مدى توفر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية الليبية

(دراسة ميدانية على مكتب الخدمات التعليمية – الكفرة)

أ سهام ابراهيم عبد السيد
كلية الاقتصاد–فرع الكفرة الاقتصاد/ جامعة بنغازي
Siham.saleh1@yahoo.com

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر متطلبات (البنية الأساسية المعلوماتية، البشرية، المالية، إدراك العاملين لمزايا التطبيق) اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية بمكتب الخدمات التعليمية الكفرة، ولغرض تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج التحليلي الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي مكتب الخدمات التعليمية الكفرة، وقد تم استهداف مفردات المجتمع ككل حيث تم توزيع (43) استمارة، وكان عدد الاستمارات المستلمة (40) استمارة، وقد توصلت الدراسة إلى أنه لا تتوفر المتطلبات (البنية الأساسية المعلوماتية، المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية) اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية بمكتب الخدمات التعليمية الكفرة، كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك إدراكاً لدى موظفي مكتب الخدمات التعليمية الكفرة لمزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية.

وبناءً على ذلك تم طرح عدد من التوصيات من أبرزها ضرورة توفير الدعم المالي اللازم لتطبيق الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى ضرورة توفير دورات تدريبية متخصصة في الحاسب الآلي واستخداماته للتعامل مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية، كذلك استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة من مختصين واستشاريين في تصميم وتطوير البرامج وفنيين صيانة الأجهزة للاستفادة منهم في تطبيق الحكومة الإلكترونية، والعمل على توفير الأجهزة الإلكترونية المتطورة مثل (الحاسوب، الفاكس، هواتف ذكية، انترنت، وغيرها) بالإعداد الكافية لموظفي مكتب الخدمات التعليمية الكفرة.

الكلمات الدالة: الحكومة الإلكترونية ،مكتب الخدمات التعليمية الكفرة.

أ. سهام ابراهيم عبد السيد جامعة بنغازي

1. المقدمة:

شهد العالم في العقدين الأخيرين ثورة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، كان لها انعكاس واضح على مجريات الحياة اليومية، مما جعل التنمية مرتبطة بشكل كبير بقدرة دول العالم على مواكبة التقدم والاستفادة من إمكانياته.

ومع هذه الثورة بدأت معظم الدول في تطوير سياساتها بما يتناسب مع متطلبات العصر وبما يضمن أداء مهامها بأعلى كفاءة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي الذي يتصف بالبيروقراطية وتعدد التعقيدات في الإجراءات المطلوبة، وخصوصا في الدول العربية، لذا أصبح لزاماً على هذه الدول أن تقوم بإعادة هيكلة مؤسساتها العامة و إحداث تغييرات جوهرية في أساليب تقديم الخدمات بما يتواكب مع متطلبات الثورة الرقمية (بزاز،2018)، ومن هذا المنطلق بدأ التفكير في التحول نحو الحكومة الإلكترونية لتغيير الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة بأشكالها المختلفة ومنها، شبكات الحاسوب لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها البعض في المنظمة والجهاز المركزي مع فروعه لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وفاعلية وبأقل تكلفة وبأسرع وقت ممكن،ما يعني تحويل العمل الإداري من يدوي إلى إلكتروني(المنهالي،2011).

وبالرغم من أن مختلف الحكومات المتقدمة والنامية على حد السواء تتطلع للتحول التدريجي والناجح للحكومة الإلكترونية، إلا أن ذلك يواجهه تحديات تعرقل هذه الطموحات، واستناداً إلى ما جاء أعلاه فإن هذه الدراسة تسلط الضوء على مدى توفر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية الليبية.

2. مشكلة الدراسة:

بالرغم من تسابق المؤسسات العربية منها والأجنبية، بتبني تطبيق الحكومة الإلكترونية للاستفادة منها في إحداث التغيير و التطوير في كافة ميادين الحياة، ومن بين تلك الدول ليبيا التي أولت اهتماماً خاصاً بهذا المشروع من خلال إصدارها لقرار في عام 2002م بإدخال الميكنة الحديثة في العمل الإداري في كافة المؤسسات الحكومية و إنشاء الهيئة الوطنية للمعلومات والتوثيق في عام 2005 م ،بالإضافة إلى إنشاء مركز للمعلومات والتوثيق بوزارة التعليم في عام 2018م للمساهمة في إعداد مشروع الحكومة الإلكترونية بالوزارة والجهات التابعة لها، إلا أن هناك الكثير من المشكلات و التحديات التي عرقلت فاعلية التطبيق العملي منها: ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات، وضعف الموارد المالية(المايل،2017)، إضافة إلى التحولات التي مرت بها ولازلت تمر بها كافة القطاعات الحكومية منذ بداية 2011م إلى الوقت الحالي، لذلك تُعَد أغلب المحاولات التي تُبذل من قبلها لا ترتقي إلى المستويات المطلوبة، وهي لا تزال في بداية الطريق، وبناءً على ما سبق تكمن مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

- ما مدى توفر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية المتمثلة في (البنية الأساسية المعلوماتية، المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية، إدراك العاملين لمزايا الحكومة الإلكترونية) بمكتب الخدمات التعليمية الكفرة؟

3. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تنحصر في التالي:

- التعرف على مدى توفر متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية من حيث (البنية الأساسية المعلوماتية، المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية، إدراك العاملين لمزايا الحكومة الإلكترونية) بالمنظمة قيد الدراسة.

- تقديم مجموعة من التوصيات التي يُمكن أن تسهم في دعم تطبيق الحكومة الالكترونية بالمنظمة قيد الدراسة.

4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- تتجسد أهمية هذه الدراسة من حيث الموضوع، حيث أصبحت الحكومة الإلكترونية ضرورة حتمية ومدخلاً لإصلاح المؤسسات الحكومية لتحسين إنتاجيتها.
- أهمية القطاع الذي تُجرى فيه الدراسة ألا وهو قطاع التعليم الذي يُعتمد عليه في إعداد وتوفير الكوادر البشرية الكفؤة.
- قد تفيد الدراسة صانعي القرار بالمنظمة قيد الدراسة في تحديد أهم متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال ما تتكشف عنه نتائج الدراسة.

5. فرضيات الدراسة:

للإجابة عن التساؤل الرئيسي للدراسة تم وضع الفرضية الرئيسية التالية:

- الفرضية الصفرية *H0*: لا يتوفر في مكتب الخدمات التعليمية بمدينة الكفرة المتطلبات (البنية الأساسية المعلوماتية، المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية، إدراك العاملين لمزايا الحكومة الإلكترونية) اللازمة لتطبيق الحكومة اللإلكترونية.
- الفرضية البديلة *H1*: يتوفر في مكتب الخدمات التعليمية بمدينة الكفرة المتطلبات (البنية الأساسية المعلوماتية، المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية، إدراك العاملين لمزايا الحكومة الإلكترونية) اللازمة لتطبيق الحكومة اللإلكترونية.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية :

1. *H0*: لا تتوفر المتطلبات (البنية الأساسية المعلوماتية) اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية بمكتب الخدمات التعليمية الكفرة.
2. *H0*: لا تتوفر المتطلبات (البشرية) اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
3. *H0*: لا تتوفر المتطلبات (المالية) اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
4. *H0*: لا تتوفر المتطلبات (إدراك العاملين لمزايا الحكومة الإلكترونية) اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

6. مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي مكتب الخدمات التعليمية بمدينة الكفرة البالغ عددهم (43) موظفاً، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة تم إجراء المسح الشامل لمجتمع الدراسة، حيث تم توزيع عدد (43) استبانة.

7. حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في التالي:

- الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على دراسة مدى توفر متطلبات(البنية الأساسية المعلوماتية، المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية، إدراك العاملين لمزايا الحكومة الإلكترونية) تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على العاملين بمكتب الخدمات التعليمية بمدينة الكفرة.
- الحدود الزمنية: أجريت الدراسة خلال فصل الربيع من سنة 2018.

8. منهجية الدراسة:

لغرض إنجاز الدراسة وتحقيق أهدافها، فإن المنهجية التي تم اعتمادها في هذه الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي،ولتغطية الجانب النظري لموضوع الدراسة، ركزت على استقراء ومراجعة الأدبيات السابقة المنشورة من خلال الاطلاع على بعض الكتب والدوريات والرسائل المنشورة، والأبحاث ذات العلاقة بموضوع الدراسة باللغتين العربية والأجنبية.بالإضافة إلى المعلومات المتحصل عليها من خلال صحيفة الاستبانة المعدة لهذا الغرض.

9. التعريفات الإجرائية:

- الحكومة الالكترونية: "عملية تشير إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع العام، مع أهداف مثل تحسين الكفاءة الإدارية، وتزويد المواطنين والشركات بمزيد من سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية وتكون فعالة وخاضعة للمساءلة و الشفافية، وأكثر مشاركة وإشراكاً مع الموطنين". (*Sánchez and Miles ,2017)*
- القطاع العام "الحكومي: هي الجهة التي تقدم الخدمات العامة للأفراد والقطاعات المختلفة دون هدف مادي وبتمويل من ميزانية الدولة.(لبد،2016)

10. الدراسات السابقة:

- دراسة المايل (2017) بعنوان: " مدى توفر متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في المنظمات المحلية الحكومية " هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توفر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات المحلية بمدينة الخمس، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدراسة وبدرجة متوسطة بالنسبة للأبعاد الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية وفق الترتيب التالي : (جودة الخدمات الإلكترونية، الخدمات الحكومية الإلكترونية، البنية الأساسية المعلوماتية، الحوكمة الإلكترونية).
- دراسة لبد (2016) بعنوان:"مقومات نجاح تطبيق الحكومية الإلكترونية في فلسطين "هدفت الدراسة إلى التعرف على مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين، وقد توصلت إلى أن مقومات نجاح التطبيق :توفر الرؤية والبنية الإدارية والتقنية بالإضافة للكادر البشري والتوعية بالحكومة الإلكترونية وخدماتها وإشراك مؤسسات المجتمع المدني.
- دراسة مشكور وآخرون (2015) بعنوان: "إمكانية الحكومة الإلكترونية في العراق: تجارب دولية وعربية مختارة" هدفت الدراسة إلى التعرف على تجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية في بعض الدول العربية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها يستلزم تطبيق الحكومة الإلكترونية توفير البنية التحتية الأساسية ، و هنالك محدودية لأعمال التوعية والشعور بأهمية هذا المشروع .
- دراسة سليمان؛ سعيداني (2013) بعنوان: "إستراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية : مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية" هدفت الدراسة إلى عرض أهم الإستراتيجيات التي تساعد الحكومة على التحول من النموذج التقليدي لتقديم الخدمات إلى النموذج الإلكتروني، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و توفير البنية التحتية اللازمة لبناء الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى ضرورة إعادة هيكلة مختلف الإدارات والهيئات الحكومية بشكل يتماشى مع متطلبات التغيير وتطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- دراسة إدريس وآخرون (2012) بعنوان: "المنظمات الأمنية وتقنية الحكومة الإلكترونية :دراسة أولية تطبيقية على وزارتي العدل والداخلية في ليبيا" هدفت إلى معرفة إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية على

وزارتي العدل والداخلية في ليبيا، وتوصلت الدراسة إلى أنه بوجه عام لا توجد صعوبات حقيقية تعرقل تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات الأمنية الليبية حيث إن المواطن الليبي لديه قابلية وحماس للاستجابة والتفاعل معها،كما أظهرت الدراسة أن أهم التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية عموماً في ليبيا هو ضعف الربط الشبكي بين مؤسسات الدولة، والتواصل فيما بينها إلكترونياً عبر الانترنت.

- دراسة *(Nkwe,2012)* بعنوان: " الحكومة الإلكترونية: التحديات والفرص في بوتسوانا" هدفت الدراسة إلى التعرف على التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية والفرص المتاحة في بوتسوانا، وتوصلت الدراسة إلى أن التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية ضعف البنية التحتية، وانخفاض نسبة استخدام الإنترنت، بالإضافة إلى ضعف الدعم المالي وحدودية مهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات.
- دراسة المنهالي (2011) بعنوان: "تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبوظبي" حيث هدفت الدراسة إلى تقييم متطلبات الحكومة الإلكترونية بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبوظبي، وتوصلت الدراسة إلى أن المتغير الأكثر أهمية من متغيرات متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية هو القناعة الكبيرة لدى العاملين بأهمية المشروع، إضافة إلى ضرورة إصدار النشرات التعريفية والتوضيحية لكافة فئات العاملين هو المتغير الأكثر أهمية في متغيرات توافر التوعية بالمشروع.
- دراسة حسين (2011) بعنوان: " الحكومة الإلكترونية وإمكانية توظيفها في المؤسسات المختلفة بالعراق" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية و التعرف على تجارب العديد من الدول في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية ، وأظهرت أهم النتائج أنه يتطلب إعادة هيكلة الإدارت بالدولة بما يلائم تطبيق الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى ضرورة تأهيل وتدريب الموظفين على تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- دراسة (*Shackleton et al,2006*) بعنوان: "الحكومة الإلكترونية في الإدارة المحلية بأستراليا" هدفت الدراسة إلى اختبار مدى التقدم الذي حققته الإدارة المحلية في استراليا في تقديم الخدمات المحلية الإلكترونية، أظهرت النتائج أن هناك قصوراً في تطبيق نماذج الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية على المستوى المحلي ،حيث تركز الإدارة المحلية على المعاملات والأنشطة التي تتم بين المجالس المحلية و اللجان.

تأسيساً على ما تقدم، الدراسة الحالية تتشابه مع بعض الدراسات السابقة في المجال الخاص بالدراسة ، ألا وهو الحكومة الإلكترونية وربطه بمتغيرات مختلفة، إضافة إلى أنها قد أجريت في بيئة مختلفة عن بعضها، ومن جانب آخر فقد تم الاستفادة من هذه الدراسات في اعتماد المقاييس الجاهزة والمحكمة المتمثلة في الاستبانة وملائمتها بما يخدم أسلوب هذه الدراسة، وبذلك تعدّ مكمله في أهدافها لما عرض من أهداف .

11. الإطار النظري للدراسة:

1.11 المقدمة:

تعد الحكومة الإلكترونية من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة التي ظهرت خلال السنوات القليلة الماضية، حيث ساعد التطور السريع في نظم الاتصال السلكية واللاسلكية، وانتشار شبكة الإنترنت عالمياً، وكذلك ارتفاع معدلات شراء الحاسبات الإلكترونية وبرامجها التشغيلية على محاولة الحكومات استغلال كل هذه الإمكانات والقدرات الإلكترونية لزيادة كفاءة وإنتاجية خدماتها. (الخالدي، 2007).

2.11 مفهوم الحكومة الإلكترونية

هناك عدة تعريفات لمفهوم الحكومة الإلكترونية، وربما يُعزى ذلك التعدد للأبعاد التقنية والإدارية، والتجارية، والاجتماعية التي تؤثر عليها الحكومة الإلكترونية.

وتُعرف بأنها"ذلك النظام الافتراضي المعلوماتي الذي يُمكن الأجهزة والمنظمات المختلفة من تقديم خدماتها في إطار تكاملي لجميع فئات المستفيدين، باستخدام التقنية الإلكترونية المتطورة، متجاوزة عامل التواصل المكاني والزماني، مع استهداف تحقيق الجودة والتميز، وضمان السرية والأمن المعلوماتي، والاستفادة من معطيات التأثير المتبادل" (الخماسية، 2013: ص13).

وهناك من يُعرف الحكومة الإلكترونية بأنها "النسخة الافتراضية عن الحكومية الحقيقية أي التقليدية، مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الإلكترونية وأنظمة المعلومات، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة " (بزاز، 2018: ص169).

3.11 مبادئ الحكومة الإلكترونية.

يقوم مشروع الحكومة الإلكترونية على عدد من المبادئ التي تُعدّ معايير مهمة لتقييم مستوى النجاح أثناء وبعد عملية التطبيق، ومن أهمها ما يلي:

1. التحديث والتركيز على النتائج: الإتصاف بالسرعة لمواكبة التغيرات والتطورات الحديثة في التقنية
2. التعاون والمشاركة: مشاركة كافة المنظمات من هيئات حكومية أو غير حكومية أو الخاصة أو البحثية في وضع الحلول كل حسب خبرته وتجربته.
3. قلة التكاليف: من خلال الإستراتيجيات التي تؤدي إلى تحقيق الكفاءة والآداء المستمر، الذي بدوره يؤدي إلى تقليل التكاليف.
4. الخصوصية والأمان: يجب احترام خصوصية العميل من خلال التشريعات والقوانين المنظمة لعمل الحكومة الإلكترونية، الأمر الذي يؤدي إلى النمو والتطور في مجال خدمات الجمهور.
5. سهولة الإستعمال: من خلال ربط الجمهور بحكوماتهم حسب احتياجاتهم ورغباتهم.
6. الإتاحة للجميع: يجب أن تكون متاحة للجميع ليتمكن من التواصل معها من أي مكان أو زمان يناسب المستخدم.(سليمان؛ سعيداني،2013)

4.11 أهداف الحكومة الإلكترونية.

تهدف الحكومة الإلكترونية بشكل عام إلى الاستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها التي تتمثل في ربط كافة الأطراف (الحكومة، المواطنين، منشآت، الأعمال) وتدعيم الأنشطة والعمليات، ومن الأهداف التي يمكن تحقيقها من خلال الحكومة الإلكترونية التالي:

1. الأهداف الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين والمرتكزة على الأعمال الحكومية.
   - التسهيل والسرعة في إنجاز الأعمال الموكلة لموظفي المؤسسة الحكومية.
   - الشفافية في الأعمال الحكومية، وإمكانية المحاسبة.
   - تقليل فرص الفساد.
   - توفير تكلفة الأعمال، وتقديم الخدمات بطريقة حضارية.
2. الأهداف الخارجية والموجهة نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته.
   - تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة *online*.
   - السرعة والكفاءة العالية الخاصة في التواصل مع المواطنين، الأعمال، الأجهزة الحكومية الأخرى.
   - تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسبين.
3. أهداف أخرى تتلخص في التالي:

- تحسين الأداء الحكومي، وزيادة الإنتاجية.
- تحجيم ما يعرف بمركزية الخدمات.
- تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي.
- التخفيف من حده البيروقراطية.
- تغيير الصورة التقليدية للحكومة. التي تتمثل بالروتين، وصعوبة الإجراءات، عدم الوضوح التي أساءت إلى طبيعة العلاقة القائمة بين المواطنين، وقطاعات الأعمال المختلفة، وبين الأجهزة الحكومية.
- جذب الاستثمار: يتم ذلك من خلال تسهيل المعاملات الحكومية، وتوفير البيئة الاقتصادية المناسبة، من خلال توفير وسهولة الحصول على المعلومات إلكترونياً، وسرعة الرد على الاستفسارات من قبل المستثمرين (الخالدي،2007).

5.11 المتطلبات الجوهرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

إن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية مرتبط بتوفير مجموعة من المتطلبات الأساسية التي تعد مهمة لنجاح تطبيق أو بناء الحكومة الإلكترونية، حيث تمثل الحكومة الإلكترونية تحولاً شاملاً في المفاهيم وأساليب الإجراءات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية؛ فهي تعد عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات، عليه لابد من توافر متطلبات عديدة لتهيئة البيئة المناسبة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي:

1.5.11 المتطلبات التنظيمية والإدارية: يمكن إيجازها في النقاط التالية:

1.5.11. 1 وجود خطط التأسيس: إن وضع خطط التأسيس يتطلب وجود رؤية مستقبلية واضحة ستشكل الإطار العام حول مشروع التحول إلى العمل الإلكتروني، حيث ينبغي عند التخطيط صياغة رؤية عريضة لمشروع الحكومة الإلكترونية، ويجب أن يشترك في تكوين هذه الرؤية جميع الأطراف (مواطنون، رجال الأعمال، مسؤولون، مجموعات المجتمع المدني وغيرهم) وذلك؛ لتحديد الكيفية والمهام والأهداف التي يكون عليها مشروع الحكومة الإلكترونية في الفترة المستقبلية (الغوطي والمدهون، 2008).

1.5.11. 2 البناء التنظيمي: يعد الإهتمام بالبناء التنظيمي من المتطلبات الأساسية عند تطبيق الحكومة الإلكترونية، وذلك بوضوح أهداف المنظمة، ووجود تقسيمات إدارية محددة ومعتمدة، وتحديد مهام تلك الوحدات وارتباطاتها، وعلاقاتها الرأسية والأفقية، وتحديد الوظائف وأوصافها ونطاق الإشراف، وهذا يعني أن تصميم هياكل تنظيمية ترتكز على أسس علمية يُعدّ أحد الوسائل الفعالة لتحقيق الانسياب الدقيق والمنظم للأعمال، و سيؤدي بشكل فاعل إلى تحديث وتطوير أداء المنظمات، فاستخدام التكنولوجيا في ظل عدم وجود تنظيم متطور لن يضمن النجاح للمنظمة. (الزعفراني، 2008).

1.5.11. 3 الأنظمة واللوائح: هي مجموعة القوانين والتفسيرات الخاصة بكل قانون، التي تؤثر وتعطي الشرعية للمنظمة لمزاولة المهام المناطة بها، وكلما كانت تلك الأنظمة واللوائح واضحة ومحددة ومستقرة فإن ذلك يقضي على الاجتهادات المختلفة في تفسيرها والتباين في تطبيقها من حين إلى آخر، وبما يساعد على التطوير والتحديث باستخدام وسائل التقنية الحديثة بأشكالها المختلفة، ولكي يتم تطبيق الحكومة الإلكترونية يجب مراعاة ما يلي (الخنجر، 2009):

- شمولية الأنظمة واللوائح لجميع الأنشطة ومجالات عمل المنظمة.
- استقرار الأنظمة واللوائح ووضوحها يساعد في استخدام التقنية.
- أن تكون مرنة بما يساعد على إدخال كل ما يستجد من تقنية وتطوير دون تعقيدات أو تأخير.

2.5.11 المتطلبات التقنية (البنية التحتية، الإنترنت، انتشار الحاسب الآلي):

تتطلب الحكومة الإلكترونية وجود مستوى من البنية التحتية المعلوماتية الحديثة والمتطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات، ويجب على الحكومات قبل الانتقال إلى العمل الإلكتروني أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة لمواطنيها عبر الإنترنت، ومن الصعوبة تصور الحكومة الإلكترونية دون توافر تجهيزات البنية التحتية الهامة والتي تتكون من:

2.5.11. 1 التجهيزات المادية: وهي كل التجهيزات اللازمة والمتعلقة بالحاسب الآلي، حيث تمثل هذه الأجهزة والتقنيات النواة الأساسية لإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، وتشمل (تجهيزات الحاسب الآلي، التجهيزات البرمجية، الكوادر البشرية).

2.5.11. 2 أنظمة المعلومات: وهي تطبيقات أنظمة التقنية المعلوماتية، وتضم (آلية المكاتب، نظام إدارة قواعد البيانات، نظم دعم القرارات، أجهزة الاتصالات).

2.5.11. 3 شبكات الربط الإلكتروني: تعني توصيل الحاسبات معاً بواسطة كيبل أو سلك مباشر، أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية أو اللاسلكية، أو عن طريق الأقمار الصناعية، للحصول على البيانات والمعلومات، وفيما يلي أنواع الشبكات: (شبكة الإنترنت، شبكة الإنترانت، شبكة الإكسترانت) (الخماسية، 2013).

3.5.11 المتطلبات البشرية: وتتضمن هذه المتطلبات ما يلي:

3.5.11. 1 الموارد البشرية: يُعدّ العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي منظمة باعتباره المورد المحرك، لذلك يعدّ ذا أهمية بالغة في تطبيق الحكومة الإلكترونية فالتحول إلى نظم الحكومة الإلكترونية يغير تركيبة العمل داخل المنظمة أو الجهاز الحكومي، مما يؤدي إلى ظهور وتزايد دور محترفي استخدام الكمبيوتر والإنترنت، وتراجع دور الموظف التقليدي، لذا تتطلب الحكومة الإلكترونية تغيرات جذرية في نوعية العنصر البشري، وهذا يعني ضرورة إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول، كالخطط والبرامج، والأساليب، والمصادر التعليمية والتدريبية، على كافة المستويات(الزعفراني،2008).

وأن نجاح الحكومة الإلكترونية يعتمد على ثقة المواطنين والموظفين واستعدادهم لاستخدامها، ولضمان نجاح تطبيقها يقتضي الأمر، التوعية بأهمية الحكومة الإلكترونية وبطبيعة هذا التحول، وبناء الثقة بخدماتها وإبراز ما تحققه من فوائد، مما يشكل دافع وبيئة مناسبة للتفاعل مع الخدمات التي تقدمها . *(Alzahrani et al,2017)*

ويمكن اتباع عدة عناصر حول رفع الوعي للتحول إلى الأعمال الإلكترونية كما أوضح (صقر، 337:2011) وذلك على النحول التالي:

- إقامة ورش العمل التي تتناول أحدث التطورات في مجالات التجارة الإلكترونية، والتي تعدّ مدخلاً لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
- إجراء ودعم الدراسات والبحوث المتعلقة بالاستفادة من التقنيات المعلوماتية وسبيل تطويرها.
- تأهيل وتدريب الكوادر البشرية الوطنية لمواجهة الطلب المتوقع على الكفاءات المتمكنة من تقنية المعلومات، التي تسهم بدورها في نشر المعرفة المعلوماتية بين أفراد المجتمع.
- إطلاق برامج إعلامية لتثقيف المجتمع.

3.5.11. 2 القيادة: إن للقيادة دوراً أساسياً ومهما في توجيه مشروع الحكومة الإلكترونية؛ إذ يجب على القيادة أن تعبر علناً عن دعمها للجهود الرامية للتحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال توفير كل

الجهد والمال والمناخ السياسي والاقتصادي، فقرار التحول هو قرار سيادي، ويجب أن تأخذ القيادة أيضاً على عاتقها توجيه جميع الأطراف المشاركة في تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومتابعة سير العمل، واتخاذ الخطوط اللازمة لترجمة الخطط إلى واقع ملموس (الزعفران، 2008).

4.5.11 المتطلبات المالية: توفر مستوى مناسب من التمويل، بحيث يُمكن من تطبيق التحول، وإجراء صيانة دورية، وتدريب الكوادر والحفاظ على مستوى عالٍ من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا.(أبوخويط، بن نوبة، 2017)

12. الجانب العملي للدراسة:

1.12 أداة الدراسة:

تعد أداة الدراسة هي الوسيلة التي يتم من خلالها جمع البيانات للإجابة على أسئلة وفرضيات الدراسة، ولتحقيق ذلك تم استخدام استمارة الاستبانة، وتكونت من جزأين، استخدم الجزء الأول في جمع البيانات الشخصية والوظيفية عن مجتمع الدراسة (النوع، العمر، المؤهل العلمي، مدة الخدمة) أما الجزء الثاني فتمثل في محاور الدراسة، التي تكونت من (27) عبارة موزعة على أربعة محاور أساسية وهي كالتالي:

- البنية الأساسية المعلوماتية وتشمل (9) عبارات.
- المتطلبات البشرية وتشمل (6) عبارات.
- المتطلبات المالية وتشمل (6) عبارات.
- إدراك العاملين لمزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية وتشمل (6) عبارات.

إن العبارات المستخدمة لقياس مدى توفر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية تمت صياغتها بالاعتماد على أداة القياس التي استخدمها (المنهالي، 2012)، و(أبوخويط وبن نوبة،2017)، مع إجراء بعض التعديلات، وتم صياغة العبارات الواردة في استمارة الاستبانة بشكل إيجابي، واستخدم مقياس ليكرت الخماسي، وذلك لقياس إجابات مجتمع الدراسة وفق الدرجة والمتوسط المرجح الموضح بالجدول (1).

جدول (1) توزيع الدرجات على عبارات متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1
المتوسط المرجح	4.2_5	3.4_4.19	2.6_3.39	1.8_2.59	1_1.79
درجة الممارسة	مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسط	ضعيفة	ضعيفة جداً

2.12 ثبات مقياس الدراسة:

تم استخدام معامل "ألفا كرونباخ" لقياس الثبات، وللتأكد من صلاحية الاختبارات، حيث تتراوح قيمة معامل "ألفا" بين صفر، وواحد، وكلما اقتربت قيمة المعامل من الواحد الصحيح دل على وجود ثبات قوي، والجدول (2) يوضح معامل الثبات لمحاور الاستبانة، والاستبانة ككل.

جدول (2) معاملات ثبات المقياس

المقياس	معامل الثبات
البنية الأساسية المعلوماتية	0.86
المتطلبات البشرية	0.83
المتطلبات المالية	0.81
إدراك العاملين لمزايا الحكومة الإلكترونية	0.79
الاستبانة ككل	0.93

كما تم استخدام معامل الارتباط لسبيرمان (*Spearman*) لقياس الارتباط بين محاور الأداة المستخدمة، حيث كان نتائج الارتباط تدل على وجود ارتباط موجب بين محاور الاستبانة والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (3) الارتباط بين محاور الاستبانة وفق اختبار الارتباط (سيبرمان)

المحاور	البنية الاساسية المعلوماتية	المتطلبات البشرية	المتطلبات المالية	وضوح وإدراك مزايا الحكومة الإلكترونية
البنية الاساسية المعلوماتية	1.000	.841	.702	.173
المتطلبات البشرية		1.000	.768	.207
المتطلبات المالية			1.000	.360
وضوح وإدراك مزايا الحكومة الإلكترونية				1.000

3.12 مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي مكتب الخدمات التعليمية بمدينة الكفرة، والبالغ عددهم (43) موظفاً، وقد تم استهداف مفردات المجتمع ككل حيث تم توزيع (43) استبانة، وكان عدد الاستبانات المستلمة (40) استبانة، جميعها قابلة للتحليل الإحصائي.

4.12 تحليل إجابات الاستبانة واختبار الفرضيات:

لتحقيق أهداف الدراسة، ولاختبار فرضياتها، تم تفريغ البيانات وتحليلها باستخدام برنامج (*SPSS*) وتطبيق الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص والسمات الشخصية.
- اختبار التوزيع الطبيعي.
- مقاييس النزعة المركزية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) لقياس اتجاهات مجتمع الدراسة.
- اختبار *T_ test* لاختبار الفرضيات.

5.12 تحليل الخصائص العامة لمجتمع الدراسة.

تم في هذا الجزء تحليل الخصائص العامة لمجتمع الدراسة من حيث النوع، العمر، المؤهل العلمي، مدة الخدمة.

1.5.12 تصنيف أفراد المجتمع حسب النوع.

يوضح الجدول (4) أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث حيث بلغ عدد الذكور (35) بنسبة (87.5%)، في حين بلغت نسبة الإناث (12.5%) من مجتمع الدراسة.

جدول (4) توزيع مجتمع الدراسة حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	35	%87.5
أنثى	5	%12.5
المجموع	40	100

2.5.12 تصنيف أفراد المجتمع حسب العمر.

يوضح الجدول (5) أن الفئة العمرية (من 40 إلى 50) تشكل أعلى نسبة في مجتمع الدراسة، حيث بلغت (32.5%)، تليها الفئة العمرية (من 50 سنة فأكثر) بنسبة (27.5%)، أما أقل فئة عمرية فكانت (أقل من 30 سنة) حيث بلغت نسبتها (17.5%) من مجتمع الدراسة.

جدول (5) توزيع مجتمع الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 30 سنة	7	%17.5
من 30 إلى أقل من 40 سنة	9	%22.5
من 40 إلى أقل من 50 سنة	13	%32.5
من 50 سنة فأكثر	11	%27.5
الإجمالي	40	%100

3.5.12 تصنيف أفراد المجتمع حسب المؤهل العلمي.

يوضح الجدول (6) عدد ونسبة كل فئة مؤهل علمي، حيث كانت أعلى نسبة لفئة الحاصلين على الشهادة الجامعية (بكالوريوس/ ليسانس) بلغت نسبتهم (45%)، أما فئة الحاصلين على الماجستير فكانت أقل نسبة، حيث بلغت (5%) من مجتمع الدراسة.

جدول (6) توزيع مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من الثانوي، ثانوي أو ما يعادلها	11	%27.5
دبلوم عالٍ	9	%22.5
جامعي (بكالوريوس/ ليسانس)	18	%45.0
ماجستير	2	%5.0
الإجمالي	40	%100

4.5.12 تصنيف أفراد المجتمع حسب مدة الخدمة.

يبين الجدول (7) أن عدد سنوات الخدمة (من 15سنة فأكثر) هي الفئة الغالبة على تعداد مجتمع الدراسة، حيث بلغت نسبتها (55%)، أما الفئة (أقل من 5 سنوات) تمثل الأقل حيث بلغت نسبتهم (15%) من مجتمع الدراسة.

جدول (7) توزيع مجتمع الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة

عدد سنوات الخدمة	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 5 سنوات	6	%15
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	8	%20
من 10 إلى أقل من 15 سنة	4	%10
من 15 سنة فأكثر	22	%55
الإجمالي	40	%100

6.12 اختبار التوزيع الطبيعي

قبل البدء في اختبار الفرضيات لابد أولا التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وبناء على ذلك تم عمل اختبار التوزيع الطبيعي (*Kolmogorov-Smirnov*) وكانت نتيجة إحصائية الاختبار (0.200) وهي

أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ؛ ما يعني أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، عليه تم استخدام الاختبارات المعلمية (*One Sample T_Test*) لمعرفة لاختبار الفرضيات و معنوية التطبيق.

7.12 اختبار فرضيات الدراسة.

تم تطبيق اختبار (*One Sample T_Test*) بمستوى دلالة معنوية 5%، لاختبار الفرضية الرئيسية المتعلقة بمدى توفر المتطلبات مجتمعة(البنية الأساسية المعلوماتية، البشرية، المالية، إدراك العاملين للمزايا الحكومة الإلكترونية) اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في مكتب الخدمات التعليمية بالكفرة الفرضية الرئيسية التي تنص على:

1.7.12 الفرضية الرئيسية:

- الفرضية الصفرية *H0*: لا تتوفر المتطلبات (البنية الأساسية المعلوماتية، البشرية، المالية، إدراك العاملين للمزايا الحكومة الإلكترونية) اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في مكتب الخدمات التعليمية بالكفرة الفرضية الرئيسية.
- الفرضية البديلة *H1*: تتوفر المتطلبات مجتمعة (البنية الأساسية المعلوماتية، البشرية، المالية، إدراك العاملين للمزايا الحكومة الإلكترونية) اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في مكتب الخدمات التعليمية بالكفرة الفرضية الرئيسية.

جدول (8) نتائج اختبار (*T*) متطلبات الحكومة الإلكترونية بمكتب الخدمات التعليمية

المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار *T-test*		نتيجة الاختبار
			قيمة *T*	*sig*	
متطلبات الحكومة الإلكترونية (البنية الأساسية المعلوماتية، البشرية، المالية، إدراك العاملين للمزايا الحكومة الإلكترونية)	3.26	0.85	1.952	0.058	لا تتوفر

يبين الجدول (8) أن قيمة احتمال المعنوية *sig* (0.058) أكبر من قيمة مستوى الدلالة (0.05) عليه، نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه" لا تتوفر المتطلبات مجتمعة لتطبيق الحكومة الإلكترونية"، ونرفض الفرضية البديلة.

2.7.12 الفرضية الفرعية الأولى:

- الفرضية الصفرية *H0*: لا تتوفر البنية الأساسية المعلوماتية لتطبيق الحكومة الإلكترونية بمكتب الخدمات التعليمية الكفرة.
- الفرضية الصفرية *H1*: تتوفر البنية الأساسية المعلوماتية لتطبيق الحكومة الإلكترونية بمكتب الخدمات التعليمية الكفرة.

يبين الجدول (9) أن قيمة احتمال المعنوية *sig* (0.056) أكبر من قيمة مستوى الدلالة (0.05) عليه، نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه" لا تتوفر البنية الأساسية المعلوماتية لتطبيق الحكومة الإلكترونية"، ونرفض الفرضية البديلة.

جدول (9) نتائج اختبار (*T*) البنية الأساسية المعلوماتية بمكتب الخدمات التعليمية

المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار *T-test*		نتيجة الاختبار
			قيمة *T*	*sig*	
البنية الأساسية المعلوماتية	3.29	0.94	1.966	0.056	لا تتوفر

يبين الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور البنية الأساسية المعلوماتية حسب إجابات مجتمع الدراسة، حيث كان أعلى متوسط حسابي (4.10) وأدناه (2.55)، في حين كان أعلى انحراف معياري (1.51) وأدناه (1.00)حيث أكدت الدراسة وبدرجة مرتفعة أن لدى مكتب الخدمات موقعاً على شبكة المعلومات الدولية ولديه جهاز هاتف ويشترك بخط هاتف *(DCL)* ويعود ذلك؛ لسهولة الحصول على الجهاز وخط *dcl* وبتكلفة منخفضة، كما بينت الدراسة وبدرجة متوسطة أنه يوجد بالمكتب صيانة دورية للأجهزة واستخدام الحاسوب في تنفيذ المهام الإدارية والفنية، وهذا يدل على أن إنجاز الأعمال بالمكتب تتم بالطرق التقليدية، بينما تُشير بقية نتائج الإجابات إلى أنها حظيت بدرجة ضعيفة، وهذا يعكس ضعف البنية المعلوماتية الأساسية.

3.7.12 الفرضية الفرعية الثانية.

- **الفرضية الصفرية** H0: لا تتوفر المتطلبات البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية بمكتب الخدمات التعليمية الكفرة.
- **الفرضية الصفرية** H1: تتوفر المتطلبات البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية بمكتب الخدمات التعليمية الكفرة.

يبين الجدول (11) أن قيمة احتمال المعنوية sig (1.000) أكبر من قيمة مستوى الدلالة (0.05) عليه، نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه "لا تتوفر المتطلبات البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية"، ونرفض الفرضية البديلة.

جدول (11) نتائج اختبار (T) المتطلبات البشرية بمكتب الخدمات التعليمية

المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار T-test		نتيجة الاختبار
			قيمة T	sig	
المتطلبات البشرية	3.00	1.15	0.000	1.000	لا تتوفر

يبين الجدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور المتطلبات البشرية حسب إجابات مجتمع الدراسة، حيث كان أعلى متوسط حسابي (3.20) وأدناه (2.72)، في حين كان أعلى انحراف معياري (1.48) وأدناه (1.26) تحصلت جميع فقرات هذا المقياس على درجة متوسطة، وهذا يبين أن الكوادر البشرية الموجودة بالمكتب غير قادرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل مناسب.

4.7.12 الفرضية الفرعية الثالثة.

- **الفرضية الصفرية H0:** لا تتوفر المتطلبات المالية لتطبيق الحكومة الإلكترونية بمكتب الخدمات التعليمية الكفرة.
- **الفرضية الصفرية H1:** تتوفر المتطلبات المالية لتطبيق الحكومة الإلكترونية بمكتب الخدمات التعليمية الكفرة.

يبين الجدول (13) أن قيمة احتمال المعنوية sig (0.658) أكبر من قيمة مستوى الدلالة (0.05) عليه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا تتوفر المتطلبات المالية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ونرفض الفرضية البديلة.

جدول (13) نتائج اختبار (T) المتطلبات المالية بمكتب الخدمات التعليمية

المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار T-test		نتيجة الاختبار
			قيمة T	sig	
المتطلبات المالية	2.91	1.17	-.447	.658	لا تتوفر

يبين الجدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس المتطلبات المالية حسب إجابات مجتمع الدراسة، حيث كان أعلى متوسط حسابي (3.17) وأدناه (2.60)، في حين كان أعلى انحراف معياري (1.44) وأدناه (1.23) و تحصلت جميع فقرات هذا المقياس على درجة متوسطة، وهذا يدل على أن الدعم المالي المقدم للمكتب قد يكون غير كافٍ لتطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل سليم.

5.7.12 الفرضية الفرعية الرابعة.

- **الفرضية الصفرية H0:** لا يتوفر وضوح وإدراك المزايا لتطبيق الحكومة الإلكترونية بمكتب الخدمات التعليمية الكفرة.
- **الفرضية الصفرية H1:** يتوفر وضوح وإدراك المزايا لتطبيق الحكومة الإلكترونية بمكتب الخدمات التعليمية الكفرة.

يبين الجدول (15) أن قيمة احتمال المعنوية sig (0.000) أقل من قيمة مستوى الدلالة (0.05) عليه، نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يتوفر لدى العاملين إدراك لمزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية".

جدول (15) نتائج اختبار (T) إدراك العاملين لمزايا الحكومة الإلكترونية

المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار T-test		نتيجة الاختبار
			قيمة T	Sig	
إدراك مزايا الحكومة الإلكترونية	3.82	.852	6.122	.000	تتوفر

يبين الجدول (16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور إدراك العاملين لمزايا الحكومة الإلكترونية حسب إجابات مجتمع الدراسة، حيث كان أعلى متوسط حسابي (4.12) وأدناه (3.02)، في حين كان أعلى انحراف معياري (1.34) وأدناه (0.88) وحظيت جميع فقرات المقياس على درجة مرتفعة، مما يُشير إلى وعي موظفي المكتب بأهمية و وضوح مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية.

13. النتائج:

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة واختبار الفرضيات يمكن تلخيص النتائج التي توصلت إليها الدراسة فيما يلي:

- بينت الدراسة أنه لا تتوفر المتطلبات (البنية الأساسية المعلوماتية، المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية) اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية بمكتب الخدمات التعليمية الكفرة، حيث حظيت بمتوسط حسابي عام (3.26) بدرجة متوسطة.
- إن مستوى توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية جاء ترتيبها كالتالي: البنية الأساسية المعلوماتية (3.29) بدرجة متوسطة، يليه المتطلبات البشرية (3) بدرجة متوسطة، وفي المترتبة الأخيرة المتطلبات المالية (2.91) بدرجة متوسطة.
- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك إدراكاً لدى موظفي مكتب الخدمات التعليمية الكفرة لمزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث حظيت بمتوسط حسابي عام (3.82) بدرجة مرتفعة.
- أظهرت نتائج الدراسة أن الأجهزة الإلكترونية بالمكتب كالحاسوب والانترنت غير كافية ولا تلبي كل الاحتياجات المطلوب تنفيذها، ولا تتوفر المخصصات المالية اللازمة لإنجاز الأعمال والصيانة الدورية.
- أظهرت نتائج الدراسة أن أغلب موظفي المكتب لم يتلقوا دورات تدريبية في استخدام الحاسوب (قواعد بيانات، انترنت) والتعامل مع تقنياته الحديثة.

14. التوصيات

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة، تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات والتي تتمثل في التالي:

- ضرورة العمل على تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال الاهتمام بالمتطلبات الأساسية للتطبيق الحكومة الإلكترونية.
- ضرورة توفير الدعم المالي اللازم لتطبيق الحكومة الإلكترونية من ناحية، وتخصيص المبالغ المالية اللازمة لبرامج التحديث والتطوير بالمكتب.
- استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة من مدربين واستشاريين في تصميم وتطوير البرامج وفنيين صيانة الأجهزة للاستفادة منهم في تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- توفير الأجهزة الإلكترونية المتطورة مثل (الحاسوب، الفاكس، هواتف ذكية، انترنت، وغيرها) بالأعداد الكافية لجميع موظفي مكتب الخدمات التعليمية.
- وضع خطط وبرامج تدريبية شاملة لموظفي مكتب الخدمات التعليمية في استخدام الحاسوب والتقنيات الحديثة وتشجيعهم على إدخالها في تعاملاتهم اليومية لدعم تطبيق الحكومة الإلكترونية.

قائمة المراجع:

أ. الكتب:

1. الخالدي ، محمد محمود (2007) **التكنولوجيا الإلكترونية** ، (عمان : دار كنوز المعرفة)
2. الخماسية ، صدام (2013) **الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري** ، (عمان : عالم الكتب الحديث).
3. الخنجر، محمد (2009) ، "**الحكومة الالكترونية : المفهوم والأسس** "، الحلقة التدريبية في مجال سياسات واستراتيجيات الإدارة العامة مع التطبيق على الإدارة المحلية ، إشراف مركز التنمية الإدارية ، البحرين.
4. ياسين، سعد غالب (2005)، **الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية** ، (الرياض : معهد الإدارة العامة).

ب. الدوريات والمؤتمرات:

1. أبوخويط ،ناجم محمد؛ بن نوبة، أحمد رمضان (2017)، "مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية"، **المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية**، المجلس البلدي الخمس.
2. إدريس، محمد عبد الله وآخرون(2012)، "المنظمات الأمنية وتقنية الحكومة الإلكترونية: دراسة أولية تطبيقية على وزارتي العدل والداخلية في ليبيا"، **The 13th International Arab Conference on Information Technology**, 2012 Dec.10-13
3. الزعفراني، خالد عطية (2008) ، "طبيعة الحكومة الالكترونية"، **مجلة البحوث المالية والتجارية**، جامعة قناة السويس كلية التجارة، ع2، ص150-173.
4. المايل، عبد السلام محمد (2017) "مدى توفر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات الحكومية"، **المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية**، المجلس البلدي الخمس.
5. حسين، مريم (2013)، "الحكومة الإلكترونية وإمكانية توظيفها في المؤسسات المختلفة بالعراق"، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية** العدد الخاص بمؤتمر الكلية، بغداد، العراق،ص441-460.
6. سليمان، بوفاسة؛ سعيداني، رشيد (2013) "إستراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية : مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية"، **مجلة الاقتصاد والتنمية**، جامعة المدية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، الجزائر، ع 1، ص7-27.
7. مشكور،سعود وآخرون (2015)، "إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق"، **مجلة أبحاث ودراسات التنمية**، جامعة محمد البشير، الجزائر،ص8-41.
8. المدهون، محمد إبراهيم؛ الغوطي، إبراهيم عبد اللطيف (2008) ، "متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في فلسطين"، **مجلة البحوث المالية والتجارية**، جامعة قناة السويس كلية التجارة ببورسعيد، ع1، ص235-263.

9. بزاز، حليمه (2018)، "الحكومة الإلكترونية : عرض وتقييم تجربة الحكومة الإلكترونية البحرينية"، **مجلة الشريعة والاقتصاد**، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، الجزائر،ع13، ص166-190.

10. صقر، زكي محمد زكي (2011)، "أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على الجودة الشاملة ومستوى الخدمات الجامعية"، **مجلة البحوث المالية والتجارية**، م33، ع1، ص317-335.

ج. رسائل علمية:

1. المنهالي، محمد صالح (2011) "تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، الأردن، جامعة الشرق الاوسط.

2. لبد، خالد علي (2016) "مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، غزة، جامعة الأزهر.

د. المواقع الإلكترونية:

1. The world bank group, E.government. available at: WWW.world org/public sector /e.gov / definition .htm2005

تاريخ الزيارة: 6-4-2018

هـ. المراجع الاجنبية:

1. Alzahrani, L., Al-Karaghouli, W., and Weerakkody, V. (2017), Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework. **International Business Review**, *26*(1), 164-175.
2. Sánchez-Torres, J. M., and Miles, I. (2017). The role of future-oriented technology analysis in e-Government: a systematic review. **European Journal of Futures Research**, *5*(1), 15.
3. Nkwe, N. (2012). E-Government: Challenges and Opportunities in Botswana Department of Accounting and Finance University of Botswana Gaborone. **Botswana International Journal of Humanities and Social Science**, 2(17),48-93.
4. Shackleton, P., Fisher, J., and Dawson, L. (2006). E-government services in the local government context: an Australian case study. **Business Process Management Journal**, *12*(1),88-100.

جدول (10) إجابات أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المتعلقة بالبنية الأساسية المعلوماتية

ت	العبارات	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر
1	يوجد بشؤون التربية والتعليم جهاز هاتف لانجاز الأعمال.	عدد	4	3	0	23	10	3.80	1.20	مرتفعة
		النسبة%	%10	%7.5	0	%57.5	%25			
2	يشترك شؤون التربية والتعليم بخط الهاتف dcl.	عدد	2	2	1	22	13	4.05	1.01	مرتفعة
		النسبة%	%5	%5	%2.5	%55	%32.5			
3	تمتلك شؤون التربية والتعليم موقع على شبكة المعلومات الدولية.	عدد	2	2	0	22	14	4.10	1.00	مرتفعة
		النسبة%	%5	%5	0	%55	%35			
4	توجد منافذ للاتصال بالشبكة في جميع أجزاء المبنى.	عدد	9	15	5	7	4	2.55	1.20	ضعيفة
		النسبة%	%22.5	%37.5	%12.5	%17.5	%10			
5	ترتبط شؤون التربية والتعليم بالمدارس والجهات التابعة لها الكترونياً.	عدد	8	11	4	7	10	3.00	1.51	متوسطة
		النسبة%	%20	%27.5	%10	%17.5	%25			
6	توجد صيانة دورية للبنية التحتية (أجهزة ، شبكات).	عدد	9	8	3	13	7	3.02	1.47	متوسطة
		النسبة%	%22.5	%20	%7.5	%32.5	%17.5			
7	جميع العاملين و الرؤساء لديهم أجهزة حاسوب واتصال مع الانترنت.	عدد	9	10	5	8	8	2.90	1.48	متوسطة
		النسبة%	%22.5	%25	%12.5	%20	%20			
8	تستخدم الحواسيب في تنفيذ جميع المهمات الإدارية والفنية.	عدد	2	9	4	21	4	3.40	1.10	متوسطة
		النسبة%	%5	%22.5	%10	%52.5	%10			
9	توجد شبكة داخلية لربط العاملين في شؤون التربية و التعليم لغرض المراسلات الداخلية والتعميم والتعليمات.	عدد	9	12	3	9	7	2.82	1.46	متوسطة
		النسبة%	%22.5	%30	%7.5	%22.5	%17.5			
	الدرجة الكلية							3.29	0.947	متوسطة

جدول (12) إجابات أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المتعلقة بالمتطلبات البشرية.

ت	العبارات	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر
1	يوجد بشؤون التربية والتعليم فنيون قادرون على صيانة الأجهزة الالكترونية.	عدد	7	9	6	13	5	3.00	1.33	متوسطة
		النسبة%	%17.5	%22.5	%15	%32.5	%12.5			
2	جميع العاملين بشؤون التربية والتعليم يستخدمون البريد الالكتروني في التعاملات.	عدد	8	11	8	10	3	2.70	1.26	متوسطة
		النسبة%	%20	%27.5	%20	%25	%7.5			
3	اغلب العاملين تلقوا دورات تدريبية في استخدام الحاسوب (قواعد البيانات،الانترنت).	عدد	6	12	5	13	4	2.90	1.80	متوسطة
		النسبة%	%15	%30	%12.5	%32.5	.%10			
4	جميع العاملين لديهم معرفة وقدرة على التعامل مع الحاسوب	عدد	4	10	9	10	7	3.15	1.20	متوسطة
		النسبة%	%10	%25	%22.5	%25	%17.5			
5	هناك خطط تدريب وتأهيل للعاملين ليتمكنوا من التعامل مع التقنيات الحديثة.	عدد	7	13	2	9	9	3.00	1.48	متوسطة
		النسبة%	%17.5	%32.5	%5	%22.5	%22.5			
6	تشجع شؤون التربية والتعليم العاملين على تنمية (قدراتهم ، مهارتهم)التقنية.	عدد	6	10	4	10	10	3.20	1.45	متوسطة
		النسبة%	%15	%25	%10	%25	%25			
	الدرجة الكلية							**3.20**	**1.45**	متوسطة

جدول (14) إجابات أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المتعلقة بالمتطلبات المالية

ت	العبارات	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر
1	يوجد نظام حوافز ومكافآت للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني.	عدد	7	11	7	6	9	2.97	1.44	متوسطة
		النسبة%	%17.5	%27.5	%17.5	%15	%22.5			
2	يوجد دعم مالي لتحديث الحاسبات والبرمجيات.	عدد	8	16	5	6	5	2.60	1.31	متوسطة
		النسبة%	%20	%40	%12.5	%15	%12.5			
3	يوجد لدى شؤون التربية والتعليم الأموال اللازمة لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية.	عدد	6	18	4	5	7	2.72	1.35	متوسطة
		النسبة%	%15	%45	%10	%12.5	%17.5			
4	تمتلك شؤون التربية والتعليم ميزانية مخصصة لصيانة الأجهزة الإلكترونية.	عدد	5	9	9	8	9	3.17	1.35	متوسطة
		النسبة%	%12.5	%22.5	%22.5	%20	%22.5			
5	يتوفر دعم مالي للاستعانة بمراكز التدريب و ذوي الخبرة لتدريب العاملين حول استخدام التقنيات الحديثة.	عدد	5	12	7	7	9	3.07	1.38	متوسطة
		النسبة%	%12.5	%30	%17.5	%17.5	%22.5			
6	تتوافر المخصصات المالية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.	عدد	4	12	13	4	7	2.95	1.23	متوسطة
		النسبة%	%10	%30	%32.5	%10	%17.5			
	الدرجة الكلية							**2.91**	**1.17**	متوسطة

جدول (16) إجابات أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المتعلقة بوضوح وإدراك العاملين لمزايا التطبيق

ت	العبارات	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوفر
1	لدي معرفة جيدة بمتطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية.	عدد	6	11	4	14	5	3.02	1.32	متوسطة
		النسبة%	%15	%27.5	%10	%35	%12.5			
2	لدي قناعة كبيرة بأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية.	عدد	14	12	5	5	4	3.67	1.34	مرتفعة
		النسبة%	%35	%30	%12.5	%12.5	%10			
3	يعمل تطبيق الحكومة الإلكترونية على تخفيف حجم النفقات.	عدد	2	3	2	20	13	3.97	1.07	مرتفعة
		النسبة%	%5	%7.5	%5	%50	%32.5			
4	يقلل مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد المترددين لمقر شؤون التربية والتعليم لإتمام الإجراءات.	عدد	1	1	4	20	14	4.12	0.88	مرتفعة
		النسبة%	%2.5	%2.5	%10	%50	%35			
5	يقلل تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية من الجهد والوقت اللازم لإتمام الإجراءات.	عدد	1	3	1	21	14	4.10	0.95	مرتفعة
		النسبة%	%2.5	%7.5	%2.5	%52.5	%35			
6	يؤدي تطبيق الحكومة الإلكترونية لزيادة الثقة بين المستفيدين وشؤون التربية والتعليم.	عدد	2	1	2	23	12	4.05	0.95	مرتفعة
		النسبة%	%5	%2.5	%5	%57.5	%30			
	الدرجة الكلية							3.82	0.85	مرتفعة