

مستوى جاهزية مؤسسات الدولة الأردنية والمواطن الأردني لاستخدام الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً

د. كامل خورشيد / استاذ الاعلام المشارك / جامعة الشرق الأوسط

د. رائد البياتي / استاذ الاعلام المشارك / جامعة الشرق الأوسط

أ.د. عزت حجاب / استاذ الإعلام والسياسات الإعلامية / جامعة الشرق الأوسط

أ.د. حميدة سميسم / استاذ الدعاية والاعلام / جامعة الشرق الأوسط

الملخص:

تتمحور مشكلة الدراسة حول مستوى جاهزية مؤسسات الدولة الأردنية لاستخدام الخدمات الإلكترونية، ومدى تفاعل المواطن الأردني مع الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية عبر موقعها الرسمي <http://www.jordan.gov.jo>.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق هذه الخدمات في الواقع، وما هي أنواع هذه الخدمات، وأبرز التحديات والمعوقات التي تحيط بجاهزية الدولة الأردنية والمواطن الأردني للاستفادة الممكنة من هذه الخدمات.

وفي هذا الإطار يناقش هذا البحث مفهوم الحكومة الإلكترونية في الدولة الأردنية من حيث التطبيق العملي لهذه الحكومة على أرض الواقع من خلال استطلاع رأي عينة عشوائية من المستفيدين من خدمات الحكومة الإلكترونية من المراجعين والموظفين، فضلاً عن كشف التحديات والمعوقات التي ترافق هذه العملية.

وخلصت الدراسة إلى أن هناك العديد من التحديات والمعوقات التي تواجه الدولة الأردنية أمام تطبيق الحكومة الإلكترونية أهمها:

1. ارتفاع تكاليف خدمات الإنترنت، والتدني في مستوى خدمات الإنترنت، وعدم موازنة البنية التحتية لشبكة الاتصالات لمواجهة متطلبات الحكومة الإلكترونية.
2. عدم ثقة المواطن بأمن المعلومات، والخوف من فقدان الخصوصية، وتسرب المعلومات التي لا يرغب في إطلاع الآخرين عليها.
3. ضعف الوعي الاجتماعي، والثقافي، بمفاهيم وتطبيقات الحكومة الإلكترونية.
4. عدم توفر المخصصات المالية الكافية للانتقال إلى الحكومة الإلكترونية.



أما أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة فكانت :

١. ضرورة العمل على تخفيض كلفة خدمات الإنترنت، ورفع مستوى خدمات الإنترنت لتتلاءم وتوجهات الحكومة نحو الحكومة الإلكترونية.
٢. العمل على نشر الوعي الاجتماعي، والثقافي، بمفاهيم وتطبيقات الحكومة الإلكترونية.
٣. توفير المخصصات المالية الكافية للانتقال الى الحكومة الإلكترونية.
٤. العمل على تدريب، وتأهيل العناصر البشرية للتعامل مع التطبيقات الإلكترونية.

Abstract

the problem of the study focuses on the level of readiness of the jordanian institutions to use electronic services, and the extent to which jordanian citizens interact with the services offered by the e-government through its official website <http://www.jordan.gov.jo>.

the aim of this study is to identify the extent to which these services are actually implemented, what types of services are available, and the most important obstacles & constraints that surround the readiness of the jordanian government and the citizen to benefit from these services.

in this context, the study discusses the concept of e-government in the jordanian state in terms of the practical application of e-government actually using a random sample of beneficiaries of e-government services (the auditors and employees), as well as it detects the challenges and obstacles that surround this process.

the results of study have ensured that there are many challenges and obstacles facing the jordanian state to implement the e-government, the most important of which are:

1. the high cost of internet services, the low level of internet services, and the network infrastructure that inappropriate to meet the requirements of e-government.
2. mistrust of the citizen in the information security, anxiety of losing of privacy and leaking information that he /she does not want to inform others.
3. weakness of the social and cultural awareness of concepts and applications of e-government.
4. lacking of sufficient financial allocations to transit to e-government.

key words: e-government; jordanian institutions.

المقدمة :

أدت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة إلى إحداث تطورات هائلة في الحياة العامة سواء على مستوى الدول أو المجتمعات أو الأفراد الذين يطمحون في الحصول على خدمات أكثر رقياً ويسراً.

ولقد فرضت هذه الثورة ضرورة تطوير الأجهزة الحكومية بما يتوافق مع المستجدات العالمية في استخدام النظم التقنية، والرقمية، في تقديم الخدمات للجمهور، وأصبح ما تملكه الدول من أنماط متقدمة من هذه التكنولوجيا معياراً أساسياً لنهضتها، وتقدمها، ولحاقها بالركب الإنساني المتقدم. وأصبح لزاماً أن ترتقي الحكومة بأساليبها المتعارف عليها منذ سنين لمواجهة التغيير في أنماط الاتصال، والعلاقات العامة، والإدارة، ومناحي الحياة كافة. وأن تعيد النظر في خدماتها المقدمة للمواطنين من جهة، وابتكار أنماط جديدة تواكب التطور الحاصل في هذا المجال.

وفي هذا الإطار يناقش هذا البحث مفهوم الحكومة الإلكترونية في الدولة الأردنية من حيث التطبيق العملي لها على أرض الواقع من خلال استطلاع رأي عينة عشوائية من المستفيدين من خدمات الحكومة الإلكترونية من المراجعين والموظفين، فضلاً عن كشف التحديات والمعوقات التي ترافق هذه العملية.

مشكلة الدراسة :

تتمحور مشكلة الدراسة حول مستوى جاهزية مؤسسات الدولة الأردنية لاستخدام الخدمات الإلكترونية، ومدى تفاعل المواطن الأردني مع هذه الخدمات عبر الموقع الرسمي <http://www.jordan.gov.jo>

أهمية الدراسة :

تأتي أهمية هذه الدراسة من سعي الدولة الأردنية للتقليل معاناة المواطن عند مراجعته الدوائر والمؤسسات الحكومية وعدم تركه ينتظر طويلاً، لما سيكون له من أثر وانعكاس إيجابي على حياة المواطن ورفاهيته.

هدف للدراسة :

يكن الهدف الرئيس للدراسة في استطلاع رأي الموظفين والمراجعين عن مدى تطبيق الخدمات الحكومية في الدولة الأردنية، والتعرف على أبرز التحديات والمعوقات التي تحيط بجاهزية الدولة الأردنية والمواطن الأردني للاستفادة الممكنة من هذه الخدمات. فيما تتمثل الأهداف الفرعية التالية:



1. التعرف على مستوى الخدمات الحكومية الإلكترونية التي تقدمها الدولة الأردنية للمواطنين.
2. التعرف إلى أفضل السبل لتقديم أفضل الخدمات للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية، وتحجيم الفساد، وتعظيم العائد، وتخفيض النفقات.
3. التعرف على أهم التحديات والمعوقات التي تواجه الدولة الأردنية في توفير الخدمات عبر الحكومة الإلكترونية.

أسئلة الدراسة :

تتبع أسئلة الدراسة من السؤال الرئيسي التالي : ما مستوى جاهزية مؤسسات الدولة الأردنية والمواطن الأردني لخدمات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين والمراجعين؟

السؤال 1: ما طبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات الدولة الأردنية للمواطن الأردني؟

السؤال 2: التحديات والمعوقات التي تحول دون الاستفادة من تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية؟

السؤال 3: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين من الموظفين والمراجعين تعزى لمتغيرات: المؤسسة التي تقدم الخدمة؟ طبيعة عمل المبحوث (مواطن / موظف)؟ الجنس؟ والتحصيل العلمي؟

حدود الدراسة :

١- المجال البشري :

اقتصرت الدراسة على الموظفين العاملين في الأجهزة الحكومية المركزية في عمان، وعينة من المراجعين في دائرة السير والترخيص، ودائرة الأحوال المدنية العامة.

٢- المجال الجغرافي :

اقتصرت هذه الدراسة على إدارة الحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية المركزية بمدينة عمان في دائرتي السير والترخيص، والأحوال المدنية فقط وذلك نظراً لتواجد الأجهزة المركزية فيها، وضيق الوقت متاح للباحثين، نسبة إلى ما تحتاجه دراسة المكاتب والفروع التابعة للحكومة الإلكترونية في المحافظات الأخرى من وقت طويل.

٣- المجال الزمني:

شهري آذار ونيسان من العام 2016

٤- المجال الموضوعي:

تقتصر الدراسة في هذا المجال على موضوع الحكومة الإلكترونية في العاصمة عمان، وهي دراسة تطبيقية على دائرتين فقط هما دائرة السير، والترخيص ودائرة الأحوال المدنية العامة في مدينة عمان .

مفهوم الحكومة الإلكترونية:

ينصرف مفهوم "الحكومة الإلكترونية" تلقائياً إلى افتراض وجود نسخة إلكترونية عن الخدمات التي تقدمها الحكومة والموجودة فعلياً على أرض الواقع. وقد قدم البنك الدولي عام 2005 تصوراً لمفهوم الحكومة الإلكترونية على أنها " عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل الإنترنت وغيره والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية، وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات " (زكي، 2009، 19).

ويعرف المفهوم على أنه " توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة مثل الحاسبات السلكية واللاسلكية وشبكات المعلومات المحلية، والإنترنت، والإنترانيت، بحيث يمكن لكل مواطن أو مؤسسات الأعمال الاتصال بالحكومة من خلال الإنترنت التي تتاح لهم وتشتمل على كل الأشكال والتشريعات، والمعلومات، والمعاملات، التي يمكن استشارتها واستخدامها على الخط وعبر الإنترنت (Backus ، 2001).

ومن أجل التسهيل، نقدم تعريفاً إجرائياً مؤداه أن الحكومة الإلكترونية تقدم خدماتها للجمهور، والمتعاملين مع المؤسسات الرسمية على اختلافها، عبر التكنولوجيا الحديثة، والوسائط المتعددة، ومن ضمن ذلك تطبيقات الإنترنت، وشبكات التواصل الاجتماعي، ومنصات الفاعلة، إن تعبير "الحكومة الإلكترونية" يشير إلى تقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية للمواطنين، ويرتبط ذلك بوجود ثلاثة شروط أساسية (حسين، 2013، 443-444):

- تحسين جودة أداء الخدمات لتفادي الأخطاء اليدوية، وتخفيف العلاقات المشبوهة وغير الشرعية عن العاملين.
- إصلاح إداري يعمل على توصيل المعلومات والخدمات عن طريق قنوات إلكترونية متعددة بدلاً



- من الطرق التقليدية مثل استخدام الهاتف، والفاكس.
- المرونة أي التعامل معها بأسلوب سهل ويسر وسريع يتيح الحصول على المعلومات، وتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، ومنظمات الأعمال، والجهات الأخرى في أي وقت وخلال ٢٤ ساعة يومياً.

أهداف الحكومة الإلكترونية :

لقد حددت جامعة الدول العربية في إعلان القاهرة عام ٢٠٠٢، ستة أهداف رئيسية تتصف بها استراتيجيات الحكومة الإلكترونية كما يلي (حسين، 2013، 445):

١. تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار.
 ٢. ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.
 ٣. توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.
 ٤. التكامل بين الخدمات ذات الصلة.
 ٥. بناء ثقة المستخدم.
 ٦. زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.
١. تقديم الخدمات ألياً لجمهور المستفيدين وصولاً إلى تحقيق الشفافية والحاكمة الرشيدة.
 ٢. تقليل الأعباء الإدارية والمالية في المؤسسات العامة.
 ٣. تقديم خدمات ذات مستويات عالية من النوعية والجودة.
 ٤. تحقيق قدر معين من الرفاهية للمواطن، والارتقاء بمستواه العام من خلال وصول الخدمات إليه بيسر وسهولة.
 ٥. المساعدة في مجال التصويت والانتخابات إلكترونياً.
 ٦. تنشيط الجانب الاقتصادي.
 ٧. ردم الفجوة المعرفية في المجتمع.
 ٨. سهولة التواصل عالمياً مع المحيط الخارجي.
 ٩. القضاء على البطالة المقنعة، والحلقات الزائدة في العمل الإداري.
 ١٠. دعم الاقتصاد الوطني، وتحسين الصورة الذهنية لمؤسسات الدولة، والنظام السياسي، والاقتصادي، والاجتماعي، والثقافي القائم.

مصطلحات الدراسة :

١- الحكومة الإلكترونية: هي "الجهاز الحكومي الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة وخاصة الحاسبات الآلية، وشبكات الإنترنت والإكسترنات، والإنترنت، التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة وبعدالة عالية" (الهادي، 2006). وهي أيضاً طبقاً لما ورد تعنى جاهزية المؤسسات الحكومية على تقديم خدماتها للمواطن إلكترونياً، وقدرتها على تبادل المعلومات فيما بينها عبر الإنترنت، شريطة توفر قدر عال من السرية وضوابط أمن المعلومات.

٢- الحكومة التقليدية: تقديم الخدمات العامة الحكومية للمواطنين بالطريقة اليدوية التقليدية والورقية، التي مازالت سارية في معظم دول العالم الثالث، وغالباً ما تتسم بأسلوب بطيء (الهادي، 2006).

٣- الثورة الرقمية: تطبيقات الحاسب الآلي مع كل الوسائط الاتصالية المتعددة، والإلكترونات الدقيقة، وقواعد البيانات، وتقنيات أخرى تتسم بالسرعة، وإمكانية التوفير، ورخص الخدمات، وهي عصب الحياة في هذه المجتمعات، وفي هذا الفضاء الكوني الذي ألغى المسافات، وأزال حواجز الزمان والمكان (عبود ، والعاني ، 2015، 65) .

الأمن الإلكتروني: توفير الوسائل والإجراءات التي تحقق حماية البيانات والمعلومات من القرصنة، والتلف، والضياع، والسرقفة، والاستحواذ غير المشروع، وأية تهديدات أخرى محتملة. ويمكن تعريف الأمن الإلكتروني على أنه " أمن المعلومات " الذي يبحث في توفير الحماية للمعلومات من كل ما يهددها، وهو الوسائل والأدوات والإجراءات اللازمة لتوفيرها لضمان حماية المعلومات من الأخطار الخارجية والداخلية".

(<http://sacmmedia.org/info/majors/information-security.html>)

المنهجية :

المنهج هو فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة من أجل الكشف عن الحقيقة، فإجراءات البحث تتضمن مجمل النشاطات التي يقوم بها الباحث من جمع معلومات، وبيانات، وتحليلها، وتفسيرها، واختيار العينات، والاستبيانات، وإجراء التجارب والملاحظات العملية في الميدان، والتي تكشف حقيقة موضوع البحث وفق المنهج الوصفي التحليلي بقصد الوصول إلى النتائج النهائية (عبيدات وآخرون، 2014).



• المنهج الوصفي:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي بوصفه المنهج الأكثر قابلية في الاستخدام لدراسة المشكلات والظواهر التي تتصل بالإنسان، ومواقفه، وآرائه، ووجهات نظره. وتم في إطار هذا المنهج استخدام أسلوب المسح الوصفي بوصفه الشكل الرئيسي المعياري لجمع المعلومات، ودراسة مستوى جاهزية مؤسسات الأردن والمواطن الأردني لاستخدام الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً في إطارها الوصفي التحليلي.

فالمنهج الوصفي هو منهج وصف وتقرير يصل إلى التحليل والتفسير والربط بين الدلالات، ومعاينة الظاهرة المدروسة، والوصول إلى تصور مقترحات وتوصيات للتعاطي العلمي معها. وبذلك يستطيع الباحث الاعتماد على المنهج الوصفي كأداة معرفية قائمة على تشخيص الحالة كما هي في الواقع لاختبار أسئلة الدراسة، وبيان نتائج وتوصيات الدراسة، والمنبثقة أساساً من آراء المواطنين والموظفين الحكوميين العاملين في دائرتي الأحوال المدنية، ودائرة السير.

أداة الدراسة:

استخدمت الدراسة الاستبانة أداة لجمع البيانات حيث تم تطبيقها على عينة من الموظفين الحكوميين والراجعين. والاستبانة أداة أساسية تستخدم في جمع بيانات أولية، أو مباشرة، أو أساسية من العينة المختارة، أو من جميع مفردات مجتمع البحث عن طريق توجيه مجموعة من الأسئلة المحددة والمعدة مسبقاً، وذلك لغاية التعرف على حقائق معينة، ووجهات نظر الباحثين، واتجاهاتهم أو الدوافع والعوامل التي تؤثر في تصرفاتهم وسلوكياتهم.

تضمنت الاستبانة المحاور التالية:

- البيانات الشخصية لأفراد العينة.
- طبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين.
- التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق استخدام الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين الحكوميين والمواطنين (مرفق الاستبانة).

وقام فريق من طلبة كلية الإعلام بجامعة الشرق الأوسط بجمع البيانات الخاصة في هذه الدراسة.

صدق الأداة:

تم عرض الاستبانة على محكمين بغرض التأكد من صدق أداة الدراسة، وطلب منهم أبداء آرائهم، ومقترحاتهم حول مدى صلاحية فقرات أداة الدراسة لقياس أهدافها، وتم الأخذ بمقترحاتهم وتعديل الاستبانة حسب ملاحظاتهم بحيث تم إعدادها بصورتها النهائية (مرفق قائمة المحكمين).

مجتمع الدراسة والعينة :

مجتمع الدراسة تمثل في الموظفين والمراجعين في دائرتي الأحوال المدنية العامة، ودائرة السير والترخيص خلال شهري أذار ونيسان من العام 2016. وتم اختيار عينة قوامها (200) مفردة للدراسة، من خلال تطبيق مبدأ العينة القصدية الحصصية غير الاحتمالية، حيث تم اختيار (100) مفردة من الموظفين و(100) مفردة من المراجعين، وتم اختيارهم مناصفة بين دائرة الأحوال المدنية ودائرة السير.

جدول رقم (١) عينة الدراسة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
اسم المؤسسة	دائرة الأحوال المدنية	100	50.0%
	دائرة السير	100	50.0%
	المجموع	200	100%
صفة القائم بتعبئة الاستبانة	موظف	100	50.0%
	مراجع	100	50.0%
	المجموع	200	100%
الجنس (النوع الاجتماعي)	ذكر	100	50.0%
	انثى	100	50.0%
	المجموع	200	100%
التحصيل العلمي	التوجيهي فما دون	64	32.0%
	بكالوريوس أو دبلوم	99	49.5%
	دراسات عليا	37	18.5%
	المجموع	200	100%



ثبات أداة الدراسة :

بفرض التحقق من ثبات أداة الدراسة فقد تم حساب معامل الثبات باستخدام الاتساق الداخلي، وباستخدام معادلة كرونباخ الفا لقياس مدى الاتساق الداخلي لفقرات الأداة، ووجد أن معاملات الثبات كافية لأغراض هذه الدراسة، والجدول التالي يبين النتائج.

الجدول (2)

معاملات ثبات أداة الدراسة

المجال	كرونباخ الفا
طبيعة الخدمات الالكترونية	0.77
التحديات والمعوقات	0.72
الكلي	0.82

يتبين من النتائج الموضحة في جدول (2) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0.60، وعليه تم التأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة، مما يجعلنا على ثقة بصحة الاستبانة، وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة.

المعالجة الإحصائية:

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية من خلال برنامج الرزم الإحصائية (SPSS):

- حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية للمتغيرات الشخصية، والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة.

- اختبار (t-test) واختبار التباين الأحادي (One way ANOVA) للكشف عن الفروق بين إجابات العينة على بدائل أسئلة الاستبانة.

- معامل كرونباخ ألفا ومعامل ثبات الإعادة.

نتائج الدراسة:

تالياً عرضاً للنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة من خلال الإجابة عن أسئلتها، وعلى النحو الآتي:

السؤال الأول: ما طبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات الدولة الأردنية للمواطن الأردني؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لطبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات الدولة الأردنية للمواطن الأردني بشكل عام، ولكل فقرة من فقرات أداة الدراسة، ويظهر الجدول (3) ذلك.

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لطبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات الدولة الأردنية للمواطن الأردني مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الطبيعة
1	يتم تعريف المستخدم للموقع الإلكتروني برؤية المؤسسة، ورسالتها، وأهدافها.	4.38	1.07	1	مرتفعة
2	توجد لجنة متخصصة في المؤسسة لتسيير عمل الخدمات الإلكترونية.	3.81	1.15	2	مرتفعة
3	تم العمل على تحويل النماذج والأوراق الرسمية الى استمارات الكترونية.	3.62	1.05	3	متوسطة
4	يتم ربط الخدمات الإلكترونية بالشبكة الحكومية الإلكترونية.	3.53	1.14	4	متوسطة



الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الطبيعة
5	يجري العمل على تحويل المعلومات الأساسية عن الزبائن من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية	3.42	1.22	5	متوسطة
6	تستخدم المؤسسة طريقة إرسال الرسائل النصية بالهاتف إلى الزبائن.	3.21	1.14	6	متوسطة
7	تستخدم المؤسسة طريقة إرسال البريد الإلكتروني إلى الزبائن .	3.20	1.21	8	متوسطة
8	تستخدم المؤسسة شبكات التواصل الاجتماعي (الفيسبوك، تويتر، غيرها ..) للتواصل مع الفئات المستهدفة.	3.21	1.17	6	متوسطة
9	تستخدم المؤسسة الاتصالات الهاتفية للتواصل مع الفئات المستهدفة.	3.17	1.13	9	متوسطة
10	تستخدم المؤسسة الخطابات البريدية، والورقية مع الفئات المستهدفة.	3.11	1.20	10	متوسطة
الدرجة الكلية		3.46	0.65	متوسطة	

يلاحظ من الجدول (3) أن طبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات الدولة الأردنية للمواطن الأردني كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.46)، وانحراف معياري (0.65)،

وجاءت الفقرات في الدرجتين المرتفعة والمتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4.38-3.11)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (1) التي تنص على " يتم تعريف المستخدم للموقع الإلكتروني برؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها "، بمتوسط حسابي (4.38)، وانحراف معياري (1.07)، وبدرجة مرتفعة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (2) التي تنص على " توجد لجنة متخصصة في المؤسسة لتسيير عمل الخدمات الإلكترونية " بمتوسط حسابي (3.81)، وانحراف معياري (1.15) وبدرجة مرتفعة، وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرة (9) التي تنص على " تستخدم المؤسسة الاتصالات الهاتفية للتواصل مع الفئات المستهدفة " بمتوسط حسابي (3.17)، وانحراف معياري (1.13)، وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (10) التي تنص على " تستخدم المؤسسة الخطابات البريدية والورقية مع الفئات المستهدفة " بمتوسط حسابي (3.11)، وانحراف معياري (1.20)، وبدرجة متوسطة.

السؤال الثاني: ما التحديات والمعوقات من وجهة نظر الموظفين والمراجعين؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لدرجة التحديات والمعوقات من وجهة نظر الموظفين والمراجعين بشكل عام ولكل فقرة من فقرات أداة الدراسة، ويظهر الجدول (4) ذلك.

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لدرجة التحديات والمعوقات من وجهة نظر الموظفين والمراجعين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	أفضل إجراء معاملات مع القطاع الحكومي وجهاً لوجه مع الموظف المختص مباشرة بدلاً من الخدمات الإلكترونية .	3.46	1.10	1	متوسطة
2	أرى أن تكون التشريعات مواكبة لواقع الحكومة الإلكترونية.	3.34	1.18	2	متوسطة

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
متوسطة	3	1.37	3.32	لدى الموظفين حماس قليلٌ للتحويل للحكومة الإلكترونية.	3
متوسطة	4	1.10	3.24	أفضل إجراء معاملاتي مع القطاع الحكومي عبر خدمات الإنترنت المقدمة عبر الحكومة الإلكترونية.	4
متوسطة	5	1.15	3.21	أفضل إجراء معاملاتي مع القطاع الحكومي عن طريق مكاتب تخليص المعاملات بدلاً من الخدمات الإلكترونية .	5
متوسطة	5	1.12	3.21	أفضل إجراء معاملاتي مع القطاع الحكومي عبر الهاتف بدلاً من الخدمات الإلكترونية .	6
متوسطة	7	1.23	3.20	صعوبة ربط الجهات ذات العلاقة مع المؤسسة عبر الخدمات الإلكترونية.	7
متوسطة	8	1.28	3.17	هناك ضعف في سرعة الانترنت مما يؤثر سلباً في الخدمات الإلكترونية.	8
متوسطة	9	1.11	3.16	أفضل إجراء معاملاتي مع القطاع الحكومي بطريقة ورقية بدلاً من الخدمات الإلكترونية .	9

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
10	هناك عجز في تغطية كل محافظات المملكة بالخدمات الإلكترونية	3.09	1.20	10	متوسطة
11	يجب توفير ميزانية كافية لانجاح خطط التحول الإلكتروني.	3.07	1.23	11	متوسطة
12	أنا راض عن مستوى الخدمات الإلكترونية الحكومية التي تقدم للمواطن.	3.07	1.35	11	متوسطة
13	توفر المؤسسة كوادر تقنية تواكب التحول الإلكتروني.	3.06	1.34	13	متوسطة
14	لدى المراجعين حماس قليل للتحويل للحكومة الإلكترونية.	3.05	1.26	14	متوسطة
15	التأهيل الفني للموظفين بهذا المجال ضعيف.	2.99	1.28	15	متوسطة
16	الوقت مازال مبكراً لإشاعة ثقافة الحكومة الإلكترونية لدى الجمهور	2.98	1.23	16	متوسطة
17	خبرة العاملين في المؤسسة بهذا المجال قليلة.	2.96	1.23	17	متوسطة
18	ارتفاع كلفة الاشتراك بالإنترنت تحول دون اشتراك الجميع بالخدمات الإلكترونية.	2.95	1.25	18	متوسطة
19	الوقت مازال مبكراً لإشاعة ثقافة الحكومة الإلكترونية لدى الموظفين.	2.92	1.34	19	متوسطة



الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
20	هناك إرباك في استخدام الخدمات الإلكترونية عند التعامل مع المؤسسات الأخرى.	2.90	1.12	20	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.11	0.49		متوسطة

يلاحظ من الجدول (4) أن درجة التحديات والمعوقات من وجهة نظر الموظفين والمراجعين كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.11) وانحراف معياري (0.49)، وجاءت الفقرات في الدرجة المتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.90-3.46)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (25) التي تنص على "أفضل إجراء معاملات مع القطاع الحكومي وجهاً لوجه مع الموظف المختص مباشرة بدلاً من الخدمات الإلكترونية"، بمتوسط حسابي (3.46) وانحراف معياري (1.10) وبدرجة متوسطة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (17) التي تنص على "أرى أن تكون التشريعات مواكبة لواقع الحكومة الإلكترونية" بمتوسط حسابي (3.34) وانحراف معياري (1.18) وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرة (23) التي تنص على "الوقت مازال مبكراً لإشاعة ثقافة الحكومة الإلكترونية لدى الموظفين" بمتوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (1.34)، وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (16) التي تنص على "هناك إرباك في استخدام الخدمات الإلكترونية عند التعامل مع المؤسسات الأخرى" بمتوسط حسابي (2.90)، وانحراف معياري (1.12)، وبدرجة متوسطة.

السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات الباحثين من الموظفين والمراجعين تعزى لمتغيرات: المؤسسة/ طبيعة العمل/ الجنس/ والتحصيل العلمي؟

تمت الاجابة عن هذا السؤال على النحو الآتي:

١ - متغير المؤسسة :

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لطبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات الدولة الأردنية للمواطن الأردني والتحديات التي تواجههم، تبعاً لمتغير المؤسسة، كما تم تطبيق اختبار (t-test) ويظهر الجدول (5) ذلك.

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لطبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات الدولة الأردنية للمواطن الأردني والتحديات التي تواجههم، واختبار (t-test)، تبعاً لمتغير المؤسسة.

المجال	المؤسسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الدلالة
طبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها	دائرة الأحوال المدنية	100	3.62	0.80	3.459	0.001×
	دائرة السير	100	3.31	0.40		
التحديات والمعوقات	دائرة الأحوال المدنية	100	3.18	0.64	2.010	0.046×
	دائرة السير	100	3.05	0.25		

* دال إحصائياً عند درجة (0.05)

تشير النتائج في الجدول (5) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند درجة (0.05) لطبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات الدولة الأردنية للمواطن الأردني، تبعاً لمتغير المؤسسة، استناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة إذ بلغت (3.459)، وبدرجة دلالة (0.001)، وأيضاً للتحديات التي تواجههم استناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة إذ بلغت (2.010)، وبدرجة دلالة (0.046)، حيث كان الفرق لصالح دائرة الأحوال المدنية بدليل ارتفاع متوسطاتهم الحسابية.

٢- متغير طبيعة العمل:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لطبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات الدولة الأردنية للمواطن الأردني والتحديات التي تواجههم، تبعاً لمتغير طبيعة العمل، كما تم تطبيق اختبار (t-test) ويظهر الجدول (6) ذلك.



الجدول (6)

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لطبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات الدولة الأردنية للمواطن الأردني والتحديات التي تواجههم، واختبار (t-test)، تبعاً لمتغير طبيعة العمل

الدرجة الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	طبيعة العمل	المجال
0.722	0.357	0.65	3.48	100	موظف	طبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها
		0.66	3.45	100	مراجع	
0.009×	2.638	0.55	3.02	100	موظف	التحديات والمعوقات
		0.41	3.20	100	مراجع	

* دال إحصائياً عند درجة (0.05)

تشير النتائج في الجدول (6) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند درجة ($\alpha \leq 0.05$) لطبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات الدولة الأردنية للمواطن الأردني، تبعاً لمتغير طبيعة العمل، استناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة إذ بلغت (0.357)، وبدرجة دلالة (0.722)، بينما وجدت دلالة في التحديات التي تواجههم استناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة إذ بلغت (2.638)، وبدرجة دلالة (0.009)، حيث كان الفرق لصالح المراجعين بدليل ارتفاع متوسطهم الحسابي.

٣- متغير الجنس:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لطبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات الدولة الأردنية للمواطن الأردني والتحديات التي تواجههم، تبعاً لمتغير الجنس، كما تم تطبيق اختبار (t-test) ويظهر الجدول (7) ذلك.

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لطبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات الدولة الأردنية للمواطن الأردني والتحديات التي تواجههم، واختبار (t-test)، تبعا لمتغير الجنس

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الدلالة
طبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها	ذكر	100	3.50	0.68	0.863	0.389
	أنثى	100	3.42	0.63		
التحديات والمعوقات	ذكر	100	3.13	0.51	0.362	0.717
	أنثى	100	3.10	0.47		

تشير النتائج في الجدول (7) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند درجة ($\alpha \leq 0.05$) لطبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات الدولة الأردنية للمواطن الأردني، تبعا لمتغير الجنس، استناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة إذ بلغت (0.863)، وبدرجة دلالة (0.389)، وايضا عدم وجود فروق في التحديات التي تواجههم استناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة إذ بلغت (0.362)، وبدرجة دلالة (0.717).

٤. متغير المؤهل العلمي:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لطبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات الدولة الأردنية للمواطن الأردني والتحديات التي تواجههم، تبعا لمتغير المؤهل العلمي، ويظهر الجدول (8) ذلك.

الجدول (8)

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لطبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات الدولة الأردنية للمواطن الأردني والتحديات التي تواجههم، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل العلمي	المجال
0.59	3.38	64	التوجيهي فما دون	طبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها
0.72	3.52	99	بكالوريوس أو دبلوم	
0.56	3.46	37	دراسات عليا	
0.65	3.46	200	المجموع	
0.44	3.07	64	التوجيهي فما دون	التحديات والمعوقات
0.56	3.16	99	بكالوريوس او دبلوم	
0.37	3.08	37	دراسات عليا	
0.49	3.11	200	المجموع	

يلاحظ من الجدول (8) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لطبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات الدولة الأردنية للمواطن الأردني، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، إذ حصل اصحاب فئة (بكالوريوس أو دبلوم) على أعلى متوسط حسابي بلغ (3.52)، وجاء اصحاب فئة (دراسات عليا) بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.46)، وفي الرتبة الأخيرة جاءت فئة (التوجيهي فما دون) بمتوسط حسابي بلغ (3.38)، أما بالنسبة للتحديات فوجدت فروق ظاهرية أيضاً بين المتوسطات الحسابية حيث حصل اصحاب فئة (بكالوريوس أو دبلوم) على أعلى متوسط حسابي بلغ (3.16)، وجاء اصحاب فئة (دراسات عليا) بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.08)، وفي الرتبة الأخيرة جاءت فئة (التوجيهي فما دون) بمتوسط حسابي بلغ (3.07). ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند درجة دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA)، وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحه الجدول (9):

الجدول (9)

تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق لطبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات الدولة الأردنية للمواطن الأردني والتحديات التي تواجههم، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

درجة الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.455	0.791	0.338	2	676.	بين المجموعات	طبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها
		0.427	197	84.188	داخل المجموعات	
			199	84.864	المجموع	
0.485	0.727	0.176	2	352.	بين المجموعات	التحديات والمعوقات
		0.242	197	47.630	داخل المجموعات	
			199	47.982	المجموع	

تشير النتائج في الجدول (9) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند درجة ($\alpha \leq 0.05$) لطبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات الدولة الأردنية للمواطن الأردني، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، استناداً إلى قيمة ف المحسوبة إذ بلغت (0.791)، وبدرجة دلالة (0.455)، وأيضاً عدم وجود فروق في التحديات التي تواجههم تبعاً لمتغير المؤهل العلمي استناداً إلى قيمة ف المحسوبة إذ بلغت (0.727)، وبدرجة دلالة (0.485).



الخلاصة والتحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدولة الأردنية :

تواجه الدولة الأردنية عدداً من التحديات والمعوقات أمام تطبيق الحكومة الإلكترونية قريبة من التحديات التي تعاني منها الدول الأخرى:

١. ارتفاع تكاليف خدمات الإنترنت.
٢. التدني في مستوى خدمات الإنترنت.
٣. عدم مواءمة البنية التحتية لشبكة الاتصالات لمواجهة متطلبات الحكومة الإلكترونية.
٤. عدم ثقة المواطن بأمن المعلومات والخوف من فقدان الخصوصية وتسرب المعلومات التي لا يرغب في إطلاع الآخرين عليها .
٥. الحاجة إلى تكييف التشريعات القانونية التي تسهل التعامل مع التطبيقات الإلكترونية بشكل عام .
٦. ضعف الوعي الاجتماعي، والثقافة بمفاهيم وتطبيقات الحكومة الإلكترونية.
٧. عدم توفر سمات مجتمع المعلومات في الدولة الأردنية.
٨. عدم توفر المخصصات المالية الكافية.
٩. وجود مقاومة التغيير من جانب الموظفين.
١٠. انتشار نسبة أمية الحاسب الآلي، وقلة نسبة عدد مستخدمي الإنترنت، والتكلفة العالية لتوحيد قواعد البيانات.
١١. وجود أنشطة وخدمات عامة متشابهة تقدمها أكثر من جهة حكومية في نفس الوقت.
١٢. إن تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب إعادة هيكلة الإدارات بما يلائم متطلبات الحكومة الإلكترونية.
١٣. عدم وجود وعي كاف لدى بعض المواطنين والموظفين بمفهوم، وأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية.

التوصيات

في ضوء التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدولة الأردنية، يوصي البحث بضرورة ملاءمة متطلبات الحكومة الإلكترونية بما يتماشى ومتطلبات التغيير، ويتلاءم مع تطبيقات مشاريع الحكومة الإلكترونية وكما يلي:

١. ضرورة العمل على تخفيض كلفة خدمات الإنترنت.
٢. العمل على رفع مستوى خدمات الإنترنت لتتلائم وتوجهات الحكومة نحو الحكومة الإلكترونية.
٣. انجاز منظومة التشريعات والإجراءات التي تعزز من أمن المعلومات على الشبكات.
٤. وضع التشريعات القانونية الملائمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، واعتماد توقيع إلكتروني معتمد .
٥. العمل على نشر الوعي الاجتماعي، والثقا في بمفاهيم وتطبيقات الحكومة الإلكترونية.
٦. توفير المخصصات المالية الكافية للانتقال إلى الحكومة الإلكترونية.
٧. وضع خطة وطنية عامة، وشاملة للمعلومات على مستوى الدولة الأردنية.
٨. العمل على تدريب وتأهيل العناصر البشرية للتعامل مع التطبيقات الإلكترونية.
٩. ضرورة القيام بدراسة معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في تجارب الدول المتقدمة والنامية.
١٠. توفير برامج حماية البيانات والمعلومات التي تخص المواطنين في كافة التعاملات.
١١. وضع برامج ارشادية نوعية وتنقيف المواطنين والموظفين بمفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها مع ضرورة العمل على النهوض بالمواطنين والسعي إلى محو الأمية التقنية.

المراجع العربية

- أبو مفايض، يحي (2004)، الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية، الرياض.
- العبود، فهد بن ناصر (2003)، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، الرياض.
- الشرييني، أحمد (2004)، خدمات الحكومة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني والأعمال الإلكترونية عالمياً، صفحة جريدة الأهرام للكمبيوتر والإنترنت والاتصالات، العدد 42932، القاهرة.
- بدران، عباس (2014)، الحكومة الذكية، الدار العربية للعلوم، ناشرون، بيروت.



- جواد، شوقي، محمد خير أبوزيد (2007). الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد الثالث، العدد الثالث، عمان.
- حسين، مريم (2013)، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، بغداد. ص ص. 439-460.
- زكي، إيمان عبد المحسن (2009)، الحكومة الالكترونية مدخل اداري متكامل، القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية - بحوث ودراسات - مصر.
- عبود، حارث، والعاني، مزهر (2015)، الاعلام والهجرة الى العصر الرقمي، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد (2014)، البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عليان، ربحي (2007)، أساليب البحث العلمي: الأسس النظرية والتطبيق العملي، عمان، دار صفاء للنشر.
- علي، اسماعيل (2015)، الإعلام الجديد والتحديات النظرية والتطبيقية، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية.
- المقدادي، خالد (2013)، ثورة الشبكات الاجتماعية، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان.
- مكاوي، السيد حسن عماد، حسين، ليلي (2009)، نظريات الاتصال المعاصرة، الطبعة الثامنة، الدار اللبنانية المصرية بالقاهرة.
- الموسى، عصام سليمان (2003)، المدخل في الاتصال الجماهيري، الكتاني للنشر والتوزيع، اربد، الأردن.
- نعيمى، محمد عبدالعال، البياتي، عبد الجبار توفيق (2009)، طرق مناهج البحث العلمي، الوراق للنشر والتوزيع .
- الهادي ، محمد محمد (2006)، الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية والاصلاح الاداري، بحث منشور على الرابط التالي :
http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=comcontent&view=article&id=11
العدد 11 ديسمبر 2006
- القرني، علي (2013)، الإعلام الجديد من الصحافة التقليدية إلى الإعلام الاجتماعي وصحافة المواطن، مطابع جامعة الملك سعود، الرياض: السعودية.

المراجع الأجنبية :

- Backus. Michel. "E-Government in Developing Countries. IICD Re-search Brief. NO. 1. (March 2001) . Bertelsmann Foundation . New York. Booz. Allen and Hamilton.
- Boufeas. George. Halers. Ioannidis. and Kokkinos. Ekaterina. Business Plans for the Development of E-Government in Greece: An appraisal. Athens. Greece. UNTC. 2009.

مصادر الإنترنت :

- <http://www.hrdiscussion.com/hr17020.htm>
- <http://portal.www.gov.qa/wps/portal/about-hukoomi/integrated-e-Government> <http://dr-nabeel-magableh.maktoobblog.com>
- [http://www.siironline.org/alabwab/derasat\(01\)/696.htm](http://www.siironline.org/alabwab/derasat(01)/696.htm)
- www.pdfactory.com
- <http://sacmmedia.org/info/majors/information-security.html>



ملاحق الدراسة
ملحق رقم - ١ - قائمة محكمي أداة الدراسة

ت	اسم الخبير	الرتبة	التخصص	مكان العمل
1	أ.د. عبد الجبار توفيق البياتي	أستاذ	علوم تربوية	جامعة الشرق الأوسط
2	أ.د. غازي خليفة	أستاذ	علوم تربوية	جامعة الشرق الأوسط
3	أ.د. عباس الشريفي	أستاذ	علوم تربوية	جامعة الشرق الأوسط

ملحق رقم - ٢ -

إستبانة - درجة جاهزية مؤسسات الدولة الأردنية والمواطن الأردني لخدمات الحكومة الإلكترونية

أولاً: معلومات عامة

اسم المؤسسة :

اسم الدائرة :

صفة القائم بتعبئة الاستبانة: موظف مراجع

الجنس (النوع الاجتماعي) : ذكر اثنى

التحصيل العلمي : التوجيهي فما دون بكالوريوس أو دبلوم دراسات عليا

هل لديك علم بوجود موقع رسمي للمؤسسة على الإنترنت؟

نعم لا لا أعلم

ثانياً: طبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسة

ضع علامة ✓ أمام الإجابة التي تعبر عن واقع الحال:

درجات الموافقة					الفقرات
أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	
					1 يتم تعريف المستخدم للموقع الإلكتروني برؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها.
					2 توجد لجنة متخصصة في المؤسسة لتسيير عمل الخدمات الإلكترونية.
					3 تم العمل على تحويل النماذج والأوراق الرسمية الى استمارات إلكترونية.
					4 يتم ربط الخدمات الإلكترونية بالشبكة الحكومية الإلكترونية.
					5 يجري العمل على تحويل المعلومات الأساسية عن الزبائن من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية.
					6 تستخدم المؤسسة طريقة إرسال الرسائل النصية بالهاتف إلى الزبائن
					7 تستخدم المؤسسة طريقة إرسال البريد الإلكتروني إلى الزبائن .
					8 تستخدم المؤسسة شبكات التواصل الاجتماعي (الفيسبوك، تويتر، غيرها ..) للتواصل مع الفئات المستهدفة.
					9 تستخدم المؤسسة الاتصالات الهاتفية للتواصل مع الفئات المستهدفة.
					10 تستخدم المؤسسة الخطابات البريدية والورقية مع الفئات المستهدفة



ثالثاً: التحديات والمعوقات من وجهة نظر الموظفين والمراجعين
 ضع علامة √ أمام الإجابة التي تعبر عن واقع الحال:

درجات الموافقة					الفقرات
أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	
					11 لدى الموظفين حماس قليلٌ للتحويل للحكومة الإلكترونية.
					12 لدى المراجعين حماس قليلٌ للتحويل للحكومة الإلكترونية.
					13 خبرة العاملين في المؤسسة بهذا المجال قليلة.
					14 التأهيل الفني للموظفين بهذا المجال ضعيف.
					15 توفر المؤسسة كوادر تقنية تواكب التحول الإلكتروني.
					16 هناك إرباك في استخدام الخدمات الإلكترونية عند التعامل مع المؤسسات الأخرى.
					17 أرى أن تكون التشريعات مواكبة لواقع الحكومة الإلكترونية.
					18 يجب توفير ميزانية كافية لإنجاح خطط التحول الإلكتروني.
					19 صعوبة ربط الجهات ذات العلاقة مع المؤسسة عبر الخدمات الإلكترونية.
					20 هناك ضعف في سرعة الإنترنت مما يؤثر سلباً في الخدمات الإلكترونية.
					21 هناك عجز في تغطية كل محافظات المملكة بالخدمات الإلكترونية.
					22 ارتفاع كلفة الاشتراك بالإنترنت تحول دون اشتراك الجميع بالخدمات الإلكترونية.
					23 الوقت مازال مبكراً لإشاعة ثقافة الحكومة الإلكترونية لدى الموظفين.
					24 الوقت مازال مبكراً لإشاعة ثقافة الحكومة الإلكترونية لدى الجمهور.

درجات الموافقة					الفقرات
أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	
					25 أفضل إجراء معاملاتي مع القطاع الحكومي وجهاً لوجه مع الموظف المختص مباشرة بدلاً من الخدمات الإلكترونية .
					26 أفضل إجراء معاملاتي مع القطاع الحكومي بطريقة ورقية بدلاً من الخدمات الإلكترونية .
					27 أفضل إجراء معاملاتي مع القطاع الحكومي عن طريق مكاتب تخليص المعاملات بدلاً من الخدمات الإلكترونية .
					28 أفضل إجراء معاملاتي مع القطاع الحكومي عبر الهاتف بدلاً من الخدمات الإلكترونية .
					29 أفضل إجراء معاملاتي مع القطاع الحكومي عبر خدمات الإنترنت المقدمة عبر الحكومة الإلكترونية.
					30 أنا راضي عن مستوى الخدمات الإلكترونية الحكومية التي تقدم للمواطن .

