

مدى إدراك منظمات الأعمال لبرامج الحكومة الالكترونية دراسة ميدانية على الشركات الصناعية والخدمية في محافظة اربد

د. علي عوض الوقي
جامعة جدارا/الأردن

المقدمة:

يشهد العالم تطورات هائلة في كافة الميادين وتغيرات جذرية في جميع مناحي الحياة، يلمسها ويعيشها الأفراد ومنظمات الأعمال ومؤسسات القطاع العام والخاص على حد سواء، ومن أبرز هذه التغيرات وأهمها على الإطلاق الثورة التكنولوجية، والتي كان من إفرازاتها منذ عقدين ما يعرف بالحكومة الالكترونية، إذ جاءت لتعبر عن نقلة شاملة وتحولات رئيسية في مفهوم وواجبات وسلوك وعمل الحكومة التقليدية وإداراتها المختلفة. وكتب ذلك الطفرة الالكترونية وانتشار الانترنت بشكل واسع والاستخدامات الرقمية في جميع المجالات. انطلاقاً من ذلك فإن الغاية التي تركز عليها مشروعات الحكومة الالكترونية تهدف إلى تقديم الخدمة للأفراد ولوظفي القطاع العام ومنظمات الأعمال من خلال انجاز جميع المعاملات ببسر وسهولة وبلا عناء وبأقل تكلفة ووقت، بهدف تحسين الأداء للأفراد وللمؤسسات ورفع مستوى الانجاز وزيادة الفاعلية للارتقاء بالاقتصاد الوطني بشكل عام. ويؤمل من مشروعات الحكومة الالكترونية أيضاً زيادة الإنتاجية التنافسية عن طريق تسهيل المعاملات وتقديم الخدمات داخل الحكومة ومؤسساتها المختلفة من جهة وبين الحكومة والمواطنين والشركات من جهة أخرى.

إن مشروع الحكومة الالكترونية يفرض الحاجة إلى إدارة المعرفة الحكومية والمتمثلة بمجموعة المعلومات والبيانات والإجراءات التي تتعامل معها الحكومة من أجل تقديم خدماتها للجمهور وإدارة أنظمتها الداخلية وعلاقاتها الخارجية وتكون هذه المعرفة على شكل أصول معرفية مادية موجودة في الوثائق والمستندات المختلفة، وأتأخذ شكل المعرفة الغير محسوسة والمتمثلة في الخبرة والحكمة التي يكتسبها رجالات الحكم والموظفون خلال مراحل عملهم في القطاع العام.

1. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في:

أ. التوجه الجديد الذي تتجهه الحكومة التقليدية والتحول الكبير نحو تقنية المعلومات والاتصالات بقصد تسهيل وتبسيط وتسريع الإجراءات، وزيادة كفاءة الأداء من خلال تعاملها وفق المحاور التالية:

- الحكومة مع الأفراد
- الحكومة مع موظفيها
- الحكومة مع منظمات الأعمال
- الحكومة مع المستثمرين

ب. الخدمة التي تقدمها الحكومة الالكترونية لمنظمات الأعمال للارتقاء بآدائها وزيادة إنتاجيتها من خلال اختزال الوقت والجهد والتكلفة.

2. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- أ. معرفة مفهوم الحكومة الالكترونية والبرامج التي تتبناها.
- ب. التعرف على واقع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر منظمات الأعمال.
- ج. معرفة مدى وعي وإدراك المديرين وكبار الموظفين في الشركات الصناعية والخدمية لمفهوم الحكومة الالكترونية.

د . معرفة مدى رضا أفراد العينة عن الخدمات التي تقدم من خلال الحكومة الالكترونية .

ه . معرفة توجهات أفراد العينة نحو تطوير الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية، من خلال مقترحاتهم وآراءهم في هذا المجال.

3. مشكلة الدراسة:

في خضم التطورات والتغيرات التي تطال جميع القطاعات والمؤسسات على حد سواء، واستخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات لنقل وتبادل المعرفة، وما يواكب ذلك من نفقات وتكاليف لان الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة يتطلب المزيد من التكلفة المادية واستنزاف في الموارد، فان هنالك ثمة تساؤل يدور في ذهن الباحث هو:

هل هذا الاستثمار له ما يبرره؟ هل يؤدي الغاية التي وجد من اجلها؟ هل تستفيد قطاعات الأعمال من ذلك؟ أو على الأقل هل منظمات الأعمال مدركة لذلك وتعيه وتطبقه؟ هل تحظى برامج الحكومة الالكترونية بدرجة من الرضا لدى منظمات الأعمال؟

بناء على ذلك فان الباحث سيجاول الإجابة على هذه التساؤلات من خلال هذه الدراسة.

4. فرضيات الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة سيلجأ الباحث إلى اختبار الفرضيات التالية:

أ. الفرضية الأولى : لا يوجد توجه ايجابي من الإدراك والوعي لدى المديرين وكبار الموظفين في الشركات الصناعية والخدمية لمفهوم الحكومة الالكترونية.

ب. الفرضية الثانية : لا يوجد توجه ايجابي من الرضا لدى المديرين وكبار الموظفين في الشركات الصناعية والخدمية للخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية.

5. منهجية الدراسة :

أ. مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من الشركات الصناعية في مدينة الحسن الصناعية والبالغ عددها (52) شركة وكذلك شركات الاتصالات في مدينة اربد وعددها(5)شركات.

ب.عينة الدراسة: تم انتخاب عينة عشوائية مكونة من (200) من المديرين ومساعديهم وكبار الموظفين بنسبة تقدر(20%) من مجتمع الدراسة.

ج. أداة جمع البيانات: تم تصميم استبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة تتكون من ثلاثة أجزاء، الجزء الأول منها يحتوي التفصيلات الشخصية، الجزء الثاني يشتمل على خمس فقرات تقيس مقدار وعي وإدراك الأفراد للحكومة الالكترونية، والجزء الثالث يضم فقرات الاستبانة الرئيسية وتتكون من عشرين فقرة.

د. الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية في جمع وتبويب وتصنيف البيانات، واعتمد أسلوب التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأغراض تحليل البيانات واستصدار النتائج.

هـ. متغيرات الدراسة: اشتملت الدراسة على مجموعة من المتغيرات الرئيسية والفرعية والتي ظهرت من خلال فقرات الاستبانة، مثل: الوعي، الإدراك، الرضا.

و. محددات الدراسة: كان من أهم محددات الدراسة هو ضعف الاستجابة من قبل عينة الدراسة والتي بلغت (50%) إذ تم توزيع (400)استبانة واسترجع منها(200)استبانة.

6. الدراسات السابقة :

ك دراسة خيرى(2009): الدراسة بعنوان رأي المجتمع الاقتصادي الأردني بالعولة والانترنت والحكومة الالكترونية.هدفت الدراسة إلى التعرف على آراء الباحثين وتوجهاتهم نحو قضايا العولة والانترنت والحكومة الالكترونية ،والى توعية المجتمع الاقتصادي الأردني بالحكومة الالكترونية والعمل على نشرها.تكون مجتمع الدراسة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص والأفراد المهتمين

بالمجتمع الاقتصادي الأردني. كانت عينة الدراسة تتكون من (1392) من قطاع الاقتصاد الأردني. استخدم الباحث أسلوب جمع البيانات الوصفي منة خلال التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: ضعف الوعي لدى أفراد العينة بالحكومة الالكترونية وظهر أن (54%) من المجتمع الأردني ليس لديهم معرفة بالحكومة الالكترونية، وظهر أيضا أن تأثير الحكومة الالكترونية بالاقتصاد الأردني كان بشكل ضعيف ، وظهر أيضا أن هنالك ضعفا في القناعة بالحكومة الالكترونية، وكذلك ضعف في التشريعات التي تحكم سير العمل بها.

✍ دراسة نيلسون(2009) : الدراسة بعنوان معرفة وعي ورضا الجمهور عن الحكومة الالكترونية. أجرت هيئة الحكومة الالكترونية في دولة البحرين من خلال شركة نيلسون العالمية دراسة شاملة للتعرف على مؤشر رضا العملاء ومؤشر التحول الحكومي الالكتروني ومدى الوعي ببرنامج الحكومة الالكترونية وأهم الخدمات التي سبق استخدامها، وقياس مدى رضا المواطن في التعامل مع خدمات الحكومة الالكترونية. كانت العينة تتألف من (2500) شخص من قطاع الأعمال التجاري والصناعي والحكومي. وقد هدفت الدراسة أيضا إلى وضع قاعدة لقياس مدى التطورات في رضا العملاء والتعرف على مدى وعيهم ورأيهم تجاه الخدمات الالكترونية. وقد أظهرت الدراسة أن هناك زيادة في مستويات الوعي في الحكومة الالكترونية عما كان عليه سابقا بزيادة (25%) عن العام الذي سبقه، وارتفعت نسبة الوعي في قطاع الأعمال من (67%) إلى (98%) مقارنة مع العام الذي سبق. وقد أوصت الدراسة بالعمل على تعديل الخطط وتطويرها وذلك للوصول إلى أفضل المستويات في مجال الحكومة الالكترونية.

دراسة سامي محمد صدقي (2005): الدراسة بعنوان دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الاقتصادية. الغرض من الدراسة هو وضع أسس للتقويم الاقتصادي لمشاريع الحكومة الالكترونية وتحديد آلية للحكم على الجدوى الاقتصادية قبل ميكنة الخدمة التي تقوم بها بعض الوحدات الحكومية، وحتى لاتدفع أكثر هذه الوحدات في التحول الالكتروني لخدماتها دون وجود منفعة اقتصادية حقيقية تبرر التكلفة، وحتى لا تصبح الحكومة الالكترونية ظاهرة مستحدثة عديمة الجدوى. قام الباحث بعرض مفاهيم دراسة العائد والتكلفة والتي تكمن في أسلوب تقييم العائد من المشروع حتى يتم مقارنتها بالكلفة لتحديد الجدوى. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أنه لا بد من التوعية على النقاط الجوهرية في مشروع الحكومة الالكترونية للمسؤولين عن اتخاذ القرار بشأن هذه المشاريع، وأيضاً يجب الأخذ بعين الاعتبار مخاطر عدم النجاح عند وضع موازنة المشاريع الحكومية الالكترونية، وكذلك صافي العائد والقيمة الكلية والتحسينات في الخدمة طويلة الأجل، والعائد المستقبلي، وتمويل المشاريع الحكومية الالكترونية من مصادر تمويل غير الضرائب كفرض رسوم معينة على الخدمة الالكترونية لضمان الاستمرارية.

7. الإطار النظري:

مفهوم الحكومة الالكترونية: يعود ظهور هذا المصطلح إلى أواسط عقد التسعينيات من القرن الماضي عندما ابتدأ تطبيقه في دائرة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية حيث تم مكننة مكاتب الإدارات فيها ثم توسعت حتى شملت كل مرافق الدولة.

تعددت التعريفات التي تناولت مصطلح الحكومة الالكترونية، ومن هذه التعريفات: "الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات، لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية (حكومة - حكومة G-

G) وبينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد(حكومة- فرد G-C)، وقطاعات الأعمال(حكومة- أعمال G-B).

ومن التعريفات أيضا(E---government) هو نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والانترنت في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموما، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الأداء، ويعرفها Ahlquist(2001) على أنها نموذج أعمال مبتكر مستند للتقنيات، خصوصا تقنيات الخدمة الذاتية اللاسلكية، وأساليب التفاعل والشفافية والمصادقية والثقة المتبادلة لمنظمات الأعمال الربحية وغير الربحية، وتقديم خدمات بأسلوب مميز يأخذ بعين الاعتبار خصوصيات السوق المستهدفة ويحقق الأهداف المشتركة لأطراف التبادل بكفاءة وفاعلية، وتهدف أيضا لتحقيق ما يلي:

- سد الفجوة الرقمية في المجتمع من خلال قيام الحكومة الالكترونية باستثمار تقنيات المعلومات الراقية لتوصيل خدماتها إلى فئات المجتمع الأقل حظا في مجالات مثل التعليم والصحة والتدريب وغيرها.

- تعزيز التنمية الاقتصادية من خلال مساعدة منظمات الأعمال للانتقال على الشبكة الدولية(الانترنت)

- بلوغ التعلم على مدى الحياة، إذ أن باستطاعة الحكومة الالكترونية تحقيق حلم الملايين النواقين للتعلم ممن فاتهم فرص العليم لأي سبب كان ويرى Bollettion (2002) أن الخدمة الالكترونية الراقية التي يتطلع إليها المواطنين ينبغي أن تكون حصيلة التقاء ثلاث مدارس فكرية هي:

- مدرسة تكنولوجيا المعلومات، تعمل على استخدام كافة تقنيات المعلومات وتوصيلها للمواطنين بكفاءة وفاعلية وبالوقت الحقيقي.

- مدرسة إدارة إبداع الإدارة، تنادي بالتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير والابتكار.

- مدرسة إعادة اكتشاف الحكومة، وذلك من خلال إحداث تغييرات جوهرية في أساليب واستراتيجيات تفاعل الحكومة مع المواطنين، وبشكل تستند إلى مبادئ العدالة والشفافية والمشاركة في اتخاذ القرارات. فيما يرى كل من Brian and Nabel (2004) إن الحكومة الالكترونية عبارة عن نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة الالكترونية المتكاملة للمواطنين والمنظمات، وإضافة قيمة حقيقية يشعر بها هؤلاء المنتفعين وتكوين علاقات تفاعلية معهم سواء أكانوا أفراداً أم مؤسسات. أما إبراهيم (2012) فيرى أن الحكومة الالكترونية هي أن الأجهزة الحكومية تستبدل التعامل التقليدي الورقي بالتعامل الالكتروني باستخدام شبكات الاتصال عموماً ومن بينها شبكة الانترنت بقصد إجراء التعاملات التالية:
- تعامل الأجهزة الحكومية مع بعضها إلكترونياً.
 - تعامل الأجهزة الحكومية مع منظمات الأعمال.
 - تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين. ويرى حجازي (2004) إن مفهوم الحكومة الالكترونية يرتبط بتعظيم استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات من أجل التغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في الأوراق والأنظمة التقليدية، ويشمل نظام الحكومة الالكترونية المزايا التالية:
 - تبسيط الإجراءات المطلوبة وزيادة الشفافية.
 - تقليل الوقت الذي يستهلكه المواطن للحصول على المعلومة.
 - تحسين ودعم الأراضية المشتركة مع كل من رجال الأعمال والصحافة والمنظمات الأهلية.
 - تحسين مناخ الأعمال لجذب الاستثمار الأجنبي.
 - تدعيم الإجراءات الحكومية المضادة للفساد.
- أسباب التحول إلى نظام الحكومة الالكترونية

تواجه الأجهزة الحكومية المستخدمة لنظام العمل الورقي العديد من الضغوطات لتحويل أنظمة عملها التقليدية إلى أنظمة عمل إلكترونية، ويمكن تحديد أهم الضغوط في الآتي:

كـ ضغوط خارجية: ويمكن تحديدها كما يلي:

أ. ضغوط سياسية، مثل زيادة التوجه نحو الديمقراطية، أدى إلى زيادة مطالبات المواطنين بتحسين مستوى أداء الخدمة الحكومية.

ب. ضغوط اجتماعية: أصبح المجتمع يمارس نشاطه على مدار أربعة وعشرين ساعة يوميا، وتطلب هذا أن تكون الخدمة على مدار اليوم.

ج. ضغوط اقتصادية: العمل على توفير النفقات الحكومية، وتغيير في أنماط العمل، وإنفاضة ذلك إلى القطاع الخاص لتقليل التكلفة.

د. ضغوط تكنولوجية: مثل زيادة معدل استخدام الانترنت بين المواطنين ومطالبتهم بتوفير الخدمات الحكومية الإلكترونية.

كـ ضغوط داخلية: ويمكن تحديدها فيم يلي:

أ. تناثر المعلومات وتفرقها بين الجهات الحكومية.

ب. كثرة الروتين، وانعزال الأقسام عن بعضها.

ج. نظام العمل لا يشجع المواطنين على إبداء آرائهم في الخدمة الحكومية.

د. الإتجاه العام نحو إعادة تصميم الأنظمة داخليا حتى تتواءم مع البوابة المعلوماتية الحكومية الموجهة لخدمة المواطنين على شبكة الانترنت. (العلاق، 2004)

علاقة الحكومة الإلكترونية بالتجارة الإلكترونية: تسهم التجارة الإلكترونية في المجال الحكومي إسهاما غير مسبوق، من خلال تحويل المعاملات الحكومية التي تتم بصورة ورقية مع المواطنين ومؤسسات الأعمال إلى الصورة الإلكترونية المتكاملة، وذلك في إطار من الشفافية والوضوح، لكل ما يتم من إجراءات داخل دائرة صنع القرار الحكومي.

يمكن تعريف التجارة الالكترونية كما ورد في الجداية(2012)على أنها الخطوات التي تتم بها عمليات البيع والشراء والمبادلة للسلع والخدمات والمعلومات عبر شبكة الحاسوب.فيما يرى بسيوني(2004) أن التجارة الالكترونية هي مزيج من التكنولوجيا والخدمات للإسراع بأداء التبادل التجاري وإيجاد آلية لتبادل المعلومات داخل الشركة، وبين الشركة والمنظمات الأخرى، والمنظمة والعملاء.

التجربة الأردنية في هذا المجال: يقول في هذا الصدد جلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين (جاءت رؤيتنا للاستثمار في مجالات قطاع تكنولوجيا المعلومات من منطلق توفير البنية التحتية اللازمة له ممثلة بالكفاءات الوطنية الشابة المؤهلة والمدربة علميا وفنيا والمنتشرة ليس فقط في الأردن، بل في كافة المنطقة العربية، حيث قمنا بتبني مجموعة من المبادرات ضمن هذا القطاع كان من أهمها نشر مراكز تكنولوجيا المعلومات في كافة أنحاء المملكة إضافة إلى انطلاق مبادرة الحكومة الالكترونية ومبادرة تطوير التعليم في الأردن والتعليم الالكتروني والتي تم إطلاقها في المنتدى الاقتصادي العالمي(7).

إن الرؤية التي يقوم عليها مشروع الحكومة الالكترونية يهدف إلى إيجاد حكومة اليكترونية كاملة يتم فيها انجاز جميع المعاملات بيسر وسهولة وبأدنى عناء وكلفة على المواطن، بحيث يتمكن الاقتصاد الكلي من خلالها من رفع مستوى انجازه وزيادة فاعليته وتأكيد قدرته التنافسية.

لا يوجد في الحكومة الالكترونية طوابير ومراجعين أو أوراق ونماذج وتواقيع كثيرة، وإنما هو عالم ينجز فيه المعاملات من داخل البيوت والمكاتب بسهولة ويتم حفظ السجلات والملفات بشكل عصري شامل ودقيق، وهذه المبادرة هي جزء من الدعائم الأساسية لتحويل الأردن إلى مجتمع معلوماتي وتسهيل المعلومات الحكومية وتحسين الأداء الحكومي والخدمات، وهي مكملة لمبادرة الإصلاح الإداري في القطاع العام ومبادرة(ريتش) من قبل القطاع الخاص.

إن الهدف الرئيسي من المشروع هو زيادة الإنتاجية التنافسية عن طريق تسهيل المعاملات وتقديم الخدمات داخل الحكومة ومؤسساتها المختلفة من جهة وبين الحكومة والمواطن والشركات من جهة أخرى. وان وزارة البريد والاتصالات الأردنية شرعت منذ تكليفها بتنفيذ التوصيات التي خرج بها التقرير والبناء عليها، ومنها تشكيل فريق وطني للحكومة الالكترونية الذي تم تشكيلة حديثا برئاسة وزير البريد والاتصالات ممثلا للقطاعات الأساسية، التعليمية والتخطيطية والمصرفية والاتصالات وتقنية المعلومات ومركز المعلومات الوطني. إن هذا التمثيل يوفر الخبرات المطلوبة والمتداخلة لانجاز المهمة. يوجد هناك أربعة محاور يتم العمل عليها بشكل متكامل ومتناسق وهي التشريعات والتعليم والبنية التحتية والخدمات الالكترونية. ومن الجدير ذكره إن الأولوية بتقديم الخدمات الالكترونية تكون في الجهات التي تتعامل مع ترخيص شركات الاتصالات والأراضي والعقارات وتسجيل الشركات والضرائب والضمان الاجتماعي والمشتريات والمبيعات الحكومية وترخيص السيارات والسائقين.

معيقات الحكومة الالكترونية: في دراسة كلف فيها البنك الدولي البروفسور بهاتاغار (Bhatnagar) بينت انه تم الإنفاق على مشاريع الحكومة الالكترونية في العالم بشكل عام ما مجموعه (1) تريليون دولار، إلا أنه من المؤسف أن (55%) من هذه المشاريع قد باءت بالفشل بشكل كامل أو بشكل جزئي. تمت الدراسة ما بين عامي (1990 - 2000). يعود السبب لهذا الفشل إلى عدم تمكن مدراء القطاع العام والسياسيين من فهم هذه المشاريع، وظنهم أنها مشاريع تقنية أي يهملون الروح والجوهر الأساس لهذه المشاريع. ويعتقدون أن الحكومة الالكترونية هي فقط عبارة عن كمبيوتر وطابعة وكابلات شبكات. إن كل مشروع من مشاريع الحكومة الالكترونية هو عبارة عن إصلاح للإدارة العامة، وهي مشاريع اجتماعية تقنية تتضمن عناصر مثل البعد الإنساني والبعد الاجتماعي.

التحديات المعاصرة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية: يوجد العديد من التحديات التي يمكن أن تواجهها المنظمات والدول عند قيامها بتطبيق نظام الحكومة الالكترونية، ومن هذه التحديات كما جاء في Wayon (2004):

- التحديات البشرية، عدم توفر الكوادر المؤهلة لممارسة هذا العمل.
- التحديات التكنولوجية، إذ يتطلب ذلك استخدام شبكات متقدمة.
- التحديات الإدارية، مثل الأساليب التقليدية والبيروقراطية المتبعة.
- التحديات الخاصة بوسائل الدفاع الالكترونية، وذلك ضد أعال النصب والاحتيال.

- التحديات الخاصة بالعملاء والمستهلكين، والتي افرزتها ضروريات التعامل عبر حدود الدول على أسس تنافسية.
- التحديات اللغوية. من خلال العديد من اللغات العالمية التي تظهر على صفحات المواقع الالكترونية.
- التحديات الثقافية، من خلال الفروق الشاسعة بين المواطنين في الدولة الواحدة.
- التحديات القانونية، ويتمثل في تعدد القوانين واللوائح داخل الدولة الواحدة وتغيرها باستمرار.

8. تحليل البيانات:

تم تحليل البيانات المتحصل عليها من استبانة الدراسة باستخدام الطرق الإحصائية المناسبة مثل: الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومستويات الدلالة، ومختبر (T) ومعامل بيتا، والارتباط والانحدار. وهذا ما مكنا من التوصل النتائج وتوصيات نأمل أن تكون مفيدة في هذا المجال.

9. النتائج والتوصيات:

النتائج:

- أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج وعلى النحو التالي:
- ✓ تبين أن هنالك ضعف لمفهوم الحكومة الالكترونية من قبل المستجيبين بدليل تدني الوسط الحسابي عن الوسط الافتراضي.
 - ✓ قلة الوعي والإدراك لمفهوم الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية.
 - ✓ تدني مستوى الرضا عن خدمات الحكومة الالكترونية لدى أفراد العينة بشكل عام.
 - ✓ جاء متغير انجاز المعاملات بسهولة ومن داخل البيوت بالأهمية الأولى.
 - ✓ جاءت متغيرات زيادة الفاعلية و مجتمع المعلومات وتدني تكلفة انجاز المعلومات بالأهمية الثانية حسب الأهمية.
 - ✓ لم يحظى متغير تحقيق الميزة التنافسية بالأهمية المتوقعة منة بدليل انخفاض وسطه الحسابي عن الوسط الافتراضي.
 - ✓ تبين أن درجة الوعي لبرامج الحكومة الالكترونية لدى الشركات الخدمية أفضل منة لدى الشركات الصناعية.

التوصيات:

- خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات وكما يلي:
- ✓ العمل على زيادة الوعي بمفهوم الحكومة الالكترونية لدى العاملين في منظمات القطاع الخاص.
 - ✓ تكثيف البرامج والندوات التي من شأنها تعريف الأفراد بالخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية
 - ✓ تفعيل الخدمات التي تقدمها برامج الحكومة الالكترونية بحيث يشعر بها الأفراد في جميع مواقعهم
 - ✓ ضرورة الاستفادة من خبرات الدول المتقدمة في هذا المجال
 - ✓ حث الباحثين على إجراء المزيد من الدراسات لتشمل جميع الميادين والخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية.

المراجع:

1. إبراهيم، هشام محمود، الحكومة الالكترونية، كيفية التحول إلى نظام الحكومة الالكترونية، نموذج تطبيقي مقترح، مركز الخبرات المهنية للإدارة- بمبك، القاهرة، 2012.
2. العلاق، بشير عباس، الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق، مدخل تسويقي واستراتيجي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، 2004.
3. الجداية، محمد نور وخلف، سناء جودة، تجارة الكترونية، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
4. بسيوني. عبد الحميد، أساسيات ومبادئ التجارة الالكترونية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004.
5. حجازي، عبد الفتاح بيومي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2003.

1. Alquist et al., *Information Systems concepts for Management*, (New York, McGraw-Hill, 2001)

2. Brian, J. Corbitt and Nabel A.Y. Al-Qirin, *E-business, E-Government and Small Enterprises Opportunities and Challenges*, (U.S.A, Ohio, Idea Group Pub.com. 2004).

3. Wayone Huang, Keng Siou and Kwok Kee Wei, *Electronic Government Strategies and Implementation*, (Ohio, Idea Group Publ., 2004)

1. Bolletion, J., *The Customer-Centric Digital Department*, U.S.A Today, August 21, 2002.

jps-dir.com/Forum/uploads/1364/Drkhayri.doc. 1

lebrahim@ega.gov.bh2.

3. Faculty.ksu.edu.sa/alhomod/sfile/Egovernment17.PDF

4. <http://www.alfayhaa.ty/articles/marsad/24205.html>

5. www.tagweer.com

6. ar.wikipedia.org/wiki/E-g

7. www.jordan.gov.jo

8. <http://www.aawsat.com/details.asp?section=22798&issueno=8092>

9. sites.google.com/site/ahmedramazan/Home