (2,993) والوزن النسبي(59,875%) وبما أن الوسط الحسابي أصغر من الوسط الفرضي(3) ومستوى المعنوية (0,020) وهو أقل من (0,05)؛ مما يدل على أن المؤسسات الحكومية في قطاع غزة لا تتوفر لديها العناصر والمتطلبات الأساسية لتطبيق الحكومة الالكترونية؛ وبناء عليه يتم رفض الفرضية.

جدول رقم (6)

تحليل مجالات الاستبانه

مسلسل	المجالات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة T	مستوى المعنوية
1-	المجال الأول	2,983	1,025	59,67	1,125	0,020
2-	المجال الثاني	3,194	1,114	63,89	5,823	0,000
3-	المجال الثالث	3,050	1,065	61,00	5,426	0,000
4-	المجال الرابع	3,620	0,850	72,40	11,259	0,000
5-	المجال الخامس	3,008	1,006	60,17	5,543	0,000
6-	المجال السادس	3,011	0,848	60,22	6,720	0,000
7-	المجال السابع	2,089	0,861	41,78	5,837-	0,000
	جميع المجالات:	**2,993**	**0,967**	**59,87**	**4,294**	**0,020**

وفيما يلي التحليل التفصيلي للفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى: تتوفر لدى المؤسسات الحكومية البنى والاستراتيجيات المناسبة والكفيلة ببناء المجتمعات المحلية.

تم اختبار تلك الفرضية من خلال فقراتها من (1-4) وهي عبارة عن المجال الأول من استبانه الدراسة، والتي تحاول التعرف على مدى توفر البنى والاستراتيجيات الكفيلة ببناء المجتمع في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، وقد استخدم اختبار T، ويلاحظ من الجدول رقم (7) أن

الفقرة رقم (1) والتي نصت على أنه يوجد وسيط تفاعلي على الانترنت لـدى المؤسـسة يقـوم بتفعيل المعلومات قد حصلت على أعلى متوسط حسابي (3,400) أي مـا نـسبة (68%) مـن المجيبين يوافقون على الفقرة الأولى بوجود الوسيط التفاعلي لدى المؤسسة، بينما الفقرة رقم (4) والمتعلقة بأنه بإمكان المؤسسة استخدام الفيديو لتسهيل الاتصال بينها وبين مستخدمي الخدمة قـد حصلت على أقل وسط حسابي (2,400)؛ مما يدل على أن أفراد العينة غيـر مـوافقين بنـسبة (48%) على إمكانية المؤسسة من استخدام الفيديو، ربما يعود ذلك إلى التكاليف العالية مقارنـة مع الخدمة المقدمة .

جدول رقم (7)

تحليل فقرات المجال الأول

م.	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
1.	يوجد وسيط تفـاعلي على الانترنت لـدى المؤسسة يقوم بتفعيل المعلومات	3,400	1,070	68	2,048	0,044
2.	يوجد تواصل فيما بين المؤسـسة وبـين المواطنين ومـزودي الخدمة	3,033	1,033	60,67	3,177	0,003
3.	يتم توفير للمعلومات بشكل مباشر عن أي عملية تؤديها المؤسسة	3,100	0,995	62	2,551	0,032
4.	تتمكن المؤسسة مـن اسـتخدام الفيـديو لتسهيل الاتصال بينها وبـين مـستخدمي الخدمة	2,400	1,025	59,67	1,125	0,020
	المتوسط العام	2,983	1,025	59,67	1,125	0,020

قيمة T الجدولية عند درجة حرية (29) ومستوى معنوية (0,05) تساوي (1,699)

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد لدى المؤسسات الحكومية النظام الالكتروني لتقـديم الخدمـة للمتعاملين معها.

تم اختبار تلك الفرضية من خلال فقراتها من (1-6) وهي عبارة عن المجال الثاني من استبانه الدراسة، والتي تحاول التعرف على مدى وجود النظام الالكتروني لدى المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، وقد استخدم اختبار T، ويلاحظ من الجدول رقم (8) أن الفقرة رقم (1) والتي نصت على أنه توجد لدى المؤسسة إستراتيجية لترابط الخدمات مع بعضها قد حصلت على أعلى متوسط حسابي (3,667) أي ما نسبة (73,33%) من المجيبين يوافقون على الفقرة الأولى بوجود الإستراتيجية لترابط الخدمات لدى المؤسسة، بينما الفقرة رقم (4) والمتعلقة بأن المؤسسة تقوم بتحليل مهارات وقدرات الموظفين؛ لمعرفة القدرات التي يحتاجونها للعمل في بيئة الحكومة الالكترونية قد حصلت على أقل وسط حسابي (2,833)؛ مما يدل على أن أفراد العينة غير موافقون بنسبة (56,67%) على قدرة المؤسسة من قيامها بتحليل مهارات الموظفين لمعرفة الاحتياجات المطلوبة للعمل ربما يعود ذلك إلى عدم وجود الكفاءات الإدارية المطلوبة لذلك العمل.

جدول رقم (8)

تحليل فقرات المجال الثاني

م.	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
1-	توجد لدى المؤسسة إستراتيجية لترابط الخدمات مع بعضها	3,667	1,241	73,33	7,356	0,000
2-	تقوم المؤسسة بتحديد مهارات وقدرات الموظفين للتعامل مع الحكومة الالكترونية	3,100	1,155	62	5,216	0,000
3-	تعتمد المؤسسة إعادة وصف الوظائف؛ وفقاً للاحتياجات المطلوبة لديها	3,200	1,095	64	6,000	0,000
4-	تقوم المؤسسة بتحليل مهارات وقدرات الموظفين؛ لمعرفة القدرات التي يحتاجونها للعمل في بيئة الحكومة الالكترونية	2,833	0,874	56,67	5,221	0,000

5-	تعمل المؤسسة على تخصيص مصادر كافية؛ للانتقال من الحكومة التقليدية إلي الحكومة الالكترونية	3,067	1,112	61,33	5,253	0,000
6-	تقوم المؤسسة بوضع خطة للتدريب وتطوير مهارات وقدرات الموظفين واستخدام الحاسوب والعمل بروح الفريق وتقديم الخدمة المتميزة للمواطنين	3,300	1,208	66	5,896	0,000
	المتوسط العام:	3,194	1,114	63,89	5,823	0,000

قيمة T الجدولية عند درجة حرية (29) ومستوى معنوية (0,05) تساوي (1,699)

الفرضية الفرعية الثالثة: تقوم المؤسسات الحكومية بحل المشاكل القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الالكترونية.

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقراتها من (1-4) وهي عبارة عن المجال الثالث من استبانه الدراسة، والتي تحاول التعرف: هل بإمكان المؤسسات الحكومية حل المشاكل القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الالكترونية في قطاع غزة؟ وقد استخدم اختبار T، ويلاحظ من الجدول رقم (9) أن الفقرة رقم (1) والتي نصت على أنه تقوم المؤسسة بتوفير المعلومات اللازمة لمواطنيها عبر الانترنت قد حصلت على أعلى متوسط حسابي (3,367) أي ما نسبة (67,33%) من المجيبين يوافقون على الفقرة الأولى، بينما الفقرة رقم (3) والمتعلقة بالمشاكل التي توجد لدى المؤسسة في توثيق المعلومات في الحياة الالكترونيا؛ قد حصلت على أقل وسط حسابي (2,833)؛ مما يدل على أن أفراد العينة غير موافقون بنسبة (56,67%) على وجود مشاكل لدى المؤسسة في توثيق المعلومات الكترونياً، مما يدل على قيام المؤسسة بتوثيق معلوماتها بالشكل الصحيح ووجود الكادر المؤهل لإدخالها إلى البيئة الالكترونية.

جدول رقم (9)

تحليل فقرات المجال الثالث

م.	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
1-	تقوم المؤسسة بتوفير المعلومات اللازمة لمواطنيها عبر الانترنت	3,367	1,129	67,33	6,630	0,000
2-	تمتلك المؤسسة سياسة يتم بموجبها تحديد جميع المعلومات مباشرة عبر الانترنت	2,933	1,202	58,67	4,255	0,000
3-	توجد لدى المؤسسة مشاكل في توثيق المعلومات في الحياة الالكترونية	2,833	0,986	56,67	4,631	0,000
4-	يتم العمل داخل المؤسسة على إنهاء المشاكل في الحياة الواقعية قبل الانتقال إلى الواقع الالكتروني	3,067	0,944	61,33	6,186	0,000
	المتوسط العام:	3,050	1,065	61,00	5,426	0,000

قيمة T الجدولية عند درجة حرية (29) ومستوى معنوية (0,05) تساوي (1,699)

الفرضية الفرعية الرابعة: تتوفر لدى المؤسسات الحكومية بنية تحتية كفيلة بضمان الخصوصية والأمان كل من يستخدم تطبيقات الحكومة الالكترونية مع إمكانية الكشف عن التجاوزات والتعامل معها.

تم اختبار تلك الفرضية من خلال فقراتها من (1-5) وهي عبارة عن المجال الرابع من استبانه الدراسة، والتي تبين هل تتوفر لدى المؤسسات الحكومية بنية تحتية كفيلة بضمان الخصوصية والأمان لكل من يستخدم تطبيقات الحكومة الالكترونية مع إمكانية الكشف عن التجاوزات والتعامل معها؟ وقد استخدم اختبار T، ويلاحظ من الجدول رقم (10) أن الفقرة رقم(4) والتي نصت على أن المؤسسات الحكومية تحافظ على سلامة المعلومات وسريتها قد حصلت على أعلى متوسط حسابي (4,033) أي ما نسبة (80,67%) من المجيبين يوافقون على الفقرة الرابعة بمحافظة المؤسسات الحكومية على سلامة المعلومات وسريتها، بينما الفقرة رقم(5) والمتعلقة بضمان المؤسسات لكافة فئات المجتمع من استخدام المعلومات قد حصلت على أقل

وسط حسابي (3,233)؛ مما يدل على أن أفراد العينة موافقون بنسبة (64,67%) علـــى إتاحـــة المؤسسة من استخدام المعلومات لكافة فئات المجتمع.

جدول رقم (10)

تحليل فقرات المجال الرابع

م.	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
1-	تعمل المؤسسة على ضمان وأمان للمعلومات لكل مـــن يستخدم تطبيقات الحكومـــة الالكترونية	3,667	0,994	73,33	9,182	0,000
2-	تقـــوم المؤســـسة بكـــشف التجاوزات والتعامل معهـــا وحلها	3,467	0,776	69,33	10,351	0,000
3-	توجد في المؤســـسة شـــبكة اتصالات ومعلومات حديثـــة لهـــا القـــدرة علـــى نقـــل المعلومات بسرعة كبيرة	3,700	0,952	74,00	9,778	0,000
4-	تحافظ المؤسسة على سلامة المعلومات وسريتها	4,033	0,556	80,67	20,029	0,000
5-	تضمن المؤسسة لكافة فئات المجتمـــع مـــن اســـتخدام المعلومات	3,233	0,971	64,67	6,954	0,000
	المتوسط العام:	3,620	0,850	72,40	11,259	0,000

قيمة T الجدولية عند درجة حرية (29) ومستوى معنوية (0,05) تساوي (1,699)

الفرضية الفرعية الخامسة: تقوم المؤسسات الحكومية بتطوير التشريعات بما يتفق مع الحكومة الالكترونية

تم اختبار تلك الفرضية من خلال فقراتها من (1-4) وهي عبارة عن المجال الخـــامس من استبانه الدراسة، والتي تحاول أن تبين: هل تقوم المؤسسات الحكومية بتطوير التشريعات بما يتفق مع الحكومة الالكترونية؟ وقد استخدم اختبار T، ويلاحظ من الجدول رقم (11) أن الفقـــرة رقم (4) والتي نصت على أن المؤسسة تستخدم تقنيات لحماية المعاملات الالكترونية من التزوير والتلاعب قد حصلت على أعلى متوسط حسابي (3,300) أي ما نـــسبة (66%) مـــن المجيبـــين

يوافقون على الفقرة الرابعة، بينما الفقرة رقم (2) والمتعلقة بلجوء المؤسسة إلى تفعيل نظام الحكومة الالكترونية لقبول مفاهيم جديدة كالتوقيع الالكتروني على المستندات قد حصلت على أقل وسط حسابي (2,733)؛ مما يدل على أن أفراد العينة غير موافقين بنسبة (54,67%) على تفعيل ذلك النظام، ربما يعود ذلك للتكاليف العالية.

جدول رقم (11)

تحليل فقرات المجال الخامس

م.	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
1-	تقوم المؤسسة بتطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمل بهدف تبسيطها وتوافقها مع متطلبات العمل الالكتروني من خلال شبكات الانترنت	3,200	0,925	64	7,107	0,000
2-	تلجا المؤسسة بتفعيل نظام الحكومة الالكترونية لقبول مفاهيم جديدة كالتوقيع الالكتروني على المستندات	2,733	0,980	54,67	4,097	0,000
3-	في حالة التوقيع على المستندات الالكترونية يتم الاعتراف بالتوقيع من قبل المؤسسة	2,800	1,095	56	4,000	0,000
4-	تستخدم المؤسسة تقنيات؛ لحماية المعاملات الالكترونية من التزوير والتلاعب	3,300	1,022	66	6,966	0,000
5-	المتوسط العام:	3,008	1,006	60,17	5,543	0,000

قيمة T الجدولية عند درجة حرية (29) ومستوى معنوية (0,05) تساوي (1,699)

الفرضية الفرعية السادسة: يوجد تنسيق فيما بين المؤسسات الحكومية وبين عدة جهات في تقديم خدمة أو عملية معينة

تم اختبار تلك الفرضية من خلال فقراتها من (1-3) وهي عبارة عن المجال السادس من استبانه الدراسة، والتي تحاول أن تبين: هل يوجد تنسيق بين المؤسسات الحكومية وجهات أخرى لتقديم الخدمة؟ وقد استخدم اختبار T، ويلاحظ من الجدول رقم (12) أن الفقرة رقم (1)

والتي نصت على أنه يوجد تنسيق بين الجهات المشتركة مع المؤسسة في انجاز عملية أو تقديم الخدمة الكترونياً قد حصلت على أعلى متوسط حسابي (3,567) أي ما نسبة (71,33%) من المجيبين يوافقون على الفقرة الأولى بوجود التنسيق بين المؤسسة وجهات أخرى في تقديم الخدمة، بينما الفقرة رقم (3) والمتعلقة بقيام المؤسسة بإنهاء جميع المعاملات مع الجهات المختصة الأخرى دون رجوع المواطن إليها قد حصلت على أقل وسط حسابي (2,667)؛ مما يدل على أن أفراد العينة غير موافقين بنسبة (53,33%) على تلك الفقرة؛ مما يدلل على عدم وجود التنسيق الكامل والمترابط بين المؤسسات في إنهاء تلك الخدمات المقدمة وإتاحتها للمواطن دون تكلفته ورجوعه للمؤسسات بكاملها لإنهاء معاملاته.

جدول رقم (12)

تحليل فقرات المجال السادس

م.	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
1-	يوجد تنسيق بين الجهات المشتركة مع المؤسسة في انجاز عملية أو تقديم الخدمة الكترونياً	3,567	0,774	71,33	11,089	0,000
2-	يتم داخل المؤسسة انجاز المعاملات للمواطنين من جهة واحدة فقط تتولي انجازها الكترونياً	2,800	0,887	56	4,942	0,000
3-	تقوم المؤسسة بإنهاء جميع المعاملات مع الجهات المختصة الأخرى دون رجوع المواطن إليها	2,667	0,884	53,33	4,130	0,000
	المتوسط العام:	3,011	0,848	60,22	6,720	0,000

قيمة T الجدولية عند درجة حرية (29) ومستوى معنوية (0,05) تساوي (1,699)

الفرضية الفرعية السابعة: يتوفر لدى المؤسسات الحكومية آلية الدفع الالكتروني

تم اختبار تلك الفرضية من خلال فقراتها من (1-3) وهي عبارة عن المجال السابع من استبانه الدراسة، والتي تحاول أن تبين: هل تتوفر لدى المؤسسات الحكومية آلية الدفع الالكتروني؟ وقد استخدم اختبار T، ويلاحظ من الجدول رقم (13) أن الفقرة رقم (1) والتي نصت على أنه يوجد في المؤسسة تيسير وتعميم إصدار بطاقات الدفع الالكترونية لدى البنوك والبريد والمؤسسات المالية وغيرها قد حصلت على أعلى متوسط حسابي (2,200) أي ما نسبة (44%) من المجيبين لا يوافقون على الفقرة الأولى، بينما الفقرتان رقم (2-3) قد حصلتا على

نفس الوسط الحسابي (2,033)، ممـــا يـــدل علـــى أن أفـــراد العينـــة غيـــر مـــوافقين أيـــضاً بنسبة(40,67%) على قبول المؤسسات بطاقات الدفع الالكتروني، وأن المؤسسات غيـــر قـــادرة على إصدار وسيلة جديدة للدفع؛ ربما يعود للتكاليف الباهظة التي تتكبـــدها المؤســـسات مقابـــل الخدمات المقدمة، أو عدم وجود الوعي الكامل لدى المواطنين.

جدول رقم (13)

تحليل فقرات المجال السابع

م.	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
1-	يوجد في المؤسسة تيـــسير وتعمـــيم إصدار بطاقات الدفع الالكترونية لدى البنوك والبريد والمؤســـسات الماليـــة وغيرها	2,200	0,925	44	4,738-	0,000
2-	يتم قبول بطاقات الدفع في سداد رسوم الخدمات عبر شبكات الانترنت مـــن طرف المؤسسة	2,033	0,809	40,67	6,547-	0,000
3-	تعمل المؤسسة على إصدار وسيلة دفع جديدة الكترونية؛ كي يحصل عليهـــا المتعاملون مع المؤسسات وتستخدم في سداد رسوم الخدمات	2,033	0,850	40,67	6,227-	0,000
	المتوسط العام:	2,089	0,861	41,78	5,837-	0,000

قيمة T الجدولية عند درجة حرية (29) ومستوى معنوية (0,05) تساوي (1,699)

الفرضية الثانية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤسسات السلطة الوطنية الفلـــسطينية حول متطلبات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية تُعزى إلى المتغيرات التالية: مدة مزاولة المؤسسة لنشاطها، القطاع التي تنتمي إليه المؤسسة.

المتغير الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية حول متطلبات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية تُعزى إلى مدة مزاولة المؤسسة لنشاطها.

لاختبار تلك الفرضية؛ تم استخدام اختبار "T" Independent samples test، حيـــث يبين الجدول رقم (14) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى مدة مزاولة المؤســـسة لنشاطها، حيث إن قيمة T المحسوبة أقل من قيمة T الجدولية، ومستوى المعنوية أكبر من(0,05) في كل من المجالات الأول، الثاني، الثالث، الخامس، السادس، والـــسابع، فـــي حـــين قيمـــة T

المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية، ومستوى المعنوية أكبر من (0,05) حيث توجد فروق في المجال الرابع.

جدول رقم (14)

يوضح العدد والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة اختبار T ومستوى الدلالة

المجالات	العمر الزمني	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار T	قيمة مستوى الدلالة
المجال الأول	من 11 – 15 سنة	8	11,250	3,370	0,680	0,502
	أكثر من 16 سنة	22	12,182	3,304		
المجال الثاني	من 11 – 15 سنة	8	17,875	6,643	0,722	0,476
	أكثر من 16 سنة	22	19,636	5,645		
المجال الثالث	من 11 – 15 سنة	8	10,750	4,097	1,301	0,228
	أكثر من 16 سنة	22	12,727	2,164		
المجال الرابع	من 11 – 15 سنة	8	16,500	2,563	1,825	0,079
	أكثر من 16 سنة	22	18,682	2,998		
المجال الخامس	من 11 – 15 سنة	8	10,500	3,024	1,677	0,105
	أكثر من 16 سنة	22	12,591	3,018		
المجال السادس	من 11 – 15 سنة	8	8,625	1,685	0,689	0,496
	أكثر من 16 سنة	22	9,182	2,039		
المجال السابع	من 11 – 15 سنة	8	5,625	1,923	0,872	0,391
	أكثر من 16 سنة	22	6,500	2,577		
إجمالي المجالات	من 11 – 15 سنة	8	81,125	19,570	1,465	0,154
	أكثر من 16 سنة	22	91,500	16,265		

قيمة T الجدولية عند درجة حرية (28) ومستوى معنوية (0,05) تساوي (1,701)

المتغير الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية حول متطلبات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية تُعزى إلى القطاع التي تنتمي إليه المؤسسة.

لاختبار تلك الفرضية؛ تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، حيث يبين الجدول رقم(15) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى القطاع التي تنتمي إليه المؤسسة،

حيث إن قيمة F المحسوبة أقل من قيمة F الجدولية، ومستوى المعنوية أكبر من (0,05) في كل المجالات السبعة.

جدول رقم (15)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لمتطلبات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية تُعزى إلى القطاع التي تنتمي إليه المؤسسة

المجـــــال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى المعنوية
المجال الأول	بين المجموعات	64,659	4	16,165	1,622	0,200
	داخل المجموعات	249,208	25	9,968		
	المجموع:	313,867	29			
المجال الثاني	بين المجموعات	86,374	4	21,594	0,593	0,671
	داخل المجموعات	909,792	25	36,392		
	المجموع:	996,167	29			
المجال الثالث	بين المجموعات	35,900	4	8,975	1,106	0,376
	داخل المجموعات	202,900	25	8,116		
	المجموع:	238,800	29			
المجال الرابع	بين المجموعات	39,710	4	9,928	1,113	0,373
	داخل المجموعات	222,990	25	8,920		
	المجموع:	262,700	29			
المجال الخامس	بين المجموعات	36,674	4	9,169	0,938	0,458
	داخل المجموعات	244,292	25	9,772		
	المجموع:	280,967	29			
المجال السادس	بين المجموعات	30,367	4	7,592	2,415	0,076
	داخل المجموعات	78,600	25	3,144		
	المجموع:	108,967	29			
المجال السابع	بين المجموعات	45,377	4	11,344	2,278	0,089
	داخل المجموعات	124,490	25	4,980		
	المجموع:	169,867	29			
جميع المجالات	بين المجموعات	1650,036	4	412,509	1,429	0,254
	داخل المجموعات	7217,831	25	288,713		
	المجموع:	8867,867	29			

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (4،25) ومستوى معنوية (0,05) تساوي (3,831)

أولاً: - نتـــــائج الدراسة:

1- أكد معظم أفراد عينة الدراسة وجود بعض المتطلبات لتطبيق الحكومة الالكترونيـــة وعـــدم وجود بعضها بنسب مختلفة وفيما يلي تفصيل لنتائج الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها:

- بلغت نسبة المتوسط الحسابي لـــدى المؤســـسات الحكوميـــة التـــي تتـــوفر لـــديها البنـــى والاستراتيجيات المناسبة والكفيلة ببناء المجتمعات المحلية ب (59,67%) ، وقد لـــوحظ أن المؤسسات الحكومية لا تتوفر لديها البنية التحتية والإستراتيجية اللازمـــة لبنـــاء الحكومـــة الالكترونية والتي تؤدي لتقدم المجتمع المحلي، قد يُعزى ذلك لكثرة التكاليف الباهظة التـــي تتكبدها المؤسسات وعدم استقرار وضع المؤسسات من وجود التقلبات السياسية.
- بلغت نسبة المؤسسات الحكومية في قطاع غزة التي تعتمد النظام الالكتروني لتقديم الخدمـــة للمتعاملين (63,89%)؛ مما يدل على توفر العنصر الثاني مـــن متطلبـــات تطبيـــق نظـــام الحكومة الالكترونية، ومما يؤكد على إمكانية المؤسسات من اعتماد النظام الالكتروني لتقديم الخدمة لكن النسبة قليلة.
- أظهرت الدراسة أن نسبة المؤسسات التي تقوم بحل المشاكل القائمة قبل انتقالهـــا الكترونيـــاً (61,00%)، وهي نسبة قليلة، مما يتضح لنا أن الواقع في المؤسسات الحكوميـــة مـــا زال يعتمد على البيروقراطية، حيث تعاني تلك المؤسسات من عدم توفر الحواسيب ذات البرامج العالية وغير مؤهلة للتعامل مع أي من الأمور بسهولة، كما أن الأفراد المؤهلين والقـــادرين على تقليص حجم الوثائق المطلوبة للخدمات لم يوضعوا فـــي مكـــانهم المناســـب لعملهـــم، وبالتالي يؤدي إلى تدني في مستوى أداء الخدمات المقدمة للمواطنين مما تجعـــل المـــواطن يواجه يومياً تعقيدات جمة لإنهاء معاملته.
- تبين الدراسة أن معظم أفراد العينة في المؤسسات الحكومية أكدوا على توفر البنية التحتيـــة الكفيلة بضمان الخصوصية والأمان لمن يستخدم الحكومة الالكترونية وقدرة المؤسسات على كشف التجاوزات وعلاجها بنسبة (72,40%)، وهي نسبة جيدة لقدرة المؤسسات في توفير الأمان للمواطنين والخصوصية لمعلوماتهم.
- بلغت نسبة قيام المؤسسات الحكومية بتطوير التشريعات (60,17%) وهي نسبة جيدة، إلا انه لا بد من العمل على تطويرها بشكل أفضل في المؤسسات الحكومية بهدف تبسيطها وتوافقها مع متطلبات التعامل الالكتروني من خلال شبكات الانترنت، لذلك يتم استبعاد جميع أشـــكال التعقيد وتكرار طلب الوثائق وكثرة الإجراءات دون تحقيق نتائج.

- أظهرت الدراسة أن نسبة المؤسسات الحكومية التي تقوم بالتنسيق بينها وبين المؤسسات الأخرى لتقديم الخدمة للمواطنين (60,22%)، وبالتالي: على المؤسسات الحكومية العمل على التنسيق فيما بينها بحيث تسهل على المواطن تعامله مع جهة واحدة فقط تتولى إنهاء جميع معاملاته الكترونياً مع الجهات الأخرى المختصة.
- كما لوحظ من خلال الدراسة أن نسبة المؤسسات الحكومية التي تتبع نظام الدفع الالكتروني (41,78%) وهي نسبة قليلة جداً؛ لذا على المؤسسات العمل الجاد على توفير آلية للدفع الالكتروني؛ للتسهيل على المواطن في سداد الرسوم المفروضة عليه، أو حصوله على الخدمة بدلاً من الوقوف في صفوف الانتظار.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى مدة مزاولة المؤسسة لنشاطها، حيث إن قيمة T المحسوبة أقل من قيمة T الجدولية، ومستوى المعنوية أكبر من (0,05) في كل من المجالات الأول، الثاني، الثالث، الخامس، السادس، والسابع، في حين توجد فروق في المجال الرابع حيث قيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية، ومستوى المعنوية أكبر من (0,05).

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى القطاع التي تنتمي إليه المؤسسة، حيث إن قيمة F المحسوبة أقل من قيمة F الجدولية، ومستوى المعنوية أكبر من (0,05) في كل المجالات.

ثانياً: - التوصيات:

1- توفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة الكترونية قوية الأركان، من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات من وإلى المؤسسات الحكومية والأفراد والمجتمع بأكمله، وهنا تقع المسئولية على عاتق مؤسسة الاتصالات في توفير وصيانة شبكات المؤسسات الحكومية باستمرار؛ لأن تلك الخدمات لا تتم إلا عن طريق الشبكات.

2- لا بد من وجود الحاسب الآلي حيث يعتبر الأساس التي تعتمد عليه الحكومة الالكترونية في توزيع خدماتها وهو مطلب لا بديل عنه.

3- ضرورة انتشار شبكات الانترنت وهي تعد من المتطلبات الأساسية في بناء الحكومة الالكترونية والتي عن طريقها يتم تأمين الاتصال بين مستخدمي الشبكات سواء أكان على مستوى المؤسسات الحكومية أم غير الحكومية والمواطنين.

4- العمل على حل المشاكل التي تواجه المؤسسات والتي من ضمنها أن الحواسيب المتوفرة في المؤسسات الحكومية برامجها قديمة وقد تحتاج إلى تطوير لتلك البرامج لتتعامل مع الأمور

بسرعة ويسر، كما أن تدني مستوى أداء الخدمات المقدمة للمواطنين يفقد الثقة بين مستخدمي الحكومة الالكترونية؛ لذلك يتطلب العمل على رفع مستوى الأداء بالتدريب، كما أن على العاملين في المؤسسات القيام بترتيب وتوثيق البيانات بالشكل الصحيح في الواقع الحقيقي وتقليص حجم الوثائق قبل تدوينها عبر شبكات الانترنت وإلا فقدت الثقة بين مستخدمي الحكومة الالكترونية.

5- المحافظة على خصوصية المعلومات والمعاملات الشخصية التي تجمعها المؤسسات حول الأفراد، وذلك لبناء الثقة، حيث إساءة استخدام البيانات الشخصية قد يفقد المواطن ثقته بالحكومة الالكترونية، وذلك بتعظيم وتطوير التقنيات والتي تضمن وسائل حماية الخصوصية وسريتها.

6- ترشيد السياسة العامة والتشريعات وذلك بتحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للمعاملات الالكترونية، ومنح الصفة القانونية لكل ما تنشره الحكومة الالكترونية على الشبكات، مع توفير جملة من القوانين التي تعمل على حماية وضمان الأمن والسرية.

7- العمل على التنسيق فيما بين المؤسسات الحكومية على توفر الخدمة للمواطنين وإنهاء معاملته من جهة واحدة لإكمالها، وذلك بالتسهيل على المواطن وتوفير الوقت والجهد عليه.

8- على المؤسسات الحكومية التعليمية العمل على تمكين المواطنين وتأهيلهم للتعامل مع استخدامات التقنيات الالكترونية وذلك بتطوير مناهج وتقنيات التعليم بما يتفق ومعطيات العصر الالكتروني الذي نعيشه، كما يتطلب أيضاً زيادة وعي وثقافة المواطنين وتقبلهم لاستخدامات الحكومة الالكترونية وتحقيق العدل والمساواة للجميع في الحصول على الخدمات العامة.

9- على المؤسسات الحكومية العمل على وجود الثقة لدى المواطنين وأفراد المؤسسات؛ لإنجاح تطبيق الحكومة الالكترونية.

10- إعادة هندسة إجراءات عمل الحكومة الالكترونية، وذلك بالرؤية الواضحة للقائمين على مشروع الحكومة الالكترونية، والقيادة الفاعلة المختصة الماهرة والمتعاونة، والعنصر البشري المدرب والمؤهل، وكذلك البيئة التنظيمية الملائمة والقادرة على استيعاب أية تغيرات.

11- توسيع قاعدة نشر المعلومات والدراسات حول آليات العمل الكتروني.

12- على المؤسسات الحكومة في قطاع غزة إيجاد الحلول للمعوقات التي تحول دون تطبيق الحكومة الالكترونية، مع أخذها بعين الاعتبار ثم محاولة علاجها، ومن ضمن تلك الحلول: ترسيخ المفاهيم الصحيحة والأسس العلمية والتي تبنى عليها الحكومة الالكترونية، والعمل

على تدريب وتأهيل كادر متخصص في مجال تكنولوجيا المعلومات؛ للقيام بالإشراف على تنفيذ خطة الحكومة الالكترونية مع التخطيط المستمر لها، كما يتطلب إحداث تغييرات على مستوى المؤسسات والأقسام وإعادة توزيع المهام والاختصاصات، ثم العمل على التخلص من البيروقراطية وتعقد الإجراءات التنظيمية، كما أن التمويل المالي لتطبيق الحكومة الالكترونية له الدور الأكبر لتوفير تقنية المعلومات.

قائمة المراجع:

1- Teicher, J.et. al (2002), E-government: A New Route to Public Sector, Quality Managing Service Quality, Voll2,No6.pp384-393.

2- أبو زيد، محمد خير سليم، (2006م)- متطلبات النجاح وإمكانية التطبيق والأبعاد المستقبلية للحكومة الالكترونية في الأردن. رسالة دكتوراة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا

3- أبو زيد، محمد خير سليم، وحجازي، هيثم علي، (2008م)- أثر تطبيق الحكومة الالكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة. ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العربي الأول بعنوان: إدامة التميز والتنافسية في مؤسسات القطاع العام والخاص والمنعقد في عمان – المملكة الأردنية الهاشمية، ابريل 2008م، الإدارة الإستراتيجية ودعم القدرات التنافسية للمؤسسات العربية العامة والخاصة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.

4- بن عيشاوي، أحمد- أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال. جامعة ورقلة، مجلة الباحث، العدد 07/2009-2010م.

5- تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية: مقال منشور على الموقع الالكتروني http://jeninnet.net، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2011/2/15م.

6- الحاسوب الحكومي، (2009م)- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، http://www.gcc.gov.ps.

7- حجازي، عبد الفتاح، (2004م)- **الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني**، دار الفكر الجامعي للنشر، ص:100.

8- الحكومة الالكترونية متطلباتها ومعوقات تطبيقها: مقال منشور على الموقع الالكتروني http://vmco.maktoobblog.com، سورية، أذار2008م.

9-رضوان، رأفت، (**1999م**)- **التجارة الالكترونية**. المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ص: 148.

10- الرفاعي، سحر قدوري، (2009م)- *الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي*. مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، الجامعة المستنصرية، بغداد- العراق، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، العدد السابع، ص: 306.

11- الريوي، يحيى محمد، (2006م)- تحديث *الإدارة عبر تطبيقات الحكومة الالكترونية*، (تجربة الجمهورية اليمنية). ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي العام السابع للإبداع والتجديد في الإدارة، المقام في الدار البيضاء بالمملكة العربية المغربية، الإدارة العربية وتحقيق أهداف التنمية في الألفية الثالثة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.

12- زكي، إيمان عبد المحسن، (2009م)- *الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل*. منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات(457)، مصر، ص:19.

13- عبد *الوهاب، سمير*، (2008م)- *الاتجاهات المعاصرة للحكم المحلي والبلديات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة*. ورقة عمل مقدمة في ملتقى "الحكم المحلي والبلديات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة والمنعقد في الإسكندرية- مصر، أغسطس 2008م، البلديات والمحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر،2009م، ص: 70.

14- العبيدي، خلود، (2010م)- *الحكومة الالكترونية ستحد من الروتين والفساد الإداري*. جهاز الإحصاء- وزارة التخطيط، بغداد أصوات العراق.

15- الكندري، عبدالله عبد الرحيم، (2005م)- *الحكومة الالكترونية E-Government التحديات ومتطلبات التطبيق*. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي الأول حول المعلوماتية القانونية في البلاد العربية – بيروت، وزارة العدل، الكويت، ص:2.

16- محمود، محمد فتحي، (2006م)- *الحكومة الالكترونية الشروع المبكر.. ولا خيار*. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي العام السابع للإبداع والتجديد في الإدارة، المقام في الدار البيضاء بالمملكة العربية المغربية، الإدارة العربية وتحقيق أهداف التنمية في الألفية الثالثة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.

17- مسلماني، عمر، (2010م)- مشروع *الحكومة الالكترونية في فلسطين*. وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، السلطة الوطنية الفلسطينية.

18- الهوش، أبو بكر محمود، (2006م)- **الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق**. الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة، ص:25.

ملحق رقم (1)

"**بسم الله الرحمن الرحيم**"

السادة ..... / المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، أما بعد:

أتوجه إليكم بفائق التقدير والاحترام راجية حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة الميدانية التي تهم المؤسسات الحكومية في قطاع غزة.

تشكل هذه الاستبانه جزءًا من الدراسة الميدانية التي تقوم بها الباحثة من خلال استطلاع آرائكم حول معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة.

لذا نرجو منكم: التفضل بتعبئة الاستبانه، مع العلم بأن المعلومات التي سنحصل عليها لغرض البحث العلمي فقط، وسوف تحظى بسرية تامة، وسيتم موافاتكم بنتائج الدراسة بعد الانتهاء من تحليل الاستبانه وإعداد الدراسة النهائية إن شاء الله.

ولكم منا جزيل الشكر والتقدير

الباحثة :ديالا الرزي

المعلومات الشخصية:

***اسم المؤسسة**: .....

***القسم الوظيفي:**

□ دائرة الشئون الإدارية □ دائرة المحاسبة □ دائرة العلوم والتكنولوجيا والخدمات الالكترونية □ غير ذلك (أذكره) .....

***المؤهل العلمي:**

□ دراسات عليا □ بكالوريوس □ دبلوم متوسط □ أقل من ثانوية

***الإختصاص:**

□ إدارة أعمال □ محاسبة □ تكنولوجيا وحاسوب □ غير ذلك (أذكره).....

***سنوات الخبرة في المؤسسة:**

□ أقل من 5 سنوات □ من 6-10 سنوات □ من 11-15 سنة

□ أكثر من 16 سنة

معلومات عن المؤسسة:

***العمر الزمني للمؤسسة (مدة مزاولة المؤسسة لنشاطاتها):**

□ أقل من 5 سنوات □ من 6-10 سنوات □ من 11-15 سنة

□ أكثر من 16 سنة

***القطاع التي تنتمي إليه مؤسستكم:**

□ قطاع التعليم □ قطاع الصحة □ قطاع المواصلات □ قطاع الشئون الخارجية □ قطاع الشئون الداخلية □ قطاع الشئون المالية □ قطاع الزراعة □ قطاع الشئون الدينية □ قطاع التخطيط □ قطاع الثقافة □ قطاع شئون المرأة □ قطاع الإعلام □ قطاع السياحة والآثار □ قطاع شئون العمل □ قطاع الأشغال العامة والإسكان □ قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

□ الاقتصاد □ غير ذلك (أذكره).....

الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها

دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في فلسطين - غزة

ضع علامة (x) إذا كان الوارد بالعبارة التالية موجود بالمؤسسة التي تعمل بها:

تتوفر لدى المؤسسات الحكومية البنى والاستراتيجيات المناسبة والكفيلة ببناء المجتمعات المحلية						
م.	**الفقـــــــــــــــرة**	**موافق بشدة**	**موافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**
1-	يوجد وسيط تفاعلي على الانترنت لدى المؤسسة يقوم بتفعيل المعلومات					
2-	يوجد تواصل فيما بين المؤسسة وبين المواطنين ومزودي الخدمة					
3-	يتم توفير للمعلومات بشكل مباشر عن أي عملية تؤديها المؤسسة					
4-	تتمكن المؤسسة من استخدام الفيديو					

	لتسهيل الاتصال بينها وبين مستخدمي الخدمة					
يوجد لدى المؤسسات الحكومية النظام الالكتروني لتقديم الخدمة للمتعاملين معها						
1-	توجد لدى المؤسسة إستراتيجية لترابط الخدمات مع بعضها					
2-	تقوم المؤسسة بتحديد مهارات وقدرات الموظفين للتعامل مع الحكومة الالكترونية					
3-	تعتمد المؤسسة إعادة وصف الوظائف وفقاً للاحتياجات المطلوبة لديها					
4-	تقوم المؤسسة بتحليل مهارات وقدرات الموظفين؛ لمعرفة القدرات التي يحتاجونها للعمل في بيئة الحكومة الالكترونية					
5-	تعمل المؤسسة على تخصيص مصادر كافية؛ للانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية					
6-	تقوم المؤسسة بوضع خطة للتدريب وتطوير مهارات وقدرات الموظفين واستخدام الحاسوب مع العمل بروح الفريق وتقديم الخدمة المتميزة للمواطنين					
تقوم المؤسسات الحكومية بحل المشاكل القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الالكترونية:						
1-	تقوم المؤسسة بتوفير المعلومات اللازمة لمواطنيها عبر الانترنت					
2-	تمتلك المؤسسة سياسة يتم بموجبها تحديد جميع المعلومات مباشرة عبر الانترنت					
3-	توجد لدى المؤسسة مشاكل في توثيق المعلومات في الحياة الالكترونية					
4-	يتم العمل داخل المؤسسة على إنهاء المشاكل في الحياة الواقعية قبل					

	الانتقال إلى الواقع الالكتروني					
تتوفر لدى المؤسسات الحكومية بنية تحتية كفيلة بضمان الخصوصية والأمان كل من يستخدم تطبيقات الحكومة الالكترونية مع إمكانية الكشف عن التجاوزات والتعامل معها:						
1-	تعمل المؤسسة على ضمان وأمان للمعلومات لكل من يستخدم تطبيقات الحكومة الالكترونية					
2-	تقوم المؤسسة بكشف التجاوزات والتعامل معها وحلها					
3-	توجد في المؤسسة شبكة اتصالات ومعلومات حديثة لها القدرة على نقل المعلومات بسرعة كبيرة					
4-	تحافظ المؤسسة على سلامة المعلومات وسريتها					
5-	تضمن المؤسسة لكافة فئات المجتمع من استخدام المعلومات					
تقوم المؤسسات الحكومية بتطوير التشريعات بما يتفق مع الحكومة الالكترونية:						
1-	تقوم المؤسسة بتطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمل؛ بهدف تبسيطها وتوافقها مع متطلبات العمل الالكتروني من خلال شبكات الانترنت					
2-	تلجأ المؤسسة بتفعيل نظام الحكومة الالكترونية؛ لقبول مفاهيم جديدة كالتوقيع الالكتروني على المستندات					
3-	في حالة التوقيع على المستندات الكترونياً يتم الاعتراف بالتوقيع من قبل المؤسسة					
4-	تستخدم المؤسسة تقنيات لحماية المعاملات الالكترونية من التزوير والتلاعب					
يوجد تنسيق فيما بين المؤسسات الحكومية وبين عدة جهات في تقديم خدمة أو عملية معينة:						
1-	يوجد تنسيق بين الجهات المشتركة مع المؤسسة في انجاز عملية أو					

	تقديم الخدمة الكترونياً					
2-	يتم داخل المؤسسة انجاز المعاملات للمواطنين من جهة واحدة فقط تتولى انجازها الكترونياً					
3-	تقوم المؤسسة بإنهاء جميع المعاملات مع الجهات المختصة الأخرى دون رجوع المواطن إليها					
يتوفر لدى المؤسسات الحكومية آلية الدفع الالكتروني:						
1-	يوجد في المؤسسة تيسير وتعميم إصدار بطاقات الدفع الالكترونية لدى البنوك والبريد والمؤسسات المالية وغيرها					
2-	يتم قبول بطاقات الدفع في سداد رسوم الخدمات عبر شبكات الانترنت من طرف المؤسسة					
3-	تعمل المؤسسة على إصدار وسيلة دفع جديدة الكترونية؛ كي يحصل عليها المتعاملون مع المؤسسات وتستخدم في سداد رسوم الخدمات					