تـنـمية الرافديـن
ملحق العدد ١١٣ المجلد ٣٥ لسنة ٢٠١٣

متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في المنظمات العراقية دراسة استطلاعية لأراء القيادات الإدارية في مديرية بلدية الموصل

Electronic Government Implementation Requirements in Iraqi Organizations : Exploratory Study For Managerial Leadership Views in The Municipality Directorate of Mosul

إيمان مرعي حسن
باحثة- قسم نظم المعلومات الإدارية
كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة الموصل
Eman M.Hassan
Resercher
Department of MIS
University of Mosul

الدكتور محمد مصطفى القصيمي
أستاذ مساعد-قسم نظم المعلومات الإدارية
كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة الموصل
Mohammed M.Al .Qasimi(PhD)
Ass.Prof
Department of MIS
University of Mousl
mohamadmu@yahoo.com

تأريخ استلام البحث ٢٠١٢/٧/٣
تأريخ قبول النشر ٢٠١٢/١٠/١٥

المستخلص

تعد الحكومة الالكترونية البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأجهزة الحكومية من اجل تبادل المعلومات مع المواطنين بشكل أسرع وأكثر كفاءة، فضلا عن تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المواطنين والقضاء على التداخل بين أقسام الحكومة، إذ كشفت الزيارات الميدانية التي قام بها الباحثان إلى بعض المنظمات عن وجود تباين في توفير بعض المتطلبات اللازمة لعمل الحكومة الالكترونية مما يتوجب التشخيص والمعالجة إذ يمكن صياغة المشكلة البحثية من خلال التساؤل الأتي: ما مدى توافر متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في مديرية بلدية الموصل، وللإجابة على هذا التساؤل تم اختبار الفرضية الأساسية التي مفادها (تتباين متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في مديرية بلدية الموصل)، إذ تم توزيع (٤٠) استمارة استبانه على القيادات الإدارية في المنظمة المبحوثة لجمع البيانات ومن ثم تحليلها باستخدام بعض الأدوات الإحصائية المناسبة حيث توصلت الدراسة إلى استنتاجات تخدم وضع مقترحات مناسبة للمنظمة المبحوثة.

الكلمات المفتاحية: *تعريف الحكومة الالكترونية، نماذج تعاملات الحكومة الالكترونية، متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية.*

Abstract

The electronic government is regared the environment that attend the citizen's services, by using information and communication technology in the government departments, to exchange the information with citizens faster and more efficient, as well as to improve government response to citizen's needs, and eliminate merger among government departments, then the field visits to some of organizations discover that is a difference in providence of electronic government (E.G) implementation requirements , to be or become necessary personalization and discussing, then we can put the research problem in this question (what is the difference in electronic government implementation requirements in the municipality directorate of Mosul and To answer this question, we examined the key hypothesis: (the electronic government implementation requirements is different in the municipality directorate of Mosul, then we distribute (40) questionnaire to the research sample to collect the data, and then analyze it using the suitable statistical tools, and the research attain some suggestions to the studied organizations .

key words: *E-Government Definition, E-Government transaction models, E-Government implementation requirements.*

المقدمة

تتجه أنظار العالم اليوم إلى التحول نحو تطبيق الحكومة الالكترونية، لأنها أصبحت نهجا عالميا تسعى الدول كافة إلى السير عليه وإتباعه من خلال تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ الأعمال المختلفة تماشياً مع السياق العام للإطار الدولي، إن العمل على تطبيق الحكومة الالكترونية وإدخال ما يستجد في مجال التكنولوجيا إلى بيئة العمل يهدف إلى رفع مستوى الأداء وهو جانب هام من جوانب التطوير الإداري. ويتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية توافر العديد من الإمكانات باعتبار إن هذا التطبيق يهدف إلى تقديم خدمة متميزة للمواطنين ومنظمات الأعمال، وتحسين مستوى الأداء في المنظمات الحكومية، ولكون الحكومة الالكترونية أداة مهمة من أدوات تحسين العمل والأنشطة الإدارية من خلال تسهيلات تقليل التكرار والوقت والجهد، من خلال تغيير العمليات من أسلوب العمل الورقي التقليدي إلى الشكل الالكتروني بما يضمن سرعة في انجاز المعاملات ودقة في اتخاذ القرارات ومرونة في عمليات التعامل مع الدوائر والجهات ذات العلاقة، لذلك فان هذه الدراسة تتجه لتشخيص متطلبات إقامة مشروع الحكومة الالكترونية ومدى توفرها، وذلك من خلال تقسيمها على ثلاثة محاور أساسية: تضمن الأول منهجية الدراسة، أما المحور الثاني فقد تضمن خلفية نظرية عن الحكومة الالكترونية ومتطلبات إقامتها، أما المحور الثالث فقد تضمن الجانب العملي للدراسة. واختتمت الدراسة بمجموعة من الاستنتاجات التي على أساسها تم وضع المقترحات المناسبة.

منهجية الدراسة

مشكلة الدراسة

تعتمد الغالبية العظمى من المنظمات الحكومية في العالم على أنظمة الاتصالات في انجاز عملها اليومي، وباتت تكنولوجيا المعلومات تحتل جزءاً كبيراً في تعاملاتها اليومية، وهذا يفرض علينا مواكبة هذه التطورات وتحويل غالبية المهام والأعمال اليومية إلى أعمال معتمدة على هذه التكنولوجيا، وقد تبين للباحِثِينِ من خلال الزيارات الاستطلاعية لمديرية بلدية الموصل، إنها غير مواكبة لهذه التطورات، إذ أنها تعتمد في إجراءاتها الوظيفية بشكل كبير على العمل الورقي مع استخدامات محدودة للحاسوب في بعض الأقسام لأغراض إدخال البيانات وطباعة القوائم، والمشكلة الأكثر أهمية من وجهة نظر الباحثين هي التأخير في انجاز الأعمال والمعاملات في المنظمة، فضلاً عن مشكلة عدم الدقة بسبب اعتماد أسلوب العمل التقليدي، بالإضافة إلى عدم وجود اتصال الكتروني في المنظمة المبحوثة مع الجهات ذات العلاقة. ولذلك يسعى الباحثان إلى الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- أهم متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية؟
- هل هناك سعي جاد من قبل المنظمة المبحوثة بطريقة أو بأخرى إلى تطبيق الحكومة الالكترونية؟
- إمكانات تطبيق الحكومة الالكترونية المتوفرة لدى المنظمة المبحوثة؟
- هل توظف المنظمة المبحوثة مجموعة وسائل يستطيع من خلالها المواطنون الأطراف الحكومية الأخرى التعامل معها بشكل أفضل؟

أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة في الإثراء العلمي الذي قد تضيفه بتوضيح طبيعة الحكومة الالكترونية ونماذج تعاملاتها، ومن ثم الوقوف على متطلبات تطبيقها على وفق أراء مجموعة من الباحثين، أما الأهمية الميدانية فتظهر في محاولة هذه الدراسة معالجة مشكلة

قائمة من خلال دراسة مدى توافر المتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية في دائرة بلدية نينوى، بهدف التحول نحو عالم الأعمال الالكترونية.

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق عدد من الأهداف وعلى النحو الاتي:

تبني إطار مفاهيمي حول مفهوم الحكومة الالكترونية والمتطلبات اللازمة لإقامتها.

تحديد الإمكانات المتاحة لتطبيق الحكومة الالكترونية في المنظمة.

تحديد أهم السبل التي من شانها أن تسهم في تهيئة واقع المنظمات وإمكاناتها في إطار السعي نحو تطبيق الحكومة الالكترونية.

تقديم بعض التوصيات التي تسهم في توفير متطلبات الحكومة الالكترونية.

فرضية الدراسة

تقوم هذه الدراسة على فرضية رئيسة مفادها:

لا تتوافر المتطلبات (الإدارية، القانونية والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات) اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية في دائرة بلدية الموصل.

مجتمع الدراسة وعينتها

تم إجراء الدراسة في مديرية بلدية الموصل، وذلك للأهمية التي تحتلها خدماتها في حياة المواطنين، إذ تم توزيع (٤٠) استمارة على المستويات القيادية (مدير، معاون مدير، رئيس قسم، رئيس وحدة، رئيس شعبة) وبأسلوب الحصر الشامل في المنظمة المبحوثة وكانت نسبة استرجاع الاستمارات ١٠٠%، والجدول (١) أدناه يوضح السمات الشخصية لعينة الدراسة.

الجدول ١

سمات الافراد المبحوثين في المنظمة قيد الدراسة

التفاصيل	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
العمر	اقل من ٢٥	٥	١٢,٥
	٢٥-٣٠	١٦	٤٠
	٣١-٣٥	٧	١٧،٥
	٣٦-٤٠	٣	٧،٥
	٤١-٤٥	٥	١٢,٥
	٤٦فاكثر	٤	١٠
المؤهل العلمي	إعدادية فاقل	٠	
	دبلوم فني	٢	٥
	بكالوريوس	٣٤	٨٥
	دبلوم عال	١	٢,٥
	ماجستير	٢	٥
	دكتوراه	١	٢,٥
عدد سنوات الخدمة في المنصب الوظيفي	١-٥	٢٤	٦٠
	٦-١٠	٩	٢٢,٥
	١١-١٥	٣	٧،٥
	١٦-فأكثر	٤	١٠

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية

اتضح من الجدول (١) أعلاه إن نسبة (٦٢%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم مابين (٣٠-٢٥) سنة، وان نسبة (٨٥%) منهم حاصلون على شهادة البكالوريوس، وان نسبة (٧٠%) من أفراد العينة لديهم سنوات خدمة (٥-١) سنوات، مما يعني إن السمات الشخصية المتوافرة لدى اغلب أفراد العينة تمكنهم من فهم فقرات الاستبانة والإجابة عنها بالشكل المناسب.

- منهج الدراسة وأساليب جمع البيانات

تستند الدراسة على منهج دراسة الحالة الذي يتضمن العديد من الأدوات البحثية كالوصف والتحليل، إذ يعد هذا المنهج احد مناهج البحث العلمي الذي يتمثل بتحليل شامل وتفصيلي لظاهرة أو مشكلة محددة في مجتمع محدد النطاق، وتم جمع المعلومات باعتماد استمارة استبانة صممت اعتماداً على دراسة (علوان وعبد الرحمن،٢٠٠٩) ودراسة (عبد،٢٠٠٩) إذ تكونت استمارة الاستبانة من جزءين رئيسين تضمن الجزء الأول معلومات عامة عن الأفراد المبحوثين، أما الجزء الثاني فتضمن مجموعة من الفقرات المتعلقة بمتطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية، وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس قوة الفقرات بالأوزان ٥-٤-٣-٢-١ للعبارات (اتفق بشدة، اتفق، محايد، لااتفق، لااتفق بشدة). وقد اجري لها اختبار الصدق على وفق أراء الخبراء* حيث تم قياس الصدق الظاهري للاستبانة لغرض التأكد من قدرة الاستبانة على قياس متغيرات الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من الخبراء للتأكد من صحة الفقرات ومدى ملاءمتها لفرضية الدراسة وأهدافها

حدود الدراسة

١.الحدود الزمانية: امتدت حدود الدراسة زمنياً للمدة من ٢٠١٢/٤/١ إلى ٢٠١٢/٦/١

٢.الحدود المكانية: تجسدت في مديرية بلدية الموصل في محافظة نينوى.

٣.الحدود البشرية: تمثلت الحدود البشرية بالأفراد الذين تم توزيع استمارة الاستبانة عليهم وهم القيادات الإدارية في مديرية بلدية الموصل.

الأساليب الإحصائية المعتمدة في التحليل

استخدمت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية من اجل التوصل إلى هدفها إذ تم الاعتماد على البرمجية الجاهزة (Minitab) في التحليل وقد تمثلت هذه الأساليب في التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، فضلا عن اختبار t.

الحكومة الالكترونية ومتطلبات إقامتها

أولاً- طبيعة الحكومة الالكترونية

إن الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إجراءات الحكومة قد غير من طريقة انجاز الأعمال الحكومية، والطريقة التي تزود بها الحكومة خدماتها إلى المؤسسات وكيفية تعاملها معهم، بالإضافة إلى إنها أحدثت تطوراً هائلا في المجتمع، ومن اجل إن ترتقي الحكومة بأسلوب العمل في بيئة تقانة المعلومات الجديدة فانه يجب مراجعة وتعديل الإجراءات التقليدية ووضع إجراءات تناسب العمل في البيئة الجديدة (Ali & Vaquer, 2008, 1)

وبالرغم من عدم وجود مفهوم موحد ومتفق عليه للحكومة الالكترونية، إلا أن أحدا لم يختلف على أن الهدف الأساسي للحكومة الالكترونية، هو التحسين المستمر لعملية التفاعل بين ثلاثة اتجاهات هي الحكومة و قطاع الأعمال والمواطنون وذلك من اجل تحفيز الرقي

السياسي، الاقتصادي، الاجتماعي للمجتمع، و تعريفات الحكومة الالكترونية كثيرة ومتباينة تتباين بعدد مستخدميها والمستفيدين منها والقائمين على تنفيذها، (درويش، ٢٠٠٥، ٨) إذ يشير (Alzaki, 2009, 8) بأنها استخدام التكنولوجيا من اجل تعزيز الوصول إلى الخدمات الحكومية لإفادة المواطنين وشركاء الأعمال والعاملين.

أما (Almarabeh & AbuAli, 2010, 30) فيؤكد بأنها الحكومة التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقدم للمواطنين وشركات الأعمال فرصة التفاعل وإدارة الأعمال مع الحكومة باستخدام مختلف الوسائط الالكترونية مثل: الهاتف، الفاكس، الكروت الذكية، البريد الالكتروني الانترنت والتبادل الالكتروني للبيانات، أوهي كيفية تنظيم الحكومة لنفسها.

ويبين (Ropponen, 2010, 11) بان الحكومة الالكترونية هي تحويل علاقات القطاع العام (الداخلية والخارجية) من خلال العمليات المعتمدة على الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من اجل توصيل الخدمة إلى اقرب درجة من الكمال.

ويرى (Li & Jawwad, 2011, 5) بأنها الحكومة التي تمتلك أو تشغل نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تنقل العلاقات (الارتباطات) مع المواطنين، القطاع الخاص، والأقسام الإدارية الحكومية الأخرى، فضلا عن تعزيز قدرة المواطنين وتحسين توصيل الخدمات وتقوية (تعزيز) المحاسبة وزيادة الشفافية وتحسين كفاءة الحكومة.

أما (Maranny, 2011, 12) فيرى بان الحكومة الالكترونية تتضمن إقامة شبكة حكومية أمنة وقاعدة بيانات مركزية، من اجل تفاعل تعاوني أكثر كفاءة بين الأقسام الإدارية الحكومية، وتتضمن إيصال الخدمات بالاعتماد على الويب، وديمقراطية رقمية لمحاسبة أكثر شفافية للحكومة.

ويعرفها (الشريف، ٢٠١١، ٧٩) على إنها استخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية ورفع كفايتها وتعزيز كفايتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها.

من خلال ما تقدم يرى الباحثان بان مفهوم الحكومة الالكترونية يتمثل بمجموعة من المستلزمات المادية (الأجهزة والمعدات) والبرمجيات والاتصالات والجهود البشرية والتشريعات القانونية التي تتضافر معاً من اجل تبسيط الإجراءات وانجاز المعاملات واتخاذ القرارات ورفع مستوى العمل في المنظمة فضلا عن تقديم أفضل الخدمات للإدارات الحكومية والمواطنين بأقل تكلفة وجهد ووقت.

ثانياً- نماذج تعاملات الحكومة الالكترونية

لما كانت الحكومة الالكترونية تقوم بتقديم الخدمات في جميع الأوقات والأمكنة للمواطنين ووزارات الدولة ومؤسساتها العامة بشكل مبسط وعبر استخدام منظومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، فانه يمكن تصنيف تعاملات الحكومة الالكترونية على ثلاثة نماذج هي (برهان وخطاب،٢٠١٠، ٢٠٧):

- الحكومة إلى المواطنين: (GtoC (Government to Citizen
- الحكومة إلى الأعمال (GtoB (Government 2 Business
- الحكومة إلى الحكومة (GtoG (Government 2Government

أما (Romulo & Akhtar, 2003, 6-8) و(درويش، ٢٠٠٥، ٥٧-٦٠) و(الطيطي، ٢٠٠٨، ١٥٠-١٥١)، و(الجبوري، ٢٠٠٩، ٨٦-٨٨)، و(كتانة، ٢٠٠٩، ٢٦٦) فقد اتفقوا على تصنيف الحكومة الالكترونية إلى أربعة نماذج هي:

- الحكومة إلى المواطنين: Government to Citizen (GtoC)
- الحكومة إلى الأعمال Government to Business (GtoB)
- الحكومة إلى الحكومة Government to Government (GtoG)
- الحكومة إلى العاملين Government to Employees (GtoE)

وبناء على ما تقدم يرى الباحثان بأنه يمكن تصنيف نماذج الحكومة الالكترونية على النحو الاتي:

١- الحكومة إلى المواطنين: Government to Citizen (GtoC)

يعد تحقيق رفاهية المواطنين هدفا من أهداف الحكومة الالكترونية، إذ يمثل المواطن محور الحكومة الالكترونية، ولذلك فان تقديم الخدمات الحكومية المتميزة للجمهور يجب أن تكون من منطلق منظورهم، ووفقاً لاحتياجاتهم، ومن خلال الوسيلة الأفضل لهم مع الاهتمام بتحسين الإجراءات المتبعة وزيادة الإنتاجية، لأنها تمكن الحصول على الخدمة من خلال ذهاب الخدمة للمستفيد بدلا من ذهابه إليها عبر شبكات الاتصال المختلفة وبدون انتقال المواطن من منزله أو موقع عمله، وقيام المواطن بتبادل المعلومات عن الخدمات المقدمة من قبل الحكومة الالكترونية، وتبادل الاتصال وتقديم الشكاوى والاقتراحات لمركز المعلومات المشرف (درويش، ٢٠٠٥، ٥٩)، وتتضمن هذه الخدمات العديد من المجالات المهمة في حياة المواطنين نذكر منها على سبيل المثال لاالحصر: (ياسين، ٢٠١٠، ٢٥١)

- التسجيل المدني: مثل إصدار شهادات الميلاد، الزواج، جوازات السفر، شهادة الأحوال المدنية، الوفاة، المسائل الشرعية لحياة المواطنين.
- الخدمات الصحية: وتشمل الضمان الصحي، المستشفيات، العلاج الطبي.
- التعليم: التربية والتعليم الأساسي والثانوي، التعليم العالي ومراكز البحوث والدراسات والايفادات، البعثات، الزمالة والإجازات الدراسية.
- الخدمات الاجتماعية: الضمان الاجتماعي، التقاعد، التوظيف، الرعاية الاجتماعية.
- الخدمات الاجتماعية والثقافية الاخرى المقدمة للمواطنين والمستفيدين.

٢- الحكومة إلى الأعمال Government to Business (GtoB)

تقوم المنظمات الحكومية جاهدة بالعمل على أتمتة المعاملات مع منظمات الأعمال، وتسمى هذه الفئة حكومة إلى منظمات أعمال Government to Business إذ تبنى العلاقة بين الطرفين من الجهتين فهي تتضمن جميع المعاملات التي تتم بين المنظمات الحكومية ومنظمات الأعمال، إذ تقوم المنظمات الحكومية ببيع المنتجات أو الخدمات إلى منظمات الأعمال وتقوم منظمات الأعمال بدورها ببيع المنتجات والخدمات إلى المنظمات الحكومية وتستخدم في هذه الفئة المزادات العلنية الالكترونية E- auctions والتي تتم عبر الانترنت (الطيطي، ٢٠٠٨، ١٥٠)، ومن الأمثلة على هذه الخدمات نشر الأحكام، القواعد، القوانين، وخدمات الحكومة المقدمة في مجال الأعمال، وتسجيل والحصول على تراخيص العمل، دفع الضرائب، إن هذه الخدمات المعروضة من خلال تعاملات G2B تساهم بشكل كبير في تطوير الأعمال ودعمها (Akhtar,7,2003&Romulo).

٣- الحكومة إلى الحكومة Government to Government (GtoG)

تشير مبادرات تقديم الخدمات الالكترونية مابين الجهات الحكومية، إلى إمكانية الاشتراك في البيانات الأكثر دقة، وتوافرها في الوقت المناسب. إذ إن معظم المعاملات الحكومية متشابكة، وتعتمد على بعضها البعض، ويمثل تشابك عمل هذه الدوائر وتقاطعها أحد التعقيدات الإدارية التي تؤدي إلى بطء الإجراءات، وواحداً من المشاكل المؤثرة في

مستوى الخدمات الحكومية، مما يستلزم قيام المستفيد من الخدمة بالعمل كساعي بريد بين الجهات الحكومية، وباستخدام الأساليب التقليدية في العمل لنقل المعلومات وتبادلها، إذ يحتاج إلى وقت كبير وتكاليف عالية، ولذلك فان تبادل هذه الخدمات عن طريق الحكومة الإلكترونية، هو السبيل الوحيد لحل هذه المشكلة، والحفاظ على كفاءة هذه الخدمات وفعاليتها وجودتها . إذ أنها تمثل طريقة جديدة يمكن من خلالها إجراء تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية، وذلك في إطار من الأمنية والسرية . فمثلا لو رغبنا في استخراج البطاقة الشخصية، فإنّ كلّ ما يحتاجه الشخص هو أن يقدم طلباً إلكترونياً إلى جهة الاختصاص، حيث تقوم جهة أداء الخدمة باتخاذ إجراءات استخراج البطاقة من خلال التعامل مع باقي الجهات الحكومية التي تسيطر على البيانات، فمن خلال بيانات البطاقة الصحية بوزارة الصحة يمكن التعرف على فصيلة الدم، ومن خلال بيانات وزارة الدفاع يمكن معرفة الموقف التجنيدي، ومن خلال بيانات وزارة التعليم يمكن معرفة آخر مؤهل حاصل عليه الفرد، وهكذا (البياتي، ٢٠٠٤،١٢)، وغالبا ما يفضل أن يتطور النظام الحكومي الداخلي وإجراءاته قبل الانتقال إلى التفاعل الالكتروني مع المواطنين والمنظمات، ولهذا يعد هذا النوع من الحلول العمود الفقري للحكومة الالكترونية.

إن عمليات التكنولوجيا التي تشهدها العديد من المنظمات والجهات الحكومية ولاسيما فيما يرتبط بالحفظ التاريخي لها يفتح الباب لإمكانية قيام الجهات الحكومية بالتبادل الالكتروني للبيانات والوثائق وبما يقلل من متاعب ومشاكل المواطنين أو طالبي الخدمة ومشاكلهم مهما كانت شخصية (حمودي، ٢٠٠٨، ٣٢).

٤- الحكومة إلى العاملين Government to Employees (GtoE)

تضم المنظمات الحكومية اعداداً كبيرة من العاملين والذين يعملون بمواقع جغرافية متنوعة وبعيدة عن بعضها البعض، من هنا فان من مصلحة المنظمات الحكومية المختلفة زيادة الفعالية بتقديم مختلف الخدمات والمعلومات بطريقة الكترونية إذ يتم استخدام تطبيقات خاصة من اجل إجراء العديد من الاتصالات الفعالة مع الموظفين (الطيطي، ٢٠١٠، ١٥١). إذ يحتاج الموظفون في ظل الحكومة الالكترونية وعلى مختلف مستوياتهم التنظيمية ومسمياتهم الوظيفية إلى المعرفة، ويطلق عليهم العمال أصحاب المعرفة (Knowledge Workers)، إذ ينبغي امتلاكهم المهارة اللازمة والمعرفة للتعامل مع التكنولوجيا الالكترونية، فضلا عن التفاعل مع المواطنين بمهارة إنسانية تحقق أعلى مستويات الرضا لدى المواطنين (العلاق، ٢٠٠٤، ٢٦٣)، فالديمقراطية الالكترونية تعني مشاركة المواطنين في العملية السياسية عبر الشبكات الالكترونية.

ثالثاً- متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية

تعد عملية التغيير إلى الحكومة الالكترونية عملية شاملة ومتشابكة، إذ تحتاج على ارض الواقع إلى توفير عدة متطلبات أساسية تشكل القاعدة التي يجب البدء بها بغية توفير الحد المناسب فيها، ليمكن بعد ذلك البدء في مرحلة التحول نحو تطبيقات الحكومة الالكترونية وإخراجها إلى حيز الواقع العملي إذ تؤكد (البياتي،٢٠٠٤،٤٦) على ضرورة توفير المتطلبات الفنية والتي تضم الجانب البرمجي والجانب المادي، فضلا عن ضرورة توفير المتطلبات الإدارية والتنظيمية. أما (عبد،٢٠٠٩، ٧١-٧٤) فيرى بأن أهم متطلبات الحكومة الالكترونية هي:

- التوجه الحقيقي نحو إنشاء الحكومة الالكترونية.
- تكوين البنية التحتية للمعلومات.

- مرونة التنظيم الإداري للمنظمة.
- مجموعة المتطلبات القانونية.
- مجموعة المتطلبات الفنية.
- مجموعة الخدمات المساندة.

والملحق رقم (٢) يعرض جدول بآراء بعض الباحثين حول المتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية:

ويرى الباحثان بان المتطلبات أدناه يمكن أن تعد من ابرز المتطلبات التي يجب توافرها في الميدان لضمان التطبيق الناجح للحكومة الالكترونية نظرا لالتفاف اغلب الباحثين حولها مع إمكانية توفيرها من قبل المنظمات:

اولاً-المتطلبات الإدارية

تحتاج الحكومة الالكترونية لكي تحقق للمنظمات الأهداف المبتغاة منها إلى إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير وتدعمه، وتأخذ بكل جديد ومستحدث في الأساليب الإدارية فضلا عن ضرورة وجود قيادات إدارية الكترونية تتعامل بكفاءة وفاعلية مع تقانة المعلومات والاتصالات، وذلك من خلال قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية، إذ يستلزم تطبيق الحكومة الالكترونية تطويراً واضحاً للمكونات التقليدية لثقافة المنظمة باتجاه تجاوز الهرمية إلى الشبكية وانتقال العلاقات من العمودية إلى الأفقية، فضلا عن ذلك يتوجب على كل الإدارات في المنظمات التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المعيقة لكل تطور، وتجديد في الأساليب الإدارية المعتمدة في المنظمات مع ضرورة تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية و والربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات والوزارات المختلفة (البشري،١٤٣٠، ٤٥-٤٦) .

ثانياً- المتطلبات القانونية

يعد اكتمال اطر التشريعات القانونية من الأسس الجوهرية لاكتمال وتعميم الحكومة الالكترونية، ولذلك تحتاج الحكومة الالكترونية إلى استعداد تشريعي متكامل، لان إجراءاتها ستغير الكثير من الإجراءات الحكومية المعتمدة التي وضعت التشريعات النافذة للتعامل معها وضمان الالتزام بها، بحيث تدرج كافة الأعمال مهما كانت تحت مظلة الشرعية القانونية، التي تتمثل في النصوص الدستورية والقانونية، ولابد أن ينبني أي إجراء إداري على أساس قانوني، لذلك يجب على الحكومات أن تقوم بمسح تشريعي شامل للقوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات لمعرفة مواكبتها لإجراءات الحكومة الالكترونية او تناقضها معها (درويش، ٢٠٠٥، ٤٩)، وهذا الإجراء يهدف إلى (جرجيس، ٢٠١١، ٢٧):

- إعطاء صيغة قانونية للأعمال الالكترونية وتحديد النشاطات الايجابية والسلبية منها، والعقوبات المفروضة عليها.
- تحديد الأمن الوثائقي وتحديد متطلباته بما يحافظ على سرية العمل الالكتروني وخصوصيته.

ثالثاً- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إن تقديم خدمات الحكومة الالكترونية يتطلب توفير تقانة المعلومات والاتصالات وذلك من اجل تسهيل ربط المواطنين من خلال أجهزة الحاسوب بالانترنت، وهذا يتطلب إعادة النظر في البنية التحتية للأجهزة والمعدات والبرمجيات لغرض تحديثها وجعلها قادرة على الاستجابة لمتطلبات الحكومة الالكترونية (السامرائي ونينو، ٢٠١٠، ١٣). ويشير

(الطائي، ٢٠٠٧، ٤) إلى أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعد الحجر الأساس لمشروع الحكومة الالكترونية، إذ يتم من خلال الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع تمثيل المعلومات ونقلها الكترونياً مع ضمان سريتها ودقتها حين نقل وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الالكترونية. وتتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من: (الشيخ، ٢٠١٢، ٢١)

- **الأجهزة والمعدات:** وهي تلك الأجزاء الملموسة والمرئية من التقانات التي تتمثل عادةً بالحاسوب وملحقاته.
- **الاتصالات:** وتعرف بأنها الوسائط الالكترونية التي تعمل على إيصال المعلومات عبر مسافات بين أجهزة في مواقع مختلفة، أي إنها توزيع البيانات بين محطتين حاسوبيتين أو أكثر(النجار، ٢٠١٠، ٢٢٥)، لذا على المديرين أن يختاروا تكنولوجيا الاتصالات المناسبة لتعزيز أداء شركاتهم والوصول إلى أفضل طريقة لدمجها في نظم المعلومات وعمليات الأعمال. وتعد الاتصالات متطلب أساسي لزيادة فاعلية المنظمات ونجاحها، كونها استطاعت أن تغير وتعزز في طبيعة الاتصالات الدولية بين المنظمات المنتشرة جغرافيا في دول مختلفة.
- **البرمجيات:** وتعد البرمجيات المكونات غير الملموسة من الحاسوب التي تتولى مهمة تشغيله، والبرنامج عبارة عن مجموعة ايعازات تكتب بلغة برمجية متخصصة تقوم بتنفيذ عمليات معينة، وتتم صياغة البرنامج لدى مبرمجين متخصصين في برمجة نظم التشغيل والتطبيقات، ويمكننا القول إن الأجهزة والمعدات تصبح بلا فائدة إذا لم توجد البرمجيات التي تشغل الأجزاء المادية وتحتاج البرمجيات إلى ملاكات فنية مؤهلة لتحليل وتصميم الأنظمة وبرمجتها (الشيخ، ٢٠١٢، ٢١).
- **الموارد البشرية:** وتتمثل بأنواع القوى العاملة في تكنولوجيا المعلومات بدءاً من المدراء ومروراً بالعاملين المتخصصين في تنفيذ عمليات جمع البيانات وتحليلها ومصممي البرامج ومشغلي الأجهزة والمعدات وانتهاءاً بعمال الصيانة سواءاً ما يتعلق بصيانة البرامج أو صيانة الأجهزة، إذ تعتمد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير على الفكر البشري مما يكسبها أهمية كبرى في تنمية الموارد البشرية وبناء مايسمى برأس المال الفكري القابل للتكيف إلى مالا نهاية مع الظروف والتقانات المتغيرة (الجرجري والعزاوي، من دون تاريخ،٩) ويؤكد (الشريف٢٠١١،٩٤) ضرورة توفير العناصر البشرية المؤهلة ومواصلة تدريبها على استخدام الحاسب الآلي باستمرار وعلى توظيفه في تطبيقات الحكومة الالكترونية والتعامل مع البرامج المختلفة مع الاهتمام بالتخطيط للقوى البشرية العاملة، ويرى (طالب، ٢٠١٠، ٤٣) انه يجب وضع خطة تدريبية مرنة وقابلة للتعديل مع الوقت لاستيعاب التغيير في المهارات والمعارف البشرية المتقادمة الناتجة عن التطورات السريعة والمتلاحقة التي افرزها التقدم العلمي والتقني، إذ تتطلب الحكومة الالكترونية مهارات أساسية وعالية للقدرة على استخدام تقانة المعلومات والاتصالات بفاعلية.

الجانب العملي للدراسة

وصف متطلبات الحكومة الالكترونية وتشخيصها

يتضمن هذا الجانب من الدراسة وصف وتشخيص متطلبات الحكومة الالكترونية والفقرات المكونة لها، من اجل التعرف على أراء أفراد العينة حول مدى توافر متطلبات

الحكومة الالكترونية، باستخدام الوسط البالغ ٣ بوصفه معيارا لقياس درجات الاستجابة للفقرات وكما يأتي:

المتطلبات الإدارية

يبين المعدل العام للمتطلبات الإدارية إن (٦٠,٨٣٢%) متفقون و (٢٣,٣%) محايدون و (١٥,٤١٦%) غير متفقين، وقد بلغ متوسط المتوسطات لفقرات هذا المتطلب (٣,٧٢٩) وهو اكبر من الوسط الفرضي للمقياس وبانحراف معياري (١,٠٩١)، حيث ويشير (٧٠%) من أفراد العينة إلى أن الإدارة في منظمتهم تدعم تطبيقات الحكومة الالكترونية، وجاء بوسط حسابي (٤) وبانحراف معياري (٠,٩٦١) للمتغير (x3)، ويتفق (٦٧,٥%) من الأفراد المبحوثين على إن إدارة منظمتهم توفر التخصيصات المالية الكافية للتحول نحو الحكومة الالكترونية، إذ بلغ الوسط الحسابي للمتغير (x1) (٤) وبانحراف معياري قدره (٠,٩٨٧)،وان قيمة t المحسوبة (٥,٥٤) والتي كانت اكبر من قيمة t الجدولية (١,٦٨٤)مما يعني معنوية الإجابات وانه تتوافر المتطلبات الإدارية لإقامة الحكومة الالكترونية. وكما موضح في الجدول (٢)

الجدول ٢

التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للمتطلبات الإدارية

المتغير	أتفق بشدة		أتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%		
X1	١٦	٤٠	١١	٢٧,٥	١٠	٢٥	٣	٧,٥	---	---	٤	٠,٩٨٧
X2	١٤	٣٥	١٣	٣٢,٥	٩	٢٢,٥	٣	٧,٥	١	٢,٥	٣,٩	١,٠٥٧
X3	١٥	٣٧,٥	١٣	٣٢,٥	٩	٢٢,٥	٣	٧,٥	---	---	٤	٠,٩٦١
X4	٩	٢٢,٥	١١	٢٧,٥	١٠	٢٥	٨	٢٠	٢	٥	٣,٤٢٥	١,١٩٦
X5	٧	١٧,٥	١٦	٤٠	٩	٢٢,٥	٦	١٥	٢	٥	٣,٥	١,١٠٩
X6	١٢	٣٠	٩	٢٢,٥	١٠	٢٥	٧	١٧,٥	٢	٥	٣,٥٥	١,٢٣٩
المؤشر الكلي	٣٠،٤١٦		٣٠،٤١٦		٢٣,٣		١٢،٥		٢،٩١٦		٣،٧٢٩	١،٠٩١
	٦٠,٨٣٢				٢٣,٣				١٥,٤١٦			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

ثانياً- المتطلبات القانونية

ويشير المعدل العام للمتطلبات القانونية إلى وجود اتفاق حول توافرها بنسبة (٤٤,٥%) ومحايد (٢٣,٥%) وعدم اتفاق (٣٢%) كما بلغ متوسط المتوسطات للفقرات الممثلة لهذا المتطلب والانحراف المعياري (٣,١٨٥) (١,٢١٦)على التوالي، وقد أكد (٥٥%) من أفراد العينة المبحوثة أن هناك اعتراف قانوني بالوثائق الالكترونية المستخدمة في انجاز المعاملات، وقد بلغ الوسط الحسابي للمتغير (X_{11}) (٣,٤٧٥) وبانحراف معياري قيمته (١,٠١٢)، فيما ويرى (٤٧,٥%) من المبحوثين على توافر النصوص القانونية الخاصة بمعاقبة الموظفين عند الانحراف في تقديم الخدمة الالكترونية وبلغ الوسط الحسابي للمتغير (X_8) (٣,١٢٥) وبانحراف معياري (١,٣٤٣)، وكانت قيمة t المحسوبة (١,٣٤)

وهي اصغر من قيمة t الجدولية (١,٦٨٤) مما يعني إن الإجابات كانت غير معنوية أي عدم توافر المتطلبات القانونية لإقامة الحكومة الالكترونية. وكما موضح في الجدول(٣).

الجدول ٣
التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للمتطلبات القانونية

المتغير	أتفق بشدة		أتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%		
X_7	٨	٢٠	٧	١٧,٥	١٢	٣٠	١٠	٢٥	٣	٧,٥	٣,١٧٥	١,٢٣٨
X_8	٧	١٧,٥	١٢	٣٠	٥	١٢,٥	١١	٢٧,٥	٥	١٢,٥	٣,١٢٥	١,٣٤٣
X_9	٥	١٢,٥	١١	٢٧,٥	١٢	٣٠	٨	٢٠	٤	١٠	٣,١٢٥	١,١٨١
X_{10}	٦	١٥	١١	٢٧,٥	٦	١٥	١٢	٣٠	٥	١٢,٥	٣,٠٢٥	١,٣١٠
X_{11}	٥	١٢,٥	١٧	٤٢,٥	١٢	٣٠	٤	١٠	٢	٥	٣,٤٧٥	١,٠١٢
المؤشر الكلي	١٥,٥		٢٩		٢٣,٥		٢٢,٥		٩,٥		٣,١٨٥	١,٢١٦
	٤٤,٥				٢٣,٥		٣٢					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

ثالثاً- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المتطلبات المادية (الأجهزة والمعدات):

ويبين المعدل العام للمتطلبات المادية إن (٧٧,٤٩%) متفقون و(١٢,٥%) محايدون و (٩,٩٩%) غير متفقين، وقد بلغ متوسط المتوسطات (٣,٩٧٥) وهو اكبر من الوسط الفرضي وبانحراف معياري (٠,٩٦٥)، و يتفق (٨٠%) من الأفراد المبحوثين على إن منظمتهم تمتلك أجهزة حاسوب متطورة بشكل كاف لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية، إذ بلغ الوسط الحسابي للمتغير (x_{12}) (٤,١) وانحراف معياري قدره (٠,٨٤١)، ويشير (٨٠%) من أفراد العينة المبحوثة إلى أن منظمتهم تجري عمليات صيانة دورية لأجهزة الحاسوب وملحقاته، وقد جاء المتغير (x_{14}) بوسط حسابي وانحراف معياري (٣,٩) (١,٠٣٣) على التوالي. وقد كانت قيمة t المحسوبة (٧,٤١) اكبر من قيمتها الجدولية (١,٦٨٤) حيث كانت الإجابات معنوية مما يعني توافر المتطلبات المادية اللازمة لإقامة الحكومة الالكترونية. وكما موضح في الجدول (٤).

الجدول ٤
التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحرافات المعيارية
للمتطلبات المادية

المتغير	أتفق بشدة		أتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%		
X12	١٤	٣٥	١٨	٤٥	٦	١٥	٢	٥	---	---	٤,١	٠,٨٤١
X13	١٣	٣٢,٥	١٦	٤٠	٧	١٧,٥	٣	٧,٥	١	٢,٥	٣,٩٢٥	١,٠٢٣
X14	١١	٢٧,٥	٢١	٥٢,٥	٢	٥	٥	١٢,٥	١	٢,٥	٣,٩	١,٠٣٣
المؤشر الكلي	٣١,٦٦		٤٥,٨٣		١٢,٥		٨,٣٣		١,٦٦		٣,٩٧٥	٠,٩٦٥
	٧٧,٤٩				١٢,٥		٩,٩٩					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.

شبكات الاتصال

يظهر المعدل العام لمتطلب شبكات الاتصال اتفاقاً على توافره بنسبة (٦١,١٢٥%) ومحايد (٢١,٢٥%) وعدم اتفاق (١٧,٥%) كما بلغ متوسط المتوسطات (٣,٦٦٢) وهو اكبر من الوسط الفرضي وبانحراف معياري (١,١٠٨)، ويلاحظ من الجدول (٧) أدناه أن (٧٥%) من الأفراد المبحوثين يتفقون على إن منظمتهم تمتلك شبكة اتصالات حاسوبية داخلية (انترانت)، حيث ظهر المتغير (X_{15}) بوسط حسابي قيمته (٤,٠٢٥) وانحراف معياري (٠,٨٦٢)، أما المتغير (X_{18}) فان (٦٥%) من أفراد العينة متفقون على إن منظمتهم تقوم بإجراء عمليات صيانة دورية للشبكات، بوسط حسابي وانحراف معياري (٣,٧٢٥) (١,١٣٢) على التوالي للمتغير (X_{18}). وقد كانت t المحسوبة (٤,٩٩) اكبر من قيمتها الجدولية (١,٦٨٤) مما يعني معنوية الإجابات، أي تتوافر شبكات الاتصال اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية. وكما موضح في الجدول (٥).

الجدول ٥
التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحرافات المعيارية
لشبكات الاتصال

المتغير	أتفق بشدة		أتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%		
X_{15}	١٣	٣٢,٥	١٧	٤٢,٥	٨	٢٠	٢	٥	---	---	٤,٠٢٥	٠,٨٦٢
X_{16}	٩	٢٢,٥	٨	٢٠	١١	٢٧,٥	١٠	٢٥	٢	٥	٣,٣	١,٢٢٤
X_{17}	١٠	٢٥	١٥	٣٧,٥	٧	١٧,٥	٥	١٢,٥	٣	٧,٥	٣,٦	١,٢١٥
X_{18}	١١	٢٧,٥	١٥	٣٧,٥	٨	٢٠	٤	١٠	٢	٥	٣,٧٢٥	١,١٣٢
المؤشر الكلي	٢٦,٨٧٥		٣٤,٣٧٥		٢١,٢٥		١٣,١٢٥		٤,٣٧٥		٣,٦٦٢	١,١٠٨
	٦١,٢٥				٢١,٢٥		١٧,٥					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.

المتطلبات البرمجية

ويشير المعدل العام للمتطلبات البرمجية إلى إن (٦٣,٤٥٣%) متفقون و (٢٠,٦٣٦%) محايد و (١٧,٥٤٥%) غير متفقين، وقد بلغ متوسط المتوسطات (٣,٧٢٥) وهو اكبر من الوسط الفرضي وبانحراف معياري (١,١) ويلاحظ أن (٩٥%) من الأفراد المبحوثين يرون أن منظمتهم تعتمد على التطبيقات البرمجية الجاهزة (Microsoft office) في عملها، بوسط حسابي وانحراف معياري للمتغير (x19) (٤,٤٢٥) (٠,٥٩٤) على التوالي، أما بالنسبة للمتغير (X_{22}) فيشير (٧٧,٥%) منهم إلى أن لدى منظمتهم قواعد بيانات خاصة بحفظ معلوماتها، بوسط حسابي (٤,٠٢٥) وانحراف معياري (٠,٩٧٤).

وكانت قيمة t المحسوبة (٥,٥١) اكبر من قيمتها الجدولية (١,٦٨٤) مما يعني معنوية الإجابات أي تتوافر المتطلبات البرمجية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية. كما موضح في الجدول (٦).

الجدول ٦

التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للمتطلبات البرمجية

المتغير	أتفق بشدة		أتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%		
X_{19}	١٩	٤٧,٥	١٩	٤٧,٥	٢	٥	---	---	---	---	٤,٤٢٥	٠,٥٩٤
X_{20}	١٠	٢٥	٩	٢٢,٥	١١	٢٧,٥	٥	١٢,٥	٥	١٢,٥	٣,٣٥	١,٣٣١
X_{21}	١٢	٣٠	١٦	٤٠	٨	٢٠	٣	٧,٥	١	٢,٥	٣,٨٧٥	١,٠١٧
X_{22}	١٤	٣٥	١٧	٤٢,٥	٦	١٥	٢	٥	١	٢,٥	٤,٠٢٥	٠,٩٧٤
X_{23}	١٣	٣٢,٥	١٧	٤٢,٥	٧	١٧,٥	٣	٧	---	---	٤	٠,٩٠٦
X_{24}	١٧	٤٢,٥	١٠	٢٥	٥	١٢,٥	٤	١٠	٤	١٠	٣,٨	١,٣٦٣
X_{25}	٧	١٧,٥	٨	٢٠	١٣	٣٢,٥	٥	١٢,٥	٧	١٧,٥	٣,٠٧٥	١,٣٢٨
X_{26}	١٣	٣٢,٥	٥	١٢,٥	١٣	٣٢,٥	٦	١٥	٣	٧,٥	٣,٤٧٥	١,٣٠١
X_{27}	٩	٢٢,٥	٣	٧,٥	١٢	٣٠	٦	١٥	١٠	٢٥	٢,٨٧٥	١,٤٧١
المؤشر الكلي	٣٢,٢٧٢		٣١,١٨١		٢٠,٦٣٦		٨,٦٣٦		٨,٩٠٩		٣,٧٢٥	١,١
	٦٣,٤٥٣				٢٠,٦٣٦		١٧,٥٤٥					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.

المتطلبات البشرية

يظهر المعدل العام للمتطلبات البشرية اتفاقاً بنسبة (٤٩,٥٨٣%) ومحايد (٢٣,٦٦%) وغير متفقين (٢٦,٦٦%) كما قد بلغ متوسط المتوسطات (٣,٣٧) وهو اكبر من الوسط الفرضي وبانحراف معياري قيمته (١,٢٧٦) يرى (٨٠%) من الأفراد المبحوثين بأنه لدى منظمتهم افراداً متخصصون في صيانة الحاسوب وملحقاته إذ بلغ الوسط الحسابي للمتغير (X_{29}) (٤,٢) وبانحراف معياري (٠,٨٢٣)، ويتفق (٧٧,٥%) منهم على انه يتوافر في منظمتهم مجموعة من مصممي البرامجيات المستخدمة في انجاز الأعمال الكترونياً، بوسط حسابي وانحراف معياري (٤,٠٢٥) (١,٠٩٧) على التوالي للمتغير (X_{30})، وكانت قيمة t المحسوبة (٣,٩٥) اكبر من قيمته الجدولية (١,٦٨٤) مما

يعني معنوية الإجابات أي تتوافر المتطلبات البشرية لإقامة الحكومة الالكترونية. وكما موضح في الجدول (٧).

الجدول ٧
التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للمتطلبات البشرية

المتغير	أتفق بشدة		أتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%		
X_{28}	١١	٢٧,٥	١٨	٤٥	٧	١٧,٥	٣	٧,٥	١	٢,٥	٣,٨٧٥	٠,٩٩٢
X_{29}	١٧	٤٢,٥	١٥	٣٧,٥	٧	٧,٥	١	٢,٥	---	---	٤,٢	٠,٨٢٣
X_{30}	١٦	٤٠	١٥	٣٧,٥	٥	١٢,٥	٢	٥	٢	٥	٤,٠٢٥	١,٠٩٧
X_{31}	١٠	٢٥	١٢	٣٠	١٠	٢٥	٤	١٠	٤	١٠	٣,٥	١,٢٦١
X_{32}	٩	٢٢,٥	٧	١٧,٥	١١	٢٧,٥	٤	١٠	٩	٢٢,٥	٣,٠٧٥	١,٤٥٧
X_{33}	٩	٢٢,٥	٧	١٧,٥	١١	٢٧,٥	٩	٢٢,٥	٤	١٠	٣,٢	١,٣٠٥
X_{34}	١٣	٣٢,٥	١٠	٢٥	٧	١٧,٥	٨	٢٠	٢	٥	٣,٦	١,٢٧٧
X_{35}	٥	١٢,٥	٦	١٥	١٣	٣٢,٥	٩	٢٢,٥	٧	١٧,٥	٢,٨٢٥	١,٢٥٩
المؤشر الكلي	٢٥,٨٣٣		٢٣,٧٥		٢٣,٦٦		١٥		١١,٦٦٦		٣,٣٧	١,٢٧٦
	٤٩,٥٨٣				٢٣,٦٦		٢٦,٦٦					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.

الاستنتاجات والمقترحات

لقد تم بناء الاستنتاجات القائمة على قراءة تحليلية لنتائج الدراسة ومضامينها، فضلاً عن صياغة المقترحات التي تعزز الجوانب الايجابية للواقع المبحوث وتعالج سلبياته، ومن خلال ما أشارت إليه النتائج السابقة فانه يمكن صياغة الاستنتاجات الآتية:

أ-الاستنتاجات

١. تدعم الإدارة في المنظمة المبحوثة تطبيقات الحكومة الالكترونية من خلال توفير المخصصات المالية اللازمة للتحول نحو الحكومة الالكترونية ووضع الاستراتيجيات بما يتلاءم مع التطور التكنولوجي.
٢. تسعى قيادات المنظمة المبحوثة إلى إحداث تغييرات في الهيكل التنظيمي بشكل يتوافق مع متطلبات تطبيق أنظمة الحكومة الالكترونية.
٣. عدم توافر الوعي القانوني لدى الموظفين في المنظمة المبحوثة بالعقوبات التي يتعرض لها الفرد عند التلاعب في تقديم الخدمة الالكترونية.
٤. هناك اعتراف قانوني من قبل المنظمات المختلفة (ومنها المنظمة المبحوثة) بالوثائق الالكترونية المستخدمة في انجاز المعاملات.
٥. تتوافر أجهزة حاسوب متطورة بشكل كاف لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية.
٦. تعتمد المنظمة المبحوثة على التطبيقات البرمجية الجاهزة (Microsoft office) في عملها.
٧. لا تستخدم برامج حماية حديثة لصد عمليات الوصول إلى المعلومات بطريقة غير قانونية.

٨. تمتلك هذه المنظمات مهارات بشرية قادرة على استخدام شبكات الاتصال، كما إنها تمتلك افراداً متخصصين في صيانة الحاسوب وملحقاته.
٩. كما إنها لا توفر فرصاً لجميع الموظفين لتعلم مهارات التعامل مع التقنيات الحديثة.

إما المقترحات فيمكن إدراجها بالاتي:

ب-المقترحات

١. من اجل معرفة حقوق جميع الأطراف الداخلة في هذه العملية (حكومة- مواطن- موظف- منظمات أعمال) والعقوبات التي يتعرض لها أي طرف عند التقصير في الواجبات فانه يجب أن تصدر السلطة القانونية في البلد التشريعات الخاصة بالتعاملات الالكترونية.
٢. توفير الوعي القانوني بالتشريعات التي تخص التعاملات الالكترونية للجميع من خلال جعلها في متناول أيدي الجميع ويفضل عرضها على الموقع الالكتروني.
٣. استخدام برامج الحماية الحديثة من اجل التصدي لعمليات الوصول غير القانوني إلى المعلومات.
٤. تغيير كلمات المرور باستمرار واستخدام طرائق التشفير الحديثة.
٥. توفير فرص كافية للموظفين لتعلم مهارات التعامل مع التكنولوجيا الجديدة.
٦. يجب توسيع إطار التشجيع الحكومي لمشروع التحول نحو الحكومة الالكترونية ودعمه.
٧. إعداد برامج إعلامية لتوضيح أهمية الحكومة الالكترونية وفوائدها.

المصادر

أولاً- المصادر باللغة العربية

١. برهان، محمد نور وخطاب، عز الدين، ٢٠١٢، التجارة الالكترونية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، الطبعة الثالثة، القاهرة، مصر.
٢. البشري، منى عطية، ١٤٣٠، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى.
٣. البياتي، بيداء ستار لفته، ٢٠٠٤، تصميم نظام كمدخل استراتيجي لتطبيقات الحكومة الالكترونية- دراسة حالة في مديرية التسجيل العقاري /البياع ،أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٤. الجبوري، علاء احمد حسن، ٢٠٠٩، توافق مستويات التفكير وأشكال التحول نحو الحكومة الالكترونية وفق منظور أخلاقي دراسة حالة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٥. الجرجري، احمد سليمان محمد و العزاوي، محمد عبد الوهاب محمد، بدون تاريخ، دور تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق المزايا التنافسية /دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة نينوى، الكلية التقنية الإدارية، جامعة الموصل
٦. جرجيس، راوية وجيه، ٢٠١١، تصميم نظام للتسجيل الالكتروني لدعم تطبيقات نموذج G2G "أنموذج مقترح في وحدة التسجيل في كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل، رسالة دبلوم، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

٧. حمودي، كبرى محمد طاهر، ٢٠٠٨، إعادة هندسة النظام المحاسبي الحكومي في بيئة الحكومة الالكترونية بالتطبيق على حسابات المقاولات في جامعة الموصل، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٨. درويش، علي محمد عبد العزيز بن، ٢٠٠٥، تطبيقات الحكومة الالكترونية/ دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية.
٩. الرزي، ديالا كامل محمد، ٢٠١٢، الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد ٢٠، العدد الاول.
١٠. السامرائي، سلوى امين و نينو، ماركو ابراهيم، ٢٠١٠، العلاقة بين توفر مستلزمات تنفيذ الحكومة الالكترونية ونجاح عملية تنفيذه دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في عمان بالمملكة الاردنية الهاشمية، مجلة دراسات المعلومات، العدد الثامن.
١١. الشريف، طلال بن عبد الله حسين، ٢٠١١، الحكومة الالكترونية، القاهرة.
١٢. الشيخ، زيد فوزي ايوب، ٢٠١٢، ربط الجامعة بالمجتمع أنموذج مقترح في إطار تطبيق الحكومة الالكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
١٣. طالب، تركي بن فهد بن، ٢٠١٠، دور تنمية الموارد البشرية في تفعيل الحكومة الالكترونية في أمانة منطقة الرياض، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية.
١٤. الطائي، علي حسون، ٢٠٠٧، الحكومة الالكترونية وإمكانية تطبيقها في العراق، الندوة ١٨، مكتب الاستشارات، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
١٥. الطيطي، خضر مصباح، ٢٠٠٨ ، التجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن.
١٦. عبد، خالد حامد، ٢٠٠٩، متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال العمل الضريبي نظام مقترح، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
١٧. عيشاوي، احمد بن، ٢٠١٠، "اثر تطبيق الحكومة الالكترونية (E.G) على مؤسسات الأعمال"، مجلة الباحث، العدد ٧، جامعة ورقلة. على الموقع الالكتروني http://rcweb.luedld.net/rc7/22-30A2107941.pdf
١٨. كتانة، خيري مصطفى، ٢٠٠٩، التجارة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمّان، الأردن.
١٩. النجار، فايز جمعة، ٢٠١٠ ، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري، الطبعة الثالثة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن.
٢٠. ياسين، سعد غالب، ٢٠١٠ ، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن.

ثانياً- المصادر باللغة الاجنبية

1. Ali, Muhammad,s & ،.Vaquer, Joh, C., 2008, Interactive E -Government ،Master thesis ،Lulea University.
2. Almarabeh, Tamara & Abu Ali, Amer, 2010, A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success ،European Journal of Scientific Research ،Vol. 39, No. 1, PP. 29-42.
3. Alzaki, Ali, A., Evaluation of E-government services in Bahrain ،master thesis ،open University Malaysia.
4. Jawwad, A & ،.Li, X., 2011, User Trust in E-government- management perspective ، master thesis, Lund university.
5. Maranny, Eyla, A., 2011, Improving E-government performance by utilizing M-Government features ،master thesis ،University of Twents.

6. Paliva, Shailendra, c & ،.Sharma, Sushil, S., 2007
E-government and E-governance : definitions- domain- framework and status around the world ، Ballstate university.
7. Romulo, Roberto, R & ،.Akhtar, S., 2003
،E-government،http://www.apdip.net/publications/iespprimers/eprimer-egov.pdf
8. Ropponen, Teemu, I., 2010, designing E-government services for collaboration between citizens and the public sector ،master thesis ،Alto university.