

## معيقات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الجهات الإدارية بالقطاع الحكومي وأثرها على جودة الخدمات الإلكترونية

دراسة حالة على وزارة الداخلية ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بقطاع غزة

سامي نصر أبو شمالة، أشرف يونس مغاري، نهاية عبد الجواد حميد،

أمل عصام النواجحة، وفاء نبيل الحصري

الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية - غزة

تاريخ الاستلام 12/10/2015 تاريخ القبول 10/4/2016

### ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف معيقات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، من وجهة نظر الجهات الإدارية بالقطاع الحكومي، وأثرها على جودة الخدمات الإلكترونية، والتي أُجريت على كل من وزارة الداخلية ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بقطاع غزة، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، بحجم عينة (123) استبانة لوزارة الداخلية، و(50) استبانة لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها أن المعوقات الإدارية تعتبر أكثر المعوقات المؤثرة سلباً على نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وتحقيق جودة الخدمات الإلكترونية، كما بينت نتائج الدراسة أن هناك ضعفاً في البنية التحتية التكنولوجية وندرة الكفاءات البشرية المؤهلة المتخصصة في أمن المعلومات وحمايتها. وقد أوصت الدراسة باستخدام استراتيجيات إدارية متطورة، وتوفير التدريب الكافي للكوادر البشرية العاملة على مشروع الحكومة الإلكترونية داخلياً وخارجياً، ورفع مستوى الأمن المعلوماتي وتوفير برامج الحماية الإلكترونية، وكذلك توفير بنية تحتية تكنولوجية ضرورية لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.

### Abstract:

*This study aims to identify obstacles to the success of the Electronic Government (e-government) Project from the standpoint of administrative bodies in the governmental sector, and its impact on the quality of electronic service (e-service) in each of the Ministry of Interior and the Ministry of Communications and Information Technology in Gaza Strip. By using the descriptive analysis method which depend on the study of the phenomenou as it found in fact with a sampel (123) quastioners for the Ministry of Interior and (50) quastioners for the Ministry of Communications and Information Technology. The study have shown several results, most notably*

<http://www.alazhar.edu.ps>

*that administrative obstacles are considered the foremost factor hindering the success of the e-government project and the high quality in e-service. The study also revealed a weakness in the technological infrastructure and a lack in professionals that are qualified and specialized in information security and protection; on the other hand, legal obstacles has shown the least impact on the success of e-government project. The study also found that these obstacles adversely affect the quality of e-service. The study recommended using advanced management strategies, providing adequate training of cadres working on the e-government project internally and externally, raising the level of information security and providing programs for electronic protection, and providing the technological infrastructure necessary for the success of the e-government project.*

#### مقدمة:

يعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية من أحدث اتجاهات تطوير الإدارة العامة والمحلية على نحو يساهم في إحداث تغيير جذري في الدور التقليدي للحكومة (أصرف، 2009). حيث إن الحكومة الإلكترونية تعد من أهم المسارات التكنولوجية التي انصهرت فيها سرعة استخدام المعلومات مع توفر الخدمات في أقصر فترة زمنية، وقد تبنت أغلب الحكومات هذا الاتجاه، وأصبح من أهم المعايير التي يقاس بها تميز الأمم وتقدمها في هذا القرن. وبالتالي سعت للتحويل من المعاملات التقليدية إلى الإلكترونية في مؤسساتها وإداراتها المختلفة (باركندي والصائغ، 2009).

ونظراً لتلك الأهمية قام مجلس الوزراء الفلسطيني بإصدار قرار إطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية الفلسطينية رقم (09/12/17 م.و.أ.ق) لسنة 2005م، والمصادقة على اعتماد مبادرة فلسطين الإلكترونية (E-Palestine) بجميع مكوناتها، وتم البدء بالعمل فيها على مستوى كافة المؤسسات والوزارات الفلسطينية من خلال وضع الخطط للتحويل من العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني، حيث أعدت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات خطة لتنفيذ الحكومة الإلكترونية التي بدأت من 2004م، وانتهت في 2008م (وزارة الاتصالات، 2013).

وقد تم تعريف مفهوم الحكومة الإلكترونية على أنها: مفهوم واسع شامل تتسع تطبيقاته لتشمل العديد من المجالات ولا تقتصر على دفع الفواتير وبعض التعاملات اليسيرة الأخرى، وإنما تضم بداخلها كل ما هو حكومي بحيث تستطيع أداءه عن طريق جهاز حاسوب مرتبط بشبكة الإنترنت، أو من خلال جهاز الهاتف أو الجوال، دون الحاجة إلى الوجود شخصياً في مكان الحصول على الخدمة (الطائي، 2007).

إن التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فرض علينا مواكبته؛ للوصول إلى مستوى الدول المتقدمة في هذا المجال إلا أن هذا المشروع يواجه الكثير من المعوقات والمشكلات

### معيقات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الجهات الإدارية بالقطاع الحكومية...

الفنية والبشرية والمالية وغيرها، والتي تحول دون نجاحه؛ نظراً للظروف السياسية والاقتصادية التي يعيشها المجتمع الفلسطيني (الحسنات، 2011).

**ويعرف الباحثون الحكومة الإلكترونية:** انها أداء وتطبيق جميع الأعمال الادارية الورقية الحكومية (العامة والخاصة) وفي جميع المجالات باتجاهاتها من خلال أجهزة الحواسيب المرتبطة بشبكة الإنترنت أو الهواتف الذكية، دون الحاجة إلى الرجوع شخصياً إلى الدوائر أو الوزارات الحكومية للحصول على الخدمة المطلوبة بأقل وقت وجهد.

**مشكلة الدراسة:**

تعتبر الحكومة الإلكترونية نظاماً حديثاً تتبناه الحكومة باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية في ربط مؤسساتها ببعضها بعضاً، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات خاصة والجمهور عامة، ووضع المعلومة في متناول يد الأفراد؛ وذلك لخلق علاقة شفافة تنصف بالسرعة والدقة، وتهدف إلى الارتقاء بجودة الأداء، مما يساعد في الحد من الوساطة والمحسوبية والرشوة والبيروقراطية التي تتم من خلال الحكومة التقليدية، وأن تطوير الحوكمة والخدمات الإلكترونية، يشكل حافزاً مهماً للرقى بأداء حكومتنا الفلسطينية. ولا يأتي هذا الجهد معزولاً عما تقوم به الحكومة من جهد لتأمين تبوؤ فلسطين موقعاً متقدماً في قائمة الدول المستهدفة كمقصد استثماري". وأنه "من المفيد، بل من الضروري، أن يتواصل هذا الجهد على قاعدة المساهمة في مسيرة البناء الشاملة لمؤسسات دولتنا الفلسطينية، القوية القادرة العصرية، والتي تشكل الركيزة الأساسية لبرنامج عمل الحكومة الإلكترونية." (وكالة معاً: فياض، 2012)، وبناءً عليه تمحورت مشكلة الدراسة في السؤالين الرئيسيين التاليين:

- 1- ما أثر معيقات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر الجهات الإدارية في وزارة الداخلية ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بغزة؟
  - 2- هل تختلف درجة إعاقه نجاح الحكومة الإلكترونية باختلاف نوع المعيق؟
- فرضيات الدراسة:**

**الفرضية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معيقات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في القطاع الحكومي بقطاع غزة وجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من وجهة نظر الجهات الإدارية في وزارة الداخلية ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. وقد تفرعت منها الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معيقات البنية التكنولوجية التحتية وجودة الخدمات الإلكترونية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات القانونية وجودة الخدمات الإلكترونية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الأمنية وجودة الخدمات الإلكترونية.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعايير المالية وجودة الخدمات الإلكترونية.
  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعايير الإدارية وجودة الخدمات الإلكترونية.
  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر الكفاءات البشرية وجودة الخدمات الإلكترونية.
  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعايير الفنية وجودة الخدمات الإلكترونية.
- الفرضية الثانية:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إعاقة نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية باختلاف نوع المعيار ( معايير البنية التكنولوجية التحتية، والمعايير القانونية والأمنية والمالية والإدارية والكفاءات البشرية والمعايير الفنية).
- أهمية الدراسة:**
- أولاً- الأهمية العلمية:**

تعتبر من الدراسات القليلة التي استهدفت موضوع الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات الإلكترونية في العالم العربي بشكل عام، وفي فلسطين بشكل خاص، من خلال بحثها في موضوع حديث نسبياً، مما يتطلب توضيح المعايير التي تحول دون نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات الإلكترونية، والمتوقع أن تسهم نتائجها في فتح المجال أمام دراسات مستقبلية للحكومة الإلكترونية؛ لتزويد المكتبات الفلسطينية التي يندر فيها المؤلفات والدراسات الحديثة حولها.

**ثانياً- الأهمية العملية:**

ساعدت الدراسة في فهم وجهة نظر الجهات الإدارية بمستوى جودة الخدمات الإلكترونية والمعايير المؤثرة عليها في القطاع الحكومي بمدينة غزة. والاستفادة من الوقت والمال والجهد من خلال التغلب على المعايير التي تعيق مشروع الحكومة الإلكترونية في ظل الظروف الاقتصادية والسياسية الصعبة التي يعيشها المجتمع الفلسطيني؛ لتستخدم كأداة مساعدة لوضع صناع القرار في صورة هذه المعايير من خلال تقديم المقترحات والتوصيات الجوهرية لإيجاد الحلول المناسبة.

**أهداف الدراسة:**

- التعرف إلى المعايير (البنية التحتية التكنولوجية، القانونية، الأمنية، المالية، الكفاءات البشرية، الإدارية، الفنية) التي تعيق نجاح الحكومة الإلكترونية في وزارة الداخلية ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بقطاع غزة وإدارتها.
  - معرفة أثر المعايير على جودة الخدمات المقدمة ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية.
  - تحديد معايير نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية باختلاف نوع المعيار.
- حدود الدراسة:**

**الحد النوعي:** تناولت الدراسة معايير نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الجهات الإدارية في القطاع الحكومي وأثرها على جودة الخدمات الإلكترونية بقطاع غزة.

معيقات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الجهات الإدارية بالقطاع الحكومية...

**الحد المكاني:** وزارة الداخلية ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بقطاع غزة؛ لصعوبة التواصل الجغرافي مع الضفة الغربية.

**الحد الزمني:** أجريت الدراسة في العام (2013-2014).

**الدراسات السابقة:**

أولاً- الدراسات الأجنبية :

1- دراسة (Srivastava (2010): "E-Government, E-Business, and National

Economic Performance " "العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية

وأثرها على أداء الاقتصاد الوطني" .

هدفت الدراسة إلى تعرف أهمية الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وتأثيرها على أداء الاقتصاد الوطني ضمن إطار عمل متكامل باستخدام أسلوب المقارنة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين كل من الحكومة الإلكترونية وتنمية أداء الاقتصاد الوطني وتطويره بشكل فعال من خلال تطوير الأعمال الإلكترونية. وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على استكشاف العمليات الكامنة التي تقف وراء تسيير تنمية الحكومة الإلكترونية وتطويرها وتأثيرها على الاقتصاد الوطني، مثل: معرفة مدى مشاركة المواطنين في الحكومة الإلكترونية.

2- دراسة (Becker (2004): "E-Government Success Factors "العوامل المؤثرة

على نجاح الحكومة الإلكترونية "

هدفت الدراسة إلى تعرف العوامل المؤثرة على نجاح الحكومة الإلكترونية في إدارات البلديات المحلية، والتي أجريت في شمال ألمانيا بحجم عينة (57) استبانة للبيانات الداخلية لإدارة البلديات المحلية، و(70) استبانة للبيانات الخارجية لإدارة البلديات المحلية، مستخدماً أسلوب الدراسة التجريبية دون الاعتماد مباشرة على العوامل ذات الصبغة الوطنية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن درجة التفاعل في الخدمات المقدمة لا تصل إلى مستوى المعاملة المطلوب إنجازها، وأن غالبية البلديات تصف الخدمات ذات الطبيعة المعلوماتية، وقد أوصت الدراسة بضرورة إعادة تنظيم العمليات الأساسية والهيكل التنظيمي في البلديات المحلية كخطوة أساسية لنجاح الحكومة الإلكترونية، وإجراء دراسات مستقبلية على الإدارات التي قامت بإعادة تنظيم عملياتها الأساسية والهيكل التنظيمي فيها، ومقارنة نتائج تلك الدراسات بنتائج الدراسات السابقة.

ثانياً- الدراسات العربية:

1- دراسة العبيري (2010): "اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة

الإلكترونية بالمدينة المنورة: دراسة ميدانية " .

هدفت الدراسة إلى تعرف اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية والتي أجريت بمنطقة المدينة المنورة. وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج التي أشارت إلى وجود اتجاهات إيجابية لدى المديرين في الإدارات الحكومية في منطقة المدينة المنورة نحو الوعي بمفهوم الحكومة الإلكترونية ودعم الإدارة العليا ومدى توافر وسائل التفعيل. في حين أظهرت النتائج وجود اتجاهات سلبية لدى المواطنين نحو المعوقات التي تعترض التطبيق. وقد أوصت الدراسة بضرورة نشر مفهوم الحكومة الإلكترونية، وتوضيح دوره في دعم إيصال الخدمات للمواطنين.

## 2- دراسة عشاوي (2010): " أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال "

هدفت الدراسة إلى التعريف أكثر بمفهوم الحكومة الإلكترونية الذي يعد من المفاهيم الحديثة، وإبراز عناصر البنية التحتية الضرورية لتطبيقه وأهم العراقيل التي تحول دون إنجازه، والتي أجريت في الجزائر باستخدام المنهج النظري التحليلي على مؤسسات الأعمال. وكذلك الإحاطة بأهم الآثار والمنافع التي تنعكس على مؤسسات الأعمال من جراء التطبيق الصحيح لهذا المفهوم وتشخيصاً لواقع الجزائري إزاء إقامة هذا المشروع بعد أكثر من ثلاث سنوات على إنطلاقه. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن الحكومة الإلكترونية جاءت نتيجة تحولات عديدة، وكان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر فيها، وأن الحكومة الإلكترونية تؤدي نفس مهام الحكومة التقليدية من خلال نمط إلكتروني موحد، كما أشارت النتائج إلى أن أهداف الحكومة الإلكترونية تتمحور للتقليل من التعقيدات الإدارية وتدعيم الشفافية والسرعة والسهولة في المعاملات، كما أن مشروع الحكومة الإلكترونية يستلزم توفير البنية التحتية الأساسية المتمثلة في مجموعة من المتطلبات مثل: شبكة الاتصالات، والتشريعات القانونية في هذا المجال. وقد أوصت هذه الدراسة بضرورة الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات، وتوفير التشريعات الراحية لهذه التكنولوجيا؛ لبناء حكومة إلكترونية قوية الأركان، وضرورة تنمية العنصر البشري وتأهيله، وضرورة العمل على تعبئة المواطنين بمزايا هذه التقنيات وضرورتها.

### ثالثاً- الدراسات المحلية:

## 1- دراسة الرزي (2012): "الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة " .

هدفت الدراسة إلى تعرف أهمية تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في مؤسسات السلطة الفلسطينية، والتي أجريت في قطاع غزة، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي بحجم عينة (36) استبانة موزعة على مديري المستويات العليا في مؤسسات السلطة؛ لمعرفة الأسباب والمعوقات التي تحد من تطبيق النظام وطرق علاجها. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

## معيقات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الجهات الإدارية بالقطاع الحكومية...

وجود بعض المتطلبات لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وعدم وجود بعضها بنسب مختلفة، والحاجة إلى توفير متطلبات بناء حكومة إلكترونية قوية ومقوماتها حتى يُكتب لها النجاح. وقد أوصت الدراسة بالعمل على توفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة إلكترونية قوية الأركان، بتوفير نظم اتصالات فاعلة لنقل البيانات من وإلى المؤسسات الحكومية والأفراد والمجتمع بأكمله، وهنا تقع المسؤولية على عاتق مؤسسة الاتصالات في توفير شبكات المؤسسات الحكومية وصيانتها باستمرار؛ لأن تلك الخدمات لا تتم إلا عن طريق الشبكات.

## 2- دراسة الغوطي (2006): "متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الحكومية الفلسطينية".

هدفت الدراسة إلى تعرف مدى توفر متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية في فلسطين، من خلال تحليل آراء بعض العاملين في الإدارات العليا للوزارات الفلسطينية، باستخدام أسلوب الحصر الشامل بحجم عينة (22) استبانة على مستوى فروع مديريات الوزارات في محافظات غزة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها: أن هناك غموضاً وقصوراً في مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى المبحوثين، وأن المسؤولين لم يشاركوا في صياغة رؤية المشروع وخطته، ومع ذلك أظهرت افتقاراً كبيراً بأهمية الحكومة الإلكترونية ومزاياها، كما أظهرت الدراسة ضعف البنية التحتية في الوزارات الفلسطينية وعدم توافر الكفاءات البشرية بالشكل المطلوب. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالكفاءات البشرية وتنميتها، والاهتمام بالبنية التحتية ووضع الخطط لتكاملها في جميع المؤسسات الحكومية مع وجود التنسيق الكامل بين الوزارات. كما أوصت الدراسة بضرورة إشراك المسؤولين في التخطيط للمشروع مع توفر القيادة الفاعلة المؤهلة لذلك.

### الإطار النظري للدراسة:

### أولاً- نشأة الحكومة الإلكترونية:

بدأت التجربة في أواسط الثمانينات في الدول الإسكندنافية، وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز، وأطلق عليها اسم القرى الإلكترونية (Electronic Villages)، ويعد لارس Lars من جامعة أودنيس Oldneiss في الدانمرك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع مايكل دل Dill صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية. وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر، وذلك بالاستفادة من التجربة الدانمركية التي تستند إليها عدة مشروعات فرعية، وقد أنشأ "مضيف مانشستر" بوصفه مرحلة أولى ويهدف إلى ترقية التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية ومتابعتها، وقد بدأ المشروع فعلياً عام 1991. وفي عام 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه

المشروعات، وقد ظهرت محاولات في الولايات المتحدة عام 1995 في فلوريدا ثم تبعها محاولات في دول أخرى (الطائي، 2007).

#### ثانياً- تعريف الحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية: قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية بسرعة وبقدرة متناهيتين، وبتكاليف ومجهود أقل، ومن خلال موقع واحد على شبكة الإنترنت (مراد، 2011).

ويرى (النجار، 2008) أن الحكومة الإلكترونية هي: "تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإنترنت؛ لتحسين عمليات الحكومة، بمعنى إعادة هندسة الخدمات باستخدام التكنولوجيا عبر الإنترنت.

وكذلك يمكن تعريفها بأنها: عملية ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها، وإمكانية الوصول إليها عن طريق صفحات الويب، أو مواقع إلكترونية؛ لتسهيل وتسريع أداء الخدمة (عامر، 2007).

#### ثالثاً- أهداف الحكومة الإلكترونية:

تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين بالسرعة الممكنة وبدرجة عالية من الدقة، وبتكاليف أقل. إن الهدف الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم الخدمات الحكومية وتيسيرها لكل الأطراف المعنية: الحكومة، المواطنين، منشآت الأعمال. ولعل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في ربط الأطراف الثلاثة معاً وتدعيم الأنشطة والعمليات، الأمر الذي يعني توفير الوقت والجهد والموارد للجهات الحكومية، بما يتيح لها توجيه الموارد المهددة إلى قنوات عمل جديدة أكثر نفعاً وفائدة، وبهذا تتحقق المصلحة لكل من الحكومة والجمهور بأسلوب حضاري (الرفاعي، 2009).

وقد لخص (العويضي، 2003) أهدافاً عريضة للحكومة الإلكترونية منها:

- 1- تحسين جودة الخدمات الموجهة للمواطنين، وبناء ثقة المستخدم في ضوء معايير عالية الجودة، من خلال مواكبة التطور التقني في هذا المجال.
- 2- تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم وفقاً لاحتياجاتهم بالشكل والأسلوب المناسبين وبالسرعة والكفاءة المطلوبة.
- 3- تشجيع النظام القانوني وتطبيق القانون، ومساندة القطاعات الاقتصادية ودعمها.
- 4- تشجيع الإدارة الجيدة وتوسيع المشاركة وتحقيق قدر أكبر من الضبط الإداري والأمني، بما يضمن سرعة وسرية نظامية الإجراءات والمعلومات.



معيقات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الجهات الإدارية بالقطاع الحكومية...

- 5- تحقيق كفاءة وإنتاجية وعائد أكبر على الاستثمار، من خلال توفير مناخ مشجع للمستثمرين، وتذليل العقبات التي يواجهونها، والتي تتمثل بشكل أساسي في بطء الإجراءات وتعقيدها.
- 6- التكامل بين الخدمات ودعم النمو الاقتصادي من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

أقسام الحكومة الإلكترونية (عدوان، 2007):

أ. العمل عن بعد Remote Work:

وهنا يتجاوز العمل صيغة تحديد المكان والزمان لإنجاز العمل، أي أن العمل ينجز من دون حضور الموظف في مكان معين، فيمكن أن يؤدي الموظف عمله في أي مكان، منزله أو مكتبه.

ب. الخدمة عن بعد Remote Service:

وهنا يمكن للمستفيد الاستفادة من الخدمة في المكان والزمان اللذين يرتئيهما من دون الارتباط بزمان أو مكان محددين، وهكذا فإن الخدمة الإلكترونية تنسم باللامكانية واللامكانية.

رابعاً- متطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية:

إن مشروع الحكومة الإلكترونية كأى مشروع يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة؛ كي يتمكن من تنفيذ المطلوب منه، ويحقق النجاح والتفوق، فالحكومة ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، لذلك فإن مشروع الحكومة الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها (أصريف، 2009):

- 1- البنية التحتية: إذ إن الحكومة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات.
- 2- توافر الوسائل الإلكترونية: اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، ومنها أجهزة الحاسوب الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي؛ لنتمكن من الاتصال بالشبكة العالمية.
- 3- توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت: وبأسعار معقولة؛ من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.
- 4- التدريب وبناء القدرات: حيث يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الحاسوب وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات؛ للعمل على إدارة الحكومة الإلكترونية وتوجيهها بشكل سليم.
- 5- توافر مستوى مناسب من التمويل: بحيث يمكن تمويل الحكومة من خلال صيانة دورية وتدريب للكوادر والحفاظ على مستوى عالٍ من تقديم الخدمات، ومواكبة أي تطور عالمي.
- 6- توفر الإرادة السياسية: بحيث يكون هناك جهة أو لجنة تتولى تطبيق المشروع وتعمل على تهيئة البيئة المناسبة، وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.
- 7- وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الحكومة الإلكترونية: تضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

- 8- توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية: على مستوى عالٍ لحماية المعلومات الوطنية والشخصية من أي عبث؛ لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد.
- 9- خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الحكومة الإلكترونية: وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها، ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة وتلفزيون وصحف، وإقامة الندوات والمؤتمرات، واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين لنقاش الموضوع؛ لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الحكومة الإلكترونية.
- تاسعاً- مزايا إقامة الحكومة الإلكترونية:

- إن الانتقال من العمل التقليدي في الحكومة التقليدية بما يتخلله من بيروقراطية وبطء، لكن العمل في الحكومة الإلكترونية يوفر العديد من المزايا على كافة الأصعدة (الأغبري، 2006).
- وقد لخص (العريشي، 2005) مزايا الحكومة الإلكترونية في الآتي:
- 1- توفير المعلومات الحديثة في الوقت المناسب للمواطنين داخل الوطن وخارجه من خلال تقديم موقع واحد للمعلومات الحكومية.
  - 2- تطوير بنى تحتية في حقل التقنية والتشفير وبقية الاحتياجات في بيئتي الاتصال والحوسبة.
  - 3- تطبيق النماذج الرقمية وإتاحة تعبئتها على الخط المباشر.
  - 4- تقديم الخدمة الحكومية على الخط المباشر وتسهيل نظام الدفع الإلكتروني.
- كما أضافت (المجلة الرسمية لحكومة دبي الإلكترونية، 2006):
- 5- ارتفاع درجة رضا المواطنين في التعامل مع المواقع الإلكترونية الحكومية من خلال زيادة نشر أجهزة الحاسوب، وزيادة وعي المواطنين بخدمة الإنترنت.
  - 6- تسويق المنتجات والخدمات عالمياً واجتذاب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية.
  - 7- تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات الحكومية وما يصاحبها من إجراءات متعددة.
- خامساً- عيوب الحكومة الإلكترونية (العسافي، 2003):
- تعتبر الحكومة الإلكترونية خياراً إستراتيجياً لكل الدول، ولكنها لا تخلو من العيوب والتي من أهمها:
- 1- التكلفة المالية سواءً للمواطن أو للدولة المتمثلة في شراء جهاز حاسوب وخط إنترنت.
  - 2- تعطل العمل في حالة تعطل الكهرباء في أحد الدوائر أو الشبكة.
  - 3- الجرائم الإلكترونية والقرصنة وإمكانية كشف بعض المعلومات السرية والمهمة، أو التلاعب بها.
  - 4- الحكومة الإلكترونية تعني العمل 24 ساعة يومياً، وهذا صعب جداً ومكلف على الدولة.
  - 5- ضعف البنى التحتية في كثير من الدول ومستوى النضوج عند الكثير من المواطنين.

#### الإجراءات المنهجية للدراسة:

##### منهجية الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي اتُّبع فيها المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويسهم في وصفها وصفاً دقيقاً ويوضح خصائصها عن طريق جمع المعلومات وتحليلها وتفسيرها، ويأتي استخدام الدراسة لهذا المنهج بهدف دراسة معيقات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في قطاع غزة من وجهة نظر الجهات الإدارية في القطاع الحكومي، وأثرها على جودة الخدمات الإلكترونية في وزارة الداخلية ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

##### مجتمع الدراسة وعينتها:

تمثل مجتمع الدراسة في جميع الأشخاص الذين يعملون في المجالات الإدارية في القطاع الحكومي بقطاع غزة في كلٍّ من وزارة الداخلية وعددهم (414) موظفاً موزعين على جميع الإدارات ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وعددهم (280) موظفاً بمختلف مناصبهم الإدارية، وبناء على ذلك تم اختيار عينة من مجتمع الدراسة بطريقة المعاينة العشوائية البسيطة، حيث تم توزيع (152) استبانة تم توزيعها كالتالي: (102) استبانة لوزارة الداخلية، و (50) استبانة لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. وفي ظل الصعوبات التي واجهت الباحثين، تم جمع (123) استبانة موزعة على نحو (97) استبانة من وزارة الداخلية بتعاون واضح في هذه الوزارة، و (26) استبانة من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات؛ وذلك لعدم الرغبة في تعاون بعض الأفراد من هذه الوزارة، بنسبة استرداد (80.9%) موزعة على النحو التالي: (95%) وزارة الداخلية، و بنسبة (52%) من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، حيث بلغت نسبة الذكور في العينة (80.5%) بواقع (99) ذكراً، ونسبة الإناث بلغت (19.5%) بواقع (24) أنثى، وفيما يلي وصف لأهم المتغيرات الأولية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة.

##### أ. وصف أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

يوضح الجدول رقم (1) نسبة أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي، في حين كان توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية كما هو موضح بالجدول رقم (2)، كما تم توضيح توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي من خلال الجدول رقم (3).

جدول رقم (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

| المسمى الوظيفي | العدد | النسبة % |
|----------------|-------|----------|
| مدير عام       | 4     | 3.3      |
| نائب مدير عام  | 1     | 0.8      |

سامي أبو شمالة و آخرون

|       |     |                   |
|-------|-----|-------------------|
| 26.8  | 33  | مدير دائرة        |
| 35.0  | 43  | رئيس قسم          |
| 16.3  | 20  | مساعد إداري       |
| 4.9   | 6   | سكرتير            |
| 13.0  | 16  | وظائف إدارية أخرى |
| 100.0 | 123 | المجموع           |

جدول رقم (2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

| النسبة | العدد | الفئة العمرية  |
|--------|-------|----------------|
| 39.8   | 49    | 20-29 عاماً    |
| 41.5   | 51    | 30-39 عاماً    |
| 13.0   | 16    | 40-49 عاماً    |
| 5.7    | 7     | 50 عاماً فأكثر |
| 100.0  | 123   | المجموع        |

جدول رقم (3): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

| النسبة | العدد | المؤهل العلمي |
|--------|-------|---------------|
| 8.9    | 11    | ماجستير       |
| 69.9   | 86    | بكالوريوس     |
| 13.8   | 17    | دبلوم متوسط   |
| 7.3    | 9     | ثانوية عامة   |
| 100.0  | 123   | المجموع       |

مكونات أداة الدراسة (الاستبانة):

تمت الاستعانة بآراء المحكمين وذوي الخبرة والاختصاص ووجهات نظرهم، وتكونت

الاستبانة من قسمين رئيسيين على النحو الآتي:

**القسم الأول:** البيانات الشخصية (نوع الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي).

**القسم الثاني:** محاور الدراسة ومتغيراتها، حيث تكون من (66) فقرة، موزعة على ثمانية محاور على

النحو الآتي: (البنية التحتية التكنولوجية، والمعيقات القانونية، والمعيقات الامنية، والمعيقات المالية،

والمعيقات الإدارية، والكفاءات البشرية، والمعيقات الفنية، وجودة الخدمات الإلكترونية).

## صدق أداة الدراسة (الاستبانة) وثباتها:

أ. صدق أداة الدراسة:

### 1- الصدق المرتبط بالمحتوى (الصدق الظاهري):

عرضت الاستبانة على عدد من المحكمين من مختلف الجامعات والتخصصات، حيث قدم السادة المحكمون العديد من التعديلات على أداة الدراسة، وتم الأخذ بهذه التعديلات وإعادة صياغة الاستبانة في ضوء الملحوظات التي قدمها المحكمون، حتى أخذت الاستبانة شكلها النهائي.

### 2- الصدق البنائي والتجزئة النصفية والاتساق الداخلي:

تشير النتائج الموضحة في الجدول رقم (6) إلى أن معاملات ارتباط محاور الدراسة في الدرجة الكلية للاستبانة تراوحت من (0.648) وذلك لمحور (المعيقات المالية) إلى (0.741) وذلك لمحور (المعيقات القانونية)، وكانت جميع معاملات ارتباط محاور الدراسة في الدرجة الكلية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، ويشير ذلك إلى وجود درجة عالية من صدق الأبعاد الفرعية والمحاور الرئيسة للبيانات التي تم جمعها من أفراد عينة. ويلاحظ من خلال الجدول رقم (6) أن معاملات الارتباط المعدلة باستخدام معادلة سبيرمان براون للتجزئة النصفية للمحاور الفرعية تراوحت بين (0.725) لمحور "المعيقات المالية"، و(0.894) لمحور "جودة الخدمات الإلكترونية"، وبشكل عام نلاحظ أن معامل سبيرمان براون المعدل للاستبانة ككل بلغ (0.958)، ونستنتج من خلال ذلك أن جميع معاملات الارتباط المعدلة مرتفعة مما يدل على وجود درجة عالية من الثبات في البيانات التي تم الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة. ويتضح من خلال الجدول رقم (6) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة تتراوح بين (0.679) لمحور "المعيقات المالية"، و(0.857) لمحور "المعيقات القانونية"، وكانت قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ بين هاتين القيمتين لباقي المحاور الأخرى للدراسة، كما وبلغت قيمة المعامل للاستبانة ككل (0.936).

جدول رقم (6): معاملات الارتباط (الصدق) بين الدرجة الكلية للاستبانة والمحاور الفرعية ومعاملات ثبات

أداة الدراسة بطريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي

| المحور             | عدد الفقرات | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | معامل الارتباط قبل التعديل | معامل الارتباط بعد التعديل | معامل ألفا كرونباخ |
|--------------------|-------------|----------------|---------------|----------------------------|----------------------------|--------------------|
| البنية التحتية     | 10          | *0.674         | 0.0           | 0.722                      | 0.839                      | 0.732              |
| المعيقات القانونية | 7           | *0.741         | 0.0           | 0.807                      | 0.893                      | 0.857              |
| المعيقات الأمنية   | 6           | *0.777         | 0.0           | 0.691                      | 0.817                      | 0.824              |
| المعيقات المالية   | 6           | *0.648         | 0.0           | 0.568                      | 0.725                      | 0.679              |
| المعيقات الإدارية  | 6           | *0.655         | 0.0           | 0.649                      | 0.787                      | 0.743              |

سامي أبو شمالة و آخرون

|       |       |       |     |        |    |                  |
|-------|-------|-------|-----|--------|----|------------------|
| 0.847 | 0.882 | 0.788 | 0.0 | *0.744 | 9  | الكفاءات البشرية |
| 0.755 | 0.823 | 0.699 | 0.0 | *0.739 | 9  | المعوقات الفنية  |
| 0.812 | 0.894 | 0.808 | 0.0 | *0.709 | 13 | جودة الخدمات     |
| 0.936 | 0.958 | 0.920 | -   | -      | 66 | الاستبانة ككل    |

\*دالة إحصائية عند مستوى 0.05.

التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:

في هذه الدراسة سيتم استخدام الاختبارات المعلمية حيث ان عدد مفردات عينة الدراسة أكبر من (30) ونظرا لاستخدام الدراسة مقياس ليكرت دون اللجوء إلى التحقق من شرط التوزيع الطبيعي للبيانات (ربيع، 2007، ص111)، (Geoff Norman, 2010).

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة بشكل أساسي على استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS في معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة (الاستبانة) وتحليلها، وفيما يلي أهم الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية المستخدمة في معالجة بيانات الدراسة: معامل ارتباط سبيرمان برون (Spearman-Brown) لقياس الثبات بطريقة التجزئة النصفية، ومعامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس الثبات بطريقة الاتساق الداخلي، معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس الصدق بطريقة صدق الأبعاد الفرعية، وكذلك لاختبار وجود علاقة بين متغيرات الدراسة، واختبار تحليل التباين داخل المجموعات للعينات المرتبطة (Repeated Measure)؛ للتحقق من وجود فرق في مستوى إعاقة الحكومة الإلكترونية تعزى لنوع المعيق.

تحليل البيانات واختبار فرضيات:

أولاً- نتائج تحليل محاور الدراسة:

1- نتائج تحليل فقرات محور "البنية التحتية التكنولوجية":

الجدول (7) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لفقرات المحور الأول (البنية التحتية التكنولوجية).

جدول (7): نتائج التحليل الإحصائي ونتيجة اختبار (T) لفقرات محور البنية التحتية التكنولوجية

| الفقرة   | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | T-test | Sig   |
|--|---------------|-------------------|--------------|--------|-------|
| تتوفر بنية تحتية تكنولوجية في قطاع غزة.                  | 3.62          | 0.88              | %72          | 7.78   | 0.000 |
| تتوفر أجهزة حاسوب لخدمة المستويات الإدارية العاملة فيها. | 3.97          | 0.74              | %79          | 14.33  | 0.000 |
| تتوافر شبكة حاسوب خاصة بالوزارة.                         | 4.45          | 0.59              | %89          | 27.22  | 0.000 |

معيقات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الجهات الإدارية بالقطاع الحكومية...

|       |       |     |      |      |   |
|-------|-------|-----|------|------|---|
| 0.000 | 27.66 | %91 | 0.61 | 4.53 | يتوفر موقع إلكتروني للوزارة.  |
| 0.491 | 0.69  | %62 | 1.19 | 3.08 | توفر الحكومة الإلكترونية مساحة تخزينية احتياطية على خادم (سيرفر) في دولة خارجية لمعاملاتها الإلكترونية. |
| 0.000 | 4.79  | %69 | 1.08 | 3.47 | يتوفر عدد من مزودي خدمة الإنترنت لضمان استمرار الخدمة.  |
| 0.190 | 1.32  | %63 | 1.26 | 3.15 | تتوفر شبكة إنترنت لاسلكية لاستخدام الجهات الإدارية في الوزارة.  |
| 0.000 | -7.09 | %45 | 1.18 | 2.24 | توفر الدولة أماكن في الشوارع لاستخدام الإنترنت مثل كابينة الاتصالات.                                    |
| 0.002 | -3.18 | %53 | 1.14 | 2.67 | تتوفر تقنيات شبكية تتميز بسهولة وسرعة الاتصال وبأسعار مناسبة.   |
| 0.006 | -2.79 | %54 | 1.13 | 2.72 | تتحمل خطوط الاتصالات والشبكات أعداد المستخدمين بقطاع غزة  |
| 0.000 | 7.79  | %68 | 0.55 | 3.39 | الدرجة الكلية للمحور  |

يتضح من خلال الجدول السابق ما يلي: بلغ الوسط الحسابي العام لإجابات عينة الدراسة على فقرات محور (البنية التحتية التكنولوجية) ككل (3.39) ووزن نسبي (68%)، وبانحراف معياري (0.55)، مما يعني أن مستوى البنية التحتية التكنولوجية في المؤسسات الحكومية كان متوسطاً بناءً على آراء العاملين في وزارة الداخلية ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. حيث جاءت الفقرة التي تنص على "يتوفر موقع إلكتروني للوزارة" في المرتبة الأولى من بين باقي فقرات المحور بوزن نسبي (91%)، وتشير هذه النسبة إلى وجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة. بينما في المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة التي تنص على "توفر الدولة أماكن في الشوارع لاستخدام الإنترنت مثل كابينة الاتصالات" بمتوسط حسابي (2.24)، بانحراف معياري (1.18)، ووزن نسبي (45%)، ما يعني عدم وجود أماكن متاحة لاستخدام الإنترنت في الشوارع في المناطق جميعها. كما يمكن ملاحظة أن نتائج اختبار (T-test) للتحقق من أن متوسطات الإجابات عن فقرات المحور كانت معظمها تزيد زيادة جوهرية وذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 عن القيمة الحيدانية المعبر عنها بالدرجة (3)، أما الفقرة الثامنة والفقرة التاسعة والفقرة العاشرة فقد كانت متوسطاتها تقل عن القيمة (3) عند مستوى دلالة إحصائية 0.05، أما الفقرتان الخامسة والسابعة فقد كانت نتائج الاختبار لهما تشير إلى عدم وجود اختلاف ذي دلالة إحصائية في متوسطات

الإجابات عليهم عن القيمة (3)؛ وذلك لعدم وجود شفافية في العمل؛ فالمعلومة غير واضحة للجهات الإدارية، وأيضاً يعكس قصور البنية التكنولوجية التحتية.

## 2- نتائج تحليل فقرات محور "المعوقات القانونية":

الجدول (8) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لفقرات المحور الثاني (المعوقات القانونية).

جدول (8): نتائج التحليل الإحصائي ونتيجة اختبار (T) لفقرات محور المعوقات القانونية

| الفقرة  | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | T-test    | Sig   |
|---|---------------|-------------------|--------------|-----------|-------|
| يتم استيفاء رسوم المعاملات الإلكترونية وفقاً للقانون.         | 3.57          | 0.92              | 71%          | 6.89      | 0.000 |
| تخضع إجراءات العطاءات الحكومية الإلكترونية للأنظمة والقوانين. | 3.59          | 0.89              | 72%          | 7.32      | 0.000 |
| يوجد قانون ينظم عمليات الحكومة الإلكترونية.                   | 3.22          | 0.97              | 64%          | 2.46      | 0.015 |
| توجد قوانين تجرّم عمليات الاختراقات للخدمات الإلكترونية.      | 3.18          | 1.10              | 64%          | 1.81      | 0.072 |
| يعتبر التعاقد الإلكتروني وسيلة إثبات قانونية.                 | 3.31          | 1.08              | 66%          | 3.17      | 0.002 |
| تتوفر قوانين لحماية الخدمات الإلكترونية من التزوير.           | 3.10          | 1.06              | 62%          | 1.02      | 0.309 |
| يثق المواطن بالتبعات القانونية للمعاملات الإلكترونية.         | 2.88          | 1.16              | 58%          | -<br>1.16 | 0.247 |
| الدرجة الكلية للمحور  | 3.26          | 0.75              | 65%          | 3.88      | 0.000 |

يتضح من خلال الجدول السابق ما يلي: بلغ الوسط الحسابي العام لإجابات عينة الدراسة على فقرات محور (المعوقات القانونية) ككل (3.26)، وانحراف معياري (0.75)، كما بلغت قيمة الوزن النسبي للمحور ككل (65%)، مما يعني ذلك وجود مستوى متوسط من المعوقات القانونية التي تعيق نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في قطاع غزة.

حيث جاءت الفقرة التي تنص على "تخضع إجراءات العطاءات الحكومية الإلكترونية للأنظمة والقوانين" في المرتبة الأولى من بين باقي فقرات المحور، حسب نتيجة اختبار (T) نلاحظ أن متوسط الإجابات عن هذه الفقرة يزيد زيادة جوهرية وذات دلالة إحصائية عن الدرجة الحيادية المعبر عنها بالقيمة (3)، كما بلغ الوزن النسبي لهذه الفقرة (72%)، مما يوحي بأن الإجراءات والعطاءات للحكومة الإلكترونية تخضع للأنظمة والقوانين في قطاع غزة بدرجة جيدة.

بينما في المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة التي تنص على "يثق المواطن بالتبعات القانونية للمعاملات الإلكترونية" كما كانت نتيجة اختبار (T) تشير إلى عدم معنوية الاختبار عند مستوى



معيقات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الجهات الإدارية بالقطاع الحكومية...

0.05، مما يشير إلى عدم اختلاف متوسط الإجابات عن هذه الفقرة عن المتوسط التام المعبر عنه بالقيمة (3)، مما يصف الموقف الحيادي لأفراد العينة تجاه هذه الفقرة، ويرى الباحثون أن هذا يعزى إلى جهل في القوانين الإلكترونية.

### 3- نتائج تحليل فقرات محور "المعيقات الأمنية":

الجدول (9) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لفقرات المحور الثالث (المعيقات الأمنية).

جدول (9): نتائج التحليل الإحصائي ونتيجة اختبار (T) لفقرات محور المعوقات الأمنية

| الفقرة  | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | T-test | Sig   |
|---|---------------|-------------------|--------------|--------|-------|
| تتوفر برامج حماية على الأجهزة المستخدمة في الوزارة.                 | 4.02          | 0.84              | 80%          | 13.43  | 0.000 |
| تتمتع الخدمات الحكومية الإلكترونية بالسرية.                         | 3.78          | 0.86              | 76%          | 10.02  | 0.000 |
| توجد وسائل لحماية المعلومات المخزنة على الشبكة الإلكترونية للحكومة. | 3.96          | 0.84              | 79%          | 12.48  | 0.000 |
| الحكومة الإلكترونية محصنة من جرائم الاختراق القانوني.               | 3.23          | 0.94              | 65%          | 2.69   | 0.008 |
| توفر الحكومة الإلكترونية نسخاً إلكترونية من معاملاتها في مكان آمن.  | 3.73          | 0.89              | 75%          | 9.14   | 0.000 |
| تعتبر الحكومة الإلكترونية آمنة.                                     | 3.42          | 0.95              | 68%          | 4.94   | 0.000 |
| الدرجة الكلية للمحور  | 3.69          | 0.65              | 74%          | 11.75  | 0.000 |

يتضح من خلال الجدول السابق ما يلي: جميع متوسطات الإجابات عن جميع الفقرات لمحور (المعيقات الأمنية) وللدرجة الكلية للمحور ككل، كانت تزيد زيادة جوهرية وذات دلالة إحصائية عن الدرجة الحادية، حيث بلغ المتوسط العام للمحور ككل (3.69)، وانحراف معياري (0.65)، ووزن نسبي (74%)، وهذا بدوره يعني وجود مستوى منخفض من المعوقات الأمنية التي تعيق نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في قطاع غزة. وجاءت الفقرة التي تنص على "تتوفر برامج حماية على الأجهزة المستخدمة في الوزارة" في المرتبة الأولى بوزن نسبي (80%)، ما يدل على توفر برامج حماية لغالبية أجهزة الحاسوب المستخدمة في كل من وزارة الداخلية ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. بينما في المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة التي تنص على "الحكومة الإلكترونية محصنة من جرائم الاختراق القانوني" بوزن نسبي (65%)، مما يشير إلى وجود درجة متوسطة من الموافقة على هذه الفقرة وخوف عينة الدراسة من الاختراق القانوني.

## 4- نتائج تحليل فقرات محور "المعوقات المالية":

الجدول (10) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لفقرات المحور الرابع (المعوقات المالية).

جدول (10): نتائج التحليل الإحصائي ونتيجة اختبار (T) لفقرات محور المعوقات المالية

| الفقرة   | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | T-test | Sig   |
|--|---------------|-------------------|--------------|--------|-------|
| تتوفر موازنة مالية قادرة على تغطية تكاليف الحكومة الإلكترونية.                             | 3.07          | 1.03              | 61%          | 0.79   | 0.427 |
| تعتبر رسوم المعاملات أحد مصادر تمويل خدمات الحكومة الإلكترونية.                            | 3.36          | 0.84              | 67%          | 4.59   | 0.000 |
| تخصص بنود معينة في موازنة الوزارة لتمويل الحكومة الإلكترونية.                              | 3.30          | 0.90              | 66%          | 3.63   | 0.000 |
| تتكفل الحكومة بتمويل عمليات تطوير الحكومة الإلكترونية.                                     | 3.46          | 0.82              | 69%          | 6.14   | 0.000 |
| يتم التواصل مع المؤسسات الدولية في غزة لتمويل عمليات الحكومة الإلكترونية.                  | 3.10          | 0.90              | 62%          | 1.22   | 0.227 |
| يمكن للحصار الاقتصادي دفع الحكومة إلى تخفيض عدد العاملين مستغلة خدمات الحكومة الإلكترونية. | 3.01          | 1.03              | 60%          | 0.09   | 0.930 |
| الدرجة الكلية للمحور   | 3.22          | 0.58              | 64%          | 4.11   | 0.000 |

يتضح من خلال الجدول السابق ما يلي: المتوسط العام لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور (المعوقات المالية) بلغ (3.22)، وانحراف معياري (0.58)، ووزن نسبي (64%)، وكان متوسط الإجابات يزيد زيادة ذات دلالة إحصائية عن الدرجة الحيادية بمقدار (0.22) درجة، مما يدل على وجود درجة متوسطة من المعوقات المالية التي تعيق نجاح الحكومة الإلكترونية في قطاع غزة. وجاءت الفقرة التي تنص على "تتكفل الحكومة بتمويل عمليات تطوير الحكومة الإلكترونية" في المرتبة الأولى وكان المتوسط الحسابي يزيد زيادة جوهرية وذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 عن الدرجة الحيادية المعبر عنها بالقيمة (3)، كما بلغ الوزن النسبي لهذه الفقرة (69%) ما يدل على استعداد الحكومة بالتكفل بتمويل عمليات تطوير الحكومة الإلكترونية في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين في المناصب الإدارية بوزارة الداخلية ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. بينما في المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة التي تنص على "يمكن للحصار الاقتصادي دفع الحكومة إلى تخفيض عدد العاملين مستغلة خدمات الحكومة الإلكترونية" بوزن نسبي (60%)، وكانت نتيجة اختبار (T) تشير لمساواة متوسط الإجابات على هذه الفقرة لدرجة المتوسط التام المعبر عن الموقف الحيادي

معيقات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الجهات الإدارية بالقطاع الحكومية...

لأفراد العينة تجاه هذه الفقرة. ويعزى ذلك إلى ضبابية الموازنة وعدم الشفافية في المعلومات الخاصة بالموازنة المالية، وأن الفقرة الخامسة "يتم التواصل مع المؤسسات الدولية بغزة لتمويل عمليات الحكومة" بوزن نسبي (60%)، بأن هذا يعود إلى اقتصار هذه المعلومات على الإدارة العليا فقط.

##### 5- نتائج تحليل فقرات محور "المعيقات الإدارية":

الجدول (11) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لفقرات المحور الخامس (المعيقات الإدارية).

جدول (11): نتائج التحليل الإحصائي ونتيجة اختبار (T) لفقرات محور المعوقات الإدارية

| الفقرة   | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | T-test | Sig   |
|--|---------------|-------------------|--------------|--------|-------|
| يوجد تنسيق وتحديد للإجراءات والتسلسل الإداري في إنجاز المعاملات الإلكترونية. | 3.78          | 0.90              | 76%          | 9.51   | 0.000 |
| يتفهم العاملون في الوزارة أهمية خدمات الحكومة الإلكترونية.                   | 3.87          | 0.81              | 77%          | 11.81  | 0.000 |
| تخدم الحكومة الإلكترونية العمليات الإدارية داخل الوزارة.                     | 3.99          | 0.82              | 80%          | 13.20  | 0.000 |
| تساعد الحكومة الإلكترونية على التقليل من بيروقراطية العمل الإداري.           | 3.93          | 0.73              | 79%          | 14.15  | 0.000 |
| تساعد الحكومة الإلكترونية على زيادة مستوى الرقابة داخل الوزارة.              | 3.98          | 0.75              | 80%          | 14.39  | 0.000 |
| تقلل الحكومة الإلكترونية من مستوى المركزية داخل الوزارة.                     | 3.77          | 0.86              | 75%          | 9.99   | 0.000 |
| الدرجة الكلية للمحور   | 3.88          | 0.54              | 78%          | 18.22  | 0.000 |

يتضح من خلال الجدول السابق ما يلي: متوسطات الإجابات عن جميع فقرات محور (المعيقات الإدارية)، وعلى الدرجة الكلية للمحور كانت كلها ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، وتزيد زيادة جوهرية عن الدرجة الحيادية المعبر عنها بالقيمة (3)، حيث بلغ المتوسط العام للمحور ككل (3.88)، وبانحراف معياري (0.54)، ووزن نسبي (78%)، مما يدل على وجود درجة منخفضة من المعوقات الإدارية التي تعيق نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية. وجاءت الفقرة التي تنص على "تخدم الحكومة الإلكترونية العمليات الإدارية داخل الوزارة" في المرتبة الأولى، بوزن نسبي لهذه الفقرة (80%)، ما يدل على خدمة الحكومة الإلكترونية للعمليات الإدارية داخل الوزارة في حال

نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية. بينما في المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة التي تنص على "تقل الحكومة الإلكترونية من مستوى المركزية داخل الوزارة"، بمتوسط حسابي (3.77 من 5)، وبانحراف معياري (0.86)، ووزن نسبي (75%)، وتشير هذه القيمة إلى وجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذه الفقرة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

#### 6- نتائج تحليل فقرات محور "الكفاءات البشرية":

الجدول (12) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لفقرات المحور السادس (الكفاءات البشرية).

جدول (12): نتائج التحليل الإحصائي ونتيجة اختبار (T) لفقرات محور الكفاءات البشرية

| الفقرة   | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | T-test | Sig   |
|--|---------------|-------------------|--------------|--------|-------|
| توجد كوادرات إدارية مؤهلة للتعامل مع مشروع الحكومة الإلكترونية.                    | 3.82          | 0.84              | 76%          | 10.84  | 0.000 |
| تتوفر القدرة لدى الموظف الإداري للتعامل مع الحاسوب.                                | 3.98          | 0.74              | 80%          | 14.61  | 0.000 |
| تتوفر كوادرات متخصصة في صيانة أي عطل أو خلل في البرامج والمواقع.                   | 4.00          | 0.81              | 80%          | 13.64  | 0.000 |
| يوجد كوادرات متخصصة لإدارة شبكة الحاسوب والبرامج.                                  | 4.04          | 0.76              | 81%          | 15.03  | 0.000 |
| تتوفر كوادرات فنية مؤهلة لمتابعة تنفيذ الأعمال الإلكترونية.                        | 3.90          | 0.85              | 78%          | 11.65  | 0.000 |
| تتوفر كوادرات قادرة على تطوير إجراءات الأمن والحماية للبرامج والمواقع الإلكترونية. | 3.76          | 0.86              | 75%          | 9.76   | 0.000 |
| تتوفر كوادرات ذات كفاءات وخبرات في أداء عمليات الدفع الإلكتروني ومتابعتها.         | 3.66          | 0.86              | 73%          | 8.52   | 0.000 |
| يدرك الموظف الإداري صلاحياته ومسؤولياته الوظيفية في مشروع الحكومة الإلكترونية.     | 3.59          | 0.79              | 72%          | 8.36   | 0.000 |
| يوجد كادر رقابي إداري فعال قادر على ضبط المخالفات في إنجاز المعاملات الإلكترونية.  | 3.36          | 1.00              | 67%          | 3.96   | 0.000 |
| الدرجة الكلية للمحور   | 3.79          | 0.56              | 76%          | 15.62  | 0.000 |

يتضح من خلال الجدول السابق ما يلي: متوسطات الإجابات عن جميع فقرات محور (الكفاءات البشرية)، وعلى الدرجة الكلية للمحور كانت كلها ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، وتزيد زيادة جوهرية عن الدرجة الحيادية المعبر عنها بالقيمة (3)، حيث بلغ المتوسط العام للمحور ككل

#### معيقات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الجهات الإدارية بالقطاع الحكومية...

(3.79)، وبانحراف معياري (0.56)، ووزن نسبي (76%)، مما يدل على وجود درجة مرتفعة من الكفاءات البشرية التي تساهم في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية. وجاءت الفقرة التي تنص على "يوجد كوادر متخصصة لإدارة شبكة الحاسوب والبرامج" في المرتبة الأولى، بوزن نسبي لهذه الفقرة (81%)، ما يدل على وجود كوادر متخصصة في الوزارة لإدارة شبكة الحاسوب والبرامج. بينما في المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة التي تنص على "يوجد كادر رقابي إداري فعال قادر على ضبط المخالفات في إنجاز المعاملات الإدارية"، بوزن نسبي (67%)، وتشير هذه القيمة إلى وجود درجة متوسطة من الموافقة على هذه الفقرة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

#### 7- نتائج تحليل فقرات محور "المعيقات الفنية":

الجدول (13) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لفقرات المحور السابع (المعيقات الفنية).

جدول (13): نتائج التحليل الإحصائي ونتيجة اختبار (T) لفقرات محور المعوقات الفنية

| الفقرة  | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | T-test    | Sig   |
|---|---------------|-------------------|--------------|-----------|-------|
| توجد معايير واضحة لإنجاز المعاملات الإلكترونية.                                       | 3.64          | 0.84              | 73%          | 8.47      | 0.000 |
| توجد نماذج محددة لإنجاز المعاملات الإلكترونية.  | 3.63          | 0.82              | 73%          | 8.55      | 0.000 |
| توجد أدلة إرشادية للمواطنين تساعد في الحصول على الخدمات الإلكترونية.                  | 3.63          | 0.93              | 73%          | 7.49      | 0.000 |
| متطلبات إنجاز المعاملات ترهق المواطنين.   | 3.08          | 1.04              | 62%          | .88       | 0.383 |
| يتم استخدام نظام التشفير في المعاملات الإلكترونية.                                    | 3.40          | 0.87              | 68%          | 5.10      | 0.000 |
| يتم استخدام التوقيعات الإلكترونية المشفرة.  | 3.11          | 0.98              | 62%          | 1.19      | 0.235 |
| تتوفر حسابات بنكية إلكترونية للمعاملات المالية للمواطنين من خلال الحكومة الإلكترونية. | 2.87          | 1.08              | 57%          | -<br>1.34 | 0.184 |
| يتم مراجعة أنظمة الشبكات والبرمجيات لتحسين الأداء.                                    | 3.63          | 0.87              | 73%          | 8.07      | 0.000 |
| يتم مراجعة إجراءات الأمن والحماية بشكل دوري.  | 3.49          | 0.93              | 70%          | 5.84      | 0.000 |
| الدرجة الكلية للمحور  | 3.39          | 0.56              | 68%          | 7.71      | 0.000 |

يتضح من خلال الجدول السابق ما يلي: متوسطات الإجابات عن جميع فقرات محور (المعيقات الفنية)، وعلى الدرجة الكلية للمحور كانت كلها ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، وتزيد زيادة جوهرية عن الدرجة الحادية المعبر عنها بالقيمة (3)، باستثناء الفقرة الرابعة والفقرة السادسة وأيضاً السابعة، كما بلغ الوسط الحسابي العام لمحور المعوقات الفنية ككل (3.39)، وبانحراف معياري (0.56)، ووزن نسبي (68%)، ويشير ذلك إلى وجود درجة متوسطة من الموافقة على هذا المحور،

مما يدل على وجود درجة متوسطة من المعايير الفنية التي تعيق نجاح الحكومة الإلكترونية في قطاع غزة. وجاءت الفقرة التي تنص على "توجد معايير واضحة لإنجاز المعاملات الإلكترونية" في المرتبة الأولى، بوزن نسبي لهذه الفقرة (73%)، ما يدل على وجود معايير واضحة لإنجاز المعاملات الإلكترونية. بينما في المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة التي تنص "متطلبات إنجاز المعاملات ترهق المواطنين"، بوزن نسبي (62%)، وتشير هذه القيمة إلى وجود درجة حيادية متوسطة من الموافقة على هذه الفقرة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

**والجدول رقم (14)** أدناه يلخص النتائج الكلية للمعيار التي تعيق نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية؛ حيث يلاحظ من خلال الجدول أن المستوى العام للمعيار كان مستوى منخفضاً، حيث بلغ الوزن النسبي للإجابات عن محاور المعيار ككل (70%)، مما يعني وجود مستوى منخفض من المعايير التي تعيق نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية. ويرى الباحثون هنا استثناء الفقرة الرابعة والفقرة السادسة وأيضاً السابعة بأنها غير دالة إحصائياً وهذا يعزى في الرابعة والسابعة إلى أنه لا توجد تغذية راجعة فيما يتعلق بالعمليات الإدارية الإلكترونية، أما في الفقرة السادسة فإنه يعزى لعدم فهم ومعرفة بأمر التوقعات الإلكترونية المشفرة.

جدول رقم (14): يوضح مستوى المعايير التي تعيق نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية

| البعد                      | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | T-test | Sig   |
|----------------------------|---------------|-------------------|--------------|--------|-------|
| البنية التحتية التكنولوجية | 3.39          | 0.55              | 68%          | 7.79   | 0.000 |
| المعيار القانوني           | 3.26          | 0.75              | 65%          | 3.88   | 0.000 |
| المعيار الأمني             | 3.69          | 0.65              | 74%          | 11.75  | 0.000 |
| المعيار المالي             | 3.22          | 0.58              | 64%          | 4.11   | 0.000 |
| المعيار الإداري            | 3.88          | 0.54              | 78%          | 18.22  | 0.000 |
| الكفاءات البشرية           | 3.79          | 0.56              | 76%          | 15.62  | 0.000 |
| المعيار الفني              | 3.39          | 0.56              | 68%          | 7.71   | 0.000 |
| الدرجة الكلية              | 3.51          | 0.43              | 70%          | 13.13  | 0.000 |

8- نتائج تحليل فقرات محور "جودة الخدمات الإلكترونية".

الجدول (15) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لفقرات المحور الثامن (جودة الخدمات الإلكترونية).

معيقات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الجهات الإدارية بالقطاع الحكومية...

جدول (15): نتائج التحليل الإحصائي ونتيجة اختبار (T) لفقرات محور جودة الخدمات الإلكترونية

| الفقرة  | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | T-test | Sig   |
|---|---------------|-------------------|--------------|--------|-------|
| توفر الخدمات الإلكترونية السرعة في إنجاز المعاملات.   | 4.28          | 0.59              | 86%          | 23.98  | 0.000 |
| توفر الخدمات الإلكترونية الشفافية في إنجاز المعاملات.   | 4.16          | 0.68              | 83%          | 18.91  | 0.000 |
| تقلل الخدمات الإلكترونية من الوساطة والمحسوبية.   | 3.97          | 0.78              | 79%          | 13.56  | 0.000 |
| تصدر بطاقات الدفع الإلكتروني من المؤسسات المالية (البنوك، البريد) لإنجاز المعاملات الإلكترونية. | 3.35          | 0.96              | 67%          | 4.05   | 0.000 |
| توفر الوزارة خدمة إصدار التراخيص عبر الحكومة الإلكترونية.                                       | 3.29          | 0.98              | 66%          | 3.22   | 0.002 |
| تتوفر خدمات الاستعلام على موقع الوزارة.   | 4.07          | 0.73              | 81%          | 16.26  | 0.000 |
| توفر الوزارة خدمة الرسائل القصيرة إلكترونياً.   | 3.86          | 0.90              | 77%          | 10.44  | 0.000 |
| توفر الحكومة الإلكترونية حسابات بنكية إلكترونية للمعاملات المالية.                              | 3.17          | 1.11              | 63%          | 1.64   | 0.103 |
| توفر الحكومة الإلكترونية خدمة تسجيل المواليد والوفيات إلكترونياً.                               | 3.61          | 1.16              | 72%          | 5.85   | 0.000 |
| تساعد الخدمات الإلكترونية على تخفيض الضريبة المفروضة على الخدمات.                               | 3.24          | 0.92              | 65%          | 2.86   | 0.005 |
| يتم إنجاز جميع الوثائق الثبوتية إلكترونياً من خلال موقع الوزارة.                                | 3.34          | 1.02              | 67%          | 3.65   | 0.000 |
| تتوفر نافذة لشكاوي المواطنين ومقترحاتهم على موقع الوزارة.                                       | 4.12          | 0.77              | 82%          | 16.07  | 0.000 |
| تخفف الخدمات الإلكترونية من روتين زهاب المواطن للدوائر الحكومية لإنجاز المعاملات.               | 4.05          | 0.83              | 81%          | 14.04  | 0.000 |
| الدرجة الكلية للمحور  | 3.73          | 0.49              | 75%          | 16.65  | 0.000 |

يتضح من خلال الجدول السابق ما يلي: متوسطات الإجابات عن جميع فقرات محور (جودة الخدمات الإلكترونية) تزيد عن المتوسط الحيادي المعبر عنه بالدرجة (3) زيادة جوهرية، وذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، باستثناء الفقرة الثامنة التي تنص على "توفر الحكومة

الإلكترونية حسابات بنكية إلكترونية للمعاملات المالية"، والتي جاءت في المرتبة الأخيرة، بوزن نسبي (63%)، وهذه النسبة المنخفضة من وجهة نظر الباحثين تعزى لعدم وجود تغذية راجعة في العمليات الإلكترونية الإدارية.

كما بلغ الوسط الحسابي العام لمحوّر جودة الخدمات الإلكترونية ككل (3.73)، وبانحراف معياري (0.49)، ووزن نسبي (75%)، مما يدل على وجود درجة مرتفعة من جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل وزارة الداخلية ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. كما جاءت الفقرة التي تنص على "توفر الخدمات الإلكترونية السرعة في إنجاز المعاملات" في المرتبة الأولى، بوزن نسبي لهذه الفقرة (86%)، ما يدل على أهمية الخدمات الإلكترونية في سرعة إنجاز المعاملات وتوفير الوقت والجهد.

ثالثاً- اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها:

الفرضية الرئيسية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha=0.05$ ، بين معيقات نجاح الحكومة الإلكترونية في القطاع الحكومي بقطاع غزة وجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة، من وجهة نظر الجهات الإدارية في وزارة الداخلية ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات".

ويتفرع من هذه الفرضية سبع فرضيات فرعية، تم التحقق من صحتها من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المعيقات وجودة الخدمات.

جدول رقم (16): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية ذات العلاقة بها

| المتغير التابع: جودة الخدمات الإلكترونية |                         |                  | المتغيرات المستقلة         |
|--|-------------------------|------------------|----------------------------|
| مستوى الدلالة (Sig.)                     | معامل ارتباط بيرسون (r) | عدد الإجابات (N) |                            |
| 0.003                                    | *0.27                   | 123              | البنية التحتية التكنولوجية |
| 0.000                                    | *-0.36                  | 123              | المعيقات القانونية         |
| 0.000                                    | *-0.48                  | 123              | المعيقات الأمنية           |
| 0.000                                    | *-0.33                  | 121              | المعيقات المالية           |
| 0.000                                    | *-0.39                  | 123              | المعيقات الإدارية          |
| 0.000                                    | *0.49                   | 123              | الكفاءات البشرية           |
| 0.000                                    | *-0.54                  | 123              | المعيقات الفنية            |
| 0.000                                    | *-0.58                  | 123              | المعيقات ككل               |



معيقات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الجهات الإدارية بالقطاع الحكومية...

الجدول رقم (16) يوضح نتائج اختبار وجود علاقة بين المتغيرات المستقلة (البنية التحتية التكنولوجية، المعوقات القانونية، المعوقات الأمنية، المعوقات المالية، المعوقات الإدارية، الكفاءات البشرية، المعوقات الفنية)، والمتغير التابع المتمثل في "جودة الخدمات الإلكترونية". يتضح من خلال الجدول السابق ما يلي:

1- وجود علاقة طردية ضعيفة جوهريّة وذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية التكنولوجية وجودة الخدمات الإلكترونية، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل "ضعف البنية التحتية التكنولوجية" والمتغير التابع "جودة الخدمات الإلكترونية"، ( $r = 0.27$ )، وكان هذا الارتباط ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ( $\text{Sig} = 0.003$ )، ويشير ذلك إلى بحيث إنه كلما ارتفع المستوى العام للبنية التحتية التكنولوجية أدى ذلك إلى رفع مستوى جودة الخدمات الإلكترونية، وبذلك نستنتج رفض الفرضية العدمية ( $H_0$ )، والتوصل لصحة الفرضية البديلة التي تفترض "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين البنية التحتية التكنولوجية وجودة الخدمات الإلكترونية"، وهذه النتيجة تتفق مع فرضية الدراسة.

2- وجود علاقة عكسية متوسطة وذات دلالة إحصائية بين المعوقات القانونية وجودة الخدمات الإلكترونية حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل "المعيقات القانونية" والمتغير التابع "جودة الخدمات الإلكترونية"، ( $r = -0.36$ )، وكان هذا الارتباط ذا دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ( $\text{Sig} = 0.000$ )، ويشير ذلك إلى إنه كلما ارتفع المستوى العام للمعيقات القانونية أدى ذلك إلى خفض مستوى جودة الخدمات الإلكترونية، وبذلك نستنتج رفض الفرضية العدمية ( $H_0$ )، والتوصل إلى صحة الفرضية البديلة التي تفترض "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين المعوقات القانونية وجودة الخدمات الإلكترونية"، وهذه النتيجة تتفق مع فرضية الدراسة.

3- وجود علاقة عكسية متوسطة وذات دلالة إحصائية بين المعوقات الأمنية وجودة الخدمات الإلكترونية، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل "المعيقات الأمنية" والمتغير التابع "جودة الخدمات الإلكترونية"، ( $r = -0.48$ )، وكان هذا الارتباط ذا دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ( $\text{Sig} = 0.000$ )، بحيث إنه كلما ارتفع المستوى العام للمعيقات الأمنية أدى ذلك إلى خفض مستوى جودة الخدمات الإلكترونية، وبذلك نستنتج رفض الفرضية العدمية ( $H_0$ )، والتوصل إلى صحة الفرضية البديلة التي تفترض "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين المعوقات الأمنية وجودة الخدمات الإلكترونية"، وهذه النتيجة تتفق مع فرضية الدراسة.

4- وجود علاقة عكسية متوسطة وذات دلالة إحصائية بين المعوقات المالية وجودة الخدمات الإلكترونية، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل "المعوقات المالية" والمتغير التابع "جودة الخدمات الإلكترونية"، ( $r = -0.33$ )، وكان هذا الارتباط ذا دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ( $\text{Sig} = 0.000$ )، ويشير ذلك إلى أنه كلما ارتفع المستوى العام للمعوقات المالية أدى ذلك إلى خفض مستوى جودة الخدمات الإلكترونية، وبذلك نستنتج رفض الفرضية العدمية ( $H_0$ )، والتوصل إلى صحة الفرضية البديلة التي تفترض "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين المعوقات المالية وجودة الخدمات الإلكترونية"، وهذه النتيجة تتفق مع فرضية الدراسة.

5. وجود علاقة عكسية متوسطة وذات دلالة إحصائية بين المعوقات الإدارية وجودة الخدمات الإلكترونية، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل "المعوقات الإدارية" والمتغير التابع "جودة الخدمات الإلكترونية"، ( $r = -0.39$ ) وكان هذا الارتباط ذا دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ( $\text{Sig} = 0.000$ )، ويشير ذلك إلى أنه كلما ارتفع المستوى العام للمعوقات الإدارية أدى ذلك إلى خفض مستوى جودة الخدمات الإلكترونية، وبذلك نستنتج رفض الفرضية العدمية ( $H_0$ )، والتوصل إلى صحة الفرضية البديلة التي تفترض "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين المعوقات الإدارية وجودة الخدمات الإلكترونية"، وهذه النتيجة تتفق مع فرضية الدراسة.

6- وجود علاقة طردية متوسطة وذات دلالة إحصائية بين الكفاءات البشرية وجودة الخدمات الإلكترونية، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل "الكفاءات البشرية" والمتغير التابع "جودة الخدمات الإلكترونية"، ( $r = 0.49$ ) وكان هذا الارتباط ذا دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ( $\text{Sig} = 0.0$ )، ويشير ذلك إلى أنه كلما ارتفع المستوى العام للكفاءات البشرية أدى ذلك إلى رفع مستوى جودة الخدمات الإلكترونية، وبذلك نستنتج رفض الفرضية العدمية ( $H_0$ )، والتوصل إلى صحة الفرضية البديلة التي تفترض "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين الكفاءات البشرية وجودة الخدمات الإلكترونية"، وهذه النتيجة تتفق مع فرضية الدراسة.

7. وجود علاقة عكسية متوسطة وذات دلالة إحصائية بين المعوقات الفنية وجودة الخدمات الإلكترونية، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل "المعوقات الفنية" والمتغير التابع "جودة الخدمات الإلكترونية"، ( $r = -0.54$ )، وكان هذا الارتباط ذا دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ( $\text{Sig} = 0.0$ )، ويشير ذلك إلى أنه كلما ارتفع المستوى العام للمعوقات الفنية أدى ذلك إلى رفع مستوى جودة الخدمات الإلكترونية، وبذلك نستنتج رفض

معيقات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الجهات الإدارية بالقطاع الحكومية...

الفرضية العدمية ( $H_0$ )، والتوصل إلى صحة الفرضية البديلة التي تفترض "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين المعوقات الفنية وجودة الخدمات الإلكترونية"، وهذه النتيجة تتفق مع فرضية الدراسة.

وبشكل عام يمكن ملاحظة أن قيمة معامل الارتباط بين المعوقات ككل والمتغير التابع "جودة الخدمات الإلكترونية"، قد بلغ ( $r = -0.58$ )، وكان هذا الارتباط ذا دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 ويشير ذلك إلى وجود علاقة عكسية متوسطة بين معوقات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات الإلكترونية بقطاع غزة، بحيث إنه كلما ارتفع المستوى العام للمعيقات أدى ذلك إلى خفض المستوى العام لجودة الخدمات. ويمكن استنتاج "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين معوقات نجاح الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات الإلكترونية". وهذا يتفق مع فرضية الدراسة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

الفرضية الرئيسية الثانية تنص على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة إعاقه نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية باختلاف نوع المعيق".

جدول رقم (17): نتائج اختبار (Repeated Measure) للتحقق من وجود فرق في مستوى إعاقه

الحكومة الإلكترونية تعزى لنوع المعيق

| المعيقات           | المعيقات القانونية | المعيقات الأمنية | المعيقات المالية | المعيقات الإدارية | الكفاءات البشرية | المعيقات الفنية |
|--------------------|--------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|-----------------|
| البنية التحتية     | 0.127*             | -                | 0.172*           | -                 | -                | 0.001           |
| المعيقات القانونية | ***                | -                | 0.044            | -                 | -                | -               |
| المعيقات الأمنية   | ***                | ***              | 0.472*           | -                 | -0.102           | 0.301*          |
| المعيقات المالية   | ***                | ***              | ***              | -                 | -                | -               |
| المعيقات الإدارية  | ***                | ***              | ***              | ***               | 0.096*           | 0.499*          |
| الكفاءات البشرية   | ***                | ***              | ***              | ***               | ***              | 0.403*          |

\*الفروق دالة إحصائياً عند مستوى 0.05

من خلال الجدول السابق نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين جميع الأنواع المختلفة للمعيقات التي تعيق نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، باستثناء معوقات البنية التحتية التكنولوجية والمعيقات الفنية، فقد أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة إعاقه كل منهما لنجاح الحكومة الإلكترونية، وكذلك إلى عدم وجود فروق ذات

دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين المعوقات الأمنية ومعوقات الكفاءات البشرية، ويمكن معرفة ترتيب المعوقات حسب درجة الإعاقة لنجاح الحكومة الإلكترونية بالرجوع إلى الجدول رقم (14) الموضح في الصفحات السابقة.

#### التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح للباحثين من خلال استعراض الدراسات والأدبيات الأجنبية والعربية والمحلية السابقة

وبعد عمل الاختبارات الإحصائية ما يلي:

**1- اتفقت دراسة (srivastava، 2010) ودراسة (becker، 2004) على ضرورة تطبيق الحكومة الإلكترونية وسبل نجاحها، أما دراسة ( الرزي، 2012) ودراسة عيشاوي (2010) ودراسة الغوطي (2006) فاتفقت على ضرورة الاهتمام بالبنية التحتية والتشريعية، والتخلص من المعوقات الإدارية لإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.**

**2- واختلفت دراسة (الرزي، 2012)، ودراسة (Srivastava، 2010)، ودراسة (العبيري، 2010)، ودراسة (عيشاوي، 2010) من حيث الهدف؛ بأنها ركزت على المعوقات التي تحول دون نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر جميع المستويات الإدارية فقط، بينما هم ركزوا في دراساتهم على أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها على الاقتصاد الوطني واتجاهات مديري الإدارة الحكومية نحو تطبيقها. أما دراسة الغوطي (2006) فاهتمت في دراسة أثر توافر متطلبات النجاح لتطبيق الحكومة الإلكترونية على أبعادها المستقبلية من وجهة نظر الإدارة العليا فقط. ودراسة Becker (2004) التي ركزت على آلية تحقيق النجاح من خلال البحث في العوامل المؤثرة على نجاح الحكومة الإلكترونية دون التفصيل في هذه العوامل. مميزات الدراسة الحالية:**

تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة التي تناولت معوقات الحكومة الإلكترونية بأنها توسعت في تناول المعوقات التي واجهت نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من خلال تصنيف هذه المعوقات إلى (التكنولوجية، الأمنية، القانونية، الإدارية، المالية، الكفاءات البشرية، الفنية)، كما أنها ركزت على وجهة نظر جميع مستويات الجهات الإدارية في القطاع العام وخاصة وزارة الداخلية ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة وربط هذه المعوقات بجودة الخدمات الإلكترونية، كما تعتبر هذه الدراسة الأولى في فلسطين لترتيب المعوقات التي أثرت على نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في قطاع غزة. كما استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في إعداد الإطار النظري للحكومة الإلكترونية مما ساعد في إثراء الدراسة الحالية ومدّها ببعض المعلومات القيمة، كما استفاد منها الباحثون في إعداد فقرات الاستبانة.

### النتائج والتوصيات

#### أولاً- نتائج الدراسة وتفسيرها:

- 1- استنتجت الدراسة أن المعوقات الإدارية هي الأكثر إعاقة لنجاح الحكومة الإلكترونية، تليها الكفاءات البشرية، ثم المعوقات الأمنية، وتليها البنية التحتية التكنولوجية والمعيقات الفنية، ثم المعوقات المالية، وأخيراً المعوقات القانونية. ومن وجهة نظر الباحثين يعتبر المعيق الإداري هو المعيق الأكثر تأثيراً على نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية الذي يعزى إلى ضعف التأهيل الإداري للمبحوثين، وربما يكون اختصاص المبحوثين في الجوانب القانونية قد أدى إلى ظهور هذا المعيق (القانوني) على أنه الأقل تأثيراً على نجاح الحكومة الإلكترونية.
- 2- أظهرت نتائج الدراسة أن جميع معوقات نجاح الحكومة الإلكترونية أثرت سلباً على جودة الخدمات الإلكترونية، من وجهة نظر الجهات الإدارية في قطاع غزة، وهي نتيجة منطقية.
- 3- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق في درجة إعاقة نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية باختلاف نوع المعيق فقط، بالنسبة إلى المعوقات التكنولوجية والفنية والأمنية والكفاءات البشرية، أما فيما يخص المعوقات المالية والإدارية والقانونية فتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إعاقتها.

#### توصيات الدراسة:

- 1- توصي الدراسة باستخدام استراتيجيات وإجراءات إدارية متطورة تواكب التقدم الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال الاستفادة من المنهجيات والتجارب التي تمت في الدول المتقدمة بما يلاءم الواقع الفلسطيني، حيث استنتجت الدراسة أن المعوقات الإدارية هي الأكثر تأثيراً على نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.
- 2- توصي الدراسة بتوفير البنية التحتية التكنولوجية اللازمة لإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، عن طريق توفير الشبكات (شبكة الجيل الثالث) والأجهزة والمعدات الأساسية اللازمة للتواصل عبر الإنترنت مع القطاع الحكومي والجمهور، والتي تعتبر أساس عمل الحكومة الإلكترونية؛ وذلك لأن معيق البنية التكنولوجية التحيتية ثاني أكبر معيق لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية بحسب استنتاجات الدراسة.
- 3- توصي الدراسة بإرساء بنية قانونية يركز عليها عمل الحكومة الإلكترونية؛ لضمان حقوق كل من: الدولة، والمواطن في المعاملات الإلكترونية، من خلال تحديث التشريعات التي تخدم نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وإصدارها وتنفيذها.
- 4- توصي الدراسة كافة الجهات المعنية الحريصة على التقدم والازدهار في المجتمع الفلسطيني (مؤسسات حكومية، مؤسسات المجتمع المدني، المواطنين) متمثلة بالكفاءات البشرية

بالتنسيق الجاد والتعاون فيما بينهما؛ لإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية للحصول على جودة عالية للخدمات الإلكترونية.

5- توصي الدراسة بالمزيد من الاهتمام بدراسات الحكومة الإلكترونية وأبحاثها، وبما يتضمن تحقيق رقابة جيدة وتسويق جيد لهذا المشروع؛ للحصول على خدمات إلكترونية ذات جودة عالية.

#### المراجع:

##### أولاً- المراجع العربية:

أصرف، حامد جودت (2009). "أثر تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية على تمكين العاملين"، رسالة ماجستير، مكتبة كلية التجارة، جامعة عين شمس.

حسن، محمد (2011). "الإحصاء النفسي والتربوي تطبيقات باستخدام spss 18"، مصر.

ربيع، أسامة (2007). "التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss - الجزء الأول"، كلية التجارة، جامعة المنوفية، ط2، مصر.

الطائي، علي حسون (2007). "الحكومة الإلكترونية وإمكانيات تطبيقها في العراق"، بحث منشور، مجلة المخطط والتنمية، العدد 24، العراق.

عامر، طارق عبد الرؤوف (2007). "الإدارة الإلكترونية- نماذج معاصرة"، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر.

العبيري، فهد حمدان (2010). "اتجاهات مديري الإدارة الحكومية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمدينة المنورة"، بحث منشور، المجلة الإدارية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

العسافي، رياض (2003). "الحكومة الإلكترونية تسوق الدولة عالمياً وتجذب الاستثمارات لكن يعيها إمكانية كشف بعض المعلومات السرية والهامة"، رسالة ماجستير، المملكة العربية السعودية.

العويضي، فريج سعيد (2003). "أهداف إستراتيجية للحكومة الإلكترونية"، مجلة العالم الرقمي، العدد 41، مصر.

عشاوي، أحمد (2010). "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال"، بحث منشور، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، الجزائر.

المجلة الرسمية لحكومة دبي الإلكترونية (2006)، دولة الإمارات العربية المتحدة.

مراد، عبد الفتاح (2011). "الحكومة الإلكترونية"، دار البهاء للنشر الإلكتروني، ص23، الإسكندرية.

معيقات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الجهات الإدارية بالقطاع الحكومية...

النجار، فريد (2008). "الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق"، الدار الجامعية، ص32، الإسكندرية.

ياركندي، آسيا بنت حمد والصانغ، نجاه سعيد (2009). "التحول من الوظيفة التقليدية إلى الوظيفة الإلكترونية"، ورشة عمل، المنظمة العربية للتنمية، الجمهورية التونسية.

#### ثانياً- المراجع المحلية :

الحسنات، ساري عوض (2011). " معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية"، رسالة ماجستير، جامعة الدول العربية، مصر.

الرزقي، ديابا (2012). " الحكومة الإلكترونية ومعيقات تطبيقها"، رسالة ماجستير، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الجامعة الإسلامية، غزة.

الغوطي، إبراهيم عبد اللطيف (2006). " متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الحكومية الفلسطينية"، رسالة ماجستير، مجلة الجامعة الإسلامية، غزة.

فياض، (2012): "الحكومة الإلكترونية تساهم في تكريس الشفافية والرقابة"، مقالة منشورة، وكالة معاً الاخبارية، فلسطين. <http://www.maannnews.net>

وزارة الاتصالات الفلسطينية (2013). "قرار إطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية رقم 901/12/17 م.و.أ. ق"، فلسطين.

#### ثالثاً- المراجع الأجنبية:

Jorg Becker (2004). "E-Government Success Factors", Bjorn niehaves, Lars Algermissen, Patrick delfman, and thorsten falk. University of muenster, dept.of Information Systems, Leonardo-campus3,48149 Muenstr,Germany.

Srivastava, Shirish C. (2010). " E-Government, E-Business and National Economic Performance", Published Research, Communications of the Association for Information System Journal, Paris, France.

توصي الدراسة الدراسات اللاحقة بمناقشة الموضوعات التالية مستقبلاً:

- شبكة الجيل الثالث وأثرها على نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في مؤسسات القطاع الحكومي في حال توفرها.
- مدى مستوى الأمن المعلوماتي وبرامج الحماية الإلكترونية في انجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في القطاع الحكومي في فلسطين.
- الحكومة الذكية وإمكانية تطبيقها في فلسطين.
- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية في القطاع الصحي الخاص بقطاع غزة من وجهة نظر مدراء دوائر الموارد البشرية.