

أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في وزارة

الداخلية الكويتية

**THE IMPACT OF APPLYING E-GOVERNMENT
ON JOB PERFORMANCE AT THE KUWAITI
INTERIOR MINISTRY**

إعداد الطالب

باسل سعود العنزي

إشراف

الدكتور الحارث محمد ابو حسين

الدكتور أحمد صالح السكر

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة

كلية الأعمال

قسم الإدارة

جامعة عمان العربية

٢٠١٥



جامعة عمان العربية
AMMAN ARAB UNIVERSITY

نموذج (9)

عمادة البحث العلمي والدراسات العليا

تفويض

نحن الموقعون أدناه، نتعهد بمنح جامعة عمان العربية حرية التصرف في نشر محتوى الرسالة الجامعية، بحيث تعود حقوق الملكية الفكرية لرسالة الماجستير الى الجامعة وفق القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالملكية الفكرية وبراءة الاختراع.

الطالب (ثلاثة مقاطع)	المشرف المشارك (إن وجد) (ثلاثة مقاطع)	المشرف الرئيس (ثلاثة مقاطع)
باسل سعود العنزي	الدكتور أحمد صالح السكر	الدكتور الحارث محمد ابو حسين
التوقيع:  التاريخ: 2015/7/15	التوقيع:  التاريخ: 2015/7/15	التوقيع:  التاريخ: 2015/7/15

قرار لجنة المناقشة

نُوقِشت هذه الرسالة وعنوانها:

" أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية "

وأجيزت بتاريخ 2015/6/16

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع		الاسم
	مشرفاً / رئيساً	د. الحارث ابو حسين
	عضواً / داخليا	د. أنور العزام
	عضواً / خارجيا	د. جعفر الصرايرة
	مشرفاً/ مشاركاً	د. أحمد السكر

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

أما بعد:

الحمد لله أولاً، أشكر ربي على نعمك وفضلك الذي مننت علي وعلى والديّ بأن وفقنتي لإنجاز هذه الرسالة.

أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من كان له الفضل بعد الله سبحانه وتعالى في إتمام هذا البحث.

وبكامل الوفاء وصدق العرفان وعظيم امتنان أخص بالشكر والتقدير إلى أستاذي الفاضل الدكتور الحارث أبو حسين، الذي أشرف على هذا البحث، والذي لم يبخل علي بنصائحه السديدة وساهم فيه بالرأي والنصيحة التي كانت سنداً وعوناً لي في إنجاز هذا البحث المتواضع،

كما أتقدم بخالص الشكر لجميع الأساتذة كل باسمه ومكانته الرفيعة الذين ساهموا بتحكيم الاستبانة، لما كان لإرشاداتهم من نفع وفائدة.

وأقدم بالشكر والتقدير للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة على جهودهم ولما منحوني من وقتهم الثمين لمناقشة وتحكيم هذا العمل المتواضع وتقديم الملاحظات والتوجيهات التي ستسهم في إثرائه.

لكم مني جميعاً تحية إجلال وتقدير

الإهداء

أهدي هذا الجهد إلى:

• إلى من كلله الله بالهبة والوقار.. إلى من علمني العطاء بدون انتظار.. إلى من أحمل اسمه بكل فخر.. إلى من كان ومازال نعمَ القبطان لسفينتي في هذه الحياة.. ستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد..

إلى والدي العزيز.....

• إلى ملاكي في الحياة.. إلى معنى الحب والحنان والتفاني.. إلى بسملة الحياة وسر الوجود.. إلى من كان دعاؤها سر نجاحي.. إلى من لم تألُ جهداً في تربيته وتوجيهي..

إلى والدتي العزيزة....

• إلى من بهم أكبر وعليهم أعتد.. إلى الشمعة التي تدير ظلمة الطريق.. إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها.. إلى من عرفت معهم معنى الحياة.. إلى إخوتي وأخواتي....

• إلى رفيقة دربي.. إلى من ساندتني في شؤون حياتي.. وإلى أبني الغالي.. فلذة كبدي عبد العزيز جعله الله قرّة العين

أهدي لكم هذا البحث المتواضع

قائمة المحتويات

أ.....	التفويض
ب.....	قرار لجنة المناقشة
ج.....	الشكر والتقدير
د.....	الإهداء
ه.....	قائمة المحتويات
ز.....	قائمة الجداول
ط.....	قائمة الاشكال
ي.....	قائمة الملاحق
ك.....	الملخص باللغة العربية
ن.....	الملخص باللغة الانجليزية
١.....	الفصل الأول
١.....	الإطار العام للدراسة
١.....	١-١ المقدمة
٢.....	٢-١ مشكلة الدراسة
٤.....	٣-١ أهمية الدراسة
٥.....	٤-١ فرضيات الدراسة
٦.....	٥-١ أنموذج الدراسة
٧.....	٦-١ التعريفات الإجرائية
٩.....	٧-١ حدود الدراسة ومحدداتها
١٠.....	٨-١ محددات الدراسة:
١١.....	الفصل الثاني
١١.....	الاطار النظري والدراسات السابقة
١١.....	الأطار النظري
٤٧.....	الدراسات السابقة ذات الصلة
٥٨.....	الفصل الثالث
٥٨.....	الطريقة والإجراءات
٥٨.....	٣-١ منهجية الدراسة :
٥٨.....	٣-٢ مجتمع الدراسة والعينة:
٥٩.....	٣-٣ مصادر جمع البيانات والمعلومات
٦٥.....	٣-٤ صدق الأداة
٦٦.....	٣-٥ ثبات الأداة
٦٧.....	٣-٦ المعالجة الإحصائية:

٦٨	الفصل الرابع
٦٨	نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات
٦٨	عرض نتائج الدراسة
٦٩	النتائج الخاصة بأسئلة الدراسة:
٩٤	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
٩٤	٥-١ النتائج:
٩٦	٥-٢ التوصيات
٩٨	قائمة المراجع
٩٨	المراجع باللغة العربية
١٠٦	المراجع باللغة الانجليزية:

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
٥٩	متغيرات الدراسة	١
٦٠	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	٢
٦١	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية	٣
٦٢	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	٤
٦٤	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة	٥
٦٨	نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	٦
٧٠	المتوسطات الحسابية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية "تحقيق الشفافية"	٧
٧٢	المتوسطات الحسابية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية "السرعة"	٨
٧٤	المتوسطات الحسابية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية "الاستجابة"	٩
٧٦	المتوسطات الحسابية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية "الدقة"	١٠

٧٨	المتوسطات الحسابية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية " جودة الخدمة "	١١
٨٠	المتوسطات الحسابية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية "الالتزام"	١٢
٨٢	المتوسطات الحسابية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية "الولاء الوظيفي"	١٣
٨٣	المتوسطات الحسابية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية "الانضباط الوظيفي"	١٤
٨٦	المتوسطات الحسابية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية "انجاز المهام"	١٥
٨٧	اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى	١٦
٨٩	اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية	١٧
٩٠	اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة	١٨

قائمة الاشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
٦	أنموذج الدراسة	١
٣٤	تأثير البيئة الخارجية على أداء الموظف	٢
٣٦	أنواع الأداء	٣
٣٩	العوامل البيئية ذات الأثر على الأداء الوظيفي	٤
٤٦	أغراض التقييم	٥

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
١٠٧	قائمة أسماء المحكمين	١
١٠٨	أداة الدراسة (الاستبانة)	٢

"أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية"

إعداد

باسل سعود العنزي

إشراف

الدكتور الحارث محمد ابو حسين

الدكتور أحمد صالح السكر

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية، والتعرف على المنافع المرجوة من تطبيق الحكومة الإلكترونية تؤثر إيجابياً في تحقيق أهداف الحكومة ورضا الجمهور، والتعرف على مجالات تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية.

وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الإدارة العامة لنظم المعلومات في وزارة الداخلية الكويتية، ولغايات جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، تم توزيع (٢٥٠) استبانة على أفراد عينة الدراسة، واسترد منها (٢٤٤) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

١. وجود أثر إيجابي لتطبيق الحكومة الإلكترونية على الالتزام الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية، وحيث إن الباحث قد قام بدراسة أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال الأبعاد (تحقيق الشفافية، السرعة، الاستجابة، الدقة، جودة الخدمة) حيث تعتبر الأساس في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في وزارة الداخلية الكويتية، وتم قياس المتغير المستقل بأبعاد الأداء الوظيفي وهي (الالتزام، الولاء الوظيفي، الانضباط، إنجاز المهام).

٢. أن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية تلامس احتياجات المستفيدين، وتظهر قدرة عالية على تلبية توقعات المستفيدين.

٣. أن الاعتماد على الخدمات الإلكترونية يؤدي إلى زيادة الدقة بالأعمال اليومية، ويؤدي إلى تبسيط إجراءات العمل.

٤. أظهرت نتائج الدراسة تفيد العاملين في مجتمع الدراسة بالأنظمة واللوائح المعمول بها عند إنجاز الأداء من المعاملات الإلكترونية.

وعلى ضوء هذه النتائج، فقد تم التوصل إلى عدة توصيات أهمها ما يلي:

١. ضرورة تركيز الجهات المعنية في وزارة الداخلية الكويتية على الجوانب التي من تؤدي إلى تحسين مستوى الأداء الوظيفي لدى المستخدمين، من خلال توفر البنية التحتية اللازمة لعمل الحكومة الإلكترونية.

٢. يوصي الباحث بأهمية تركيز الجهات المعنية في وزارة الداخلية الكويتية على تطوير وتحسين

الأداء الوظيفي، ووضع سياسة تحفيزية ليظهر المستخدمين أفضل ما لديهم في العمل.

٣. يوصي الباحث بأن تقوم الجهات المعنية في وزارة الداخلية الكويتية بتمكين وتدريب الموظفين

العاملين على جميع المهارات والقدرات اللازمة لعمل الحكومة الإلكترونية والعمل على

تعزيرها.

THE IMPACT OF APPLYING E-GOVERNMENT ON JOB PERFORMANCE AT THE KUWAITI INTERIOR MINISTRY

Prepared by

Basel Saud Alenezi

Supervised by

Dr. Al-hareth Mohamed Abu Hussien

Dr. Ahmmad Saleh Al-Sukker

Abstract

This study aimed to identify the impact of the application of e-government functionality at the Kuwaiti Ministry of Interior, and to identify the desired benefits of the application of e-government and the benefits are reflected on the achievement of the objectives of the government and public satisfaction, and identify the areas of e-government services.

The study population of workers in the information systems of public administration at the Kuwaiti Ministry of Interior may be, but the goals necessary for this study, data collection, (250) questionnaires were distributed on the study sample, and redeem them (244) questionnaire valid for statistical analysis, a descriptive analytical method was used, Data was using the Statistical Package for Social Sciences analysis (SPSS).

The study found the following results:

1. A positive effect of the application of e-government on the career commitment in the Kuwaiti Ministry of Interior, and where the researcher has studied the impact of the application of e-government through dimensional (transparency, speed, responsiveness, accuracy, quality of service), where is the basis for the successful implementation of e-government in the Kuwaiti Ministry of Interior, the independent variable was measured dimensions of functionality, namely, (commitment, job loyalty, discipline, complete assignments).
2. The electronic services provided by the e-government touches the needs of beneficiaries, and the show's ability to meet the high expectations of the beneficiaries.
3. The reliance on electronic services leads to increased accuracy of daily chores, and lead to a simplification of work processes.
4. The results of the study showed restrict workers in the study population systems and regulations in force at the performance of electronic transactions completion.

In light of these results, it has been reached several recommendations, including the following:

1. The need for stakeholders in the Kuwaiti Interior Ministry's focus on aspects that lead to improved job performance level of the users, through the infrastructure necessary for the work of electronic government provides.
2. researcher recommends the importance of stakeholders in the Kuwaiti Interior Ministry's focus on developing and improving job performance, and the development of policy stimulus to show users their best at work.
3. researcher recommends that the concerned authorities in the Kuwaiti Ministry of Interior's empowerment and training of staff at all the skills necessary for the work of the e-government and work on strengthening and capacity.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

١ - ١ المقدمة (Introduction):

تشير معطيات القرن الواحد والعشرين إلى أن بيئة الأعمال المعاصرة تمر بمنحى جديد يعرف بعصر المعرفة، والذي يعتمد على ركيزة أساسية وهي المعلوماتية والتي أصبحت السمة المميزة لهذا العصر، وحولت هذا العالم الواسع إلى حجرة إلكترونية صغيرة رغم التدفق الهائل للمعلومات في جميع المجالات، والتضخم الكبير جدا في الناتج الفكري للبشرية والحاجة الملحة لتبادل كميات كبيرة من هذه المعلومات وضرورة انتقالها في كثير من الأحيان عبر مسافات بعيدة.

وفي ظل تلك التطورات السريعة العلمية والتقنية بادرت المؤسسات ومراكز المعلومات الرسمية والخاصة بوضع الخطط ورسم السياسات اللازمة لتطوير نظم المعلومات والاتصالات في جميع نشاطها واهتماماتها وإعداد وتهيئة الكوادر الفنية وربط معلوماتها بشبكات المعلومات الوطنية والعالمية وتأمين خدمات معلوماتية سريعة ومتطورة ووضعها في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الأداء .

تعتبر الحكومة الإلكترونية منظومة وبنية تكنولوجية ووظائف وأنشطة إلكترونية لتحسين الأداء

الحكومي ليصبح أكثر كفاءة وفاعلية من خلال تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء

والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل دائرة حكومية على حدة، وتوفير امكانية مشاركة المواطنين والمجتمع المدني، وتأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.

يمثل الأداء الوظيفي الفعال مؤشرا هاما لنجاح المؤسسات ضمن التحول للنمط الإلكتروني، من خلال القدرة على استيعاب متطلبات تقنيات المعلومات والاتصال، والفرص التي تتيحها وأساليب التعامل معها، وذلك لتحقيق درجة عالية من النشاط والديناميكية في تأدية الأعمال، وعلاقات تبادلية فعالة، حيث يعملون بمنطق التشابك والتكامل والترابط وتنمية رؤى العمل المشترك وروح الفريق.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية.

٢-١ مشكلة الدراسة (Research Problem):

مع زيادة انتشار تطبيقات تكنولوجيا المعلومات الحاصلة في بيئة الأعمال، وما حظيت به مؤسسات دولة الكويت من تطبيق الحكومة الإلكترونية فيها، أصبح هناك تحديا هاما أمام الإدارة العامة لنظم المعلومات في وزارة الداخلية الكويتية للتحول نحو السرعة والفاعلية في الربط والتنسيق والإنجاز في خدمة الجمهور، وتوفير إمكانية مشاركة الجمهور والمجتمع المدني، وتأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن. وقد أكد (Vriens & Achterbergh, ٢٠٠٤) على أهمية تقييم تطبيقات الحكومات الإلكترونية عند البدء بتقديم الخدمة أو عند التطبيق الفعلي، وذلك لأخذ نتائج التقييم واجراء التحسينات في الأداء الوظيفي وخدمة الجمهور.

لذا فإن الغرض من هذه الدراسة هو قياس أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية.

٣-١ عناصر مشكلة الدراسة (اسئلة الدراسة. Research Questions):

ولتحقيق الغرض من الدراسة سيتم الإجابة عن التساؤلات الآتية:

السؤال الرئيس:

ما أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعادها (تحقيق الشفافية، السرعة، الاستجابة، الدقة، جودة الخدمة) على الأداء الوظيفي بأبعاده (الالتزام، الولاء الوظيفي، الانضباط، إنجاز المهام) في وزارة الداخلية الكويتية ؟

وينبثق عن هذا السؤال عدد من الأسئلة الفرعية الآتية:

١. ما أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الالتزام الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية ؟
٢. ما أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الولاء الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية ؟
٣. ما أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الانضباط الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية ؟
٤. ما أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على إنجاز المهام في وزارة الداخلية الكويتية ؟

١-٣ أهمية الدراسة (Significance of the Study) :

تأتي أهمية الدراسة من جانبين، هما:

أولاً: الأهمية النظرية:

- ١- إنها تدعم الدراسات والبحوث النظرية والتطبيقية في مجال الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية والوزارات.
- ٢- تستمد الدراسة أهميتها النظرية من أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية كمفهوم حديث ظهر نتيجة تطورات معلوماتية وعلمية كثيرة تشهدها العلوم الإدارية وبيئة الأعمال.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

تتبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من ضرورة الحكومة الإلكترونية لتحسين الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي ورفع الإنتاجية، كما يأمل الباحث الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في وضع التصورات الداعمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في وزارة الداخلية الكويتية والوزارات الأخرى.

١-٤ فرضيات الدراسة (Research Hypothesis) :

تستند هذه الدراسة على الفرضيات الصفرية التالية:

الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعادها (تحقيق الشفافية، السرعة، الاستجابة، الدقة، جودة الخدمة) على الأداء الوظيفي بأبعاده (الالتزام، الولاء الوظيفي، الانضباط، إنجاز المهام) في وزارة الداخلية الكويتية ؟

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتطبيق الحكومة

الإلكترونية على الالتزام الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية.

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0,05$) لتطبيق الحكومة

الإلكترونية على الولاء الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية.

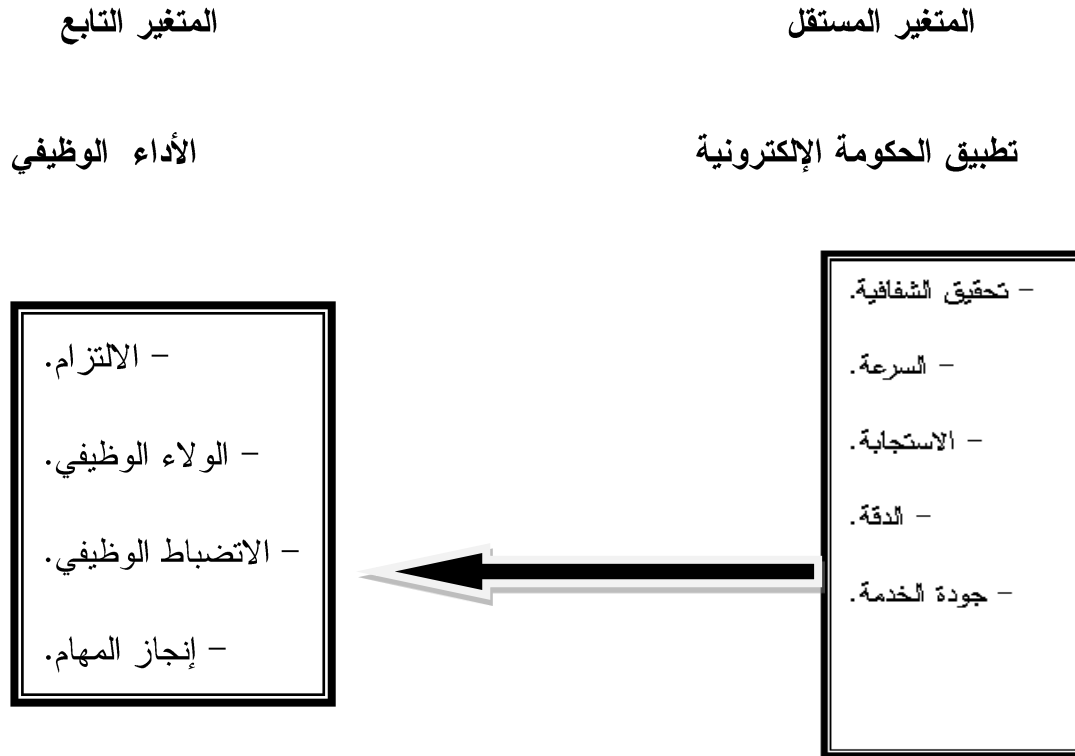
H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0,05$) لتطبيق الحكومة

الإلكترونية على الانضباط الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية.

H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha = 0,05)$ لتطبيق الحكومة الإلكترونية على إنجاز المهام في وزارة الداخلية الكويتية.

١-٥ نموذج الدراسة (Research Model) :

لتحقيق الغرض من هذه الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة في تحديد أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، فقد قام الباحث بتطوير نموذج خاص بهذه الدراسة. والشكل التالي رقم (١) يوضح أنموذج الدراسة وأبعادها، وعلاقات هذه المتغيرات.



الشكل (١): أنموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء المراجع والدراسات الآتية:

Achterbergh (2005), Vriens Norris & Moon (2004)	المتغير المستقل:
Kheradmand at el, (2010) البليبيسي (٢٠١٢)، الزعبي (٢٠٠٨)	المتغير التابع:

٦-١ التعريفات الإجرائية

قام الباحث بتحديد المعاني الإجرائية للمصطلحات المستخدمة في الدراسة وكما يلي:

الحكومة الإلكترونية : تشير إلى قدرة الإدارة العامة لنظم المعلومات في وزارة الداخلية على تقديم الخدمات الحكومية التقليدية على اختلافها عبر الوسائط الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا وأهمها الإنترنت والاتصالات، بسرعة ودقة ومجهود أقل، والمتعلقة بالجوانب الآتية: خفض التكاليف، زيادة الاتقان، توقيت الإنجاز، أتمة الإجراءات، تحقيق الشفافية. ويمكن تعريف هذه الجوانب إجرائياً كما يلي:

- **تحقيق الشفافية:** تشير إلى مدى استطاعة الحكومة الإلكترونية تقديم صورة واضحة وحقيقية عن كل الإجراءات والعمليات للحكومة الإلكترونية، وأن يتحلى الموظفون في الإدارة العامة لنظم المعلومات في وزارة الداخلية بالنزاهة والموضوعية والتجرد من المؤثرات السلبية التي تخرجه عن الحياد.
- **السرعة:** يشير إلى توقيت إنجاز الخدمات المقدمة للعملاء وسرعة الربط والتنسيق والإنجاز بين وحدات ودوائر الحكومة الإلكترونية.
- **الاستجابة:** تشير إلى المبادرة في تلبية حاجات العملاء واستفساراتهم ومساعدتهم في حل المشكلات المتعلقة بأداء الحكومة الإلكترونية.
- **الدقة:** تشير إلى مدى تقديم الخدمة للعملاء بإتقان وحساسية عالية تجاه تأدية الخدمة من خلال أفضل الممارسات والسياسات في تطبيق للحكومة الإلكترونية.
- **جودة الخدمة:** تشير إلى مستوى نوعية الخدمة المقدمة من قبل الإدارة العامة لنظم المعلومات والتي تلبي توقعات العملاء الحاليين والمحتملين.
- الأداء الوظيفي:** هو مستوى الإنجاز ومقدرة الأفراد على حسن التصرف بالإمكانات المتاحة وذلك لإتمام المهام المطلوبة بالطريقة المثلى. وسيتم قياسها من خلال الأبعاد الآتية: الالتزام، الولاء الوظيفي، الانضباط، إنجاز المهام. ويمكن تعريف هذه الجوانب إجرائياً كما يلي:
- **الالتزام:** وهو الارتباط الوظيفي الذي يربط الفرد بالإدارة العامة لنظم المعلومات، مما يدفعه إلى الاندماج في العمل، وتبني قيم هذه المنظمة.

الولاء الوظيفي: هو حب العمل والوفاء والإخلاص في إنجازهِ وهذا ينعكس على النتائج التي سيصل إليها الفرد في الإدارة العامة لنظم المعلومات.

- **الالتضباط الوظيفي:** ويشير إلى تصرف العاملين في الإدارة العامة لنظم المعلومات بشكل يراعي قواعد ومعايير السلوك المحددة.
- **إنجاز المهام:** قيام الفرد بتنفيذ المهام والمسؤوليات المطلوبة منه بأحسن شكل وتسليم المهام بالوقت المطلوب.

٧-١ حدود الدراسة ومحدداتها

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

- ١- الحدود المكانية: اقتصرَت هذه الدراسة على الإدارة العامة لنظم المعلومات في وزارة الداخلية الكويتية.
- ٢- الحدود البشرية: اقتصرَت هذه الدراسة على آراء جميع العاملين في وزارة الداخلية الكويتية من الضباط و ضباط الصف و المهنيين و الأفراد في إدارة نظم المعلومات.
- ٣- الحدود الزمانية: أنجزت هذه الدراسة خلال الفصل الثاني من العام الدراسي ٢٠١٤ / ٢٠١٥.

٤- الحدود العلمية: تتكون أبعاد المتغير المستقل وهو تطبيق الحكومة الإلكترونية على (تحقيق الشفافية، السرعة، الاستجابة، الدقة، جودة الخدمة)، وأبعاد المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي (الالتزام، الولاء الوظيفي، الانضباط، إنجاز المهام).

١-٨ محددات الدراسة:

من المعوقات والصعوبات التي واجهت الباحث: عدم دقة المستجيبين ومجايلتهم، وحدث حريق في مجتمع الدراسة مما أدى إلى تأخر الاستبيان.

الفصل الثاني

الاطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد:

تتاول هذا الفصل من الدراسة الإطار النظري المتعلق بموضوع الدراسة الحكومة الإلكترونية وأهميتها والأهداف التي تسعى لتحقيقها أهم خصائصها و الفوائد المتوقعة من تنفيذها وعوامل نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، ثم يتناول أثر ذلك على الأداء الوظيفي الفعال والذي يمثل مؤشرا هاما لنجاح المؤسسات ضمن التحول للنمط الإلكتروني وذلك كما يلي :

١-١-٢ مراحل تنفيذ الحكومة الإلكترونية.

هي عبارة عن نظام يخدم الأنشطة الحكومية ويساهم في ربط ودمج مؤسسات وأجهزة الدولة بعضها ببعض، مما يتيح للجمهور سواء كانوا أفراد أو شركات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والإنترنت من أي مكان وبأي وقت، للحصول على المعلومات المطلوبة عموماً والأكثر نفعاً ووضعها في متناول أيديهم، وذلك لخلق علاقة تتصف بالشفافية والسرعة والدقة مما يدعم جودة الأداء وبالتالي يؤدي إلى رضا الجمهور وزيادة عائد الاستثمار (Bachus& Michiel، ٢٠٠١)

أن مواكبة التغيير من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية يشبه البناء الجديد، فهو بحاجة إلى

مراحل لايمكن أن تسبق إحداها الأخرى مرتبة كما يلي (Diloitte, 2000):

أ) البنية التحتية للاتصال

ب) التحول من الشبكات التقليدية إلى الشكل الآلي.

ج) التعاون ما بين القطاعين العام والخاص واسهمهما في دعم التطبيقات المتداولة للحكومة الإلكترونية .

د) توفير المعلومات اللازمة .

٢-١-٢ نماذج الخدمة

تأخذ خدمات الحكومة الإلكترونية ثلاثة نماذج من الخدمات في نطاق العلاقة بين الحكومة والأطراف ذات العلاقة، وهي كالاتي (اللوزي، ٢٠١٠):

أ) خدمات متبادلة مابين الحكومة والموظفين.

ب) خدمات متبادلة مابين الحكومة والخدمة المقدمة.

ج) خدمات متبادلة مابين الحكومة والجمهور.

وبناء على ذلك فإن الحكومة تعد من أهم ركائز الدولة سواء كانت تقليدية أم إلكترونية فهي مؤسسة ضخمة لها تعاملاتها الخارجية على مستوى العالم أو محلية أي على مستوى الدولة نفسها، ومن هنا فإن الحكومات الإلكترونية تعمل على تقديم خدماتها بشكل يضمن النوعية مع توفير الوقت

والجهد، باستخدام تكنولوجيا المعلومات وما تتضمنها من البنى التحتية والتجهيزات، حتى يتلقى الجمهور كل المعلومات المطلوبة على قدر عالي من الدقة والشفافية، وبالكفاءة والفاعلية، الأمر الذي ينعكس على رضى الجمهور (Tat-Kei, ٢٠٠٢).

كما أن هناك العديد من وجهات النظر حول هذا تطبيق الحكومة الإلكترونية، إلا أنها جميعا تتفق على أن الهدف الأساسي الذي تسعى كل المؤسسات إلى تحقيقه هو رضا المستفيد(الجمهور)، مما ينعكس على زيادة الثقة بها وتحقيق أهدافها العليا (زكي، ٢٠٠٩).

من أهم وجهات النظر حول تطبيق الحكومة الإلكترونية لدى المملكة المتحدة، فتعتبرها بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات، مثل: الإنترنت، ونظم الحاسب الآلي، والبرمجيات من أجل تسير الأعمال الموكلة للأفراد في الهيئات الحكومية والأفراد أنفسهم، مما يعود بالأثر الإيجابي على جميع الأطراف ذات العلاقة (Grant & Chau, 2005).

مما سبق فيرى الباحث أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ المعاملات الإلكترونية ليس فقط من أجل إنجاز العمل وإنما أيضا من أجل مواكبة التطورات الجديدة، وتحقيق الثقة والأمان لدى الجمهور، وصولا إلى تعزيز الثقة بالحكومة.

٣-١-٢ أهمية الحكومة الإلكترونية

تتمثل أهمية الحكومة الإلكترونية من خلال ثلاث ركائز أساسية يجب تطبيقها مجتمعة لتحقيق النجاح المطلوب ومنها (الرفاعي، ٢٠٠٩):

أ.المساءلة: هنا يجب التركيز على الدور الفعال للرقابة بجميع أشكالها العامة والخاصة والمباشرة والغير مباشرة والعمل على تقييم وتقدير أعمال جميع الجهات ذات الصلة، واتخاذ ما يلزم لتصحيح الانحرافات.

ب.الحكم الصالح: أي يجب أن يتصف الشخص بالعدالة واحترام حقوق جميع الأطراف ذات الصلة وتحمل المسؤولية والاستقلالية والمساءلة و الاتضباط .

ج.الشفافية: يتم تحقيق الشفافية من خلال تقديم الصورة الحقيقية لكل ما يحدث.

٤-١-٢ مميزات التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية

جاءت الحكومة الإلكترونية كهدف تسعى من خلاله المؤسسات الحكومية إلى تحقيق عدة أمور منها: التخلص من صور الفساد الإداري والمالي وغيره في المجتمع ومؤسساته، ولتحقيق ذلك فلا بد من وجود جهة تعمل على تنفيذ برامج وأنشطة الحكومة بطريقة أكثر شفافية ونزاهة وبطريقة تمتاز بالدقة والجودة والسرعة، فكانت الحكومة الإلكترونية هي ذلك المبرر الذي يلزم المؤسسات الحكومية بإتباع المعايير والأهداف العامة الواجب تطبيقها، ومنها الشفافية والدقة والعدالة وغيرها

من الأمور الواجب مراعاتها في الأعمال على جميع الأصعدة، مع التركيز على وجود قنوات كفوءة لنقل المطلوب، وبالتالي وجوب التحول من الخدمات التقليدية إلى الخدمات المباشرة (حجازي، ٢٠٠٤).

تحقق الحكومة الإلكترونية مميزات متعددة تخدم المواطن والمستخدمين بشكل عام ومنها: سهولة الاستخدام في أي وقت ومن أي مكان، والربط مع المؤسسات المحلية والعالمية، وتوفير قنوات معلومات آمنة، كما تهتم بتوقيت عمليه تدفق المعلومات توصيلها للموظفين من جهة، وبين المواطنين وصانعي القرارات والقائمين على الأمور من جهة أخرى، وهذا من شأنه يعزز عملية تقليص وحصر عمليات الفساد بجميع أشكاله وأبعاده ومعالجتها من جميع جوانب (محمود، ٢٠٠٦).

ويرى الباحث بأن أهمية الحكومة الإلكترونية تكمن بالانفتاح على الجمهور من جميع الجهات، ومن أجل تعزيز ودعم المساءلة والمصادقية والاستقلالية والعدالة والالتضباط وتحمل المسؤولية الاجتماعية من قبل المجتمع والأفراد وكل ذي صلة.

٥-١-٢ الأهداف الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية

تسعى الحكومة الإلكترونية لتحقيق عدة أهداف أهمها: سرعة إنجاز المعاملات والخدمات للجمهور وتحقيقها بكفاءة وفاعلية، من خلال الاستغلال الأمثل للموارد، التي تسعى من خلالها لتحقيق الأهداف المطلوبة من تحسين الاتصال ما بين الحكومة والمواطنين، مما يجعل المواطن جزءاً من عملية صنع القرار ويحقق بالتالي الديمقراطية والمواطنة الصالحة (عبدالوهاب ٢٠٠٨:٧٠).

ومن جانب آخر فإن العمل على خلق بيئة عمل جديدة ذات بنية تحتية وخبرات وتقنيات نظم المعلومات، تساعد على تسهيل المهام بشكل أيسر وأكثر مرونة وسرعة وجودة لجميع مؤسسات الدولة، وتحقيق التفاعل الإيجابي مع الأطراف ذات الصلة. (Haldenwang, 2004)

وبشكل عام هناك ستة أهداف من توظيف تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات في أنشطة الحكومة، وهي كالاتي (Moynihan, 2004):

١. تحقيق الكفاءة المخطط لها و أكبر عائد ممكن على الاستثمار.
٢. بناء ثقة متبادلة بين متلقي الخدمة والجهة الرسمية من خلال ضمان استمرارية استخدامهم للحكومة الإلكترونية.
٣. تكامل الخدمات ذات الصلة مع بعضها البعض مما يوفر الدعم لها ويساعد على إنجاز المهمات بشكل أفضل.
٤. زيادة اشتراك وتفاعل الجمهور في الخدمات المقدمة .
٥. التأكد من وصول الخدمات للمواطنين وبالشكل المناسب وبطريقة مريحة.
٦. تحقيق الخدمة التي تستجيب لحاجات ورغبات الجمهور.

٦-١-٢ خصائص الحكومة الإلكترونية.

تعد الحكومة من أهم المؤسسات السياسية في العالم التي يجب أن تتصف بالشفافية والفعالية مما يسهم في نجاح وريادة الدولة، ولا بد للحكومات من وجود نظام يسير أعمالها بكفاءة وفاعلية، ومن هنا بدأت حاجة المجتمعات الإنسانية إلى حكومة تمارس النشاطات المختلفة والخدمات المتنوعة بشكل يتماشى مع عصر العولمة الذي يمتاز بالسرعة والتغير والتنافس، وبالتالي فإن الخصائص التي يجب أن تمتاز بها الحكومة الإلكترونية هي (Wong & Welch, 2004).

١. بناء قاعدة بيانات تطرح فيها جميع الأنشطة والخدمات ذات الصلة بموضوع البحث في موقع واحد عبر شبكة الإنترنت، حتى يتمكن الجمهور وأجهزة الحكومة نفسها من الحصول على المعلومات المطلوبة بأسرع وقت وأقل كلفة ممكنة.
٢. تحقيق التناسق والتناغم والترابط بين جميع أجهزة الحكومة والجهات الرسمية ذات الصلة، مما يزيد من دقة المعلومات وسرعة الوصول إلى موضوع البحث.
٣. تساعد الحكومة الإلكترونية على تشكيل حلقة وصل وتغذية راجعة بين الجمهور وأجهزة الدولة وجميع الدوائر والأقسام الحكومية.
٤. تحقيق انسجام بين المعلومات المقدمة وحاجات الجمهور من أي مكان وأي وقت، حيث لا يوجد عطل أو إجازات وأيضا لا فرق بين ليل أو نهار أو أوقات دوام رسمي .

٥. خفض التكاليف والمصروفات من الطرفين الحكومة والجمهور، من خلال تقديم أفضل

الخدمات الإلكترونية مما يحقق التنافس الإقتصادي وجذب الأعمال التجارية والعالمية.

٦. الحكومة الإلكترونية تقلل الاعتماد الكلي على الأعمال الورقية، مما يزيد من فرصة توفير

الوقت والجهد.

٧. تحقيق ميزة الشفافية في التعامل حيث لا واسطة ولا محسوبة،— وتعتبر هذه من أحد أهم

عوامل نهضة الأمم.

٨. يتم التركيز من خلال الحكومة الإلكترونية على بعض القطاعات الحكومية ذات الأكثر

أهمية حسب استخدام المواطنين، مثل: (التعلم عن بعد، والأحوال المدنية، وخدمات

الأعمال، والخدمات الإجتماعية، والخدمات المالية مثل تسديد الفواتير وغيرها من وسائل

الدفع، والسلامة العامة والأمن).

٩. أذابت الحكومة الإلكترونية الحواجز الجغرافية والزمانية، وأدامت اتصال دائم مع

المواطنين.

٧-١-٢ فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية

إن المنافع والفوائد المرجوة من تطبيق الحكومة الإلكترونية تتعكس على تحقيق أهداف الحكومة ورضا الجمهور، وتنقسم إلى ثلاثة أقسام متكاملة وهي (Stamoulis et. Al, 2001) :

أولاً: الفوائد الاقتصادية لتطبيق الحكومة الإلكترونية كما يلي :

١. توفير الوقت والمال والجهد على المستخدم ومقدم الخدمة.
٢. تطبيق المفهوم الإقتصادي، أي تقديم الخدمة للعميل مقابل ربح مادي.
٣. مساعدة البرامج التي تقوم على التطوير الإقتصادي، من خلال تسهيل التعاملات ما بين القطاعين العام والخاص والسعي نحو تحقيق العائد المطلوب .
٤. خلق فرص عمل جديدة.
٥. السعي نحو توحيد ودمج الجهود ما بين الأطراف من خلال بوابة إلكترونية واحدة .
٦. تحقيق التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

ثانيا: الفوائد الإدارية لتطبيق الحكومة الإلكترونية كما يلي:

١. تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية التي تتلخص بالأعمال الإلكترونية التي يوجد لها عدة فروع، منها التسويق والتجارة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، والتي يتم فيها استخدام جميع الأساليب الإدارية التي تعمل بتكامل نحو تطبيق الأعمال الإدارية الإلكترونية وتحقيق أهدافها.
٢. إن تطبيق الحكومة الإلكترونية نسعى من خلاله في أن تقدم الأعمال بطريقة أكثر شفافية وأكثر وضوحا في التعامل وإلغاء الوساطة والمحسوبية والمجاملات.
٣. السعي نحو التخلص من روتين الأعمال التقليدية والإجراءات الإدارية والبيروقراطي .
٤. خلق بيئة عمل جديدة وتنظيم قواعد عمل جديدة .
٥. التأكيد على العمل ضمن روح الفريق وتنمية العمل المشترك، حيث تم تقليص الفجوات في الهرم الإداري وأصبح التركيز على تقديم الخدمة النهائية.

ثالثاً: الفوائد الاجتماعية :

١. إيجاد مجتمع مثقف إلكتروني أي قادر على التعامل مع جميع الأمور التقنية ومواكب لعصر المعلومات.

٢. تحسين التواصل الاجتماعي ما بين الأفراد من خلال التطبيقات الإلكترونية.

٣. توظيف جميع الفعاليات الاجتماعية من خلال التطبيقات الحكومية.

٢-١-٨ عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية

أن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية وفق المستوى المطلوب، يعتمد على مجموعة من

العوامل، ومنها (Heeks, 2003) (Atkinson, 2004):

١. تجهيز مستوى مناسب من البنية التحتية، مثل أجهزة الكمبيوتر ووسائل الربط ونظم المعلومات وتأسيس قاعدة بيانات للدولة.

٢. تأمين التقنيات الفنية واعدادت الشبكات الأزمة للوصول للخدمات الإلكترونية

٣. تعليم الحد الأدنى من مهارات الحاسوب واستخدام الإنترنت للمواطنين.

٤. توفير روح القيادة حيث يتطلب أن تكون هذه الجهة لديها فن التأثير بالجمهور.

٥. توفير الدعم المادي والمستوى المناسب من التمويل من قبل الحكومة.

٦. إلزامية وجود الأمن والسرية في المعلومات المقدمة من قبلهم.

٩-١-٢ مقومات الحكومة الإلكترونية

حتى تتمكن الحكومة الإلكترونية من تطبيق وتحقيق جميع غاياتها وأهدافها بكفاءة وفاعلية، يجب أن تكون هناك مقومات تدعمها وتحقق النجاح المطلوب لها، وتكون من خلال:

١. الحاسبات الآلية والشبكات:

تبوأ الحاسب الآلي أهمية كبيرة في المنظمات منذ ظهوره، بالرغم أنه كان يعتبر باهظ الثمن ويصعب نقله من مكان لآخر، ويعتبر الحاسب الآلي ومكوناته من البنية التحتية المهمة في إنجاز المهام والمسؤوليات المناطة بالحكومة الإلكترونية، كما يعتبر العنصر البشري الجزء الأكبر في إنجاز المهمات والأنشطة في عمل الحكومة الإلكترونية، حيث تعنتي الحكومة الإلكترونية بتدريبهم ورفع كفاءتهم كي يستطيعوا أن يواجهوا الصعوبات وحل المشاكل المختلفة التي قد تظهر خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية وأثناء عملها، أما بالنسبة للشبكات قد أصبحت متاحة لكل شخص للاستفادة من الموارد التي تتيحها، والتي يمكن أن تكون مكونات مادية أو برمجيات. (ربحي، ٢٠٠٩).

٢. بناء قواعد البيانات واعتماد الأنظمة المعلوماتية :

تعتبر قواعد البيانات هي بمثابة مرجع ودليل للأطراف ذات الصلة للجوء إليها حين الحاجة، حيث يتم استخدام نظم المعلومات الحديثة في ادخال البيانات ومن ثم معالجتها حتى تصل إلى المستخدم النهائي، وتقوم واجهة المستخدم بالإجابة عن جميع التساؤلات التي قد يطرحها المواطن ومساعدته

على الحصول على المعلومة المطلوبة بالدقة والسرعة المناسبين، وتساهم أيضا أنظمة المعلومات بتحسين القدرة على صنع واتخاذ القرارات (Alfred Tat-Kei، ٢٠٠٢).

٣. الموظف في الحكومة الإلكترونية :

يتطلب من الموظف أن يكون لديه الخبرات والمؤهلات التي تساعد في مجال المعلومات، ونتيجة للتطور التكنولوجي الهائل يتم تدعيم خبراتهم بدورات ذات علاقة وصلة، وعليه أن يكون ذو اطلاع شامل عن جميع الأمور التي تتمحور حول الحكومة الإلكترونية، ويجب أن تتكامل لديه الخبرة بعدة مجالات ابتداءً من ادخال البيانات وتصميم نظم المعلومات الخبيرة والبرمجيات والصيانة وغيرها (الكيلاني، ٢٠٠٥).

٤- مهارات المستخدم وانتشار الإنترنت:

أصبح من الطبيعي جدا أن يكون للمواطن جهاز حاسوب أو أحد الأجهزة الذكية، وأن يتوفر لديه الحد الأدنى من مهارات استخدام الحاسوب، والتعامل مع المواقع الإلكترونية الحكومية، ومع توفر شبكة الإنترنت بشكل دائم فان ذلك يشجع على تبني استخدام التكنولوجيا في أعمال الحكومة الإلكترونية، وانسياب المعلومات بكافة الإتجاهات، وتأمين كافة الإحتياجات الإستعلامية لدى الجمهور (حسن، ٢٠٠٣).

١٠-١-٢ سلبيات وإيجابيات الحكومة الإلكترونية

كما نعلم بأنه أي شيء من صنع الإنسان له مزايا وعيوب لذلك لا بد من ذكرها حتى نتجنب العيوب ونعمل على تصحيحها ونعرف المزايا حتى نحافظ عليها وننميها ونبدأ بالإيجابيات والمزايا (درويش، ٢٠٠٥):

١. الحصول على البيانات المستعلم عنها بسرعة وبجودة عالية.

٢. تخفيض التكاليف

٣. اختصار الإجراءات الإدارية وتفعيل اللامركزية

٤. القضاء على الفساد الإداري والمحسوبية والواسطات

أما بالنسبة للسلبيات فأهمها التالي :

١. الجرائم الإلكترونية

٢. التكلفة المرتفعة للبنية التحتية

٣. صعوبة الحصول على أصحاب الخبرة و المؤهلات بسهولة للقيام بالمهام المطلوبة.

١١-١-٢ تطبيقات الحكومة الإلكترونية

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا كبيرا في إطار توفير التقنية والتطبيقات المختلفة في نشاطات وعمليات الحكومة الإلكترونية، فقد أصبحت تطبيقات الحكومة الإلكترونية حقيقة واقعية في مجال تقديم خدمات إلى الجمهور بفاعلية وكفاءة كبيرة، وتعتبر نقطة وصل ما بين كل من الحكومة والأطراف الخارجية التي تتعامل معها، حيث لا تقتصر فقط على تقديم الخدمات بل تتجاوز هذا الأمر من خلال قيامها بعدة أعمال، مثل: الأمن، والاقتصاد، والسياسة (Wong & Welch, 2004).

١٢-١-٢ مجالات خدمات الحكومة الإلكترونية: (Schedler & Schmidt, ٢٠٠٤)

أولا : مجال الخدمات الحكومية حيث على عدة صور مثل: سيادة الدولة من خلال دفع الضرائب والتسويق الإلكتروني واستخدام التراخيص وغيرها من الخدمات الأخرى.

ثانيا: معاملات الحكومة الإلكترونية التي تهدف إلى إمداد المواطن بالخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال المواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت لتلبية حاجات ورغبات المواطنين من خلالها.

١٣-١-٢ آثار تطبيق الحكومات الإلكترونية: (Srivatava & Hossain, 2006)

إن الثابت الوحيد في الحياة هو التغيير، لكن عملية التغيير لا تتم بسهولة لأن الثقة بالأشياء الجديدة تتطلب وقتاً وجهداً حتى تحصل على القبول المطلوب وتجنب المخاوف للتأقلم مع التغيير ذاته، وأن الانتقال إلى تبني الحكومة الإلكترونية قد يترتب عليه آثار سلبية يصعب التنبؤ بها، على اعتبار بأن كل منظمة هي عبارة عن نظام مفتوح تؤثر وتتأثر بالبيئة المحيطة بها، حيث أن البيئة الخارجية متغيرة أيضاً على كل مقدم وطالب الخدمة، وهذه الآثار تتضح فيما يلي:

أ. الآثار السياسية والاجتماعية :

تمثل بالآثار التي قد تترتب على استخدام الحكومة الإلكترونية تتعلق بسيادية الدولة وأمنها، ومنها ما يتعلق بالجانب الاجتماعي من خلال توفير المعلومات المطلوبة أو هل يتم تقديم الخدمة الاستعلامية التي يحتاجها المواطن.

ب. الآثار الاقتصادية والمالية :

إن استخدام الحاسب الآلي لتطبيق الحكومة الإلكترونية من شأنه أن يقلل التكاليف على المستوى البعيد على المستخدمين والدولة على حد سواء، حيث يتم توفير الموازنة الخاصة ببناء المؤسسات وتقليل عدد الموظفين فيها، ومن ثم إنشاء جيل المعرفة الذي يمتلك العلم والثقافة والممارسة المناسبة، ومن جانب آخر فقد يترتب على ذلك تكاليف عالية حيث تحتاج الحكومة الإلكترونية تدريب وتأهيل الموظفين لديها أو توظيف كفاءات بخبرة ومهارات تقنية عالية، وتحتاج أيضاً إلى متابعة التطورات المستمرة في أدوات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات (الشوا، ٢٠٠٤).

ج. الآثار الإدارية والتنظيمية:

تتضمن الحكومة الإلكترونية وحدات إدارية متكاملة بجميع أجزائها وأقسامها وفروعها ووظائفها، ولها قواعد وأنظمة وإجراءات خاصة بها، والتي تتضمن تكاليف وجهود ومواصفات محددة، مما يتوجب على الحكومة الإلكترونية توجيه الأنشطة والعمليات بإنسيابية وكفاءة وفاعلية، ودعم الوضوح والشفافية، والتقليل من التعقيدات الإدارية، وإختصار التكاليف والأنشطة الزائدة.

د. الآثار التكنولوجية:

أن عملية التغيير والتحويل من المعاملات والخدمات التقليدية الورقية إلى معاملات وخدمات إلكترونية، من شأنه أن يعزز دور تكنولوجيا المعلومات ببعديها المادي والمعرفي، ويحتم على الحكومة الإلكترونية من تحديث دائم للأجهزة والبرمجيات الجديدة، وزيادة المعرفة التكنولوجية لمحاكاة الواقع الافتراضي الجديد لكل من أطراف الحكومة الإلكترونية (Vriens & Achterberg, ٢٠٠٤).

الأداء الوظيفي

٢-٢-١ مقدمة

يعد الأداء الوظيفي في العصر الحديث مهما للمؤسسات الحكومية ومنظمات الأعمال على حد سواء فهو يعتمد على أفضل استخدام للإمكانيات والموارد المتاحة حتى ينجز الأهداف العامة والخاصة للمنظمة والحفاظ على سمعتها ومكانتها الاقتصادية في سوق العمل حيث تؤكد الدراسات أن الأداء هو ناتج عن دمج واتحاد ثلاثة عوامل هي القدرة والدافعية والإمكانيات وتشكل مجتمعة أفضل أداء ممكن للفرد في المنظمة حيث يمكن أن تتوفر القدرة على العمل وتأدية المهام بشكل جيد مع عدم توافر الدافع أو الحافز وأيضا يمكن أن يكون الدافع المناسب للقيام بالعمل لكنه لا يستطيع أن يؤديه بالطريقة التي يرغب بها إذا فقد القوة والقدرة وإذا لم تتوجد الظروف المواتية لذلك (سلطان، ٢٠٠٤).

٢-٢-٢ الأداء الوظيفي كمفهوم

يتحدد مفهوم الأداء حصيلة جهود الأفراد بالقيام بالمهام والواجبات المطلوبة بكفاءة وفاعلية بشكل يحقق أمثل استخدام للموارد المادية والبشرية المتوفرة وبما ينسجم مع أهداف المنظمة ورسالتها ويضمن لها الاستمرارية والديمومة ويحافظ على سمعتها وميزتها التنافسية ويؤشر الأداء على الكفاءة التي يتميز بها العاملين ووصولهم المستوى المطلوب من إتمام وإتقان مهامهم الوظيفية ضمن الإستغلال الأمثل للإمكانيات المتوفرة. (حسن، ٢٠٠١).

ويقصد أيضاً بالأداء الوظيفي بأنه فعل يقوم به الفرد يترجم مهمة أو عمل تم تحديده مسبقاً من قبل الآخرين أو من نفسه، ويحدث القيام بهذا الفعل تغييراً بالبيئة الداخلية والخارجية للمنظمة؛ لأنه قد تم معالجة مدخلات محددة والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح إلى مخرجات بمقاييس وإحداثيات محددة (المطرفي، ٢٠٠٥).

وعرف أندروود (Andrewd) الأداء بأنه تفاعل لسلوك الموظف، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهد وقدرات الموظف في المنظمة، كذلك يعرف الأداء بأنه قدرة الإدارة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى عدد من المنتجات بمواصفات معينة مسبقاً و بأدنى تكلفة اقتصادية ممكنة، كما عرفت هاينز (Haynes) الأداء بأنه نتيجة تأدية الفرد أي مهمة موكلة له ضمن عمله أو أي عمل من الأعمال.

ويشير مفهوم الأداء كذلك إلى المخرجات المحددة للسلوك وبالتالي فإن الأداء الإيجابي هو النتائج المرغوبة المحددة للسلوك والشعور بالرضا الوظيفي والاستقرار في بيئة العمل وأما الأداء السلبي هو النتائج غير المرغوبة المحددة للسلوك كفيلة بزعة استقرار المنظمة حيث أن المنظمة وأداء الأفراد تعد تنظيم متكامل يؤثر كله في بعضه والعكس (العوامل، ٢٠٠٤).

ويعرف أيضاً الأداء الإداري بأنه مجموعة أعمال وأنشطة ضمن وصف وظيفي معين يسعى الموظف لتوفير كل قدراته ومهاراته ومعرفته ل القيام بها لتحقيق النتائج المرجوة منه، ويختلف الوصف الوظيفي من وظيفة لأخرى وإن وجد بينهما عامل مشترك (عقيل، ٢٠٠٦).

٣-٢-٢ الأداء الوظيفي كأهمية

استحوذ مفهوم الأداء الوظيفي جزءاً كبيراً من الاهتمام الباحثين والمفكرين في الدراسات الإدارية والأبحاث والمؤتمرات، نظراً لأهمية المفهوم وتأثيره على عملية صنع القرار والإجراءات و الإستراتيجيات التي تؤثر على الفرد والمنظمة كوحدة متكاملة، ولتعدد المؤثرات التي تنعكس على الأداء وتعددتها، وكونه يعبر عن الناتج النهائي لجميع أنشطة المنظمة وعلى استقرارها (ناصر، ٢٠١٠).

والأداء الوظيفي يلعب دوراً مهماً في تحقيق رؤية ورسالة المنظمة، وهو أساس بقاء واستمرارية المنظمة، وله إرتباط واضح بدورة حياة المنظمة في مراحلها المختلفة: وهي مرحلة الولادة، ومرحلة التقديم والاستمرارية، ومرحلة النضج (الشريف، ٢٠٠٤).

٤-٢-٢ العناصر الأساسية في الأداء الوظيفي

يتكون الأداء الوظيفي مجموعة من المكونات و العناصر ومن أهمها وأشهرها (السكران، ٢٠٠٤):

- المعرفة العامة والمهارات اللازمة لشغل الوظيفة: وتشتمل على المعارف العامة والخصائص المهنية، والخبرة الفنية التي تحتاجها هذه الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

نوعية وكيفية العمل: حيث تشير إلى مدى وعي الفرد إلى متطلبات مهام وظيفته التي يقوم بها، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وإبداع وقدرته على تنظيم وقت العمل ومهام وظيفته وتخطي الأخطاء والقدرة على تجاوزها.

- الكمية المنجزة من الأعمال : وتتمثل في الكفاءة في أداء المهام.
- الوثوق والمثابرة : تتمثل في الإستقامة والإخلاص في أداء العمل والإلتزام للوظيفة والمكان، وقدرة الفرد على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، بالإضافة إلى تقبل التوجيه من قبل المشرفين عند وجود ملاحظات أو اقتراحات .

كما ويوجد عناصر أخرى للأداء بالإضافة للأربعة التي سبق ذكرها وهي:

- الإلتزام الوظيفي: وهو الاندماج الوظيفي الذي يدمج الموظف بالمنظمة التي يعمل فيها، مما يدفعه إلى الانتماء، وبالتالي تقليص الفجوة بين قيم المنظمة والفرد و التخلي عن أي قيم مخالفة لقيم منظمته وينهج بفكر وقيم هذه المنظمة (العمرى، ٢٠٠٤).

وقد حدد كل من (Allen & Meyer, ٢٠٠٤) ثلاث مكونات للإلتزام الوظيفي وتتمثل في الإلتزام العاطفي، والإلتزام المعياري والإلتزام الاستمراري، وقد توجد هذه الإلتزامات بصورة متكاملة وامتزامة وبهذا يعبر الفرد عن أعلى مستوى من الإلتزام الوظيفي الذي يتبعه نجاحه وبالتالي نجاح منظمته.

الولاء المكنون للوظيفه: وهو الدرجة التي يتطابق فيها الفرد مع منظمته والتي يرتبط فيها، ويظهر هذا في سلوك الفرد ورغبته بالاستمرار في العمل بجد وتفاني حيث يعمل بطاقة وجهد عالي ويسعى بجد لتحقيق أهداف المنظمة ورسالتها التي تشربها في كل مهمة يقوم بها ليس فقط من أجل الحوافز و المنافع أو الحصول على حقوقه بل هي نتجة اقتناع وتشرب غاياتها فهناك ارتباط وجداني قوي والذي يتمثل بالانتماء والاستجابة لكل ما تتطلبه الوظيفة وتبعات تحقيق أهداف المنظمة مما يسهم بشكل أساسي ببناء علاقة متينة بين الفرد والمنظمة وبيئة عمل أكثر إيجابية ودينامكية (عبدالباقي، ٢٠٠٤).

وكذلك فان الولاء الوظيفي يشير إلى العزيمة التي تظهر على الفرد في التواصل والتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحركة المليئة بالديناميكية (حنونة، ٢٠٠٦).

- **الالتضباط الوظيفي:** ويشير إلى تصرف العاملين في المنظمة بشكل يراعي قواعد ومعايير السلوك المحددة، وأنه قد يتم بقبول من العاملين (الالتضباط الذاتي) أو يفرض من قبل الإدارة لمنع الإخلال بالقواعد المراعاة للسلوك والأداء في المنظمة "العقاب" وضرورة وضوح وعدالة التعليمات والأوامر والتصرفات من قبل الإدارة، حتى تكتمل عملية الالتضباط بشقيها "المتعلق بالعاملين والمتعلق بالإدارة" (عقلان، ٢٠٠٦).

ويتحقق الاتضباط الوظيفي من خلال (عقلان، ٢٠٠٦):

- مراعاة قواعد السلوك المتعارف عليها في المنظمة مهنيًا وأخلاقياً.
- الأداء الوظيفي طبقاً للمعايير المحددة في المنظمة.

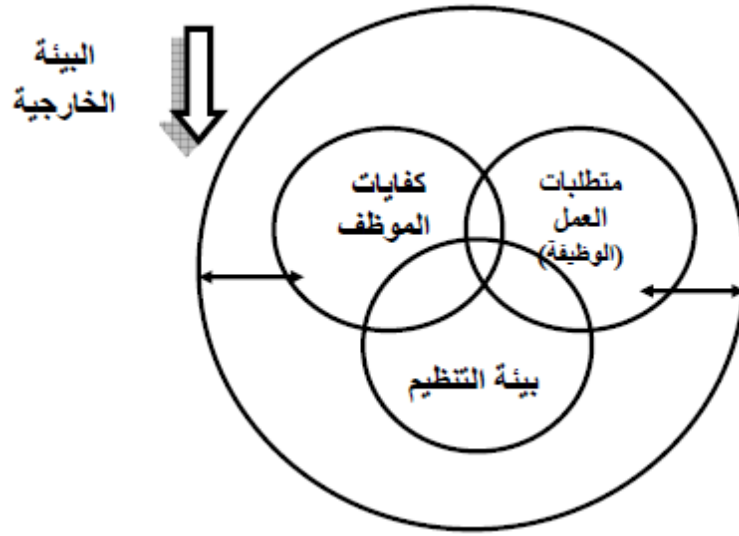
وبالإضافة إلى ما سبق فقد أشار (درة والصباح، ٢٠٠٨) إلى عناصر أخرى للأداء تتمثل في

الآتي:

- **مكونات الموظف:** ويقصد بها معلومات الموظف ومهاراته واتجاهاته وقيمه، وهي المكونات و الموصفات الرئيسية التي تعمل على تفعيل أفضل أداء ممكن للفرد.
- **خصائص العمل:** وهي جميع المهمات والالتزامات و الوظائف التي تتطلبها وظيفة الفرد والتي يتم تحديدها في التحليل الوظيفي مع اختلافها من وظيفة لأخرى وإن وجد بينهما عامل مشترك.
- **البيئة التنظيمية:** حيث تكون من المؤثرات الداخلية وخارجية، وتتضمن لمؤثرات الداخلية التي تؤثر في فاعلية وكفاءة نتائج عمل الموظف.

أن المؤثرات الداخلية تشمل رسالة المنظمة و إدارتها وخطتها وتنظيمها وكيفية تصحيح وتوجيه الإنحرافات وطرق الرقابة المستخدمة فيها ومركزها الإستراتيجي في بيئة العمل المحيطة، أما المؤثرات الخارجية فهي تشكل بيئة التنظيم التي تؤثر في الأداء الفعال للمنظمة والعاملين فهي العوامل الاقتصادية والإجتماعية والعوامة والنقابات العمال وقدرة المنظمة على مواكبة التطوير على مستوى

الفرد والمنظمة والسياسات القانونية والتشريعات المحلية والدولية، والشكل التالي يوضح التداخل بين عناصر الأداء الوظيفي كافة:



الشكل (٢): تأثير البيئة الخارجية على أداء الموظف

المصدر: درة، عبد الباري، والصباغ، زهير، ٢٠٠٨، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي

والعشرين - منحنى تنظيمي، دار وائل للنشر، عمان، ص ٣٠٦.

وذكر (الفايدي، ٢٠٠٨) ثلاثة عناصر للأداء والمتمثلة بـ :

- **الموظف:** وهو ما يمتلكه الفرد من رغبة بالعمل وثقافة ومعرفة وقدرات ومؤهلات علمية وخبرات واتجاهات وسمات توفر الدافعية له الدافعية للعمل بالمنظمة.
- **الوظيفة:** المسؤوليات والواجبات والأنشطة والمهام تمثل دور محدد أو عدة أدوار.

- **الموقف:** وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن جو العمل والتوجيه والرقابة وتوافر الموارد المادية والبشرية والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

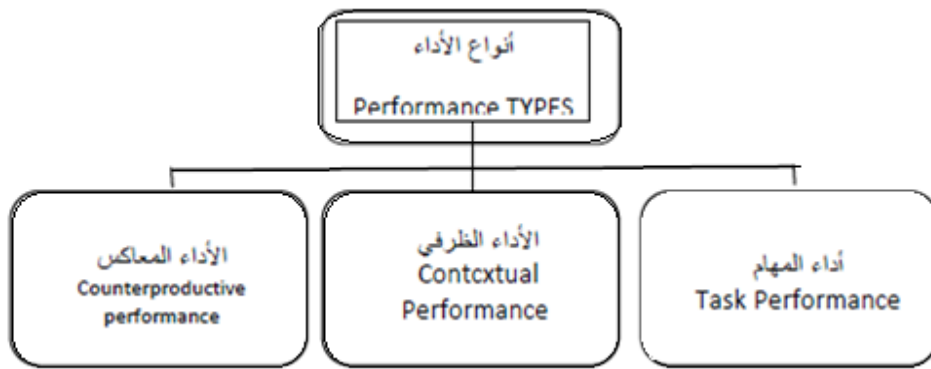
ويرى الباحث أن عناصر الأداء الوظيفي تتمثل في معرفة الأفراد بمهام وظائفهم والمهارات الفنية المطلوبة، كما ويتطلب الأداء الوظيفي الدقة والإحسان في العمل والتي تنبثق من الالتزام والولاء والالتضباط الوظيفي، وهذا ما يقود الفرد إلى الاتقان في أداء المهمات والمسؤوليات.

٥-٢-٢ أنواع الأداء الوظيفي

صنف الأداء الوظيفي إلى ثلاثة أشكال رئيسية وهي:

- **أداء المهام التقليدية:** وهي الأفعال التي تساهم في إنجاز أهداف المنظمة وتكون يومية وشهرية وسنوية، مثل تقديم الخدمات أو إنتاج السلع، والتسويق والبيع، و أداء كل مهمة تسهم بشكل رئيسي أو ثانوي في تحقيق رؤية المنظمة. (Schmitt & Ingerick, 2001)
- **الأداء الظرفي:** هو كل سلوك أو فعل يؤدي بطريقة غير مباشرة في تغيير اتجاه العمليات الجوهرية في المنظمة، وهذه الأفعال والسلوكيات تصب في ثقافة المنظمة مناخها التنظيمي، ويكون الأداء الظرفي هنا غير مدرج في المهام الوظيفية للفرد ويعد مهمة إضافية تعتمد على طريقة ووقت أداء المهمة وظرف معالجة العمليات وغالبا ينبع هذا الشكل من الأداء من إدراك أهداف المنظمة وتشرب اتجاهها والولاء (Geher, ٢٠٠٤).

- الأداء المعاكس أو المجابهة: يختلف عن النوعين السابقين، حيث يتميز بسلوك يؤثر في أهداف المنظمة بشكل سلبي مثل التأخير وعدم الالتزام بمواعيد وأوقات الدوام أو كثرة الإجازات والغياب الغير مبرر، ويشمل سلوكيات مثل الإنحراف، والتخريب التعنيف المادي والمعنوي وروح الإنتقام (Geher، 2004).



الشكل (٣): أنواع الاداء

Rotundo، M.، & Sackett، P. (2002). The Relative Importance of Task، Citizenship، and Counter Productive Performance to Global Ratings of Job performance: a Policy Capturin Approach.

٦-٢-٢ محددات الأداء الوظيفي (العصين، ٢٠١٢): يمثل الأداء الوظيفي حصيلة جهود الأفراد بالقيام بالمهام والواجبات المطلوبة بكفاءة وفاعلية، وقد تم وضع نموذجاً نظرياً وضح فيه أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من:

- **الجهد المبذول:** هو كمية الطاقة التي تبذل من قبل الموظف في أداء مهام العمل الذي يقوم به، وهو يختلف عن أداء مهمات العمل لإرتباطه بقوة الدافعية والتحفيز، وقد تعتمد النتيجة على تقييم الحافز (الجزء مادياً أو معنوياً)، ويقاس النشاط بتحفيز الفرد و دعمه قبل وبعد الأداء بالمقارنة مع الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.
- **قدرات الفرد وخبراته السابقة:** وهي الخصائص الشخصية المستخدمة، وأداء الوظيفة التي تسعى للوصول إلى أفضل نوعية اداء بهمة ونشاط ويشمل ذلك بمستوى تعليمي محدد والتدريب على برامج متعلقة بالوظيفة والمعرفة وسنوات العمل السابقة في نفس المجال.
- **إدراك الفرد لدوره الوظيفي:** مدى إلمام العامل بعمله، بمعنى أن تتجسد في مخيلته تصورات وانطباعات عن المهمات المتعلقة بوظيفته، بجانب كيفية ممارسة دوره في المنظمة.

٧-٢-٢ العوامل المؤثرة (المحددات) في الأداء الوظيفي

تتنوع العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، أهم هذه العوامل: (الدرة والصباغ، ٢٠٠٨):

١. عوامل إدارية تنظيمية: حيث تتلخص في النقاط الآتية:
 - غياب المناخ المناسب الداعم للعمل والإنتاجية في المنظمة.
 - حدوث صراعات بين الموظفين ورؤسائهم، وبين الموظفين أنفسهم.
 - عدم الدقة في تحديد المهام الوظيفية.
 - قلة المتابعة والرقابة وسوء الإشراف.

- قلة الكفاءات المهنية نتيجة لعدم مواكبة تطور الوظيفة والمنظمة .
- اهمال تعريف الموظف بواجباته في الوصف الوظيفي .
- محدودية الموارد المادية وتناقصها و عدم تهيئة الظروف المناسبة للعمل.

٢. عوامل بيئية خارجية: تتلخص في النقاط الآتية (قوي وسلمى، ٢٠٠٦):.

- الصراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف وبين القيم والاتجاهات السائدة في المجتمع.

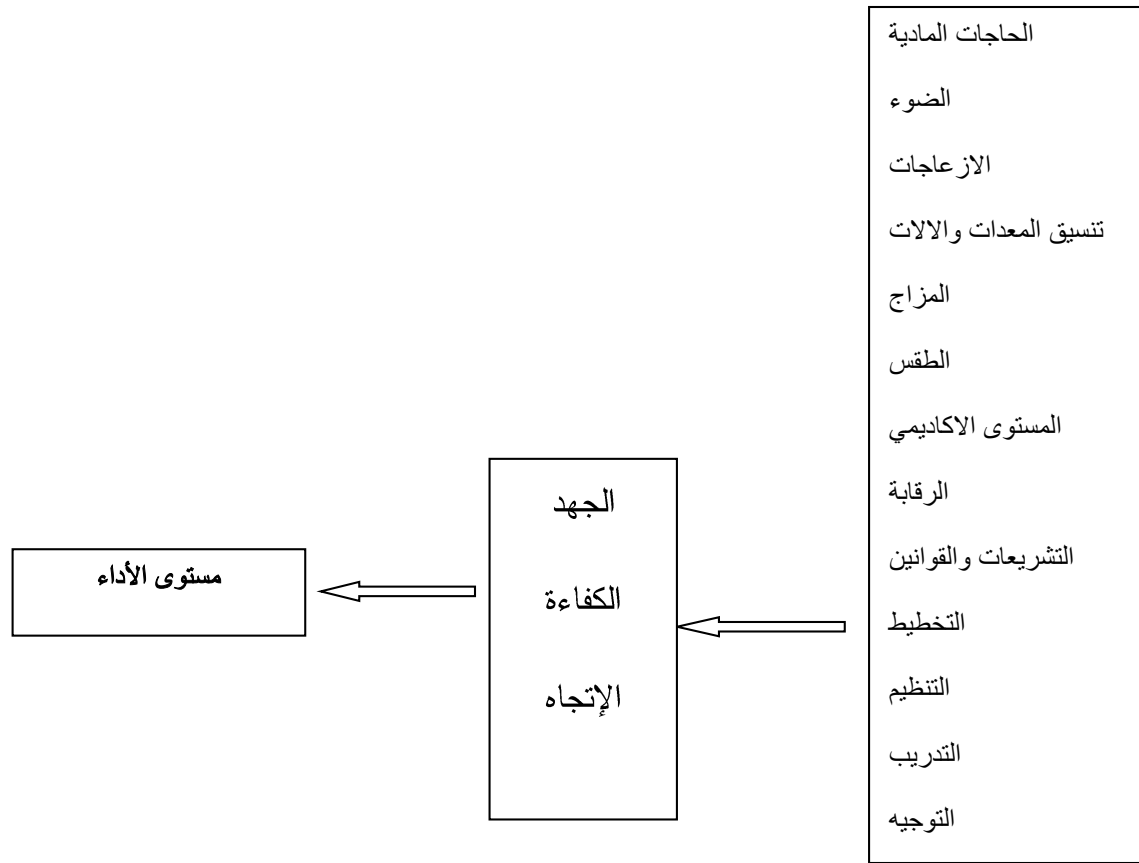
- الأحوال الاقتصادية .
- التشريعات الحكومية.
- قوانين النقابات المهنية والعمالية.
- الاضطرابات السياسييه وعدم الاستقرار في الوطن العربي.

٣. عوامل متعلقة بالفرد نفسه (قوي وسلمى، ٢٠٠٦):.

- نقص الحافز أو المؤثر.
- قلة الثقة بالنفس أو اجهاد فكري وعقلي.
- الغياب عن العمل دون مبرر.
- مشكلات عائلية.

٨-٢-٢ العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي

يوجد بعض العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه، وبالرغم من أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار، إلا أنها يجب أن تؤخذ في الإعتبار لأنها حقيقية وموجودة بالفعل (حسن، ٢٠٠١)



الشكل (٤): العوامل البيئية ذات الاثر على الاداء الوظيفي

المصدر: حسن، راوية محمد، ٢٠٠١، إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، الدار الجامعية

للطبوع والنشر والتوزيع، القاهرة، ص ٢١٢).

٩-٢-٢ مظاهر وصور ضعف الأداء الوظيفي

هناك بعض المظاهر التي تدل على وجود ضعف في مستوى الأداء الوظيفي، وذلك من خلال

الآتي (رمضان، ٢٠٠٩):

- ضعف كفاءة ومواصفات الإنتاجية، والتأخر في تسليم الأعمال ضمن الوقت المحدد في الخطة.
- المشاحنات والصراع المستمر بين الإدارة والموظفين وخاصة الجدد.
- عدم القدرة على تبني ثقافة المنظمة السائدة، وارتفاع نسبة اللامبالاة لدى الأفراد.
- الاحباط وعدم وجود أي رغبة للتطور أو النمو الوظيفي.
- ضعف المعرفة والمهارات اللازمة لأداء الوظيفة، والتأخير في صناعة القرارات.

١٠-٢-٢ إجراءات تحسين الأداء الوظيفي

هناك بعض الإجراءات التي يمكن للإدارة القيام بها لتحسين الأداء الوظيفي، وذلك من خلال

الخطوات التالية: (عباس، ٢٠٠٣)

١. تحديد الأسباب الخلف الرئيسية المؤثرة على الأداء: حيث إن أول خطوة لمعالجة أي مشكلة هي الاعتراف بوجودها واثم تجسيدها ومعرفة دوافعها وأسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء المعياري، ان هذا الاجراء ذو أهمية بالغة للإدارة والعاملين على حد سواء فالإدارة

تستفيد من ذلك في التأكد من صحة و فاعلية التقييم وعما إذا كانت عملية التقييم تمت بموضوعية.

٢. **تقليل الصراعات التنظيمية بين الإدارة والأداء:** وذلك من خلال تحديد أسباب تدني أداء

العاملين، ومنها غياب الدوافع والحوافز وقياس الفاعلية والعوامل الموقفية في بيئة المنظمة.

٣. **تطوير خطة عمل للوصول إلى الحلول:** وذلك من خلال وضع خطة عمل للحد من تدني

الأداء ومعالجته ووضع البدائل والحلول المناسبة لها وذلك بتعزيز التعاون وتفعيل لغات

الاتصال بين كافة المستويات الإدارية في المنظمة ومن جهة أخرى بين الإدارة العليا

والجهات الاستشارية المختصة في تطوير الأداء من جهة أخرى.

٤. **الاتصالات المباشرة:** إن الاتصالات المباشرة بين المراقبين أو الموجهين والموظفين تحظى

بدور واسع في تحسين فاعلية الأداء، لذا يجب مراعاة تحديد لغة الاتصال ومضمون الرسالة

وتوجيهها بطريقة مناسبة.

طرق تحسين الأداء الوظيفي

إن هدف تحسين الأداء لا يتحقق إلا من خلال الدراسة الشاملة لعناصره ومستوياته، وتحليل

العوامل التنظيمية المؤثرة فيه، والبحث عن الأساليب الفعالة لتحسين وتطوير تلك العوامل، إن

استراتيجيات تعديل وتقويم الأداء تقوم بها المنظمات بناءً على اقتناع العاملين بضرورة هذه الإجراءات

لتنمية الأداء والتطوير المستمر الذي يساعد المنظمة بكافة مستوياتها الإدارية ويساهم في نجاحها إيماناً

منها وترسيخاً لأهمية أساس المنظمة وقاعدة الهرم التنظيمي في كل مجالات النشاط (الفايدي، ٢٠٠٨).

وقد تم تحديد ثلاثة مداخل لتحسين الأداء:

١. **تحسين الموظف:** حيث يرى (جبر، ٢٠١٠) أن تطوير الموظف يكون أصعب من أي تحسين أو تطوير في العوامل الأخرى حيث ان الموظف ينبغي أن تتبع الرغبة بالتغيير من داخله، ويحدث التحسين من خلال ما يلي:

- التركيز على نواحي القوة لدى الموظف، وتشكيل موقف إيجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكلات الأداء التي يعاني منها، وتركيز الجهود على تقوية و تحسين الناتج من خلال استغلال مواطن القوة لدى الموظف والعمل على تميمها والاستفادة من المواهب وإدارتها.
- الموازنة بين ما يرغب الفرد بأدائه وما يتميز به من مهمات وقد تبين أن الفرد يستطيع الإنجاز في عمله المحبب بفاعلية وكفاءة عالية فهناك علاقة أكيدة بين ما نرغب في القيام به ونتيجة العمل لذا فإن الإدارات الحديثة تسعى لخلق الانسجام بين اهتمامات الأفراد وطبيعة العمل الذي يقومون به ويمكن معرفة ذلك بعد تقييم الأداء الدوري.
- ربط الأداء الأفضل بالأهداف الفردية: حيث يجب أن تكون طرق تطوير الأداء متشابهة ومنسجمة مع اهتمامات الموظف والاستفادة منها من خلال إظهار أن التحسين المرغوب في الأداء سوف يساهم في تحقيق هذه الاهتمامات مما يزيد من تحقيق التحسينات المطلوبة من قبل الموظف لصالح الوظيفة.

٢. **التحسين الوظيفي:** إن الإختلاف في المهام الوظيفية يمنح خياراً لتطوير الأداء، حيث تؤثر واجبات العمل في انخفاض مستوى الأداء عندما تكون قدرات ومهارات الموظف لا تدعم هذا النوع من الوظائف، ولتحسين وتقويم الأداء في وظيفة معينة علينا التأكد من الأهمية النسبية لكل مهمة من مهام الوظيفة، وتحديد إمكانية الاستمرار بالقيام ببعض الواجبات حتى بعد إنتهاء الفائدة المرجوة منها، بالإضافة أنه يجب إتاحة الفرصة للموظفين بالمشاركة في فرق العمل، أو مجموعات، أو لجان، وإتاحة المجال لهم بأن يساهموا في حل مشاكل المنظمة المختلفة، ولا بد من توسيع نطاق الوظيفة وإثراء الوظيفة، وذلك من خلال تجميع مزيد من المهام التي تتطلب نفس المستوى من المهارة بهدف زيادة الارتباط بين الموظف والمنتج النهائي، أما إثراء الوظيفة يتم من خلال زيادة مستويات المسؤولية المعطاة للموظف (رضاء، ٢٠٠٣).

٣. **تحسين الموقف:** لا يتأثر سلوك الفرد في موقف معين بما يملكه من معارف ومهارات وقدرات وسمات شخصية فقط، وإنما يتأثر أيضا بطبيعة الموقف الذي يواجهه الفرد، والمواقف والأدوار التي تؤدي فيها الواجبات حيث تُعطى أفقا واسعا للتطوير والتعديل، والذي يؤدي بدوره إلى تطوير الأداء من خلال معرفة الهياكل التنظيمية، والطريقة بناء الفريق، وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات وفاعلية كل طرق الاتصال بين الإدارات والتغذية الراجعة من المستخدم النهائي للمنتج أو المستفيد من الخدمة ويمكن الاستفادة من المحاكاة في هذا المجال حيث تعطي نتيجة فعالة وأكثر كفاءة من الطرق التقليدية حيث أذبت التكنولوجيا المسافات وقلصت الهرم الإداري وإزالة معوقات الاتصال (الفايدي، ٢٠٠٨).

١١-٢-٢ تقييم الأداء الوظيفي

للأداء الوظيفي عدة تقييمات متعددة، حيث عرفها (زويلف، ٢٠٠٣) أنه قياس أداء الأفراد العاملين في المنظمة كلا حسب عمله خلال فترة زمنية محددة وأيضاً قياس سلوكهم وتصرفاتهم مع فريق العمل .

ويذكر (عليان، ٢٠٠٧) أن تقييم أداء العاملين عبارة عن وظيفة أخرى لإدارة الأداء في المنظمة، ويقصد به "عملية قياس المنظمة جوانب القوة وجوانب الضعف في إنجاز مهام وظيفته خلال مدة زمنية محددة وضمن معايير معينة".

كما وعمد (عبد الباقي، ٢٠٠٢) إلى تعريف تقييم الأداء الوظيفي أنه "دراسة وتحليل نتائج الانتهاء من المهمات العاملين وتتبع سلوك وانضباط العاملين أثناء سير العمل، ذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وأيضاً للحكم على إمكانية النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله مسؤوليات أكبر، أو ترقية لوظيفة أخرى".

ويرى الباحث أن تقييم الأداء الوظيفي عبارة عن قياس لأداء الأفراد العاملين وذلك حسب المهام والواجبات الوظيفية في ضوء فاعلية الإنجاز للفرد ومدى استجابته لتحسين الإنجاز الذي يقدمه، وتقييم الأداء يساعد الفرد على معرفة نقاط القوة والضعف في الأداء الذي يقدمه، من أجل تجاوز جوانب الضعف والنهوض بجوانب القوة.

١٢-٢-٢ أهداف تقييم الأداء الوظيفي

يرى (الدره والصباغ، ٢٠٠٨) أن أهداف عملية تقويم الأداء الوظيفي تتمثل بما يلي:

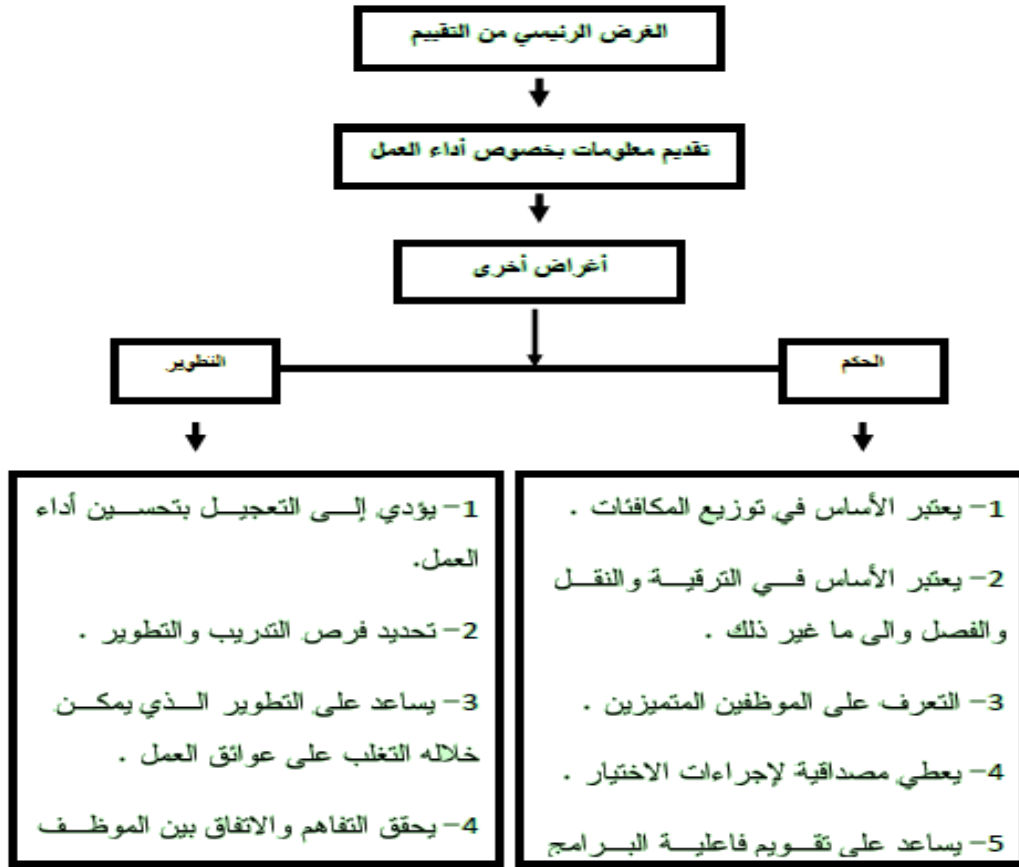
- مناقشة الاستراتيجيات الضرورية لتطوير أداء العاملين في المنظمة عن طريق التدريب واكتساب الخبرات اللازمة سواء في المنظمة نفسها بعمل التدوير الوظيفي أو خارج المنظمة.
- القدرة على تقدير مدى انسجام العاملين مع أهداف المنظمة وتطبيقهم لرؤيتها.
- المساعدة على توفير الحوافز المادية والمعنوية الملائمة للعاملين كلاً حسب مستوى أدائه بعد

التقييم

- بناء قاعدة بيانات عن نتائج أداء العاملين الفعلي و تقدم للمسؤولين في إدارة الموارد البشرية.
- أما (الشمري، ٢٠٠٧) فقد حدد مجموعة من الأهداف التي تتحقق من عملية تقييم الأداء وهي:
 - التأكيد على جوانب القوة وتعزيزها ومعالجة جوانب الضعف في الأداء وتقويمها.
 - إعادة هيكلة إدارة الموارد البشرية والتشريعات والقوانين التي تستخدمها.
 - معرفة الإحتياجات التدريبية.
 - إشعار العاملين بحس الرقابة الذاتية نتيجة فعالية لوجود الرقابة الإدارية.
 - يخدم الأبحاث التي تخض إدارة شؤون الموظفين.
 - تحقيق العدالة وعدم التحيز في نظام الحوافز، والتغلب على الفساد الإداري في الإختيار والمقابلات والتعيين وإعادة هيكلة الرواتب والأجور والمكافآت.

بث روح المنافسة الشريفة بين الموظفين ودعم روح الإبداع من خلال هذا التقييم والذي يتبعه تقويم وما يترتب عليه من حوافز.

ويمكن دراسة و توضيح الهدف الأساسي والفرعي لعملية التقييم من خلال الشكل الآتي:



الشكل (٥): اغراض التقييم

المصدر: كريدي، عباس، والعطوي، عامر، ٢٠٠٩، اتجاهات قيادات التعليم العالي نحو

مشكلات عملية تقويم الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية في جامعة القادسية.

ويرى الباحث أن الهدف من تقييم الأداء الوظيفي هو الوصول إلى أفضل مستوى من الأداء وبمستوى من الكفاءة والفاعلية، وبالتالي الوصول إلى أهداف المنظمة ككل، كما أن لتقييم الأداء أهمية كبرى في الترقية والنقل ومنح الحوافز لمستحقيها وبالتالي إجراء التعديلات على الرواتب والأجور التي يتلقاها الفرد العامل.

الدراسات السابقة ذات الصلة (Related Previous Studies) :

قام الباحث بمسح الدراسات السابقة حول موضوع هذه الدراسة، وتم الاستعانة والاستفادة من بعض الدراسات التي لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة وفيما يلي بعض هذه الدراسات :

أولاً: الدراسات باللغة العربية

أبو زيد (٢٠٠٦): "متطلبات النجاح وامكانية التطبيق والأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن".

هدفت الدراسة إلى بحث أثر توافر متطلبات النجاح لتطبيق الحكومة الإلكترونية وإمكانية التطبيق في أبعادها المستقبلية من خلال إجراء دراسة تحليلية لعدد من مؤسسات القطاع العام الأردنية، ولأغراض هذه الدراسة اعتمدت استبانة لقياس المتغيرات، كما اعتمدت الدراسة على أسلوب المقابلة، لتقييم المواقع الإلكترونية للمؤسسات المبحوثة ومقارنتها بموقعي بوابة دبي الإلكترونية وبوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، وتمثل مجتمع الدراسة في الوزارات الاردنية المطبقة لبرنامج الحكومة الإلكترونية.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: توافر جاهزية من جانب الموارد البشرية، وعدم توافر الجاهزية في كافة أبعاد متغيرات تكنولوجيا المعلومات، والدعم الإداري والثقافة والتوعية، كما دلت نتائج الدراسة على توافر إمكانية لتطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية من جانب عرض المعلومات، والاتصالات المتبادلة، وإمكانية لتطبيق خدمات .

وأوصت الدراسة إلى ضرورة توسيع قاعدة بيانات مكونات الحكومة الإلكترونية لتغطية أكبر قدر ممكن من تساؤلات الجمهور.

جواد، وابو زيد (٢٠٠٧): "الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات

النجاح:

هدفت الدراسة إلى البحث في أثر توافر متطلبات النجاح لتطبيق الحكومة الإلكترونية على أبعادها المستقبلية من خلال إجراء دراسة تحليلية لعدد من مؤسسات القطاع العام الأردنية، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة لقياس متغيرات، وقد تمثل مجتمع الدراسة بالوزارات الأردنية المطبقة لبرنامج الحكومة الإلكترونية، وقد أجريت الدراسة على ست مؤسسات منها.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أظهرت الدراسة توافر جاهزية من جانب الموارد البشرية، وتكنولوجيا المعلومات، والدعم الإداري، في حين لم تظهر الدراسة توافر جاهزية في الثقافة والتوعية، وأيضاً أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر لأبعاد متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية على أبعادها المستقبلية.

وأوصت الدراسة بضرورة نشر خدمة الإنترنت بين الموظفين، وتوسيع قاعدة الخدمات المعروضة على الموقع بناءً على احتياجات العاملين والمتعاملين مع المؤسسات الحكومية، وإشراك العاملين في ندوات ودورات تدريبية تثقيفية تمكنهم من الوقوف على محتوى ومضمون الحكومة الإلكترونية .

الشوابة (٢٠٠٨): "العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي : دراسة اتجاهات موظفي الدوائر الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية (دراسة ميدانية)".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية (التكنولوجيا اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، والتدريب، وتحديث القوانين والتشريعات)، والأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي الدوائر الحكومية الأردنية .

وقد شملت الدراسة (٣٤٠) موظفاً في الدوائر الحكومية الأردنية عينة الدراسة (دائرة الجمارك العامة، دائرة الأحوال المدنية، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، دائرة الأراضي والمساحة، ودائرة ترخيص السواقين والمركبات)، بمختلف مستوياتهم الإدارية (العليا، والوسطى، والدنيا والموظفين) .

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفير التدريب لتطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفير التكنولوجيا اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي.

وأوصت الدراسة بضرورة تبني نظام إلكتروني فعال وكفؤ يتضمن أدوات تكنولوجيا المعلومات التي تتيح سهولة التعامل مع الحكومة الإلكترونية.

الزعبي (٢٠٠٨): " أثر الالتزام بالقيم الثقافية والتنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع العام بمحافظة الكرك".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الالتزام بالقيم الثقافية، وقيم العدالة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي القطاع العام في محافظة الكرك والبالغ عددهم (٨٤١) موظفاً، واختيرت عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة (٤٢١) ووزعت عليهم الاستبانات. اعتمدت الدراسة على أسلوبين: الأسلوب الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها أن هناك أثراً إحصائياً للالتزام بأبعاد القيم الثقافية الفردية (قيم الخيرية، قيم القيادة، وقيم الامتثال) على مستوى الأداء الوظيفي.

وأوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في نظام الرواتب والأجور، وتشجيع العاملين على إبداء آرائهم واقتراحاتهم، وأن تؤخذ آراءهم الشخصية بعين الاعتبار، ثم تعزيز المبادئ الثقافية.

البليسي (٢٠١٢): "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة ودرجة الالتزام بتطبيق عناصرها داخل أروقتها والتعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى عمالي المنظمات غير الحكومية ومدى تأثيرها بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من عدمه، وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمات غير الحكومية وعددها (٨٨٧) منظمة حسب آخر إحصائية لوزارة الداخلية الفلسطينية، حيث طبقت هذه الدراسة على (٥٣) منظمة، وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغت (٢٦٥) موظفاً، وقد استخدمت الدراسة أداة لجمع البيانات وهي الاستبانة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تتمتع بحياة وظيفية ذات جودة جيدة، كما أن أداء العاملين في المنظمات غير الحكومية يمتاز بالكفاءة العالية والمستوى الراقى.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال التركيز على الأمان الوظيفي وفرص الترقية والتقدم، والأجور والمكافآت والتعويضات، ورفاهية العاملين.

الشمري (٢٠١٣): "استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في فاعلية تطبيقات بوابة الحكومة الإلكترونية في دائرة الجمارك الكويتية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في فاعلية تطبيقات بوابة الحكومة الإلكترونية في دائرة الجمارك الكويتية، شمل مجتمع الدراسة دائرة الجمارك الكويتية. أما وحدة المعاينة فتكونت من العاملين والفنيين في قسم التكنولوجيا المعلومات في هذه الدائرة، أما العينة فتكونت من (٨٩) مستجيباً، استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وحلّل البيانات باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية مثل الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والتكرارات والنسب المئوية، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد والبسيط لغرض اختبار فرضيات الدراسة .

وقد أظهرت نتائج الدراسة بشكل عام إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ لاستخدام تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة المادية، البرمجيات، البيانات، الأفراد، الشبكات والاتصالات) على فاعلية تطبيقات بوابة الحكومة الإلكترونية في دائرة الجمارك الكويتية .

وأوصت الدراسة إلى تبني عناصر تكنولوجيا المعلومات حديثة وكفؤة والتي يتوفر فيها سهولة التوثيق وسهولة العرض والتفاعل بين النظام والمستخدمين الداخليين والخارجيين.

Davison et al (2005): "From Government to E-Government: Transition Model"

هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج يوضح مراحل الانتقال من الوضع الحالي إلى مراحل الحكومة الإلكترونية، وتراجع هذه الدراسة الاستراتيجيات المتعلقة بتبني التكنولوجيا الإلكترونية، وتلقي الضوء على بعض المواقع الإلكترونية لبعض الحكومات في العالم في الحالات الدراسية .

وتوصلت الدراسة إلى ما يلي: ان مراحل التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية هي مراحل خاصة لا محال، ولا يمكن تجاوزها في كل الدول، وان مراحل النضج الإلكتروني أو التكامل في تطبيق الحكومة الإلكترونية لا يمكن أن تتحقق إلا من خلال تكامل القطاعات الحكومية والتجارة الخاصة، وأن تطور مفاهيم الإدارة الحديثة يعتمد بشكل أساسي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدام الشبكات الدولية وهذا يعزز التحول السريع للحكومة الإلكترونية، وأن تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية إلى المواطنين هو مطلب شرعي وقانوني والحكومة ملزمة بتقديم هذه الخدمات بالتساوي وتوفير الوسائل الكفيلة لمن لا يستطيع الحصول على هذه الخدمة.

وأوصت الدراسة إلى أن تقوم الإدارة الحكومية بالاعتماد وبشكل أساسي على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لمواكبة التنافس الدولي في مواكبة التطورات الحديثة وتحقيق النجاح في الأعمال.

Norris & Moon (2005): "Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare?"

هدفت الدراسة إلى اختبار مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، وتحديد العوامل المؤثرة في تطبيق الحكومة الإلكترونية، واستخدمت الدراسة والمنهج الوصفي التحليلي فقد اشتملت عينة الدراسة على ٣٧٤٩ حكومة محلية خلال سنة ٢٠٠٠، و٧٨٤٤ خلال سنة ٢٠٠٢.

وقد اظهرت نتائج الدراسة أن غالبية تلك الحكومات عينة الدراسة تستخدم الحكومة الإلكترونية ولكن هناك تباين في درجة الاستخدام بين عام ٢٠٠٢ و٢٠٠٠ بنسبة ٨٣,٦% و٨٧,٨% على التوالي.

وأوصت الدراسة بضرورة استقطاب عاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات وتمكينهم ودعمهم.

Abuali et al. (2010): "Factors and rules Effecting in E-Government in Jordan".

هدفت الدراسة إلى تحديد مجموعة العوامل المؤثرة في فعالية تطبيق الحكومة الإلكترونية وأدواتها وضوابطها بمختلف مجالاتها وأساليبها حيث تم تبني هذه العوامل من خلال عدد من الدراسات السابقة في ذات المجال واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي .

وكانت أبرز نتائج الدراسة ان هناك توافر مقبول من جاهزية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات مع وجود مستوى عال من المتطلبات الرئيسية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية . وأوصت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بتطور أدوات ووسائل تطبيق الحكومة الإلكترونية، والعمل على تدريب المستخدمين العاملين على المواقع الإلكترونية والتطبيقات الأخرى للحكومة الإلكترونية .

Detlor et al (2010) : "Internal Factors affecting The adoption and use of government websites in Canada".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في عمل الحكومة والتي تؤثر على تبنيها لاستخدام المواقع الإلكترونية والتي تعد جزءاً أساسياً من الحكومة الإلكترونية، ومدى تفضيل الخدمة الإلكترونية والتواصل مع المواطنين من خلال الموقع.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تم الاستناد إلى استبيان تم توزيعه على موظفي الحكومة ومجتمع العاملين في إدارة مقاطعة اونتاريو في كندا.

وكانت أبرز نتائج الدراسة أن أكثر العوامل الداخلية إيجابية على تصميم وتنفيذ مجالات الحكومة الإلكترونية هي: الشراكات التعاونية، هياكل الإدارة السليمة، الإدارة القوية، التنمية الفعالة للنظام، عوامل التسويق والتمويل السليمة المستدامة.

وأوصت الدراسة بضرورة أن يكون إتاحة المواقع للاستخدام مستمراً ومتواصلًا لدى المواطنين والعاملين، وتوفير سهولة الاستخدام وعدم التقصير.

Kheradmand, et al (2010) The Relation Between Quality Of Work Life and Job Performance

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي باستخدام استبانة تم توزيعها على (٣٥) موظفا يعملون في شركة "Dadevarz Jooya" في إيران، اعتمدت الدراسة أسلوب التحليل الوصفي.

وأظهرت الدراسة العديد من النتائج منها تواجد حياة وظيفية ذات جودة عالية يؤدي إلى خفض نسبة الغياب والحوادث والشكاوي والاستقالات، وانخفاض فرص التطور والنمو والعلاقات الاجتماعية في الشركة، وغموض الدور الوظيفي والأهداف لدى الموظفين.

كما أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها زيادة المرتبات والمزايا لموظفي الشركة لعدم كفايتها، بالإضافة إلى تحفيز المدراء عن طريق تخصيص نسبة من الربح لهم، والاهتمام بتوفير بيئة عمل آمنة صحية للموظفين من إضاءة وحرارة وغيرها.

Navarro et al (2012): "Factors affecting the use of E- government in the Telecommunications Industry of Spain".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة على فعالية استخدام الحكومة الإلكترونية في صناعة الاتصالات في اسبانيا، حيث اوضحت الدراسة أن الحكومة الإلكترونية هي أحد أهم المفاتيح الرئيسية في نجاح أعمال القطاع العام، وذلك كونها أهم أدوات تحقيق الشفافية والمسائلة بعلاقة تبادلية بين المواطن والأدوات الحكومية واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث توزيع استبيان على ثلاث مئة وواحد وعشرون شركة اتصالات، وقد اشارت نتائج الدراسة إلى وجود فجوة واضحة في استخدام الحكومة الإلكترونية، وخلصت الدراسة إلى أن أهم العوامل المؤثرة في فعالية استخدام الحكومة الإلكترونية هو حجم العمل، وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على نوعية تكنولوجيا المعلومات المستخدمة وأدواتها لضمان فعالية استخدام الحكومة الإلكترونية .

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

٣-١ منهجية الدراسة :

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول معرفة أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، ويهدف الباحث من خلال هذين المنهجين أن يفسر ويوضح ويقيم نتائج الدراسة.

٣-٢ مجتمع الدراسة والعينة:

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الإدارة العامة لنظم المعلومات في وزارة الداخلية الكويتية.

عينة الدراسة

فقد تم توزيع (٢٥٠) استبانة على عينة الدراسة وقد تمكن الباحث من استرداد (٢٤٤) استبانة من عينة الدراسة تمثل ما نسبته (٩٨%) من مجموع العينة التي تم توزيعها.

٣-٣ مصادر جمع البيانات والمعلومات

وقد قام الباحث باستخدام الباحث المصادر الآتية لجمع البيانات والمعلومات:

١- المصادر الثانوية: قام الباحث بالاعتماد في الجانب النظري للدراسه على المصادر التي

تمثلت بالكتب والمجلات ذات الصلة، والبحوث والدراسات النظرية التي تناولتها موضوع

الدراسة، بالإضافة للمواقع الإلكترونية المختلفة.

٢- المصادر الأولية: قام الباحث بالاعتماد في الجانب التحليلي لموضوع الدراسة على جمع

وتحليل البيانات الأولية، وذلك من خلال استبيان (أداة الدراسة الرئيسية)، حيث صممت

لهذا الغرض، ووزعت على عينة الدراسة ومقدارها (244) استبانة.

المعلومات الشخصية

وفيما يلي عرضاً لأفراد عينة الدراسة من خلال المعلومات الشخصية:-

١- توزيعات الأفراد عينة الدراسة حسب الجنس

جدول رقم (١): متغيرات الدراسة

النسب المئوية %	العدد	النوع الاجتماعي
57.0	139	ذكر
43.0	105	أنثى
100.0	244	المجموع

يبين الجدول السابق عدد الذكور كان أعلى من عدد الإناث، حيث بلغت النسبة المئوية للذكور

(٥٧,٠%)، والنسبة المئوية للذكور (٤٣,٠%).

٢- توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية

جدول رقم (٢): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية %	العدد	الوظيفة الحالية
12.7	31	ضابط
5.7	14	ضابط الصف
30.3	74	مهني
51.2	125	فرد
100.0	244	المجموع

يوضح الجدول السابق الوظيفة الحالية لأفراد العينة، حيث حصل الفرد على أعلى نسبة مئوية

من العينة (٥١,٢%)، وتلاه وظيفة (المهني) بنسبة مئوية مقدارها (٣٠,٣%)، وتلاه وظيفة (الضابط)

بنسبة مئوية (١٢,٧%)، وحصلت وظيفة (ضابط الصف) على أقل نسبة مئوية من العينة (٥,٧%).

٣- توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

جدول رقم (٣): توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة الحالية

النسبة المئوية %	العدد	المؤهل العلمي
11.9	29	دون الثانوية
41.4	101	دبلوم
41.0	100	بكالوريوس
5.3	13	ماجستير
.4	1	دكتوراه
100.0	244	المجموع

يتضح من الجدول السابق الذي يمثل المؤهل العلمي، تبين أن حملة درجة الدبلوم شكلوا أعلى نسبة مئوية من العينة وكانت نسبتهم (٤١,٤%)، وحملة درجة البكالوريوس بلغت نسبتهم (٤١%)، والأفراد الذين يحملون درجة دون الثانوية حصلوا على نسبة (١١,٩%)، والأفراد الذين يحملون درجة الماجستير شكلوا نسبة (٥,٣%)، والأفراد الذين يحملون درجة الدكتوراه حصلوا على أقل نسبة مئوية من العينة (٠,٤%).

٤- توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة

جدول رقم (٤): يبين توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	العدد	عدد سنوات الخدمة
20.1	49	أقل من ٥ سنوات
26.2	64	١٠-٥ سنوات
14.3	35	١٦-١١ سنة
11.9	29	١٧ - ٢٢ سنة
27.5	67	٢٣ سنة فأكثر
100.0	244	المجموع

يبين الجدول السابق عدد سنوات الخدمة لأفراد عينة الدراسة، حيث تبين أن الخبرة (٢٣ سنة فأكثر) حيث حصلت على أعلى نسبة مئوية من تلك العينة (٢٧,٥ %)، وتلاها الخبرة التي تتراوح بين (١٠-٥ سنوات) حصلت على نسبة مئوية (٢٦,٢%)، تلاها الخبرة التي أقل من ٥ سنوات حصلت على نسبة مئوية (٢٠,١%)، والأفراد الذين تراوحت خبرتهم بين (١٦-١١ سنة) شكلوا نسبة مئوية مقدارها (١٤,٣%)، وشكلت الخبرة (٢٢-١٧ سنة) أقل نسبة مئوية من العينة مقدارها (١١,٩%).

أداة الدراسة

خطوات تصميم الاستبانة: تم بناء استبانة حول أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، وذلك بالاعتماد على أهداف الدراسة ومتغيراته والرجوع إلى الدراسات السابقة والأخذ بآراء الخبراء والمختصين في هذا المجال.

لقد تم اختيار مقياس ليكرت (Likert) الخماسي لأنه يعتبر من أكثر المقاييس استخداماً لسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يشير أفراد العينة الخاضعين للاختبار عن مدى موافقتهم على كل عبارة من المتغيرات على النحو التالي:

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)

صدق وثبات الاستبانة

٣-٤ صدق الأداة

يقصد بها أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقد قام الباحث بالتحقق من صدق

الاستبانة من خلال الآتي :

١- الصدق الظاهري: حيث تم عرض أسئلة الاستبانة على محكمين من ذوي الإختصاص

وعددهم (١٠) من أعضاء الهيئة التدريسية والمتخصصين، حيث استجاب الباحث لأراءهم، وقام بإجراء

التعديلات والاقتراحات المقدمة.

٣-٥ ثبات الأداة

وقد استخدم الباحث اختبار معامل كرونباخ ألفا، وذلك للتحقق من ثبات استبانة الدراسة كما

يلي:

الجدول رقم (٥): توزيع افراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة

معامل كرونباخ ألفا	المحور	ت
٠,٨٦٢	تطبيق الحكومة الإلكترونية " تحقيق الشفافية"	.١
٠,٨٨٩	تطبيق الحكومة الإلكترونية " السرعة"	.٢
٠,٨٨٩	تطبيق الحكومة الإلكترونية "الاستجابة"	.٣
٠,٨٦٤	تطبيق الحكومة الإلكترونية "الدقة"	.٤
٠,٩٠٩	تطبيق الحكومة الإلكترونية " جودة الخدمة"	.٥
٠,٨٩١	تطبيق الحكومة الإلكترونية "الالتزام"	.٦
٠,٨٦٧	تطبيق الحكومة الإلكترونية "الولاء الوظيفي"	.٧
٠,٨٥٦	تطبيق الحكومة الإلكترونية "الالتضباط الوظيفي"	.٨
٠,٨٥٢	تطبيق الحكومة الإلكترونية " إنجاز المهام"	.٩

يتضح من النتائج التي تم توضيحها في جدول (٥) أن القيمة الخاصة بمعامل كرونباخ ألفا أكبر من ٠,٦٠، وبالتالي يكون فإن الباحث يكون قد تأكد من الصدق والثبات للاستبانة، الأمر الذي يجعلها على تأكد من صحة الاستبانة، والتأكد من صلاحيتها من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة بناءً عليها.

٣-٦ المعالجة الإحصائية:

من أجل اختبار فرضيات الدراسة فقد قام الباحث باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وباستخدام مقياس ليكرت ذي التوزيع الخماسي ذي الدرجات من (١-٥)، حيث تناول الباحث عينة مقدارها (٢٤٤) العاملين في الإدارة العامة لنظم المعلومات في وزارة الداخلية الكويتية، وقد استخدم الباحث في ذلك الأساليب الإحصائية الآتية:

١- التكرارات والمتوسط الحسابي والنسب المئوية: وذلك من أجل معرفة تكرار فئات متغير ما، ومن أجل وصف عينة الدراسة.

2_ اختبار كرونباخ ألفا لبيان ثبات فقرات الاستبيان.

٣- تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression).

الفصل الرابع

نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

عرض نتائج الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، حيث تم توزيع (٢٥٠) استبانة على أفراد عينة الدراسة وتم استرداد (٢٤٤) استبانة صالحة لأغراض التحليل.

وبعد تطبيق أداة الدراسة، جمعت استجابات أفراد عينة الدراسة، وحولت استجاباتهم إلى درجات خام، ثم وجدت التكرارات والنسب المئوية، كما استخدم اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا والمتوسطات الحسابية واختبار الانحدار لإيجاد أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha = 0,05$).

النتائج الخاصة بأسئلة الدراسة:

ما أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الأداء الوظيفي؟

• المتغير المستقل

١- تطبيق الحكومة الإلكترونية " تحقيق الشفافية "

تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (٦): يبين النتائج الخاصة باختبار كرونباخ ألفا لقياس الثبات الاستبانة

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	تقدم الحكومة الإلكترونية صورة واضحة عن كافة الإجراءات التي تتبعها	3.8607	77.214	1.00873	مرتفع
2	يتحلى الموظفون العاملون بالنزاهة التي تجعلهم دائما في الحياد	3.6926	73.852	0.92061	مرتفع

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الاحراف المعياري	الأهمية النسبية
4	تتميز السياسات المتبعة لدى الحكومة الإلكترونية	3.6885	73.77	0.93035	مرتفع
3	تتميز التقارير الصادرة عن الحكومة الإلكترونية بالوضوح	3.6516	73.032	1.00899	متوسط
٤	يوجد نظام مسائلة لجميع العاملين في الحكومة الإلكترونية	3.459	69.18	1.10478	متوسط
٥	الدرجة الكلية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية "تحقيق الشفافية"	3.67048	73.4096	0.994692	مرتفع

يتبين من الجدول السابق أن الدرجة الخاصة بالموافقة على مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية

"تحقيق الشفافية" كانت مرتفعة بدلالة المتوسط الحسابي (٣,٦) والنسبة المئوية التي بلغت

(٧٣,٤٠%).

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقة هي الفقرة الأولى التي نصت على " تقدم الحكومة الإلكترونية صورة واضحة عن كافة الإجراءات التي تتبعها" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٣,٨) وهي درجة مرتفعة، وكما اتضح أيضا أقل الفقرات موافقة هي الفقرة الخامسة والتي تنص على " يوجد نظام مسائلة لجميع العاملين في الحكومة الإلكترونية "، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (٣,٤)، وهي درجة متوسطة.

٢- تطبيق الحكومة الإلكترونية "السرعة"

تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (٧): المتوسطات الحسابية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية "تحقيق الشفافية"

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	يخفض الاعتماد على الخدمات الإلكترونية من وقت أداء الأعمال الروتينية	3.791	75.82	1.00685	مرتفع
2	تقدم الحكومة الإلكترونية خدماتها الإلكترونية بسرعة	3.6721	73.442	1.073	مرتفع

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
3	تقدم الحكومة إلكترونية خدمات الإللكترونية بفاعلية عالية	3.6475	72.95	1.05348	متوسط
4	تتميز الإجراءات التي تتبعها تقدم الحكومة الإللكترونية بالانسيابية التتابعية	3.5615	71.23	1.03851	متوسط
5	يتم الحصول على التغذية الراجعة عن الخدمات المقدمة بسرعة	3.5205	70.41	0.97478	متوسط
6	يتم حل المشكلات التي تواجهها الحكومة إلكترونية أولاً بأول دون تأخير	3.3689	67.378	1.17028	متوسط
٧	الدرجة الكلية لمجال تطبيق الحكومة الإللكترونية "السرعة"	3.593583	71.87167	1.052817	متوسط

يتبين من الجدول السابق أن الدرجة الخاصة بالموافقة على مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية "السرعة" كانت متوسطة وذلك بدلالة المتوسط الحسابي (٣,٥) وبدلالة النسبة المئوية التي بلغت (٧١,٨٧%) .

ويتبين من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرة الحادية عشر، والتي تضمنت "يخفض الاعتماد على الخدمات الإلكترونية من وقت أداء الأعمال الروتينية" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٣,٧) وهي درجة مرتفعة، وكما اتضح أيضاً أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة العاشرة والتي تنص على " يتم حل المشكلات التي تواجهها الحكومة إلكترونياً أولاً بأول دون تأخير"، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (٣,٣)، وهي درجة متوسطة.

٣- تطبيق الحكومة الإلكترونية "الاستجابة"

تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (٨): المتوسطات الحسابية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية " السرعة "

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الاحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية تلامس احتياجات المستخدمين	3.9877	79.754	0.94491	مرتفع
2	يسهل التعامل مع الخدمات الإلكترونية المقدمة من الحكومة الإلكترونية	3.8197	76.394	0.96025	مرتفع
3	توفر الحكومة الإلكترونية قاعدة بيانات دقيقة عن الخدمات التي تقدمها	3.7951	75.902	0.95958	مرتفع
4	تقدم الحكومة الإلكترونية جميع الخدمات التي يريدها المستخدمون	3.5082	70.164	1.03634	متوسط
5	تقدم الحكومة الإلكترونية جميع الاستشارات اللازمة للمستخدمين	3.5	70	1.01633	متوسط

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
6	تظهر الحكومة الإلكترونية قدرة عالية على تلبية توقعات المستخدمين	3.4672	69.344	0.97866	متوسط
٧	الدرجة الكلية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية " الاستجابة "	3.67965	73.593	0.982678	مرتفع

يتبين من الجدول السابق أن الدرجة الخاصة بالموافقة على مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية

"الاستجابة" كانت مرتفعة بدلالة المتوسط الحسابي (٣,٦٧) والنسبة المئوية التي بلغت (٧٣,٥٩%).

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرة الثانية عشر التي نصت على

"الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية تلامس احتياجات المستخدمين" حيث بلغ المتوسط

الحسابي لها (٣,٩) وهي درجة مرتفعة، وكما اتضح أيضاً أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة السابعة

عشر والتي تنص على " تظهر الحكومة الإلكترونية قدرة عالية على تلبية توقعات المستخدمين"، حيث

كان المتوسط الحسابي لها يساوي (٣,٤)، وهي درجة متوسطة.

٤- تطبيق الحكومة الإلكترونية "الدقة"

تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (٩): المتوسطات الحسابية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية "الاستجابة"

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	ان الاعتماد على الخدمات الإلكترونية يؤدي إلى زيادة الدقة بالأعمال اليومية	3.9426	78.852	0.89165	مرتفع
2	توفر الحكومة الإلكترونية بيانات دقيقة عن الخدمات التي تقدمها	3.6967	73.934	1.05323	مرتفع
3	تتوفر الرقابة الكافية على الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية	3.627	72.54	1.02452	متوسط
4	تقدم الحكومة الإلكترونية الخدمات بدقة عالية	3.6189	72.378	0.98456	متوسط
٥	الدرجة الكلية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية " الدقة "	3.7213	74.426	0.98849	مرتفع

يتبين من الجدول السابق أن الدرجة الخاصة بالموافقة على مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية " الدقة " كانت مرتفعة بدلالة المتوسط الحسابي (٣,٧) والنسبة المئوية التي بلغت (٧٤,٤%) .

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرة الواحدة والعشرون التي نصت على "ان الاعتماد على الخدمات الإلكترونية يؤدي إلى زيادة الدقة بالأعمال اليومية" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٣,٩) وهي درجة مرتفعة، وكما اتضح أيضاً أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة التاسعة عشر والتي تنص على "تقدم الحكومة الإلكترونية الخدمات بدقة عالية"، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (٣,٦)، وهي درجة متوسطة.

٥-تطبيق الحكومة الإلكترونية "جودة الخدمة"

تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (١٠): المتوسطات الحسابية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية " الدقة "

الاهمية النسبية	الاحراف المعياري	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	نص الفقرة	الرقم
مرتفع	0.88656	80.082	4.0041	يؤدي تقديم الخدمة إلكترونيا إلى تبسيط اجراءات العمل	1
مرتفع	1.05166	74.098	3.7049	تلبي الخدمات المقدمة من الحكومة الإلكترونية توقعات المستفيدين	2
مرتفع	1.07642	73.934	3.6967	لدى الحكومة الإلكترونية فريق مراقبة جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها	3
مرتفع	0.98199	73.77	3.6885	تقدم الحكومة الإلكترونية خدمات تتصف بالتميز	4
مرتفع	1.04337	72.704	3.6352	تقدم الحكومة الإلكترونية خدمات جديدة مبتكرة	5

الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	نص الفقرة	الرقم
مرتفع	1.08186	69.016	3.4508	تقدم الحكومة الإلكترونية خدمات مميزة من الكرة الاولى	6
مرتفع	1.02031	73.934	3.6967	الدرجة الكلية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية " جودة الخدمة "	٧

يتضح من الجدول السابق أن درجة الموافقة على مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية " جودة

الخدمة" كانت مرتفعة بدلالة المتوسط الحسابي (٣,٦٩) والنسبة المئوية التي بلغت (٧٣,٩٣) % .

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرة السابعة والعشرون التي نصت

على "يؤدي تقديم الخدمة الكترونياً إلى تبسيط إجراءات العمل " حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٤)

وهي درجة مرتفعة، وكما اتضح أيضاً أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة الخامسة والعشرين والتي تنص

على " تقدم الحكومة الإلكترونية خدمات مميزة من الكرة الأولى "، حيث كان المتوسط الحسابي لها

يساوي (٣,٤)، وهي درجة متوسطة.

• المتغير التابع

١- تطبيق الحكومة الإلكترونية "الالتزام"

تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (١١): المتوسطات الحسابية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية "جودة الخدمة"

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	يتقيد العاملین بالأنظمة واللوائح المعمول بها عند إنجاز الأداء	3.7541	75.082	0.97551	مرتفع
2	يتحلى العاملین بحسن التصرف أثناء تأدية العمل عند إنجاز الأداء	3.7213	74.426	0.9835	مرتفع
3	يتفانى العاملین في أداء مهماتهم المختلفة	3.6926	73.852	0.91613	مرتفع

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
4	لدى العاملين قدرة عالية على تحمل ضغوط العمل عند إنجاز الأداء	3.6148	72.296	0.97666	متوسط
٥	الدرجة الكلية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية "الالتزام"	3.6957	73.914	0.96295	مرتفع

يتضح من الجدول السابق أن درجة الموافقة على مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية "الالتزام"

كانت مرتفعة بدلالة المتوسط الحسابي (٣,٦٩) والنسبة المئوية التي بلغت (٧٣,٩٣%).

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرة الواحدة والثلاثين التي نصت

على "يتقيد العاملون بالأنظمة واللوائح المعمول بها عند إنجاز الأداء" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها

(٣,٧) وهي درجة مرتفعة، وكما اتضح أيضاً أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة التاسعة والعشرين والتي

تنص على "لدى العاملين قدرة عالية على تحمل ضغوط العمل عند إنجاز الأداء"، حيث كان المتوسط

الحسابي لها يساوي (٣,٦)، وهي درجة متوسطة.

٢- تطبيق الحكومة الإلكترونية "الولاء الوظيفي"

تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (١٢): المتوسطات الحسابية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية " الالتزام "

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	هناك انتماء للعمل لدى العاملين في الإدارة العامة لنظم المعلومات	4.0205	80.41	0.93161	مرتفع
2	هناك استعداد دائم لدى العاملين لبذل مجهود أكبر لنجاح الاعمال	3.9959	79.918	0.95365	مرتفع
3	يمكن أن يتأخر العاملين بعد الدوام الرسمي إذا دعت الحاجة دون التطلع لمكافأة	3.873	77.46	1.09443	مرتفع
4	هناك قيم العاملين الشخصية مع قيم الإدارة العامة لنظم المعلومات	3.8648	77.296	1.02346	مرتفع
5	يهتم العاملين بتصحيح الأفكار السلبية لدى المستفيدين	3.8484	76.968	0.9545	مرتفع
٦	الدرجة الكلية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية "الولاء الوظيفي"	3.92052	78.4104	0.99153	مرتفع

يتضح من الجدول السابق أن درجة الموافقة على مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية "الولاء

الوظيفي" كانت مرتفعة بدلالة المتوسط الحسابي (٣,٩) والنسبة المئوية التي بلغت (٧٨,٤%) .

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرة الثالثة والثلاثين التي نصت على "هناك انتماء للعمل لدى العاملين في الإدارة العامة لنظم المعلومات" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٤,٠) وهي درجة مرتفعة، وكما اتضح أيضا أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة الخامسة والثلاثين والتي تنص على " يهتم العاملون بتصحيح الأفكار السلبية لدى المستفيدين"، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (٣,٨)، وهي درجة متوسطة.

٣- تطبيق الحكومة الإلكترونية "الامتثال الوظيفي"

تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (١٣): المتوسطات الحسابية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية " الولاء الوظيفي "

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	نص الفقرة	الرقم
مرتفع	0.84351	80.41	4.0205	يتم تأدية الأعمال بشكل جيد	1
مرتفع	0.87943	79.672	3.9836	يتقيد العاملون بإجراءات تحسين الأداء	2
مرتفع	0.85089	79.672	3.9836	يحرص العاملون على إنجاز ما يطلب منهم من خدمات	3
مرتفع	0.99281	78.442	3.9221	هناك التزام من العاملين بالتعليمات الوظيفية عند إنجاز المعاملات الإلكترونية	4
مرتفع	0.89166	79.549	3.97745	الدرجة الكلية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية " الاتضباط الوظيفي "	٥

يتضح من الجدول السابق أن درجة الموافقة على مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية " الاتضباط

الوظيفي" كانت مرتفعة بدلالة المتوسط الحسابي (٣,٩) والنسبة المئوية التي بلغت (٧٩,٥٤%) .

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرة الثامنة والثلاثين التي نصت على "يتم

تأدية الأعمال بشكل جيد" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٤,٠) وهي درجة مرتفعة، وكما اتضح

أيضا أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة السابعة والثلاثين والتي تنص على "هناك التزام من العاملين

بالتعليمات الوظيفية عند إنجاز المعاملات الإلكترونية"، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (٣,٩)،

وهي درجة متوسطة.

٤- تطبيق الحكومة الإلكترونية "إنجاز المهام"

تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (١٤): المتوسطات الحسابية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية " الانضباط الوظيفي "

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	ينجز العاملون مهام عمل في الوقت المحدد	3.8852	77.704	0.92248	مرتفع
2	تسعى الحكومة الإلكترونية إلى التقليل من عدد شكاوي المستفيدين المتعلقة بسرعة إنجاز المعاملات	3.832	76.64	0.96462	مرتفع
3	تسعى الحكومة الإلكترونية إلى الانتقال من العمليات المتتابعة في تقديم الخدمة إلى العمليات المتزامنة	3.7828	75.656	0.92849	مرتفع

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
4	ينجز العاملین الخدمة بوقت قياسي	3.6967	73.934	0.98457	مرتفع
٥	الدرجة الكلية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية "إنجاز المهام"	3.799175	75.9835	0.95004	مرتفع

يتضح من الجدول السابق أن درجة الموافقة على مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية "إنجاز

المهام" كانت مرتفعة بدلالة المتوسط الحسابي (٣,٧) والنسبة المئوية التي بلغت (٧٥,٩٨%).

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرة الواحدة والأربعون التي نصت

على "ينجز العاملین مهام لعمل في الوقت المحدد" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٣,٨) وهي درجة

مرتفعة، وكما اتضح أيضا أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة السابعة والثلاثين والتي تنص على "هناك

التزام من العاملین بالتعليمات الوظيفية عند إنجاز المعاملات الإلكترونية"، حيث كان المتوسط الحسابي

لها يساوي (٣,٦)، وهي درجة مرتفعة.

نتائج اختبار الفرضيات:

- الفرضية الرئيسية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لتطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعاده (تحقيق الشفافية، السرعة، الاستجابة، الدقة، جودة الخدمة) على الأداء الوظيفي بأبعاده (الالتزام، الولاء الوظيفي، الانضباط، إنجاز المهام) في وزارة الداخلية الكويتية.

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى

HO-1 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لتطبيق الحكومة

الإلكترونية على الالتزام الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية.

ولاختبار مدى صحة الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار لمتوسطات آراء عينة الدراسة

لمعرفة مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والالتزام الوظيفي في

وزارة الداخلية الكويتية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$)، والجدول (١٣) يفسر نتائج الاختبار.

جدول (١٥): المتوسطات الحسابية لمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية " انجاز المهام "

نتيجة الفرض ية العدمية	مستوى الدلالة	F الجدولية	F	R	R ²
رفض	.000 a	3.841 5	180.16 4	.65 3	.42 7

كانت قيمة الاختبار F تساوي (١٦٤,١٨٠)، وهي أكبر من قيمة F الجدولية أما مستوى الدلالة الإحصائية فبلغت (0.000) وهي أصغر من القيمة المحددة ٠,٠٥، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا معزز بقيمة R والتي بلغت (0.653) التي تفسر قوة العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والالتزام الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية، بالإضافة إلى قيمة معامل التحديد R² التي بلغت (0.427) التي تفسر مستوى التباين في الالتزام الوظيفي الذي يفسره مستوى التباين في تطبيق الحكومة الإلكترونية، وبالتالي يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لتطبيق الحكومة الإلكترونية على الالتزام الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية.

الفرضية الفرعية الثانية

HO-2 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لتطبيق الحكومة

الإلكترونية على الولاء الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية.

ولاختبار مدى صحة الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار لمتوسطات آراء عينة الدراسة

لمعرفة مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والولاء الوظيفي في

وزارة الداخلية الكويتية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha= 0.05$)، والجدول (١٣) يفسر نتائج الاختبار.

جدول (١٦): اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الاولى

نتيجة					
الفرضية	مستوى الدلالة	F الجدولية	F	R	R ²
العدمية					
رفض	.000 ^a	3.8415	91.164	.274	.523

كانت قيمة الاختبار F تساوي (٩١,١٦٤)، وهي أكبر من قيمة F الجدولية أما مستوى

الدلالة الإحصائية فبلغت (0.000) وهي أصغر من القيمة المحددة ٠,٠٥، وبالتالي فإننا نرفض

الفرضية العدمية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا معزز بقيمة R والتي بلغت (0.274) التي

تفسر قوة العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والولاء الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية،

بالإضافة إلى قيمة معامل التحديد R^2 التي بلغت (0.523) التي تفسر مستوى التباين في الولاء الوظيفي الذي يفسره مستوى التباين في تطبيق الحكومة الإلكترونية، وبالتالي يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لتطبيق الحكومة الإلكترونية على الولاء الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية.

الفرضية الفرعية الثالثة

HO-3 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لتطبيق الحكومة

الإلكترونية على الاتضباط في وزارة الداخلية الكويتية.

ولاختبار مدى صحة الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار لمتوسطات آراء عينة الدراسة لمعرفة مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والاتضباط في وزارة الداخلية الكويتية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$)، والجدول (١٣) يفسر نتائج الاختبار.

جدول (١٧): اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية

نتيجة الفرضية العدمية	مستوى الدلالة	F الجدولية	F	R	R ²
رفض	.000 ^a	3.8415	١٤٢,٩٣٥	.609	.371

كانت قيمة الاختبار F تساوي (١٤٢,٩٣٥)، وهي أكبر من قيمة F الجدولية أما مستوى الدلالة الإحصائية فبلغت (.000) وهي أصغر من القيمة المحددة ٠,٠٥، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا معزز بقيمة R والتي بلغت (.609) التي تفسر قوة العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والالتضباط في وزارة الداخلية الكويتية، بالإضافة إلى قيمة معامل التحديد R² التي بلغت (.371) التي تفسر مستوى التباين في الالتضباط الذي يفسره مستوى التباين في تطبيق الحكومة الإلكترونية، وبالتالي يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لتطبيق الحكومة الإلكترونية على الالتضباط في وزارة الداخلية الكويتية.

الفرضية الفرعية الرابعة

HO-4 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لتطبيق الحكومة الإلكترونية على إنجاز المهام في وزارة الداخلية الكويتية.

ولاختبار مدى صحة الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار لمتوسطات آراء عينة الدراسة لمعرفة مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وإنجاز المهام في وزارة الداخلية الكويتية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$)، والجدول (١٣) يفسر نتائج الاختبار.

جدول (١٨): اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

نتيجة الفرضية العدمية	مستوى الدلالة	F الجدولية	F	R	R ²
رفض	.000	3.8	3.8415	.661	.437

كانت قيمة الاختبار F تساوي (١٤٢,٩٣٥)، وهي أكبر من قيمة F الجدولية أما مستوى الدلالة الإحصائية فبلغت (0.000) وهي أصغر من القيمة المحددة ٠,٠٥، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا معزز بقيمة R والتي بلغت (0.661) التي تفسر قوة العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وإنجاز المهام في وزارة الداخلية الكويتية، بالإضافة إلى قيمة معامل التحديد R² التي بلغت (0.437) التي تفسر مستوى التباين في إنجاز المهام الذي يفسره مستوى التباين في تطبيق الحكومة الإلكترونية، وبالتالي يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لتطبيق الحكومة الإلكترونية على إنجاز المهام في وزارة الداخلية الكويتية.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

١-٥ النتائج:

في ضوء التحليل الذي تم في الفصل الرابع لإجابات عينة الدراسة في وزارة الداخلية الكويتية، فإن هذه الفصل يتناول عرضاً لمجمل النتائج التي توصل إليها الباحث كإجابة عن الأسئلة التي تم طرحها في الفصل الأول من هذه الدراسة، والتي مثلت بمشكلاتها والفرضيات التي بنيت عليها، وعلى ضوء هذه النتائج قدم الباحث عدداً من التوصيات يمكن تلخيص أهمها بما يلي:

١. لقد أثبتت هذه الدراسة أهمية الحكومة الإلكترونية للقيام بالأنشطة والأعمال بطرق أكثر شفافية ونزاهة، وبطريقة تمتاز بالدقة والجودة والسرعة، مع التركيز على وجود قنوات كفوءة لنقل المطلوب.

٢. بينت الدراسة مميزات الحكومة الإلكترونية المتعددة التي تخدم المواطن والمستخدمين بشكل عام ومنها: سهولة الاستخدام في أي وقت ومن أي مكان، والربط مع المؤسسات المحلية والعالمية، وتوفير قنوات معلومات آمنة، كما تهتم بتوقيت عمليه تدفق المعلومات توصيلها للموظفين من جهة، وبين المواطنين وصانعي القرارات والقائمين على الأمور من جهة أخرى.

٣. أثبتت الدراسة ان الاعتماد على الخدمات الإلكترونية يخفض من وقت أداء الأعمال الروتينية في مجتمع الدراسة.

٤. خلصت الدراسة إلى ان الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية تلامس احتياجات المستخدمين، وتظهر قدرة عالية على تلبية توقعات المستخدمين.
٥. ان الاعتماد على الخدمات الإلكترونية يؤدي إلى زيادة الدقة بالأعمال اليومية، ويؤدي إلى تبسيط إجراءات العمل.
٦. اظهرت نتائج الدراسة تقيد العاملين في مجتمع الدراسة بالأنظمة واللوائح المعمول بها عند إنجاز الأداء من المعاملات الإلكترونية.
٧. اظهرت الدراسة إلى وجود أثر ايجابي لتطبيق الحكومة الإلكترونية على الالتزام الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية، وحيث أن الباحث قد قام بدراسة اثر تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال الأبعاد (تحقيق الشفافية، السرعة، الاستجابة، الدقة، جودة الخدمة) حيث تعتبر الأساس في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في وزارة الداخلية الكويتية، وتم قياس المتغير المستقل بأبعاد الأداء الوظيفي وهي (الالتزام، الولاء الوظيفي، الانضباط، إنجاز المهام).
٨. بينت هذه الدراسة قناعة الأفراد المبحوثين بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية واثرها على الالتزام الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية، لتحقيق الشفافية والنزاهة والدقة والجودة والسرعة.
٩. بينت الدراسة إدراك الجهات المعنية في وزارة الداخلية الكويتية تطوير وصقل المهارات والكفايات اللازمة من أجل تطبيق فاعل لأنشطة وعمليات الحكومة الإلكترونية.

٢-٥ التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فإن الباحث يقدم جملة من التوصيات يأمل من خلالها إلى أن تسهم في تحسين تطبيق الحكومة الإلكترونية في وزارة الداخلية الكويتية مما لها الأثر الكبير على الأداء، وهي كما يلي:

١. ضرورة تركيز الجهات المعنية في وزارة الداخلية الكويتية على الجوانب التي من تؤدي إلى تحسين مستوى الأداء الوظيفي لدى المستخدمين، من خلال توفر البنية التحتية اللازمة لعمل الحكومة الإلكترونية.
٢. يوصي الباحث بأهمية تركيز الجهات المعنية في وزارة الداخلية الكويتية على تطوير وتحسين الأداء الوظيفي، ووضع سياسة تحفيزية ليظهر المستخدمين أفضل ما لديهم في العمل.
٣. يوصي الباحث بأن تقوم الجهات المعنية في وزارة الداخلية الكويتية بتمكين وتدريب الموظفين العاملين على جميع المهارات والقدرات اللازمة لعمل الحكومة الإلكترونية والعمل على تعزيزها.
٤. قيام الجهات المعنية في وزارة الداخلية الكويتية بتجنب كل إجراء من شأنه يخل بالتطبيق الفعال للحكومة الإلكترونية.
٥. يوصي الباحث بزيادة الإهتمام بكل أدوات أو تطبيقات جديدة تدعم تطبيق الحكومة الإلكترونية والذي يعمل على تحسين وتطوير الأداء.

٦. ويوصي الباحث أن يقوم الباحثين والدارسين باختبار أبعاد وعناصر أخرى لتطبيق

الحكومة الإلكترونية، وكذلك للأداء الوظيفي، ثم تطبيقها على نفس مجتمع الدراسة

٧. ومقارنة النتائج بينهما.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

أبو زيد، محمد (٢٠٠٦). متطلبات النجاح وامكانية التطبيق والأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الاردن، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن.

أبو صفية، فائق (٢٠٠٠). معوقات الأداء الإداري التي تواجه المنظمات غير الرسمية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.

إدريس، علي (٢٠٠١). أداء المهندسين العاملين في وزارة البترول والثروة المعدنية السعودية، معهد الإدارة العامة، السعودية، الرياض.

البلبيسي، زياد (٢٠١٢). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة، فلسطين. www.iugaza.edu.ps/ara/research، تاريخ الدخول ١٠/١/٢٠١٣.

جبر، محمد (٢٠١٠). الإبداع الإداري وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

جواد، شوقي وأبو زيد، "محمد خير"، (٢٠٠٧). الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن، متطلبات النجاح، المجلة الاردنية في إدارة الأعمال، العدد ٣، المجلد ٣، ص ٢٧٨-٢٩٥.

حجازي، عبد الفتاح (٢٠٠٤). الحكومة الإلكترونية ونظمها القانونية، دار الفكر للنشر.

حسن، راوية (٢٠٠١). إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، (ط٢)، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

حنونة، سامي (٢٠٠٦). قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

درة، ابراهيم، والصباغ، زهير (٢٠٠٨). إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، ط١، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

راوية، محمد (٢٠٠١). إدارة الموارد البشرية، (ط١)، الإسكندرية، الدار الجامعية .

رضا، حاتم (٢٠٠٣). الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

الرفاعي، سحر (٢٠٠٩). الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، عدد ٧، ص ٢٠٥-٣٢٨.

الزعيبي، يوسف (٢٠٠٨). أثر الالتزام بالقيم الثقافية والتنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع العام بمحافظة الكرك، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، مجلد ٢٢، عدد ١، ص ٣-٥٩.

زكي، عبد المحسن (٢٠٠٩). الحكومة الإلكترونية مدخل اداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، بحوث ودراسات، مصر.

زويلف، حسن (٢٠٠٣). أداء الأفراد، (ط ١)، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

السكران، ناصر (٢٠٠٤). المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية لعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

الشريف، طلال (٢٠٠٤). دراسة الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في إمارة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

الشمري، خلف (٢٠١٣). استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في فاعلية تطبيقات بوابة الحكومة الإلكترونية في دائرة الجمارك الكويتية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية .

الشمري، محمد (٢٠٠٧). تقويم الأداء الوظيفي للعاملات في الأجهزة الأمنية: دراسة تطبيقية على إدارات الجوازات في مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الشرطية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

الشوا، نسرين (٢٠٠٤). اتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الاردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية، عمان، الاردن.

الشوابكة، محمود (٢٠٠٨). العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي دراسة اتجاهات موظفي الدوائر الحكومية في المملكة الاردنية الهاشمية- دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية .

الصالح، أسماء وجرادات، ناصر (٢٠١١). "المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى فاعلية هذه المتطلبات في منظمات القطاع العام الاردني - دراسة ميدانية"، مؤتمر الزرقاء، المؤتمر العلمي الدولي الثامن، جامعة الزرقاء.

عباس، سهيلة (٢٠٠٣). إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، (ط١)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

عبد الباقي، صلاح الدين (٢٠٠٢). **الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية**، ط١، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.

العطية، ماجدة (٢٠٠٣). **سلوك المنظمة: سلوك الفرد والجماعة**، ط١، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

عبد الوهاب، سمير (٢٠٠٨). **الاتجاهات المعاصرة للحكم المحلي والبلديات في ظل الادوار الجديدة للحكومة**، ورقة عمل مقدمة في ملتقى الحكم المحلي والبلديات في ظل الادوار الجديدة للحكومة والمنعقد في الاسكندرية، مصر.

عقلان، علي (٢٠٠٦). **العلاقة بين الاتضباط في العمل وبين إدراك السلوك الأخلاقي وبعض المتغيرات التنظيمية والديمغرافية: دراسة تطبيقية على العاملين بالجهاز الحكومي للجمهورية اليمنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة. قسم إدارة الأعمال، جامعة أسيوط، جمهورية مصر العربية.

عقيل، ناصر (٢٠٠٦). **العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على ضباط قوات الأمن الخاص بمدينة الرياض**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

عليان، ربحي (٢٠٠٧). **أسس الإدارة المعاصرة**، (ط١)، دار الصفاء للنشر، عمان، الأردن.

العمرى، عبد الله (٢٠٠٤). بناء نموذج نسبي لدراسة تأثير كل من الولاء الوظيفي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية، مجلة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد ١٦، العدد ١، ص ١١٥-١٦٩.

العميان، محمود (٢٠١٠). السلوك التنظيمي في المنظمات، ط٥، دار وائل للنشر، عمان الأردن.

العوامل، نائل (٢٠٠٤). الأداء الإداري في المؤسسات العامة بين الأقليمية والعولمة، دراسات العلوم الإنسانية، مجلد ٣١، عدد ٣.

الغصين، ربحي (٢٠١٢). أثر الإعلام الأمني على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الفايدي، سالم (٢٠٠٨). فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية: دراسة مقارنة بين بعض الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

القبلان، يوسف (١٩٩٢). أسس التدريب الإداري مع تطبيقات عن المملكة العربية السعودية، ط٢، الرياض، دار عالم الكتب .

القريوتي، محمد (٢٠٠٠). السلوك التنظيمي، (ط١)، عمان، دار الشروق.

القريوتي، محمد (٢٠٠٤). مبادئ الإدارة، (ط٢)، عمان، دار وائل للنشر .

قوي، بوحينة، وسلمى، الإمام (٢٠٠٦). "علاقة المناخ التنظيمي بالأداء الوظيفي داخل المنظمات الإدارية"، المجلة العلمية للإدارة، الجمعية السعودية للإدارة، الرياض، المجلد ١، العدد ١، ص ٩٦.

كريدي، عباس، والعطوي، عامر (٢٠٠٩). اتجاهات قيادات التعليم العالي نحو مشكلات عملية تقويم الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية في جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ١١، العدد ٢، ص ٤٩.

الكيلاي، امنة (٢٠٠٥). "الحكومة الإلكترونية في الاردن"، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، تقرير غير منشور، ص ١-٤٨.

اللوزي، سلامة (٢٠١٠). "الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية كما يراها العاملون في اجهزة الخدمة المدنية في الاردن". المجلة الاردنية في إدارة الأعمال، المجلد ٦، العدد ١، ص ١٨٤-٢٠٩.

اللوزي، سلامة (١٩٩٨). أساسيات ومفاهيم حديثة للتطوير التنظيمي. (ط١)، عمان، دار وائل للنشر.

محمود، فتحي (٢٠٠٦). الحكومة الإلكترونية الشروع المبكر. ورقه عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي للعام السابع للابداع والتجديد في الإدارة، المقام في الدار البيضاء في المملكة العربية المغربية، الإدارة العربية وتحقيق أهداف التنمية في الألفية الثالثة، منشورات المنظمة العربية الادارية، مصر.

المطرفي، شعيل (٢٠٠٥). الإغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة مسحية على العاملين بإدارة حجوزات منطقة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

ناصر، حسن (٢٠١٠). "الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين". رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

يونس، عادل (٢٠٠٠). "تحليل نظم الحوافز وعلاقتها بأداء العاملين"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاريونس، ليبيا.

Abuali, A., Alawneh, A., and Mohammad, H. (2010). **Factors and Rules Effecting in E-Government**, European Journal of Scientific Research, 39(2): 169-175.

Alfred, T. (2002). **Reinventing Local Governments And The EGovernment Initiative**, Public Administration Review, Vol. 62, 4,p434 - 445.

Atkinson, R. (2004). **Unsatisfactory progress: The Bush Administration's performance on E_Government initiatives**. Progressive Policy Institute.

Aulian, E .(2002). **e-government: a new route to public sector quality, managing service quality**, 12 (6)384-393, available at:www.emeraldinsight.com/.960-4529.Htm.

Backus, M. (2001). **E-Government in developing countries**. IICD Research Brief, NO. 1.

Davison, W. (2005). **From Government to eGovernment: A Transition Model**, Information Technology & People, 18 (3): 280-299.

Detlor, B., Hupfer, M., and Ruhi, U. (2010). **Internal factors affecting the adoption and use of government websites**, Electronic Government of International Journal, 7(2): 120-136.

Deloitte Research. (2002). **E-Government's Next Generation, Transforming .The Government Enterprise Through Customer Service**. Deloitte Consulting.

Geher, G. (2004). **Measuring Emotional Intelligence**, Nova Science Publisher. Inc, New York.

Grant, G., and Chau., D. (2005). **Developing a Generic Framework for EGovernment**. Journal of Global Information Management. Vol. 13, No 1; pp1-30.

Haldenwang, C. (2004). Electronic Government (EGovernment) And Development . The **European Journal Of Development Research**, Vol.16, No.2, pp417-432.

Kheradmand, E., Valilou, M., and Lotfi, A. (2010). **The Relation Between Quality Of Work Life and Job Performance**, Middle East Journal of Scientific Research, 6 (4): 317-323.

Meyer, J., and Allen, N. (2004). **TCM Employee Commitment Survey Academic Users Guide**, London, Ontario, Canada, The University of Western Ontario, Department of Psychology.

Moynihan, D. (2004). **Building Secure Election: E-Voting: Security and System theory**, Public Administration Review, Sep/Oct,64,5. Pp515-528.

Navarro, J., Dewhurst, F., and Peñalver, A. (2007). **Factors affecting the use of e-government in the telecommunications industry of Spain**, Technovation, 27(10): 595-604.

Norris, D., and Moon, M. (2005). **Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise Or Hare**, Public Administration Review, 65(1): 64-75.

Rotundo, M., and Sackett, P. (2002). **The Relative Importance of Task, Citizenship, and Counter Productive Performance to Global Ratings of Job performance**, a Policy Capturing Approach, *Journal of Applied Psychology*, Vol 87, No 1, pp 66-80.

Schedler and Schmidt. (2004). **Managing The E- Government Organization**, *Research in Public Analysis And Management*, Vol. 13

Schmitt, N., Cortina, J., Ingerick, M., and Wiechmann, D. (2003). **Personnel selection and employee performance**. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.). *Handbook of psychology industrial and organizational psychology*, Hoboken, NJ: Wiley, Vol. 12, pp. 77–105.

Sekaran, U. (2010). **Research Methods For Business, A Skill-Building Approach**. John Wiley and Sons Inc, New York.

Srivastava, A., and Hossain, K. (2006). **Information technology law and e-government**, A developing country perspective, *JOAAG*, 1 (1): 84-101.

Stamoulis, A., Giannakis, G., and Scaglione, A. (2001). **Block FIR decision-feedback equalizers for filterbank precoded transmissions with blind channel estimation capabilities**. *Communications, IEEE Transactions on*, 49(1) 69-83. Tat-Kei Ho, Alfred. Reinventing local governments and the e-government initiative. *Public administration review* 62.4 (2002): 434-444.

Vriens, D., and Achterbergh, J. (2004). **Planning Local EGovernment, Information System Management**, 21 (1): 45-57.

Wong, W., And Welch, E. (2004). **Does E- Government Promote Accountability A Comparative Analysis of Website Openness and Government Accountability Governance**, An International Journal of Policy, Administration, and Institutions, (17), 2, pp. 275–297.

الملاحق

ملحق رقم (١): أسماء المحكمين

الجامعة	الرتبة الاكاديمية	الإسم
جامعة البلقاء التطبيقية	أستاذ	أ.د. مروان النسور
جامعة عمان العربية	مشارك	د. محمد الكساسبة
جامعة الشرق الاوسط	مشارك	د. مراد العطيانى
جامعة عمان العربية	مشارك	د. أحمد صالح السكر
جامعة عمان العربية	مساعد	د. انور العزام
جامعة البتراء	مساعد	د. ابراهيم عقل
كلية الخوارزمي الدولية	مساعد	د. ايمن مصطفى العرموطي

ملحق رقم (٢): أداة الدراسة

استبانة

جامعة عمان العربية

كلية الأعمال

قسم إدارة الأعمال

السيد الاكرم.

تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث باعداد رسالة ماجستير بعنوان " أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في الإدارة العامة لنظم المعلومات في وزارة الداخلية الكويتية ".

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (تحقيق الشفافية، السرعة، الاستجابة، الدقة، جودة الخدمة) على الأداء الوظيفي بأبعاده (الالتزام، الولاء الوظيفي، الانضباط، إنجاز المهام) في الإدارة العامة لنظم المعلومات في وزارة الداخلية الكويتية، وذلك من أجل استكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة.

راجيا التكرم في التعاون في تعبئة (الاستبانة)، حيث ستساعد المعلومات التي تزودنا بها في فهم هذا الأثر وتقييمه وايجاد الحلول له، علماً بأن الإجابات ستعامل بسرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

الباحث

الجزء الأول: المعلومات الشخصية (الديموغرافية): ضع إشارة (✓) في المكان المناسب:

أولاً: النوع الاجتماعي:

ذكر أنثى

ثانياً: الوظيفة الحالية :

ضابط ضابط الصف

مهني فرد

ثالثاً: المؤهل العلمي

دون الثانوية دبلوم

بكالوريوس ماجستير دكتوراه

رابعاً: عدد سنوات الخدمة :

أقل من ٥ سنوات ٥ - ١٠ سنوات ١١ - ١٦ سنة

١٧ - ٢٢ سنة ٢٣ سنة فأكثر .

* إن هذه الأسئلة مصممة لأغراض التحليل الإحصائي فقط.

لجزء الثاني من الاستبانة:

يتعلق هذا الجزء بجميع المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة، يرجى الإجابة عن كل سؤال

بوضع إشارة (✓) أمام الإجابة المناسبة:

غير موافق بشدة ٥/١	غير موافق ٥/٢	محايد ٥/٣	موافق ٥/٤	موافق بشدة ٥/٥	الفقرات
المتغير المستقل: الفقرات التي تتعلق بتطبيق الحكومة الإلكترونية "تحقيق الشفافية"					
					تقدم الحكومة الإلكترونية صورة واضحة عن كافة الإجراءات التي تتبعها.
					يتحلى الموظفون العاملون بالنزته التي تجعلهم دائماً في الحياد.
					تتميز التقارير الصادرة عن الحكومة الإلكترونية بالوضوح.
					تتميز السياسات المتبعة لدى الحكومة الإلكترونية بالوضوح.
					يوجد نظام مساءلة لجميع العاملين في الحكومة الإلكترونية.

المتغير المستقل: الفقرات التي تتعلق بتطبيق الحكومة الإلكترونية "السرعة"

					تقدم الحكومة إلكترونية خدماتها الإلكترونية بسرعة.
					تقدم الحكومة إلكترونية خدماتها الإلكترونية بفاعلية عالية.
					تتميز الإجراءات التي تتبعها تقدم الحكومة الإلكترونية بالانسيابية التتابعية.
					يتم الحصول على التغذية الراجعة عن الخدمات المقدمة بسرعة.
					يتم حل المشكلات التي تواجهها الحكومة الإلكترونية أولاً بأول دون تاخير.
					يخفض الاعتماد على الخدمات الإلكترونية من وقت اداء الاعمال الروتينية.

المتغير المستقل: الفقرات التي تتعلق بتطبيق الحكومة الإلكترونية "الاستجابة"

					الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية تلامس احتياجات المستخدمين.
					توفر الحكومة الإلكترونية قاعدة بيانات دقيقة عن الخدمات التي تقدمها.
					يسهل التعامل مع الخدمات الإلكترونية المقدمة من الحكومة الإلكترونية.
					تقدم الحكومة الإلكترونية جميع الخدمات التي يريدها المستخدمون.
					تقدم الحكومة الإلكترونية جميع الاستشارات اللازمة للمستخدمين.
					تظهر الحكومة الإلكترونية قدرة عالية على تلبية توقعات المستخدمين.

المتغير المستقل: الفقرات التي تتعلق بتطبيق الحكومة الإلكترونية "الدقة"

					توفر الحكومة الإلكترونية بيانات دقيقة عن الخدمات التي تقدمها.
					تقدم الحكومة الإلكترونية الخدمات بدقة عالية.
					تتوفر الرقابة الكافية على الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية.
					إن الاعتماد على الخدمات الإلكترونية يؤدي إلى زيادة الدقة بالاعمال اليومية.

المتغير المستقل: الفقرات التي تتعلق بتطبيق الحكومة الإلكترونية "جودة الخدمة"

					تلبي الخدمات المقدمة من الحكومة الإلكترونية توقعات المستفيدين.
					تقدم الحكومة الإلكترونية خدمات تتصف بالتميز.
					تقدم الحكومة الإلكترونية خدمات جديدة مبتكرة.
					تقدم الحكومة الإلكترونية خدمات مميزة من الكرة الأولى.

					لدى الحكومة الإلكترونية فريق مراقبة جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها.
					يؤدي تقديم الخدمة إلكترونياً إلى تبسيط إجراءات العمل.
المتغير التابع: الفقرات التي تتعلق بتطبيق الحكومة الإلكترونية "الالتزام"					
					يتحلى العاملین بحسن التصرف أثناء تادية العمل عند إنجاز الأداء.
					لدى العاملین قدرة عالية على تحمل ضغوط العمل عند إنجاز الأداء.
					يتفانى العاملین في أداء مهماتهم المختلفة.
					يتقيد العاملین بالأنظمة واللوائح المعمول بها عند إنجاز الأداء.

المتغير التابع: الفقرات التي تتعلق بتطبيق الحكومة الإلكترونية "الولاء الوظيفي"

					تتفق قيم العاملين الشخصية مع قيم الإدارة العامة لنظم المعلومات.
					هناك إنتماء للعمل لدى العاملين في الإدارة العامة لنظم المعلومات
					هناك استعداد دائم لدى العاملين لبذل مجهود أكبر لنجاح الاعمال.
					يهتمّ العاملين بتصحيح الأفكار السلبية لدى المستفيدين.
					يمكن ان يتأخر العاملين بعد الدوام الرسمي إذا دعت الحاجة دون التطلع لمكافأة

المتغير التابع: الفقرات التي تتعلق بتطبيق الحكومة الإلكترونية "الالتضباط الوظيفي"

					هناك إلترام من العاملين بالتعليمات الوظيفية عند إنجاز المعاملات الإلكترونية.
					يتم تادية الأعمال بشكل جيد.
					يتقيد العاملين بإجراءات تحسين جودة الأداء.

					يحرص العاملین علی إنجاز ما یطلب منهم من خدمات.
المتغير التابع: الفقرات التي تتعلق بتطبيق الحكومة الإلكترونية "إنجاز المهام"					
					ینجز العاملین مهام العمل فی الوقت المحدد.
					ینجز العاملین الخدمة بوقت قیاسی.
					تسعى الحكومة الإلكترونية إلى التقليل من عدد شكاوى المستفيدين المتعلقة بسرعة إنجاز المعاملات
					تسعى الحكومة الإلكترونية إلى الانتقال من العمليات المتتابعة في تقديم الخدمة إلى العمليات المتزامنة