

مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين: دراسة استكشافية

Success Factors of E-Government Implementation in Palestine: Exploratory Study

خالد دهليز*، وخالد لبد

Khalid Dahleez & Khalid loubbad

قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين

*الباحث المرسل: kabedsalam@gmail.com

تاريخ التسليم: (2016/11/1)، تاريخ القبول: (2017/2/14)

ملخص

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين من وجهة نظر العاملين في الإدارات العليا في الوزارات الفلسطينية، ولقد ركزت الدراسة على استكشاف واقع ستة مقومات أساسية لنجاح الحكومة الإلكترونية تم تحديدها من خلال المقابلات وهي: الفهم والرؤية، والعوامل الإدارية، والبنية التحتية التقنية، والكفاءات البشرية، والقوانين والتشريعات، والتوعية. ولقد تبنت الدراسة المنهجية المختلطة واستخدمت الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات علاوة على استخدام المقابلة لتعزيز وتفسير بعض مخرجات الاستبيان والاجابة على أسئلة الدراسة. تشكلت عينة الدراسة من 234 مفردة تم الحصول عليها بشكل طبقي ميسر من مجتمع الدراسة المكون من العاملين في الإدارات العليا في الوزارات في الضفة الغربية وقطاع غزة. وقد تم تحليل البيانات باستخدام الطرق الإحصائية الوصفية. وقد توصلت الدراسة الى أبرز المقومات اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية بالإضافة للمعوقات التي تواجه التطبيق في فلسطين. أظهرت النتائج أن الفهم والرؤية حول الحكومة الإلكترونية هو أكثر العوامل توفراً بنسبة (74%) يليه توفر العوامل الإدارية وتوفر القوانين والتشريعات بنسبة (70%) لكل منهما. كما أظهرت النتائج أن نسبة توافر كل من البنية التحتية التكنولوجية والكفاءات البشرية والتوعية بلغت (68%). ومن المعوقات التي تواجه التطبيق: تشتت وضعف تنسيق الجهود المبذولة بين الضفة الغربية وقطاع غزة، ضعف إشراك الإدارة العليا في الوزارات وأيضاً مؤسسات المجتمع المدني بشكل كافي في عملية التخطيط والتنفيذ، بالإضافة لوجود ضعف في الجانب الإداري والتقني، وعدم توفر قوانين وتشريعات كافية تغطي كافة مجالات الحكومة الإلكترونية، والحاجة لكوادر بشرية متخصصة، وقصور في التوعية حول خدمات الحكومة الإلكترونية. وخلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها: ضرورة توحيد استراتيجية وجهود تطبيق الحكومة الإلكترونية بين الضفة الغربية وقطاع غزة، وإشراك الإدارة

العليا في الوزارات في عملية التخطيط والتنفيذ، وسن قوانين وتشريعات كافية لتغطية القضايا المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، والحاجة لإصلاح إداري وتوفير المتطلبات التقنية، وتطوير الكادر البشري، وتوعية المواطنين حول الحكومة الإلكترونية وخدماتها.

الكلمات المفتاحية: المنهجية المختلطة، الحكومة الإلكترونية، فلسطين.

Abstract

This study aimed at identifying the success factors of implementing E-Government in Palestine from the viewpoint of senior employees working at Palestinian ministries. The study focused on exploring six success factors of e-government, identified through interviews, namely: understanding and vision, administrative factors, IT Infrastructure, human competencies, laws and regulations, and awareness. The study followed the mixed-method approach. It employed a self-administered questionnaire as a main tool of data collection accompanied by interviews to support and explain some of study findings and answering research questions. Data were collected from a convenient stratified sample of (234) senior employees working at Palestinian ministries in West Bank and Gaza and were analyzed using descriptive statistical tests. The study highlighted the most relevant factors required for the successful implementation of e-government as well as the obstacles facing the implementation in Palestine. The findings showed that the most prominent factor is the availability of understanding and vision (74%) followed by the availability of both administrative factors and laws & regulations (70%) each. The findings also showed that IT infrastructure, human competencies, and awareness are available with (68%). The findings also showed that Palestinian internal divide, low involvement of both key senior staff and civil society in the planning and implementation process are among the most prevalent obstacles. Moreover, the findings showed that there is a lack of administrative and legal support to cover all aspects of e-government and a lack of awareness of its availability and importance among Palestinian people. The study highlighted the

necessity to unite both the strategy and efforts between the West Bank and the Gaza Strip to ensure better implementation. It also recommended making senior management in the ministries more involved as well as establishing laws that are more relevant and legislation sufficient to cover issues related to e-government. It also recommended the need for more administrative reform and sufficient provision of technical requirements, and development of human resources. Finally, it recommended enhancing the public awareness about e-government and its services.

Keywords: E-Government, Palestine, Mixed Method.

خلفية الدراسة

يشهد العالم ثورة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وكان لهذه الثورة انعكاسها الواضح على كافة مناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، مما جعل التنمية مرتبطة بشكل كبير بقدرة هذه الدول على مواكبة التقدم والاستفادة من إمكانياته. ويذكر ابراهيم (Ibrahim, 2004) أن من أبرز سمات هذه الثورة أنها عابرة لحدود الدول، حيث يصعب على أي دولة أن تمنع التدفق الإعلامي والمعلوماتي القادم لها من خارج حدودها. فقد شهد النصف الثاني من التسعينات تقدم كبير في مجال الإنترنت على مستوى العالم، حيث نما استخدام الإنترنت بشكل متسارع، وفي حين كانت أبرز التوقعات بوصول عدد المستخدمين عام 2015 للإنترنت في العالم 3 مليار مستخدم ما يمثل 40% من إجمالي سكان العالم (United Nations, 2014) فإن النسبة الفعلية لاستخدام الإنترنت للعام 2016 بلغت 47% وفق الاتحاد الدولي لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (ITU, 2016).

وقد كان لهذه الثورة المعلوماتية دور في استحداث مفاهيم وأنماط جديدة منها: الإدارة الإلكترونية والإعلام الإلكتروني والحكومة الإلكترونية، والكثير من المفاهيم التي تعرف وتصاغ بنمط يعتمد التكنولوجيا كوسيلة من وسائل التواصل. ومع هذه الثورة بدأت غالبية دول العالم في تطوير سياساتها بما يتناسب مع متطلبات العصر وبما يكفل أداء وظائفها بأعلى كفاءة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي الذي اتصف دوماً بالبيروقراطية وتعدد التعقيدات في الإجراءات المطلوبة ومن ثم فمع دخول عصر الثورة المعلوماتية أصبح لزاماً على الدول أن تقوم بإعادة هيكلة مؤسساتها العامة بما يتواءم مع متطلبات الثورة الرقمية لتهيئة الاندماج في الاقتصاد العالمي الذي تزداد فيه حدة المنافسة ومن ثم بدأ التفكير في التحول نحو الحكومة الإلكترونية لكي تتغير الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي لتتحول لأساليب مميكنة تستخدم التقنيات الحديثة التي تتطور دوماً في ظل ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حتى يتم تقديم الخدمة الحكومية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة (Lutfi, 2007).

ويساند ذلك تقرير الاسكوا (ESCWA, 2014) الذي يبين أن ارتفاع وتيرة وسائل التحول نحو الرقمية تحث على الحكومات التقدم بشكل مستمر لمواكبة التطور، فظهور الحوسبة المتنقلة والحوسبة السحابية ووسائل الإعلام الاجتماعي وسواها من التكنولوجيات تجعل التحول نحو الرقمية تحدياً مستمراً بالنسبة إلى الحكومات، وتحتم التكنولوجيا الجديدة الناشئة توظيف استثمارات كبيرة. وقد بين تقرير الأمم المتحدة (United Nations, 2014) أنه ومن خلال الابتكار والحكومة الإلكترونية يمكن أن تصبح الإدارة العامة حول العالم أكثر كفاءة وأن تقدم خدمات أفضل وتتجاوز مع مطالب الشفافية والمساءلة، وقد تساعد الحكومة الإلكترونية الحكومات في الحفاظ على البيئة وتعزيز الإدارة الفاعلة للموارد الطبيعية، فضلاً عن تحفيز النمو الاقتصادي ودعم التضمين الاجتماعي خاصة للجماعات المحرومة والمستضعفة، كذلك فقد أثبتت تقنيات المعلومات والاتصالات أنها برامج فعالة لتيسير المشاركة المعرفية وتنمية المهارات ونقل الحلول المبتكرة للحكومة الإلكترونية وبناء القدرة للتنمية المستدامة بين الدول، والوارد أن الحكومة الإلكترونية قد توجد المزايا الهامة في صورة العمل الجديد والصحة الأفضل والتعليم المحسن.

لذلك كان من الأهمية دراسة مقومات نجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية وتهيئة البنية الأساسية لهذا المشروع وقد عدد أهمها سليمان (Suleiman, 2010): الرؤية الاستراتيجية، تكوين بنية تحتية معلوماتية، تحقيق التحول التنظيمي، تهيئة الأنظمة والتشريعات، نشر المعرفة المعلوماتية.

مشكلة الدراسة

حسب مؤشر الأمم المتحدة والذي يعتبر معياراً شاملاً وأقرب للموضوعية في تقييم بيئة الحكومة الإلكترونية تعتبر الدول العربية من الدول ذات المعدل المتوسط في تنمية الحكومة الإلكترونية، وبحسب تقرير الأمم المتحدة لعام 2014: فإن متوسط معدل الدول العربية في تنمية الحكومية الإلكترونية هو 0.4839 وهو معدل متوسط منخفض في ظل معدلات تنمية مرتفعة ومرتفعة جداً تصل 0.7300 وهو متوسط معدل تنمية الحكومة الإلكترونية في الاتحاد الأوروبي (United Nations, 2014).

وقد تحدث العديد من الباحثين العرب في مجال الحكومة الإلكترونية حول ضعف تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في البلدان العربية فقد أشار عبد (Abd, 2007) لوجود ضعف شديد في تطبيقات واستخدام الحكومة الإلكترونية في الدوائر الحكومية، كما وأشار هيكس (Heeks, 2008) بأن 85% من مشاريع الحكومة الإلكترونية في الدول النامية تفشل بشكل جزئي أو كامل. وتضيف الرزي (Alruzi, 2012) بأن المؤسسات الحكومية لا تتوفر لديها البنية التحتية والاستراتيجية اللازمة لبناء الحكومة الإلكترونية.

كما وركز شادويك (Chadwick, 2012) على أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وأكد أن: "تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين يحل معوقات التنقل التي يعيشها الفلسطينيون في ظل الاحتلال". ومع إدراك الحكومة الفلسطينية لأهمية مشروع الحكومة

الإلكترونية خاصة في مجتمعنا الفلسطيني" تم اعتماد استراتيجية لتطبيق الحكومة الإلكترونية وبالفعل بدأ العمل على تطبيقها، وأكد حمادة (Hamada, Interview, 2015) من خلال المقابلة وجود خطوات وإنجازات في المشروع إلا أن هناك معوقات تواجه نجاح التطبيق، ومما سبق برزت مشكلته الدراسة وهي:

- ما مدى توفر المقومات اللازمة لنجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في فلسطين؟ وعليه وانسجاماً مع مشكلة الدراسة، تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات التالية:
1. ما مدى توفر "الفهم والرؤية" اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين؟
 2. ما مدى توفر "العوامل الإدارية" اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين؟
 3. ما مدى توفر "البنية التحتية التقنية" اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين؟
 4. ما مدى توفر "الكفاءات البشرية" اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين؟
 5. ما مدى توفر "القوانين والتشريعات" اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين؟
 6. ما مدى توفر "التوعية" اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين؟
 7. ما مدى التفاوت في توافر المقومات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية؟
 8. ما مدى اشراك مؤسسات المجتمع المدني في تطبيق الحكومة الإلكترونية؟
 9. كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تقدم خيارات أوسع نطاقاً من أجل تحقيق حكومة إلكترونية كفاء؟

أهداف الدراسة وأهميتها

تعتبر هذه الدراسة استكشافية وتهدف إلى التعرف على أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين، وتحديد مقومات نجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، والكشف عن المعوقات التي تواجه تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، ومدى اشراك مؤسسات المجتمع المدني في تطبيق الحكومة الإلكترونية والخيارات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات في تطبيق الحكومة الإلكترونية، وكذلك الخروج بتوصيات تساعد متخذي القرار في التغلب على المعوقات التي تحد من نجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

تتمثل أهمية هذه الدراسة من الجانب النظري والمعرفي في حداثة موضوعها وقلة البحوث والدراسات خصوصاً في فلسطين حيث تعتبر هذه الدراسة وبحسب علم الباحثان الدراسة الأولى التي تدرس الحكومة الإلكترونية بعد إقرار المشروع وبدء التطبيق بشكل رسمي، فلقد أظهرت نتائج البحث الأدبي وجود ثلاث دراسات محلية سابقة وقديمة نسبياً مقارنة مع هذا الموضوع

المتجدد وهي دراسة (Alruzi, 2012) ودراسة (Alswaiti, 2010) ودراسة (Odwan, 2007) ودراسة (Alghouti, 2006). بالإضافة إلى أنها تدرس موضوع الحكومة الإلكترونية على مستوى الوطن الضفة الغربية وقطاع غزة. كما تتبع أهمية الدراسة من استخدامها للمنهجية المختلطة والتي تستخدم أكثر من طريقة لجمع البيانات (Christensen, Johnson, & Turner, 2015)، وبالتالي تتيح الفرصة للباحثين من فهم وتحسين وتوضيح المعاني والنتائج التي تخرج بها الدراسات من طرق متعددة ووجهات نظر مختلفة وبالتالي تسهم في تحسين فرص التعميم لنتائج الدراسات وإبراز أهميتها (Saunders, Lewis, & Thornhill, 2016). ويأمل الباحثان أن تثري هذه الرسالة المكتبة الفلسطينية والعربية بالمعلومات والمعرفة وتساعد الباحثين في المجال من الاستفادة مما توصل له الباحثان من نتائج.

كما تتبع أهمية الدراسة في أنها تبحث في المقومات والمعوقات العملية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، والتوصل للمقومات اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين. وكذلك السعي لتمكين الجهات المشرفة على تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية من التعرف على واقع مشروع الحكومة الإلكترونية؛ وبالتالي أن تساهم توصياتها في مساعدة الجهات المشرفة على المشروع من اتخاذ القرارات اللازمة لنجاح عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية والتغلب على المعوقات التي تواجه عملية التطبيق. ومن الجدير بالذكر أن هناك مساعي حديثة من قبل الجهات المعنية في الضفة الغربية وقطاع غزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية ويوجد إشكاليات حقيقية تم الكشف عنها من خلال نتائج الدراسة على مستوى توحيد الفهم والرية وضعف انسجام الهياكل التنظيمية وإجراءات العمل لدى الوزارات في الضفة وغزة مع تطبيق الحكومة الإلكترونية وكذلك ضعف التشريعات والقوانين ذات العلاقة مدوخ (Madoukh, Interview, 2015) وزعارنة (Zaarnah, Interview, 2015).

الإطار النظري للدراسة

يعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية توجهاً استراتيجياً للحكومات في ظل التطور التكنولوجي السريع، والزيادة الأسية في عدد مستخدمي الإنترنت خلال السنوات الماضية وتطور رغبات الفئات المختلفة في الوصول للخدمات وخاصة العامة. ولقد مثلت الثورة المعلوماتية والتوجه الجديد للعالم نحو الرقمية عاملاً دافعاً للحكومات لتبني العديد من الاستراتيجيات الجديدة والحديثة لمواكبة هذا التطور والاستفادة منه في تقديم خدماتها العامة للمواطنين بشكل جديد ونمط إلكتروني تحقق من خلاله الكفاءة.

يعود محتوى نظرية الحكومة الإلكترونية لعام 1993 في إطار التطوير لإعادة تحديد دور الحكومة ومنذ ذلك الحين وهناك تطور في التعريف (Hu, Pan, Lu, & Wang, 2009)، حيث أثار موضوع الحكومة الإلكترونية ونادى بها نائب الرئيس الأمريكي السابق (أل جور)، ضمن تصور لديه لربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة للحصول على الخدمات الحكومية بأنواعها بشكل آلي إضافة إلى انجاز الحكومة ذاتها مختلف أنشطتها باعتماد شبكات الاتصال والمعلومات لخفض الكلف وتحسين الأداء وسرعة الانجاز وفعالية التنفيذ (Arishi, 2010).

وقد عرّف هيرنون (Hernon, 1998) الحكومة الإلكترونية على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات الحكومية بشكل مباشر إلى العملاء على مدار الساعة دون التقيد بالحدود الزمانية، وهو تعريف بسيط يقتصر على استخدام التكنولوجيا لتقديم الخدمات بشكل مستمر، وقد عرّفها تقرير البنك الدولي (The World Bank, 2007) على أنها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات التي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيداً من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات، ويختلف هذا التعريف عن سابقه بظهور مفهومي الشفافية والكفاءة، وقد ذكر سايفيرت (Seifert, 2003) بأن الحكومة الإلكترونية تشمل استخدام تكنولوجيا المعلومات، وخاصة الإنترنت، من أجل تحسين تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين والشركات والجهات الحكومية الأخرى كما أن للحكومة الإلكترونية القدرة على تمكين الاتصال بشكل مباشر بين الحكومة مع مواطنيها، ويظهر من خلال التعريف في حينها التركيز على الإنترنت لتقديم الخدمات الإلكترونية.

ويعرّف جايجر وثورميسون (Jaeger and Thompson, 2005) بأن الحكومة الإلكترونية هي توفير المعلومات الحكومية من خلال شبكة الإنترنت للمواطنين والشركات وبين الجهات الحكومية، والملاحظ بأن التعريف يقتصر على توفير المعلومات فقط، وعرّفها العبود (Alaboud, 2005) بأنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيين وبتكاليف ومجهود أقل. وفي دراسة للحكومة الإلكترونية لعام 2014 عرّفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية على أنها استخدام وتطبيق تقنيات المعلومات في الإدارة العامة لتنظيم ودمج سير العمل والعمليات بغرض إدارة البيانات والمعلومات بفعالية وتعزيز تقديم الخدمات العامة، فضلاً عن توسعة قنوات الاتصال لتضمين وتمكين الأشخاص (United Nations, 2014).

وتشمل الحكومة الإلكترونية التفاعلات الإلكترونية الثلاثة: من الحكومة إلى الحكومة، ومن الحكومة لأصحاب الأعمال، ومن الحكومة إلى العميل، ويظهر في التعريفين السابقين عناصر جديدة مثل التطبيقات، وسير العمليات، وقنوات الاتصال، والأبعاد المختلفة المطلوبة لتطبيق الحكومة الإلكترونية. وبذلك فإن جوهر تعريف الحكومة الإلكترونية يقوم على أساس إعادة بناء المعاملات والخدمات الحكومية بشكل إلكتروني من خلال استثمار ما يوفره التطور في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من مميزات تهدف لتحقيق السرعة والكفاءة والشفافية، ولا تقتصر الحكومة الإلكترونية على استخدام التكنولوجيا إنما هي تغيير شامل لنمط وأسلوب تعامل وتفاعل الحكومة مع المواطنين ومؤسسات الأعمال.

مجالات وأهداف عمل الحكومة الإلكترونية

تعتبر الحكومة الإلكترونية انعكاس لعمل الحكومة التقليدية فعند بناء الحكومة الإلكترونية يؤخذ في الحسبان كل ما تمارسه الحكومة التقليدية في العالم الحقيقي سواء في علاقتها بالجمهور أو علاقة مؤسساتها بعضها ببعض أو علاقتها بجهات الأعمال الداخلية

والخارجية (Hasan, 2014). فعلى الرغم من أن الحكومة الإلكترونية تشمل مجموعة واسعة من الأنشطة والفعاليات إلا أنه يمكن حصرها في ثلاثة قطاعات رئيسية بحسب السويطي (Alswaiti, 2010) وسيفرت (Seifert, 2003): الحكومة إلى المواطنين (G2C) والتي تتضمن المعاملات الإلكترونية مع الأفراد، أي اتصال بين الحكومة والمواطنين لتقديم معلومة أو خدمة عن طريق تكنولوجيا المعلومات؛ الحكومة إلى الحكومة (G2G) وهي المعاملات والخدمات التي تتم من الحكومة إلى الحكومة أي شكل التعامل الإلكتروني داخل أجهزة الدولة، وتشمل تبادل البيانات وأجراء التبادلات الإلكترونية بين الجهات الحكومية للحصول على معلومة أو تقديم معلومة أو خدمة عن طريق تكنولوجيا المعلومات؛ والحكومة إلى وحدات الأعمال (G2B) والتي تمثل المعاملات بين الحكومة ووحدات الأعمال والقطاع التجاري، أي اتصال بين الحكومة وشركة لتقديم معلومة أو خدمة عن طريق تكنولوجيا المعلومات.

من جهة أخرى لا تعتبر الحكومة الإلكترونية غاية بحد ذاتها إنما هي وسيلة وأداة لتحقيق جملة من الأهداف والمنافع ومن أبرز هذه الأهداف تحسين جودة الخدمة، وتخفيض الجهد والوقت والتكاليف، وتحقيق المشاركة والشفافية، وزيادة نمو الأعمال التجارية. فبحسب تقرير الإسكوا (ESCWA, 2014) في عصر بات كل شيء رقمياً تتوقع غالبية الأشخاص إنجاز المعاملات مع حكومتها بشكل ملائم وخال من التعقيدات حيث تعتبر تعقيد الإجراءات الحكومية أحد أبرز المشاكل التي تواجهها المعاملات الحكومية وسبب مهم لعدم الرضا عن الأداء الحكومي. فالحكومة الإلكترونية تمثل أمل كبير في تجنب التعقيدات الإدارية والمشاكل الإجرائية وترتقي بصورة أداء الخدمة وتمنع التكدس والزحام كما وتقلل البيروقراطية ومشكلات المراجعة (Radwan, 2005). كما يساهم تطبيق الحكومة الإلكترونية في تخفيض الجهد والوقت والتكاليف، فالانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين، ومن ثم الوصول إلى السرعة في إنجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي إلى حل مشاكل الطابور، ومختلف العراقيل البيروقراطية (AbdulKarim, 2010). كما يساهم تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحقيق المشاركة والشفافية حيث يذكر المتولي (Almutwely, 2003) بأن تحقيق المشاركة والشفافية يتأتى من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات والخدمات الحكومية للجميع من أفراد ومؤسسات حكومية أو خاصة بما يسمح بفرص متساوية في التعاملات الحكومية للجميع. فالحكومة الإلكترونية تهدف إلى تبسط الإجراءات البيروقراطية وزيادة الشفافية ومستوي تمكين المواطنين من خلال ما توفره من مميزات (Cloete, 2007). كما ويبرز دور الحكومة الإلكترونية في نمو الأعمال التجارية، حيث يدعم تطبيق الحكومة الإلكترونية فتح قطاعات استثمارية جديدة تتمثل في قطاع التقنيات المعلوماتية، وزيادة القدرات الحكومية على المساعدة والتواصل مع قطاع الأعمال الذي يعد شريك في الحكومة الإلكترونية مما يحفزه على الأداء العالي، وتحريك القوى العاملة على مستوى الدولة (Hassan, 2014). ولقد واكب ظهور الحكومة الإلكترونية ممارسة التجارة الإلكترونية وانتشارها على نطاق واسع، وبحسب تقرير الأمم المتحدة (United Nations, 2014) ففي عام 2010 تم إطلاق جدول

الأعمال الرقمي والذي يعد جزء لا يتجزأ من استراتيجية أوروبا 2020 ويهدف لتحقيق النمو الذكي والمستدام والشامل والهدف من جدول الأعمال الرقمي هو المساعدة في إنعاش الاقتصاد الأوروبي وضمان استفادة المواطنين والأعمال من غالبية التقنيات الرقمية.

كما وتظهر الدراسات أن هنالك العديد من العوامل الداخلية والخارجية التي تتفاعل وتتكامل مع بعضها لتدفع الحكومات الانتقال نحو الحكومة الإلكترونية، كالثورة التكنولوجية، وتوجهات العولمة والديمقراطية وغيرها، ففي عصر بات كل شيء رقمياً، تتوقع غالبية الأشخاص إنجاز المعاملات مع حكومتها بشكل ملائم وخال من التعقيدات، وفي سعي من الحكومات حول العالم للاستجابة لهذا الأمر، أطلقت الحكومات مبادرات الحكومة الإلكترونية وأنفقت مبالغ طائلة على برامج التحول الرقمي واسعة النطاق (ESCWA, 2014). ولقد لخص العريشي (Arishi, 2010) أبرز دواعي التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة وتجنب العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية وتقنية الاتصالات والسرعة والتنافس في تقديم الخدمات والسلع، وبالتالي تحقيق الكفاية والنوعية والكمية الملائمة. يضاف الى ذلك توجهات العولمة التي تمثلت بفلسفة جديدة للعلاقات الكونية بأبعادها المختلفة، السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والإدارية، والقانونية والبيئية المساهمة في الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة، والتسارع في الثورة التكنولوجية والمعرفية والتي ساهمت في مختلف مجالات الحياة الإنسانية، ومنها نتائج عمل المنظمات (العامة والخاصة) لتقديم نوعية جيدة من السلع والخدمات مما أدى ذلك إلى زيادة الاستمرار في قطاع التقنية؛ علاوة على التحولات الديمقراطية وما رافقها من مطالبات بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات جذرية في البناء المجتمعي عموماً وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية بشكل خاص، وقد رافق هذه التغييرات ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الاجتماعية بما في ذلك نشوء رؤية جديدة للقطاع العام بأبعاده كافة، من أهمها ضرورة تحسين مستوى أداء هذا القطاع، وتفعيل الرقابة الشعبية على أعمال الحكومة، وترسيخ مبدأ الثقافة والمساءلة والعدالة وغيرها، لذلك مثلت فكرة الحكومة الإلكترونية فرصة متميزة للارتقاء بأداء وحدات القطاع العام.

أبرز مقومات تطبيق الحكومة الإلكترونية

إن التحول للحكومة الإلكترونية ليس قضية تقنية إنما هي قضية إدارية بالدرجة الأولى تتكامل معها باقي الأبعاد التقنية والتنشيرية والإعلامية وغيرها، ويذكر صيدم (Saidam, 2012) بأن المفهوم الأكثر خطأً بأن الأجهزة والحواسيب والبرمجيات هي الحكومة الإلكترونية لأن الإجراءات والقرارات وتنظيم هذه الإجراءات وترتيبها هو الذي يحقق الحكومة الإلكترونية. وكذلك يجب السعي لتحقيق أقصى استثمار للتطور في الموارد التكنولوجية والاستفادة منه مثل الشبكات الاجتماعية والهواتف الذكية وتكاملها مع الحكومة الإلكترونية كمنافذ لتحقيق التواصل، بالإضافة لأهمية المشاركة الإلكترونية والبيانات الحكومية المفتوحة وغيرها من القضايا الحديثة (Hussein, 2013). ركزت الدراسة على أبرز ستة مقومات وفق المقابلات التي تم إجراؤها (قائمة الملاحق) مع الخبراء وهي: المقومات الإدارية، المتطلبات

التقنية، المتطلبات التشريعية والقانونية، المتطلبات البشرية، التوعية ومشاركة المجتمع المدني. علاوة على أن هذه المقومات من أكثر المتطلبات أهمية في البيئة الفلسطينية وأوصت بضرورة توفيرها دراسات عديدة مثل دراسة (Alruzi, 2012) ودراسة (Alswaiti, 2010) وكذلك في البيئات العربية والأجنبية المشابهة مثل دراسة (Hasan, 2014) ودراسة (BinAishawi, 2010) ودراسة (Nkwe, 2012).

تعتبر المقومات الإدارية من أبرز المقومات اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية. فالتحول للحكومة الإلكترونية لا يستلزم فقط تزويد إدارات الدولة بالحاسوب وربطها بشبكات الاتصالات، فالتحول نحو ذلك هي قضية إدارية بالدرجة الأولى تتكامل معها باقي الأبعاد، فالرؤية ودعم الإدارة العليا وتنظيم وترتيب الإجراءات الإدارية هو الذي يحقق الحكومة الإلكترونية. فبرنامج الحكومة الإلكترونية يجب أن يتضمن كيف ستعمل وتدار المؤسسات الحكومية المختلفة وكيف ستدار عملياتها الداخلية وعلاقتها مع المواطن ومع المجتمع المدني وكيف ستعامل مع مؤسسات الأعمال وكيف يمكن أن توفر مناخا مشجعا وجذابا للاستثمار (Radwan, 2005). كما أن التحول نحو الحكومة الإلكترونية يتطلب قيادة سياسية وإدارية قوية تلتزم علنا بدعم الجهود التي تؤدي للتحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال توفير الوقت والجهد والمال والمناخ السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي الذي يسهم في إطلاق قدرات القوى العاملة الإبداعية والخلاقة (Alrifai, 2009). يضاف إلى ذلك أهمية الفهم بأن الحكومة الإلكترونية تعبر عن عملية تحول جوهري، وللحصول على الفائدة القصوى منها يتطلب فهم تام وهندسة كاملة للعمليات التي يتم بموجبها إنتاج الخدمات العامة، وإنشاء الأنظمة وإعداد الأنظمة والآليات واستخدامها (Alaboud, 2005). وعند الحديث عن الحكومة الإلكترونية فبالأكيد سيكون لذلك انعكاس واضح من وعلى الهيكل التنظيمي (Alghouti, 2006). حيث أن الغالبية العظمى من المؤسسات مازالت تعتمد على الهياكل الهرمية التقليدية والتي تقف عقبة في تطبيق التقنيات الحديثة، والاستفادة من معطياتها في تطوير منظماتها (Ahmed, 2009).

تعتبر المتطلبات التقنية عنصر رئيسي من عناصر تطبيق الحكومة الإلكترونية، وهي تمثل البنية التحتية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وتتضمن توفير الأجهزة والبرمجيات والتقنيات الجديدة، بالإضافة للقدرة على التعامل مع القضايا التقنية التي تواجه الحكومة الإلكترونية مثل تكامل البيانات وغيرها، وهذا يتطلب وجود بنية تحتية في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والإنترنت قادرة على دعم الحكومة الإلكترونية، ويذكر نكوي (Nkwe, 2012) أنه من الواجب على الحكومة لعب دور قيادي في تطوير البنية في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لأنها مطلب لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية. فبناء مجتمع معلوماتي يعتمد على التعاملات الإلكترونية بطريقة فاعلة يتطلب وجود بنية تحتية تكنولوجية تتوفر في الدوائر والمؤسسات الحكومية (Ebrahim & Irani, 2005). ويؤكد عدوان (Odwan, 2007) بأنه لا يمكن العمل والنجاح في التحول للحكومة الإلكترونية دون توفير المتطلبات المادية المتمثلة بالبنية التحتية اللازمة لتنفيذ المشروع.

كما تعتبر المتطلبات التشريعية والقانونية من أبرز متطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية. فلقد أدى الانتقال إلى النمط الرقمي في إنجاز المعاملات اليومية إلى الاعتماد على نمط جديد من المعاملات له خصائص وسمات تختلف عن المعاملات اليدوية وهذا جعل من الأهمية بمكان ضرورة وجود قوانين وتشريعات تراعي هذا النمط وتستطيع أن تنظم التعامل والتفاعل معه وبحسب (Pardo & Gil-García, 2005) فإن اللوائح والقوانين الموجودة وضعت في وقت الجهل في التكنولوجيا وهي بذلك تؤثر على نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.

ومن أبرز متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية توفر المتطلبات البشرية. فالكوادر البشرية المتخصصة والمدرّبة تعتبر ركيزة أساسية في العملية التطويرية، فوجودها يجعل العملية التطويرية تقوم على الأسس العلمية (Al Dhawwan, 2008). فالحكومة الإلكترونية تتطلب تغييرات في نوعية العناصر البشرية الملائمة للعمل وهذا يعني ضرورة إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط والبرامج والأساليب والمصادر التعليمية والتدريبية على كافة المستويات (Awamleh, 2001).

كما تعتبر التوعية ومشاركة المجتمع المدني أحد أهم وأبرز العناصر نحو التحول من الحكومة التقليدية للحكومة الإلكترونية. فمشروع الحكومة الإلكترونية لا يمكن فرضه من خلال القوانين والتشريعات واللوائح والنظم الصادرة عن قرارات سيادية بل هي مفاهيم تحتاج إلى تهيئة مناخ أو بيئة مناسبة وملائمة تكسب مؤيديها باستمرار (Radwan, 2005). كما يجب مشاركة المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني من نقابات وجمعيات غير حكومية في اتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الإلكترونية من خلال التشاور والمشاركة الإيجابية للتعرف على وجهات النظر والآراء المختلفة نحو مشروعات الحكومة الإلكترونية (Alrifai, 2009).

معيقات تطبيق الحكومة الإلكترونية

يواجه مشروع الحكومة الإلكترونية مجموعة من العوائق والقضايا التي تثار بشكل دائم وتحتاج لوقفة في إطار الحل من أجل نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، وتعتبر مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية عائق في حال لم تنال من الاهتمام والرعاية ما يمكن من إنجاز كل مقوم بالشكل الأمثل. وبالإضافة لذلك فهناك العديد من القضايا التي تثار في إطار عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية وهي بحاجة لجهد من الحكومة وغيرها من الجهات ذات العلاقة وأبرزها الفجوة الرقمية وتكامل العمل الحكومي وتوفير الحوكمة التعاونية وتعدد قنوات التعامل وشموليتها.

ويقصد بالفجوة الرقمية التباين والفروقات بين الأفراد والجماعات في الحصول على البنية التحتية للمعلومات لخلق تكافؤ في فرص التفاعل الإلكتروني. ويحدث نقص القدرة على استخدام التقنية بسبب الفروقات بين مستخدمي الإنترنت وقدراتهم على الوصول إلى المعلومات والويب بكفاءة وفعالية مما يحد من استفادتهم من القنوات الوسيطة بطرق متعددة (United Nations, 2014). ويرجع العمري وآخرون (Alomari, Sandhu, & Woods, 2014) الأسباب لعدم إمكانية الوصول للإنترنت بسبب قيود البنية التحتية، وانخفاض الدخل،

فحجم التباين العالمي في النفاذ الرقمي له آثار اجتماعية واقتصادية في عالم اليوم، وهذا ساهم في إيجاد العوائق أمام المعلومات والمعرفة من ناحية، والحصول على الخدمات من ناحية أخرى.

كما يعتبر تحقيق الحكومة المتكاملة والحكومة التعاونية من أبرز التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية. ويمكن تعريف الحكومة المتكاملة: "على أنها الجهات العاملة في حدود الموارد المتاحة لتحقيق الاستجابات المتكاملة بصورة مشتركة تجاه قضايا وضع السياسة وإدارة البرامج وتقديم الخدمات"، في حين تشير الحكومة التعاونية إلى: "عملية الحكومة القائمة على التعاون بين الجهات المستفيدة الحكومية وغير الحكومية". ووفقاً لما يحدده قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة يعد مهماً أن يعزز دمج الأبعاد الثلاثة للتنمية المستدامة أي الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في صورة شاملة ومشاركة بين القطاعات عند جميع المستويات وللتعاون الفعال بين الوكالات في الحكومية مع الفاعلين غير الحكوميين وأهميته في الحكومة الجيدة (United Nations, 2014).

علاوة على ما ذكر فإن عدم توفر القنوات الشاملة والمتعددة هي أحد أبرز المعوقات لتطبيق الحكومة الإلكترونية. فهناك توقعات متزايدة من جانب المواطنين بسهولة الدخول على المزيد من المعلومات العامة والخدمات الحكومية من أي مكان وفي أي وقت عبر القنوات المتنوعة، وهذا بدوره يتطلب نهجاً أكثر انسيابية وتغيير الأسلوب الذي تعمل به المؤسسات الحكومية مع وضع احتياجات وتوقعات المواطنين في قلب عملية إعادة هندسة العمليات. وبذلك عند تقديم الحكومة حلول وخدمات الخدمة العامة يتعين على الحكومات مراعاة المزيج الأفضل للقنوات من أجل التفاعل وتنفيذ العمل مع المواطنين، وستلعب المعرفة بالقضايا والمعايير والثقافة الاجتماعية علاوة على الموارد والنهج الحكومي دوراً في هذا التقدم. ومن أبرز القنوات التي من الممكن استخدامها وتفعيلها هي شبكات التواصل الاجتماعي والتي تعتبر أحد المنافذ القوية التي باتت تفرض نفسها في إطار التواصل الاجتماعي وقد تعدى ذلك لتتحول لأداة فعالة في قطاعات مختلفة كالإعلام والإعلام والحكومة، وبالمقارنة بالقنوات الأخرى فإن قناة التواصل الاجتماعي تعد أكثر اقتصادية من حيث التكلفة (United Nations, 2014). كما تعتبر الهواتف الذكية من الأدوات ذات الانتشار الواسع والتي تفرض أن يتم الاستفادة منها. فالهواتف الذكية ظاهرة جديدة نسبياً وإمكانيتها غير مكتشفة ولكن تعتبر جزءاً من مستقبل الحكومة الإلكترونية (Misuraca, 2009).

شكلت الدراسات التطبيقية في الأدبيات المتوفرة أهمية كبيرة، حيث أعطت الباحثان نظرة واسعة واطلاع أكبر حول موضوع الحكومة الإلكترونية وزادت من قدرتهما في التعرف على أبعاد الدراسة وطرق دراستها بالإضافة للتعرف على النتائج والتوصيات السابقة التي توصلت لها في إطار موضوع الدراسة. وفيما يلي مجموعة من أبرز الدراسات ذات العلاقة مصنفة إلى دراسات في البيئة الفلسطينية ثم دراسات في البيئة العربية ثم دراسات أجنبية:

على صعيد الدراسات في البيئة الفلسطينية، هدفت دراسة (Alruzi, 2012) إلى التعرف على مدى تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في مؤسسات السلطة في قطاع غزة، ومعرفة

الأسباب والمعوقات التي تحد من تطبيق المشروع وطرق علاجها. وتوصلت الدراسة لتوفر بعض المتطلبات لتطبيق الحكومة الإلكترونية مع عدم وجود بعضها الآخر بنسب مختلفة، ولبناء حكومة إلكترونية قوية تحتاج إلى توفر المتطلبات والمقومات ليكتسب لها النجاح. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة إلكترونية قوية الأركان، من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات من وإلى المؤسسات الحكومية والأفراد والمجتمع بأكمله وصيانة شبكات المؤسسات الحكومية باستمرار لأن تلك الخدمات لا تتم إلا عن طريق الشبكة. وكذلك دراسة (Alswaiti, 2010) التي هدفت للتعرف على مدى جاهزية وتوافر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية والمزايا المأمولة من تطبيق الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها ومعوقاتها من وجهة نظر موظفي وزارة الداخلية الفلسطينية. وتوصلت الدراسة للحاجة لرفع الجاهزية في البنية التحتية الفنية والتنظيمية لتطبيق الحكومة الإلكترونية. وأوصت الدراسة بضرورة تعديل وتغيير بعض القوانين والتشريعات الحكومية القائمة بما يتماشى مع تطبيق الحكومة الإلكترونية، ضرورة تغيير وتعديل الهياكل التنظيمية في الوزارات والمؤسسات الحكومية بما يتلاءم مع تطبيق الحكومة الإلكترونية، تعزيز كوادر الوزارة الفنية والمختصين، ضرورة الاهتمام بالتدريب لجميع العاملين في الوزارات والمؤسسات الحكومية ضرورة إيلاء الاهتمام بالبنية التحتية التقنية لما لها من أهمية بالإضافة لإعادة النظر بهندسة إجراءات العمل في الوزارات والدوائر الحكومية والتوعية الشاملة للمواطنين بالتعامل مع العالم الرقمي. وهدفت دراسة (Odwan, 2007) إلى التعرف على مدى فهم المواطنين لمفهوم الحكومة الإلكترونية في فلسطين، وحجم ثقة المواطنين بخدمات الحكومة الإلكترونية، ومدى توفر قدرة المواطنين على توفير البنية التحتية اللازمة لاستخدام الحكومة الإلكترونية. وتوصلت الدراسة لتوافر البنية التحتية اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل مناسب والممتثلة في جهاز هاتف ثابت ونقال وجهاز حاسوب وخدمة إنترنت، وجود قصور في استخدام آليات التوعية بخدمات الحكومة الإلكترونية وكيفية التعامل معها، وتوفر الثقة في الخدمات الإلكترونية، انخفاض نسبة الثقة لديهم في سرية البيانات الإلكترونية المقدمة من خلال الإنترنت. وأوصت الدراسة بأهمية وضع برامج توعية متكاملة لتوضيح المفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، الاستفادة من المناهج الدراسية لتوعية الطلاب في مختلف المراحل الدراسية بطرق عمل الخدمات الإلكترونية، سن التشريعات والقوانين التي تنظم طرق عمل الخدمات الإلكترونية، تأهيل رجال القانون للتعامل مع القضايا الناجمة عن التعامل مع الخدمات الإلكترونية. وهدفت دراسة (Alghouti, 2006) إلى التعرف على متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في فلسطين. وتوصلت الدراسة لوجود قصور في المعرفة بمتطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية لدى العاملين في الوزارات، وجود ضعف وجود خطط لتدريب في الوزارات الفلسطينية لرفع كفاءة العاملين. وجود اقتناع بأهمية التوعية للمشروع واستعدادهم للمشاركة في الخطة التوعوية، وجود تداخل في عمل الوزارات مع عدم تنسيق وتحديد للإجراءات المتداخلة لتلافي الازدواجية في العمل. وأوصت الدراسة بضرورة مشاركة الإدارات العليا في الوزارات المختلفة في التخطيط والتحصير لمشروع الحكومة الإلكترونية، ضرورة تنمية الكفاءات البشرية، ضرورة

الاهتمام بالبنية التحتية، الاهتمام بالنواحي التشريعية والقانونية، والتنسيق الكامل بين الوزارات والمؤسسات الحكومية من أجل عدم الازدواجية في العمل ولمنع تداخل المهام.

وعلى صعيد الدراسات في البيئة العربية، هدفت دراسة (Hasan, 2014) الى التعرف على البيئة التي أعدها الجزائر لمشروع الحكومة الإلكترونية وتحليل تحديات مشروع الحكومة الإلكترونية واقتراح الحلول المناسبة. وتوصلت الدراسة إلى أن نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية يتوقف على التعريف به وبمزاياه خاصة إذا كانت البيئة الاجتماعية لها مواقف سلبية من التكنولوجيا الحديثة ولا سيما الانترنت من خلال حملات التوعية والدعاية، وتأخر استكمال البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وانتشار أمية الحاسوب بالجزائر أدى الى اتساع الفجوة الرقمية والتي تعتبر من تحديات الحكومة الإلكترونية في الجزائر. وأوصت الدراسة بضرورة حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي، وتكثيف حملات التوعية بأهمية التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال، والاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية. كما هدفت دراسة (Alomari et al., 2014) الى استكشاف تصورات المواطن من العوائق التي تحول دون اعتماد الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية. وركزت الدراسة على الأسباب والمخاوف والدوافع والعوامل التي تؤثر في الحكومة الإلكترونية في الأردن. توصلت الدراسة إلى أن الفجوة الرقمية ومقاومة التغيير والآراء الدينية والواسطة من العوامل التي تواجه الحكومة الإلكترونية. وأوصت الدراسة بضرورة تصميم وإيجاد نموذج للحكومة الإلكترونية تتناسب مع الديناميكية الاجتماعية والثقافية للبلدان النامية والشرق الأوسط بشكل خاص. وهدفت دراسة (Hussein, 2013) لبناء إطار شامل عن الحكومة الإلكترونية في البلدان العربية وإمكانية توظيفها لأدوات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات المتخلفة. وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب إعادة هيكلة الإدارات بما يلئم متطلبات الحكومة الإلكترونية، ويتوجب على الحكومات التي تستخدم تطبيق الحكومة الإلكترونية وضع التشريعات والقوانين الملائمة وضرورة القيام بدراسة معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في تجارب الدول المتقدمة والنامية وتأهيل وتدريب الموظفين على تطبيق الحكومة الإلكترونية. وأوصت الدراسة الى ضرورة ملائمة متطلبات الحكومة الإلكترونية بما يتماشى ومتطلبات التغيير ويتلاءم مع تطبيقات مشاريع الحكومة الإلكترونية، وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب الموظفين، توفير برامج حماية للبيانات والمعلومات عن طريق التشريعات القانونية اللازمة واعتماد التوقيع الإلكتروني. وهدفت دراسة (BinAishawi, 2010) الى الإحاطة بأهم الآثار والمنافع التي تنعكس على مؤسسات الأعمال جراء التطبيق الصحيح لمفهوم الحكومة الإلكترونية في الجزائر. وتوصلت الدراسة الي أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يستلزم توفير البنية التحتية الأساسية لقيامه المتمثلة في جملة المتطلبات، شبكة الاتصالات والحاسب الآلي، وانتشار الانترنت، والتشريعات المتخصصة، وتأهيل العنصر البشري. وتتعدد الفوائد والمزايا المتولدة من تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال ضمن الاستخدامات الرقمية حيث ترفع من مستويات التنظيم والقيادة والموارد البشرية والتعاملات المالية والتخطيط واتخاذ القرار وهندسة الإنتاج وبحوث التسويق والأنية في التعامل مع العملاء والموردين والمالكين

وكل ذوي المصلحة فيها. وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة الإلكترونية قوية الأركان، ضرورة العمل على تحسين وتعبئة المواطنين بفوائد ومزايا هذه التقنيات والانخراط في الاقتصاد الرقمي بفضل ما يوفره لها من سهولة وسرعة في إجراء التعاملات المحلية والدولية بأهل جهد وتكاليف. كما وهدفت دراسة (Alrifai, 2009) للتعرف على امكانية أن تحرز المؤسسات الحكومية تقدماً من خلال توظيفها لتكنولوجيا المعلومات في أداء أعمالها. وتوصلت الدراسة إلى أنه يستلزم الحكومة الإلكترونية توفير الكثير من الخدمات والمنتجات والقدرة البشرية والإجراءات، بالإضافة لوجود جوانب قصور تعترى الإطار النظري التقليدي للحكومة الإلكترونية من حيث إمكان قياس إسهام المؤسسات في المجتمع، إذ أن هذا الإطار يعتد بالعمل اليدوي عاملاً وحيداً للحكم على فاعلية المؤسسة دون النظر إلى مدى تأثير الأنشطة المؤثرة التي يمارسها العاملين على المؤسسة. وأوصت الدراسة بضرورة تهيئة البنية الأساسية لنجاح الحكومة في أداء أعمالها، ويتم ذلك من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات، تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية، ضرورة المحافظة على خصوصية المعلومات والمعاملات الشخصية. كما هدفت دراسة (Lutfi, 2007) للتعرف على متطلبات إنشاء الحكومة الإلكترونية ودراسة تطور التجربة الإلكترونية المصرية. وتوصلت الدراسة إلى أن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب بذل المزيد من الجهد لنشر خدمات الحكومة الإلكترونية لتصبح في متناول غالبية المواطنين، بالإضافة إلى العمل على تقديم خدمات أخرى جديدة. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تهيئة البيئة التقنية للحكومة الإلكترونية سواء على المستوى الفني أو زيادة نسبة استخدام الإنترنت لدى الجمهور، وأهمية إعداد خطة قومية تتضمن برامج لتدريب موظفي الحكومة على استخدام التكنولوجيا الرقمية بما يؤهلهم لأداء الخدمة بسرعة وكفاءة والترويج الإعلامي المكثف لخدمة الحكومة الإلكترونية المتاحة وكيفية استخدامها والتوعية بفوائد استخدامها بهدف التسويق الفعال لها لتحقيق استفادة غالبية المواطنين. كما وهدفت دراسة (Alrabawi, 2007) إلى تسليط الضوء على الواقع الحالي لمشروع الحكومة الإلكترونية في اليمن وسيره ونقاط الضعف في هذا المشروع بقصد تجاوزها. وتوصلت الدراسة إلى أن مشروع الحكومة الإلكترونية ليست عملية تكنولوجية صرفه، بل عملية تغيير واسعة، وتعتمد في نجاحها على العنصر البشري وتكامله مع العناصر والمتطلبات الأخرى ويتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة العمليات وتحسين وتبسيط إجراءات العمل ومراجعة الهياكل التنظيمية للإدارات مع التركيز على الأهداف والنتائج، ولا يزال مشروع الحكومة الإلكترونية في اليمن في مرحلة البلورة وتكوين الرؤية الواضحة واستكمال هياكله وأطره المختلفة، وتحديد مهامها وصلاحياتها واختصاصاتها الواضحة. وأوصت الدراسة بضرورة امتلاك سياسة واستراتيجية واضحة للمعلوماتية والاتصالات والاتجاه لتأسيس مجلس وطني أعلى للمعلومات لتتلاقى حالة التشتت القائمة وضرورة بلورة رؤية ومنهجية واضحة لمشروع الحكومة الإلكترونية. كما وهدفت دراسة (Jawad & AbuZaid, 2007) لدراسة مدى توافر متطلبات النجاح الملائمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن، وأثر توافر متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية في إمكانية تطبيق جوانب الحكومة

الإلكترونية في المؤسسات الأردنية. وتوصلت الدراسة لتوافر علم ودراية بمفهوم الحكومة الإلكترونية وتوافر الجاهزية في جانب الموارد البشرية، وتكنولوجيا المعلومات، وتوافر الدعم الإداري في حين عدم توافر جاهزية في الثقافة والتوعية. وأوصت الدراسة بضرورة نشر خدمة الإنترنت بين المواطنين، وتوسيع قاعدة الخدمات المعروضة على المواقع الإلكترونية وفق احتياج المتعاملين مع المؤسسات الحكومية، وإشراك العاملين في ندوات ودورات تدريبية تمكنهم من الوقوف على محتوى ومضمون الحكومة الإلكترونية بما يساهم في تعزيز الثقافة والتوعية. كما وهدفت دراسة (Abd, 2007) للتعرف على العوامل التي تعيق تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية في محافظة صلاح الدين في العراق، وقد حدد البحث المعوقات التي يمكن أن تؤثر على مستوى تبني تطبيقات الحكومة الإلكترونية وهي المعوقات التنظيمية، البيئية، المالية، السلوكية. وتوصلت الدراسة إلى أن البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في مراحلها الأولى، بالإضافة لعدم وجود تشريعات قانونية تحكم وتلبي حاجة التبادلات الإلكترونية، وعدم توفر أنظمة دفع آمنة وعدم توفر واستخدام البطاقات الائتمانية، وانخفاض في المهارات الفنية للأفراد ومهارات اللغة الإنجليزية والتي تستخدمها معظم مواقع الإنترنت، وانخفاض مستوى الدعم من الإدارة العليا لهذه التطبيقات نتيجة لانخفاض عدد العاملين المتخصصين في المجال. وأوصت الدراسة بضرورة بناء وتطوير البنية التحتية في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، تطوير البيئة التشريعية بما يتلاءم وحاجات التبادل الإلكتروني للبيانات، العمل على رفع مستوى إدراك الإدارات العليا لمناخ توفير تطبيقات الحكومة الإلكترونية، العمل على رفع مستوى مهارة العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات.

وفيما يتعلق بالدراسات الأجنبية، هدفت دراسة (Liang & Lu, 2013) إلى التحقق من العوامل التي تؤثر في رغبة الجمهور لتبني الخدمات الإلكترونية للضريبة في تاوان. وقد توصلت الدراسة لأن الأعراف الاجتماعية تؤثر في تبني الجمهور لاستخدام النظام الإلكتروني للضريبة مما يعني أن العوامل والمعايير الاجتماعية تلعب دور هام في نشر الابتكار حول التعامل مع نظام الدفع الإلكتروني للضرائب. وأوصت الدراسة بضرورة ربط النظام مع الأنظمة المختلفة وألا يقتصر النظام على توفير المعلومات فقط حيث أن عملية الربط سيقال العمل الإداري في عدد من الإدارات، ومنع الثغرات في المعلومات وهذا الربط سيعزز كفاءة النظام وسيقلل من الوقت المستغرق. بالإضافة لتبني استراتيجية لتشجيع اعتماد النظام الإلكتروني للضريبة حيث يجب على الحكومة توفير الإصدارات المختلفة من أنظمة التشغيل القادرة على تحميل وتحديث البرامج تلقائياً حيث يساهم ذلك في تقليل الأزعاج من تحميل تحديثات النظام في كل مرة يستخدمون فيها النظام. وهدفت دراسة (Nkwe, 2012) إلى التعرف على التحديات التي تواجه تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية والفرص المتاحة في بوتسوانا. وتوصلت الدراسة إلى أنه من المعوقات التي تواجه التطبيق ضعف البنية التحتية في مجال الاتصالات وانخفاض نسبة استخدام الإنترنت، بالإضافة لضعف الدعم المالي والفجوة الرقمية والعوامل الثقافية ومحدودية مهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات. وأوصت الدراسة بأنه يتعين على الحكومة أن تلعب دوراً قيادياً في تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويجب

خلق بيئة مواتية لاعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحياة اليومية للمواطنين لأن هذا هو بداية نقطة من الحكومة الإلكترونية، تنمية الموارد البشرية من خلال شبكات التعليم الجامعي والبحث ودعم التكنولوجيا، وإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى المدارس الثانوية. كما وهدفت دراسة (Kayani, Haq, Perwez, & Humayun, 2011) إلى التعرف على واقع الحكومة الإلكترونية والقدرات والمعوقات التي تواجهها في التطبيق في باكستان. وتوصلت الدراسة إلى أنه من المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، عدم توفر مواقع الكترونية حكومية، نقص برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات، عدم الثقة في إجراءات الأمان. وأوصت الدراسة الحاجة لتوعية المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية من خلال وسائل الاعلام الإلكترونية والمطبوعة، ضرورة وجود بوابات إلكترونية على مستوى المقاطعة والمجلس المحلي، زيادة المهارات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات خاصة للمواطنين في المناطق الريفية من خلال برامج تدريب مجانية، ضرورة ظهور مرونة في المواقع الحكومية مثل لغات مختلفة في الموقع. كما هدفت دراسة (Shahzad & Sandhu, 2007) للتعرف على توقعات المواطنين في باكستان حيال الخدمات الإلكترونية وما الذي يريدون الحصول عليه من خلالها، إضافة للتعرف على الوسائل المختلفة التي يستطيع من خلالها المواطنين التفاعل مع الخدمات الإلكترونية ومدى فعالية هذه الوسائل. وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها أن باكستان لا تزال من الدول النامية ولا تزال تجربتها على مستوي الحكومة الإلكترونية تحت المستوى المتوسط قياساً بمستوى تجارب الدول، وهناك عدم اهتمام من قبل المواطنين بالخدمات الإلكترونية وتوصلت الدراسة بأن الحكومة الإلكترونية في باكستان بحاجة لدراسة أكثر. وقد أوصت الدراسة بالعمل على تحفيز زيادة استخدام المواطنين للحكومة الإلكترونية لتحقيق الغايات. يجب اتباع سياسات الشفافية في العمل لتحقيق توقعات المواطنين حيال خدمات الحكومة الإلكترونية بحيث يتم التحول نحو هذه السياسات. يجب على الحكومة البدء في التفكير بشكل استراتيجي حول الاستفادة من الخدمات الإلكترونية في تحسين الإنتاجية. يجب أن يتم تجميع الخدمات الإلكترونية في موقع واحد. وزيادة وسائل التوعية بمزايا الخدمات الإلكترونية لزيادة التفاعل معها. وهدفت دراسة (Pardo & Gil-García, 2005) إلى التعرف على تحليل الفرق بين الأدوات المطبقة وعوامل نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في ألبانيا. توصلت الدراسة لبناء إدراك واضح عن المخاطر الموجودة، وفهم حول التحديات الخاصة بالبيانات والمعلومات، وتوضيح أثر تفكير وقدرات الإدارة العليا على عملية التخطيط والإدارة. وأوصت الدراسة بالحاجة لإدارة المخاطر التي تواجهها الحكومة الإلكترونية، فهم التحديات التي تواجه البيانات والمعلومات.

التعقيب على الدراسات السابقة

تبين من المسح الأدبي للدراسات السابقة شح الدراسات المحلية والعربية في موضوع الحكومة الإلكترونية وقدمها مع أن موضوع الحكومة الإلكترونية متجدد ويوجد عليه تركيز لدى معظم الدول. كما وافقت الدراسات السابقة على أهمية الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات الحكومية وتطوير الأداء الحكومي. وقد تناولت بعض الدراسات متطلبات ومعوقات

نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية وأوصت بضرورة توافر المقومات "الإدارية والتقنية والكفاءات البشرية والقوانين والتشريعات والتوعية" ومنها دراسة (Alruzi, 2012)، (Alghouti, 2006)، (Jawad & AbuZaid, 2007)، (Abd, 2007)، (Kayani et al., 2011). وتناولت دراسات أخرى مدى تقبل المواطنين للحكومة الإلكترونية والاستعداد والتفاعل مع خدماتها وأظهرت تقبل لدى المواطن للتعامل مع الحكومة الإلكترونية مع الحاجة لمزيد من التوعية والتعريف بخدمات الحكومة الإلكترونية ومنها دراسة (Odwan, 2007)، (Alomari et al., 2014). وهدفت بعض الدراسات لبناء فهم نظري أكبر حول الحكومة الإلكترونية وبناء نموذج ومنها دراسة (Pardo & Gil-García, 2005)، (Lutfi, 2007). وتناولت بعض الدراسات تجارب الدول وتقييم الخطوات المبذولة في عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية ومنها دراسة (Kayani et al., 2011)، (Nkwe, 2012)، (Abd, 2007)، (Arabawi, 2007).

وقد اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في دراسة المقومات اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية. وعلى صعيد الدراسات المحلية تميزت الدراسة الحالية بحدائقها وتعدد الأدوات المستخدمة في جمع بياناتها وتغطيتها لمجتمع أوسع في كلا من الضفة الغربية وقطاع غزة وبالتالي فقد اختلفت هذه الدراسة عن دراسة (Alghouti, 2006) من حيث الإطار الزمني ومجتمع وأدوات الدراسة وجزء من نتائجها. كما اختلفت مع دراسة (Alruzi, 2012) التي ركزت على مدى تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في مؤسسات السلطة في قطاع غزة، ومعرفة الأسباب والمعوقات التي تحد من تطبيق المشروع وطرق علاجها. ومع دراسة (Odwan, 2007) التي ركزت على التعرف على مدى فهم المواطنين لمفهوم الحكومة الإلكترونية في فلسطين، وحجم ثقة المواطنين بخدمات الحكومة الإلكترونية.

منهجية الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهجية المختلطة والذي تم من خلالها استكشاف أبرز مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية وأكثرها الحاحا في البيئة الفلسطينية عبر استخدام المقابلات والرجوع الى توصيات الدراسات المحلية السابقة. كما تم وصف مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية وذلك من وجهة نظر موظفي الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية عبر استخدام الاستبيان وأعقب ذلك الاستفادة من نتائج المقابلات والمقارنة مع نتائج الاستبيان. وبالتالي فان الدراسة انتهجت مسلكا خليطا في استخدام أدوات جمع البيانات عبر الاستبيان بشكل أساسي والمقابلة الشخصية بشكل داعم ومفسر لنتائج الاستبيان وللإجابة على بعض أسئلة الدراسة حيث يعتقد الباحثان أن طبيعة الدراسة الاستكشافية والمبني على توسيع دائرة الفهم لعوامل نجاح الحكومة الإلكترونية تحتاج الى تعدد وسائل جمع البيانات. تم عقد ستة مقابلات مع أشخاص فاعلين ويعملون ضمن الإدارات العليا للوزارات الفلسطينية وعلى اطلاع وثيق بمشروع الحكومة الإلكترونية كما هو موضح في قائمة الملاحق. تعتبر المنهجية المختلطة مناسبة للدراسات التي تجمع بين أكثر من طريقة لجمع البيانات (Christensen, Johnson, & Turner, 2015). كما تتميز المنهجية المختلطة بأنها تتيح الفرصة للباحثين من فهم وتحسين

وتوضيح المعاني والنتائج التي تخرج بها الدراسات من طرق متعددة ووجهات نظر مختلفة وبالتالي تسهم في تحسين فرص التعميم لنتائج الدراسات وإبراز أهميتها (Saunders, Lewis, & Thornhill, 2016).

مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة بالإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية في الضفة الغربية وقطاع غزة والبالغ عددهم (906) في الضفة الغربية و(207) في قطاع غزة مع الأخذ بعين الاعتبار نسبة الإدارة العليا في كلتا المنطقتين وحسب تعريف ديوان الموظفين لفئة الإدارة العليا هم (وكيل الوزارة - الوكيل المساعد - مدير عام - مدير الشؤون الإدارية والمالية - مدير الشؤون القانونية - مدير تكنولوجيا المعلومات). وبالتالي فإن العينة المطلوبة يجب ألا تقل عن 286 استبانة بالاعتماد على معادلة روبرت ماسون. ونظرا لطبيعة مجتمع الدراسة ولصعوبة الحصول على قوائم دقيقة لمفردات مجتمع الدراسة ومن ثم الوصول إليها بشكل حر والطبيعة الاستكشافية للبحث، فقد تم استخدام العينة الميسرة. ومع ذلك تم التوزيع بشكل طبقي لتوزيع 286 استبانة على مجتمع الدراسة وذلك حسب نسبة كل منطقة (الضفة الغربية (70%) - قطاع غزة (30%)) من مجموع مجتمع الدراسة بواقع 200 استبيان في الضفة الغربية و86 استبيان في قطاع غزة، وتم الحصول على عدد 234 استبانة بنسبة استرداد 81.8% كما هو موضح في جدول رقم (2). قام الباحثان بتوزيع الاستبيانات على عينة الدراسة بشكل شخصي في قطاع غزة بينما قاما بالاستعانة بأشخاص آخرين لتوزيع الاستبيانات على العينة في الضفة الغربية.

قياس المتغيرات وبناء الاستبيان

تم بناء الاستبيان بعد إجراء مقابلات استكشافية والاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها. تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية وقد تكونت من (6) مجالات و(45) فقرة بناء على دراسات: (Alghouti, 2006)، (Abd, 2007)، (Jawad & AbuZaid, 2007)، (Duwaisan,)، (BinAishawi, 2010)، (Ministry of Telecom & Information Technology, 2009)، (Of Telecom & Information Technology, 2013). لم يلجأ الباحثان إلى استخدام مقياس من دراسة واحدة لكل متغير نظرا لأن الدراسة استكشافية في طبيعتها ولا تهدف إلى فحص نظرية وبالتالي لا تسعى إلى تأكيد الفقرات ضمن كل متغير من متغيرات الدراسة. تكون القسم الأول في الاستبيان من المعلومات الشخصية (العمر-المؤهل العلمي-سنوات الخبرة - المسمى الوظيفي) بينما تكون القسم الثاني من عدة مجالات. المجال الأول: توافر الفهم والرؤية حول الحكومة الإلكترونية ويتكون من (6) فقرات. المجال الثاني: توافر العوامل الإدارية ويتكون من (7) فقرات. المجال الثالث: توافر البيئة التحتية التقنية ويتكون من (11) فقرة. المجال الرابع: توافر الكفاءات البشرية ويتكون من (5) فقرات. المجال الخامس: توافر القوانين والتشريعات ويتكون من (5) فقرات. المجال السادس: توافر التوعية ويتكون من (7) فقرات. وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي.

الصدق والثبات للاستبيان

للتأكد من صدق المحتوى اطلع الباحثان على مجموعة من الدراسات والبحوث ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة، وعلى عدد من المقاييس لدى عينات مشابهة، وتم الاستفادة منها في صياغة الاستبانة الحالية، حيث تم وضع تعريف اصطلاحي وتعريف إجرائي لكل متغير، ومن ثم تم اختيار أفضل الأدوات والمقاييس وأنسبها بالنسبة لفئة الدراسة، وطبيعة البيئة الفلسطينية، والمؤسسات محل الدراسة.

للتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة، تم عرضها على (12) من المحكمين العاملين في الإشراف على تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية وأكاديميين من جامعات مختلفة وحقوقيين. وفي ضوء آراء المحكمين تم تعديل فقرات الاستبانة من حيث الحذف والإضافة والتعديل، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية على (6) مجالات و (41) فقرة.

كما قام الباحثان بفحص صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي لفقرات الاستبيان بتوزيع عدد (30) استبيان كعينة استطلاعية وتم استرداد عدد (23) منها. وقد قام الباحثان بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه. وقد أظهرت النتائج معاملات ارتباط تراوحت بين 0.51 و 0.79 لفقرات مع المحاور. أما بالنسبة للصدق البنائي، فقد تم احتسابه من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبيان وقد تراوحت معاملات الارتباط بين 0.61 و 0.74. تعتبر هذه القيم لمعاملات الارتباط مناسبة (Hair, Anderson, Babin, & Black, 2010).

كما وتحقق الباحثان من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ وتراوحت قيم المعامل بين 0.68 و 0.84 وهي نتائج مناسبة وتعبّر عن نسب ثبات يمكن الاعتماد عليها كما هو موضح في جدول (1). يفضل أن تكون نسب معامل ألفا كرونباخ تساوي 0.70 أو أكثر (Christensen, Johnson, & Turner, 2015; Saunders, Lewis, & Thornhill, 2016)، كما وتعتبر 0.60 كافية (Shrout, 1998). بينت النتائج أن جميع المعاملات في جميع المجالات أكبر من 0.70 باستثناء مجال "توافر القوانين والتشريعات" والذي بلغ معامل ألفا كرونباخ له 0.68 وهي قريبة من النسبة المفضلة 0.70 وهي جيدة نظراً لأن الدراسة استكشافية ومن الممكن أن تتحسن في دراسات مستقبلية. عبر الخطوات السابقة الخاصة بفحص الصدق والثبات تأكد الباحثان من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعلها على درجة عالية من الثقة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها وبالتالي وزعت الاستبانة بالشكل النهائي.

جدول (1): يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة.

م	المجال	معامل ألفا كرونباخ
1	توافر الفهم والرؤية حول الحكومة الإلكترونية	0.79
2	توافر العوامل الإدارية	0.70
3	توافر البنية التحتية	0.84
4	توافر الكفاءات البشرية	0.78
5	توافر القوانين والتشريعات	0.68
6	توافر التوعية	0.75

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية

يتضح من الجدول رقم (2) أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة هي للضفة الغربية بما نسبته 72.6% في مقابل 27.4% لقطاع غزة، ويرجع ذلك للنسبة الأكبر لعدد العاملين والإدارة العليا في وزارات الضفة الغربية في مقابل قطاع غزة، حيث تم توزيع الاستبيانات حسب نسبة كل منطقة من مجموع الإدارة العليا في الوزارات في فلسطين. كما يتضح أن 68.5% من عينة الدراسة مساهم الوظيفي مدير عام ونائب مدير عام وما نسبته 31.5% هم فئة وكيل وزارة ووكيل مساعد واستشاري والتي تعتبر من أكثر الفئات متابعة وإشراف على أعمال الوزارة والتعامل مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

جدول (2): الخصائص والسمات الشخصية للعينة.

المنطقة	العدد	النسبة المئوية %	المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
غزة	64	27.4	وزير/وكيل/مستشار	64	31.5
الضفة الغربية	170	72.6	مدير عام/نائب مدير عام	155	68.5
المجموع	234	100	المجموع	234	100
المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %	العمر	العدد	النسبة المئوية %
دبلوم فأقل	44	18.8	أقل من 40 سنة	125	43.2
بكالوريوس	98	41.9	من 40-49 سنة	77	33.0
دراسات عليا	92	39.4	أكثر من 50 سنة	32	23.8
المجموع	234	100	المجموع	234	100

كما يتضح من الجدول بأن 41.9% من عينة الدراسة يحملون شهادة البكالوريوس 39.4% يحملون شهادة الدراسات العليا الماجستير والدكتوراه و18.8% يحملون شهادة الدبلوم، وهذا يعكس مستوى التعليم المتقدم لفئة الإدارة العليا فكان النسبة الأولى للحاصلين على شهادة البكالوريوس يليها درجة الماجستير والدكتوراه. كما يتضح أن نسبة 23.8% من عينة الدراسة تزيد أعمارهم عن 50 سنة، في حين بلغ من هم من عمر 40-49 نسبة 33%، وبلغت نسبة من هم أقل من 40 عام 43.2%، وهذه النتيجة تعكس بأن الفئة العليا في الوزارات معظمها من الشباب وهذا له دور إيجابي في فهم والتعامل مع تطورات التكنولوجيا وتطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات.

تحليل البيانات والاجابة على أسئلة الدراسة

بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة تم في البداية فحص مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي ومن ثم تحليلها. تم استخدام اختبار كولموجوروف-سمرنوف (K-S) Kolmogorov- Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وتبين أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، حيث تم استخدام الاختبارات اللامعلمية في الدراسة، وإجراء اختبار sign-test لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا وكذلك درجة المعنوية الإحصائية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0.05. وفيما يلي الإجابة على أسئلة الدراسة وفق نتائج الاختبار.

أولاً: ما مدى توافر "الفهم والرؤية" اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين؟

يحتوي المحور على 6 فقرات وقد هدف الباحثان من خلال الفقرات التعرف على مدى توفر الفهم حول مشروع الحكومة الإلكترونية والرؤية العامة حول المشروع وتطورات، وتبين الجدول رقم (3) إجابات أفراد العينة مرتبة حسب أهميتها وفق المتوسط الحسابي والوزن النسبي، بحيث أنه كلما زادت قيمة المتوسط الحسابي تزداد درجة الموافقة وتزداد الأهمية.

يتبين من الفقرتين الأولى والثانية أن 82% من الإدارة العليا في الوزارات لديهم معرفة عامة بمشروع الحكومة الإلكترونية وأهميته، وبالمقارنة مع (Alghouti, 2006) والذي أظهرت نتيجة دراسته بأن هناك معرفة بنسبة 53% لدى الإدارة العليا فإن هناك زيادة في نسبة المعرفة حول الحكومة الإلكترونية وهي زيادة طبيعية في إطار الفارق الزمني بين الدراستين. إلا أن هذه النتيجة جاءت أقل مما خرجت بها دراسة (Alghouti, 2006) والتي أظهرت أن هناك 95% لديهم معرفة بأهمية الحكومة الإلكترونية ويرجع الباحثان ذلك لصغر مجتمع الدراسة لديه واقتصارها على قطاع غزة، وأكد ذلك كلا من مدوخ (Madoukh, Interview, 2015) وزعارنة (Zaarnah, Interview, 2015)، من خلال مقابلة، بأن هناك وعي بأهمية الحكومة الإلكترونية لدى الإدارة العليا في الوزارات لكن هذا الوعي والادراك بحاجة لترجمة للعمل وأن يتم وضع الإنجاز به على سلم الأولويات في خطة العمل للوزارات.

جدول (3): (sign test) والتوزيع النسبي للمجال الأول.

م	المجال	المتوسط	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية (sig.)	الترتيب
1	لديك معرفة بمشروع الحكومة الإلكترونية	4.1	82%	0.83	0.00	1
2	لديك معرفة بأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية	4.1	82%	0.75	0.00	2
3	لديك معرفة بمشروع الحكومة الإلكترونية الفلسطيني وتطوراته	3.8	76%	0.82	0.00	4
4	تم عقد اجتماعات في الوزارة لتوضيح الرؤية حول مشروع الحكومة الإلكترونية	3.2	64%	1.0	0.00	6
5	هناك خطة مكتوبة لخطوات تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الوزارة	3.3	66%	1.0	0.99	5
6	أنت مقتنع بإمكانية إتمام معاملات المواطنين بدون الحضور لمقر الوزارة	3.8	76%	1.0	0.00	3
	المجال	3.7	%74	0.65	0.00	

تبين الفقرتين الثالثة والسادسة أن 76% لديهم معرفة بمشروع الحكومة الإلكترونية الفلسطيني وتطوراته، وان لديهم قناعة بإمكانية إتمام معاملات المواطنين دون الحضور لمقر الوزارة. ويجد الباحثان النسبة غير كافية خاصة أن الفئة العليا تعتبر مهمه لدعم عملية التطبيق في داخل الوزارات ومن الضروري اطلاعهم على تطورات عملية التطبيق ويعزو الباحثان ذلك لقلة اللقاءات والاجتماعات المخصصة للإدارة العليا في هذا الإطار.

تبين الفقرة الرابعة أن 64% من الإدارة العليا في الوزارات يوافقون على أنه تم عقد اجتماعات في الوزارة لتوضيح الرؤية حول مشروع الحكومة الإلكترونية، والنسبة تدل على ضعف إشراك الفئة العليا في داخل الوزارات حول الرؤية خاصة أن الفئة العليا تعتبر مهمه لدعم عملية التطبيق في داخل الوزارات ومن الضروري إشراكهم في مراحل التطبيق المختلفة، وقد اختلفت النتيجة مع نتيجة دراسة (Alghouti, 2006) حيث أظهرت نتائج دراسته بأن 23.3% يوافقون بأنه تم عقد اجتماعات في الوزارة لوضع رؤية محددة لمشروع الحكومة الإلكترونية ويعزو الباحثان هذا الاختلاف للفارق الزمني بين الدراستين.

تبين الفقرة الخامسة أن هناك 66% من الإدارة العليا في الوزارات يوافقون على أن هناك خطة مكتوبه في الوزارة لخطوات تطبيق الحكومة الإلكترونية، وبالمقارنة مع دراسة (Alghouti, 2006) والتي أظهرت أن هناك 25% معتقدين بأن هناك خطة مكتوبة في الوزارة للحكومة الإلكترونية، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (Hamada, 2014) بأن 82.2% يوافقون على وجود استراتيجية واضحة لدى الوزارة للتحويل نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية ويعزو الباحثان ذلك الفرق لاختلاف مجتمع الدراسة حيث تم تطبيق الدراسة على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتعتبر الوزارة الأكثر فهما وخطوات في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية لطبيعة عمل الوزارة وفي ذات السياق يذكر زعارنة (Zaarnah, Interview, 2015) بأن هناك اختلاف في فهم وخطوات تطبيق الحكومة الإلكترونية بين وزارة وأخرى.

ثانياً: ما مدى توافر "العوامل الإدارية" اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين؟

يحتوي هذا المحور على 7 فقرات والتي تهدف التعرف على توافر المقومات الإدارية اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، ويبين الجدول رقم (4) إجابات أفراد العينة مرتبة حسب أهميتها وفق المتوسط الحسابي والوزن النسبي، بحيث أنه كلما زادت قيمة المتوسط الحسابي تزداد درجة الموافقة وتزداد الأهمية.

تبين النتائج في الفقرة الأولى أن 72% يعلمون بوجود لجنة مكلفة من مجلس الوزراء لتخطيط ومتابعة مشروع الحكومة الإلكترونية، وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (Alghouti, 2006) والذي أظهرت بأن 36.7% من الإدارة العليا لديهم معرفة بوجود لجنة مكلفة من مجلس الوزراء ويعزو الباحثان هذا الاختلاف للفارق الزمني بين الدراستين. كما تبين الفقرة الثانية أن 70% من الإدارة العليا في الوزارات يعلمون بأن هناك جهة داخل الوزارة مكلفة بمتابعة مشروع الحكومة الإلكترونية، إلا أن هذه الفقرة غير دالة إحصائياً، ويعزو الباحثان عدم اختلاف هذه الفقرة عن درجة الحياء لعدم معرفة الإدارة العليا بوجود لجنة مكلفة وذلك لضعف إشراك الإدارة العليا في الوزارة وقد أشار زعارنة (Zaarnah, Interview, 2015) لوجود اختلاف حول فهم ومتابعة تطبيق الحكومة الإلكترونية بين الإدارات في داخل نفس الوزارة. وقد أظهرت نتائج دراسة (Alghouti, 2006) بأن 60.6% يوافقون بأن لديهم متخصص مكلف بمشروع الحكومة الإلكترونية. وفي سياق مشابه تبين الفقرة الثالثة أن 64% من الإدارة العليا في الوزارات يوافقون على أن الجهة المكلفة في الوزارة بمتابعة مشروع الحكومة الإلكترونية دائمة التنسيق والتشاور معهم أو مع الجهة المسؤولة لديهم، وقد اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Alghouti, 2006) والتي أظهرت بأن 19% من الإدارة العليا يوافقون على أن اللجنة المكلفة بالمشروع دائمة التنسيق والتشاور معهم ويعزو الباحثان هذا الاختلاف للفارق الزمني بين الدراستين.

جدول (4): (sign test) والتوزيع النسبي للمجال الثاني.

م	المجال	المتوسط	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية (sig.)	الترتيب
1	أعلم بوجود لجنة مكلفة من مجلس الوزراء لتخطيط ومتابعة مشروع الحكومة الإلكترونية	3.6	72%	0.92	0.00	3
2	هناك جهة داخل الوزارة مكلفة بمتابعة مشروع الحكومة الإلكترونية	3.5	70%	0.96	0.21	5
3	الجهة المكلفة في الوزارة بمتابعة مشروع الحكومة الإلكترونية دائمة التنسيق والتشاور معكم أو مع الجهة المسؤولة عنكم	3.2	64%	1.00	0.04	7
4	الهيكل الإداري في الوزارة يساعد على تطبيق الحكومة الإلكترونية	3.4	68%	1.10	0.05	6
5	تطبيق الحكومة الإلكترونية سيتطلب إعادة توزيع الصلاحيات وهندسة الإجراءات	3.7	74%	0.83	0.00	1
6	في حال تطبيق الحكومة الإلكترونية ستظهر عدد من المشاكل الإدارية	3.7	74%	0.85	0.00	2
7	الموظفون سيعيقون تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية لأسباب مختلفة	3.6	72%	0.95	0.10	4
	المجال	3.5	%70	0.56	0.00	

فيما يتعلق بصلاحيات الهيكل الإداري لتطبيق الحكومة الإلكترونية، تبين الفقرة الرابعة أن 68% من الإدارة العليا يوافقون على أن الهيكل الإداري في الوزارة يساعد على تطبيق الحكومة الإلكترونية، وقد اتفقت النتيجة مع دراسة (Alswaiti, 2010) حيث أظهرت نتيجة دراسته بأن 60% يوافقون على أن الهيكل التنظيمي للوزارات مناسب لتطبيق الحكومة الإلكترونية، واتفقت أيضا مع نتيجة دراسة (Alghouti, 2006) والذي أظهرت نتيجة دراسته بأن 64.6% من الإدارة العليا يوافقون على أن الهياكل التنظيمية ملائمة لمشروع الحكومة الإلكترونية، وهذا دليل على زيادة في النسبة إلا أنها ما زالت غير كافية. ولقد وافق 74% من المبحوثين على أن تطبيق

الحكومة الإلكترونية سيتطلب إعادة توزيع الصلاحيات وهندسة الإجراءات في داخل الوزارات كما بينت الفقرة الخامسة، وجاءت النتائج متوافقة مع دراسة (Hamada, 2014) والتي أظهرت بأن 72.8% يوافقون على أن الوزارة تقوم بمراجعة إجراءات الخدمات وإعادة هندستها قبل تحويلها إلي خدمات إلكترونية، وقد ذكر مدوخ (Madoukh, Interview, 2015) بأن التغيير في الهيكل الإداري وإعادة توزيع الصلاحيات وهندسة الإجراءات والذي سيفرض أي تغييرات على مستوى الهيكل الإداري أو على مستوى العمليات والصلاحيات وهندسة الإجراءات هي نتيجة وأثر لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

كما تتعرض كل من الفقرتين السادسة والسابعة للإشكاليات التي من الممكن أن تصاحب تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث تبين الفقرة السادسة أن 74% يوافقون بأنه في حال تطبيق الحكومة الإلكترونية ستظهر عدد من المشاكل الإدارية. وتبين الفقرة السابعة أن 72% يوافقون بأن الموظفين سيعيقون تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية لأسباب مختلفة، إلا أن هذه الفقرة غير دالة إحصائياً، ويعزو الباحثان عدم اختلاف هذه الفقرة عن درجة الحياد كون هناك اختلاف في تقييم نسبة تقبل كل موظف أو مجموع الموظفين للعمل في البيئة الجديدة المطبق بها الحكومة الإلكترونية، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Hamada, 2014) والتي أظهرت بأن 73.7% يوافقون على أن الموظفين سيتقبلون العمل وفق البيئة الجديدة الخاصة بتطبيق المعاملات الإلكترونية، وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (Alghouti, 2006) والذي أظهرت نتيجة دراسته بأن 25% من الإدارة العليا يوافقون على أنه سيكون هناك معارضة من الموظفين في الوزارة للمشروع ويعزو الباحثان ذلك للفارق الزمني بين الدراستين وكون هناك تقبل أكثر حالياً للثقافة التكنولوجية، وذكر مدوخ (Madoukh, Interview, 2015) بأن هذه النقطة تثار كثيراً إلا أنهم لا يشعرون بأن الموظفين يشكلون عائق أمام تطبيق الحكومة الإلكترونية فمشروع الحكومة الإلكترونية يخفف الأعباء عنهم ويسهل العمل في المقابل ذكر زعارنة (Zaarnah, Interview, 2015) بأن الموظف سيكون عائق في حال كان لديه خوف بأن في حال التطبيق سيتم الاستغناء عنه أو كانت قدراته ومهاراته لا تؤهله للتعامل مع هذا التغيير.

ثالثاً: ما مدى توافر "البنية التحتية التقنية" اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين؟

يحتوي المحور على 11 فقرة ويهدف التعرف على توافر البنية التحتية التقنية اللازمة لمشروع الحكومة الإلكترونية، ويبين الجدول رقم (5) إجابات أفراد العينة مرتبة حسب أهميتها وفق المتوسط الحسابي والوزن النسبي، بحيث أنه كلما زادت قيمة المتوسط الحسابي تزداد درجة الموافقة وتزداد الأهمية.

جدول (5): (sign test) والتوزيع النسبي للمجال الثالث.

م	المجال	المتوسط	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية (sig.)	الترتيب
1	عدد أجهزة الحاسوب في الوزارة مناسب لعدد العاملين	3.8	76%	1.00	0.00	2
2	جميع أجهزة الحاسوب مرتبطة بالشبكة	3.9	78%	0.83	0.00	1
3	يتم استخدام أحدث النظم والبرمجيات	3.5	70%	0.91	0.02	4
4	أغلب المعاملات والمراسلات في داخل الوزارة تتم من خلال منظومة إلكترونية	3.2	64%	0.107	0.00	8
5	المعاملات والمراسلات بين وزاراتكم والوزارة الأخرى تتم من خلال منظومة إلكترونية	3.5	70%	1.01	0.00	5
6	موقع الوزارة على الانترنت يتم تحديثه بشكل مستمر	3.5	70%	0.99	0.04	6
7	يتم متابعة البريد بشكل دائم والتعامل مع ما يصل عليه	3.6	72%	0.99	0.00	3
8	يتم استخدام تطبيقات الهواتف الذكية للتفاعل وتقديم الخدمات الحكومية	3.0	60%	1.10	0.00	9
9	يتم استخدام شبكات التواصل الاجتماعي للتفاعل وتقديم الخدمات الحكومية	3.0	60%	1.11	0.00	11
10	يتوفر نظام دفع إلكتروني لتسديد المعاملات الحكومية	3.0	60%	1.12	0.00	10
11	هناك اهتمام بخصوصية وسرية البيانات للإلكترونية للمتعاملين	3.5	70%	0.90	0.00	7
	المجال	3.4	%68	0.62	0.00	

تبين النتائج في هذا المحور أن 76% يوافقون بأن عدد أجهزة الحاسوب في الوزارة مناسب لعدد العاملين كما هو في الفقرة الأولى، وقد اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة

(Alswaiti, 2010) بأن 62.8% يوافقون على أن الحواسيب متوفرة لدى الموظفين بالحد الذي يكفي للتطبيق، واختلفت أيضا نتيجة دراسة (Alghouti, 2006) والذي أظهرت نتيجة دراسته بأن 51.6% من الإدارة العليا يوافقون على أن عدد أجهزة الحاسوب في الوزارة مناسب لعدد العاملين ويعزو الباحثان ذلك للفارق الزمني بين الدراسة الحالية والدراستين السابقتين، وقد أكد كلا من مدوخ (Madoukh, Interview, 2015) وزعرانة (Zaarnah, Interview, 2015) بأن البنية التحتية التقنية كافية لتغطية عمل الحكومة الإلكترونية حاليا. وفي سياق متصل تبين الفقرة الثانية أن 78% يوافقون على أن جميع أجهزة الحاسوب مرتبطة بالشبكة، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Hamada, 2014) بأن هناك 75.1% يوافقون على وجود شبكة حواسيب حديثة، وقد اختلفت النتيجة مع دراسة (Alghouti, 2006) بأن 55% من الإدارة العليا يوافقون على أن جميع أجهزة الحاسوب في الوزارة مرتبطة بالشبكة ويعزو الباحثان الاختلاف للفارق الزمني بين الدراستين.

فيما يتعلق باستخدام أحدث النظم والبرمجيات واستخدام المعاملات الإلكترونية، تبين الفقرة الثالثة أن 70% يوافقون بأنه يتم استخدام أحدث النظم والبرمجيات وتبين الفقرة الرابعة أن 64% يوافقون بأن أغلب المعاملات والمراسلات في داخل الوزارة تتم من خلال منظومة إلكترونية، وتظهر هذه النتائج أن هناك زيادة ملحوظة في النسبة بالمقارنة مع (Alghouti, 2006) والذي أظهرت نتيجة دراسته بأن 46.7% فقط من الإدارة العليا يوافقون على أنهم يستطيعون تبادل البيانات مع الموظفين من خلال جهاز الحاسوب ويعزو الباحثان هذه الزيادة للفارق الزمني بين الدراستين، وقد أظهرت نتائج دراسة (Hamada, 2014) بأن 72% يوافقون على توفر أنظمة محوسبة ومتطورة لإدارة أعمال ومهام الوزارة ويعزو الباحثان ذلك الفرق لاختلاف مجتمع الدراسة حيث تم تطبيق الدراسة على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتعتبر الوزارة الأكثر فهما وخطوات في مجال تطبيق الحكومة. وعلى صعيد التشبيك مع الوزارات الأخرى، تبين الفقرة الخامسة أن 70% يوافقون على أن المعاملات والمراسلات بين وزاراتهم والوزارات الأخرى تتم من خلال منظومة إلكترونية، وهناك زيادة كبيرة في النسبة بالمقارنة مع (Alghouti, 2006) والذي أظهرت نتيجة دراسته بأن 18.3% من الإدارة العليا يوافقون على أنه يوجد تبادل للبيانات بين وزاراتهم والوزارات الأخرى بواسطة الحاسوب لكن ما زالت النسبة غير كافية.

فيما يتعلق بحدثة المعلومات على موقع الوزارة وسرعة وتنوع وسائل التواصل مع المستفيدين، تبين الفقرة السادسة أن 70% يوافقون على أن موقع الوزارة على الانترنت يتم تحديثه بشكل مستمر، وهناك زيادة في النسبة بالمقارنة مع (Alghouti, 2006) والذي أظهرت نتيجة دراسته بأن 56.6% من الإدارة العليا يوافقون على أن أفراد الدراسة يوافقون على أن موقع الوزارة على الانترنت يتم تحديثه بشكل مستمر لكن ما زالت النسبة غير كافية. كما تبين الفقرة السابعة أن 70% يوافقون بأنه يتم متابعة البريد بشكل دائم والتعامل مع ما يصل عليه، وهناك زيادة في النسبة بالمقارنة مع (Alghouti, 2006) والذي أظهرت نتيجة دراسته بأن 61.6% من الإدارة العليا يوافقون على أن أفراد الدراسة يستخدمون البريد الإلكتروني لكن ما

زالت النسبة غير كافية. وفي سياق متصل تبين الفقرة الثامنة أن 60% يوافقون بأن هناك استخدام تطبيقات الهواتف الذكية للتفاعل وتقديم الخدمات الحكومية، وذكر كلا من مدوخ (Madoukh, Interview, 2015) وزعارنة (Zaarnah, Interview, 2015) بأن عدد من الخدمات الحكومية يتم تقديمها عبر تطبيقات الهواتف الذكية وهناك تطلع للوصول للحكومة الذكية. بينما تبين الفقرة التاسعة أن 60% يوافقون بأن هناك استخدام شبكات التواصل الاجتماعي للتفاعل وتقديم الخدمات الحكومية.

فيما يتعلق بتوفر إمكانية الدفع الإلكتروني والمحافظة على سرية البيانات، تبين الفقرة العاشرة أن 60% يوافقون بأن هناك نظام دفع إلكتروني لتسديد المعاملات الحكومية، وقد أظهرت نتائج دراسة (Hamada, 2014) بأن 50.3% يوافقون بوجود نظام خاص بالدفع الإلكتروني، وأظهرت نتائج دراسة (Alruzi, 2012) بأن 41.7% من المؤسسات الحكومية تتبع نظام الدفع الإلكتروني وهذا تطور ملحوظ في التعاطي مع الدفع الإلكتروني ويظهر اهتمام أكبر بالحكومة الإلكترونية. كما تبين الفقرة الحادي عشر أن 70% يوافقون على أن هناك اهتمام بخصوصية وسرية البيانات الإلكترونية للمتعاملين، وقد أظهرت دراسة (Alruzi, 2012) نتائج شبيهة حيث أكد 72.4% على توفر البنية التحتية الكفيلة بضمان الخصوصية والأمان لمن يستخدم الحكومة الإلكترونية، بينما أظهرت نتائج دراسة (Hamada, 2014) بأن 87.7% يوافقون على وجود سياسة لضمان سلامة المعلومات وسريتها وخصوصيتها وذلك نظراً لتطبيقها على موظفي وزارة الاتصالات الذين على اطلاع أكبر بالحكومة الإلكترونية.

رابعاً: ما مدى توافر "الكفاءات البشرية" اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين؟

يحتوي هذا المحور على 5 فقرات تهدف التعرف على توافر الكفاءات البشرية اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، ويبين الجدول رقم (6) إجابات أفراد العينة مرتبة حسب أهميتها وفق المتوسط الحسابي والوزن النسبي، بحيث أنه كلما زادت قيمة المتوسط الحسابي تزداد درجة الموافقة وتزداد الأهمية.

تبين الفقرة الأولى أن 68% يوافقون بأن جميع الموظفون في الوزارة لديهم القدرة على التعامل مع الحاسوب وبرامجه، وبالمقارنة مع دراسة (Alghouti, 2006) والذي أظهرت نتيجة دراسته بأن 43.4% فقط من الموظفين لديهم القدرة على التعامل مع الحكومة الإلكترونية فإن هناك زيادة إيجابية يعزوها الباحثان للفارق الزمني بين الدراستين وتطور الاتجاه العام في المجتمع نحو الحاسوب وبرامجه ومع ذلك فإن النسبة ما زالت غير كافية. وتبين الفقرة الثانية أن 66% يوافقون بأن هناك تدريب وتأهيل للموظفين في الوزارة ليستطيعوا التعامل مع الحاسوب وبرامجه، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Hamada, 2014) بأن 63.8% يوافقون بوجود خطة تدريب وتطوير للمهارات والقدرات، بينما اختلفت مع دراسة (Alghouti, 2006) والذي أظهرت بأن 21.6% فقط يوافقون بأن هناك خطط تدريب وتأهيل للمدراء والعاملين في الوزارة ليستطيعوا التعامل مع مشروع الحكومة الإلكترونية ويعزو الباحثان ذلك

للفارق الزمني بين الدراستين، وقد ذكر مدوخ (Madoukh, Interview, 2015) من خلال المقابلة بأن التدريب المطلوب من الموظفين هو تدريب محدود وغير معقد. وفي سياق مشابه أظهرت الفقرة الثالثة أن 68% يوافقون بأن الموظفون في الوزارة قادرين على التعامل مع مشروع الحكومة الإلكترونية، وبالمقارنة مع (Alghouti, 2006) والذي أظهرت نتيجة دراسته بأن 43.4% من الموظفين لديهم القدرة على التعامل مع الحكومة الإلكترونية فإن هناك زيادة إيجابية يعزوها الباحثان للفارق الزمني بين الدراستين وتطور لاتجاه العام في المجتمع نحو الحاسوب وبرامجه.

جدول (6): (sign test) والتوزيع النسبي للمجال الرابع.

م	المجال	المتوسط	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية (sig.)	الترتيب
1	جميع الموظفون في الوزارة لديهم القدرة على التعامل مع الحاسوب وبرامجه	3.4	68%	0.95	0.04	2
2	هناك تدريب وتأهيل للموظفين في الوزارة ليستطيعوا التعامل مع الحاسوب وبرامجه	3.3	66%	0.91	0.03	5
3	الموظفون في الوزارة قادرين على التعامل مع مشروع الحكومة الإلكترونية	3.4	68%	0.87	0.03	3
4	يوجد في وزارتك متخصصون في تقنيات المعلومات بشكل كاف	3.4	68%	0.98	0.71	4
5	الكفاءات البشرية المتوفرة كافية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية	3.5	70%	0.96	0.03	1
	المجال	3.4	68%	0.68	0.00	

فيما يتعلق بالدعم التقني، تبين الفقرة الرابعة أن 68% يجدون بأن في وزارتهم متخصصون في تقنيات المعلومات بشكل كاف، وبالمقارنة مع (Alghouti, 2006) والذي أظهرت نتيجة دراسته بأن 61.6% يوافقون على أن هناك متخصصين في تكنولوجيا المعلومات بشكل كاف والنسبتين متقاربتين مع زيادة بسيطة وقد ذكر مدوخ (Madoukh, Interview,)

2015) من خلال المقابلة بأن وحدات تكنولوجيا المعلومات في الوزارات بحاجة لإعادة هيكلية من ناحية المهام، المستوي الإداري الموجود، التواصل الموجود بينها وبين الوزارات المختلفة. وبينت الفقرة الخامسة أن 70% يجدون بأن الكفاءات البشرية المتوفرة كافية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

خامساً: ما مدى توافر "القوانين والتشريعات" اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين؟

يحتوي هذا المحور على 4 فقرات للتعرف على مدى توافر القوانين والتشريعات اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، ويبين الجدول رقم (7) إجابات أفراد العينة مرتبة حسب أهميتها وفق المتوسط الحسابي والوزن النسبي، بحيث أنه كلما زادت قيمة المتوسط الحسابي تزداد درجة الموافقة وتزداد الأهمية.

جدول (7): (sign test) والتوزيع النسبي للمجال الخامس.

م	المجال	المتوسط	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية (sig.)	الترتيب
1	يعتبر توفر القوانين والتشريعات عامل مهم لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية	4.1	82%	0.70	0.00	1
2	تتوفر القوانين وتشريعات تغطي كافة الجوانب في الحكومة الإلكترونية	3.4	68%	0.88	0.07	2
3	كل القضايا الإلكترونية التي واجهتنا وجدنا قوانين مناسبة للتعامل معها	3.3	66%	0.96	0.00	4
4	القضاء مؤهل للتعامل مع قضايا الحكومة الإلكترونية	3.2	64%	0.97	0.00	5
5	عدم توفر تشريعات مناسبة عائق أمام تطبيق الحكومة الإلكترونية	3.4	68%	0.90	0.09	3
	المجال	3.5	70%	0.59	0.00	

تبين الفقرة الأولى أن 82% يعتبرون توفر القوانين والتشريعات عامل مهم لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية. وتبين الفقرة الثانية أن 68% يوافقون بتوفر قوانين وتشريعات تغطي كافة الجوانب في الحكومة الإلكترونية، إلا أنها غير دالة احصائياً، ويعزو الباحثان عدم اختلاف هذه الفقرة عن درجة الحياد لعدم إشراك الإدارة العليا واطلاعهم على مستوى الجاهزية القانونية

المتوفرة، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Hamada, 2014) بأن 70.2% يوافقون على توفر بيئة قانونية وتشريعية تتوافق مع متطلبات العمل الإلكتروني، واتفقت النتيجة أيضاً مع دراسة (Alswaiti, 2010) بأن 60% يوافقون على أن التشريعات والقوانين اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية متوفرة، وقد أظهرت نتائج دراسة (Alruzi, 2012) بأن 60.1% هي نسبة تطوير المؤسسات الحكومية للتشريعات، وقد ذكر المدهون (Almadhoun, Interview, 2015) خلال مقابلة بأن المجلس التشريعي الفلسطيني مستعد لإقرار أي قوانين تلزم لعمل الحكومة الإلكترونية حال تم رفعها من قبل الجهات المشرفة عليه.

وفيما يتعلق بتغطية القوانين الحالية لقضايا الحكومة الإلكترونية، تبين الفقرة الثالثة أن 66% يوافقون بأن كل القضايا الإلكترونية التي واجهتم وجدوا قوانين مناسبة للتعامل معها، وقد ذكر مدوخ (Madoukh, Interview, 2015) بأن بعض التشريعات التي تم إقرارها بحاجة إلى لوائح تنفيذية وتعميمها على الجهات الحكومية المختلفة للتنفيذ. وفي سياق متصل تبين الفقرة الرابعة أن 64% يجدون بأن القضاء مؤهل للتعامل مع قضايا الحكومة الإلكترونية، وهناك زيادة كبيرة في النسبة وبالمقارنة مع (Alghouti, 2006) والذي أظهرت نتيجة دراسته بأن 16.7% فقط يوافقون على أن القضاة مؤهلون للنظر في قضايا الحكومة الإلكترونية ومع ذلك ما زالت النسبة غير كافية.

تبين الفقرة الخامسة أن 68% يجدون بأن عدم توفر تشريعات مناسبة يعيق تطبيق الحكومة الإلكترونية، إلا أن النسبة غير دالة احصائياً، وهذه النسبة تدلل على أن القوانين والتشريعات تعتبر عائق من وجهة نظر الإدارة العليا في عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية.

سادساً: ما مدى توافر "التوعية" اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين؟

يحتوي هذا المحور على 7 فقرات للتعرف على مدى توافر التوعية اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، ويبين الجدول رقم (8) إجابات أفراد العينة مرتبة حسب أهميتها وفق المتوسط الحسابي والوزن النسبي، بحيث أنه كلما زادت قيمة المتوسط الحسابي تزداد درجة الموافقة وتزداد الأهمية.

تبين الفقرة الأولى أن 76% يشعرون برغبة المتعاملين مع الوزارة في الحصول على الخدمات إلكترونياً، وقد أظهرت دراسة (Odwan, 2007) بأن 97.5% يوافقون على أن استخدام الخدمات الإلكترونية سيوفر الوقت والجهد وفي نفس الدراسة يوافق 69.7% على أنه بالإمكان الثقة بأن يتم حل مشاكل الخدمات التقليدية من خلال الخدمات الإلكترونية.

جدول (8): (sign test) والتوزيع النسبي للمجال السادس.

م	المجال	المتوسط	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية (sig.)	الترتيب
1	تشعر برغبة المتعاملين مع الوزارة في الحصول على الخدمات إلكترونيا	3.8	76%	0.81	0.00	2
2	لدى الوزارة خطة إعلامية للتوعية بالخدمات الحكومية الإلكترونية	3.4	68%	0.89	0.32	3
3	تم عقد ندوات وورش عمل ومؤتمرات حول الحكومة الإلكترونية	3.1	62%	0.98	0.00	4
4	تم عقد لقاءات في المؤسسات التعليمية المختلفة حول الحكومة الإلكترونية	3.1	62%	0.95	0.00	7
5	تم إصدار نشرات تعريفية وتوضيحية في كيفية التعامل مع الخدمات الإلكترونية	3.1	62%	0.98	0.00	6
6	يتم استخدام شبكات التواصل الاجتماعي للتوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية	3.1	62%	0.98	0.00	5
7	هناك حاجة لزيادة التوعية حول مشروع الحكومة الإلكترونية وتنويع الوسائل التوعوية	4.0	80%	0.91	0.00	1
	المجال	3.4	%68	0.57	0.00	

وفيما يتعلق بجهود الوزارة الإعلامية والتوعوية، تبين الفقرة الثانية أن 68% يوافقون بأن لدى الوزارة خطة إعلامية للتوعية بخدمات الحكومة الإلكترونية، إلا أن الفقرة غير دالة

احصائياً، ويعزو الباحثان عدم اختلاف هذه الفقرة عن درجة الحياد لضعف إشراك الإدارة العليا وإطلاعهم على الخطط الإعلامية للتوعية بخدمات الحكومة الإلكترونية وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Hamada, 2014) بأن 63% يوافقون على أن هناك إعلان عن المعاملات الإلكترونية بشكل مناسب عبر الوسائل التسويقية والإعلانية المختلفة واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (Odwan, 2007) التي أظهرت بأن 76.6% لا يرون بأن آليات التوعية المستخدمة حالياً تعتبر كافية وتؤدي الغرض المطلوب واختلفت هذه النتيجة أيضاً مع نتائج دراسة (Alghouti, 2006) والذي أظهرت بأن 28.3% فقط يوافقون على أن لدى الوزارة خطة للتوعية بخدمات الحكومة الإلكترونية ويعزو الباحثان ذلك للفارق الزمني بين الدراستين. كما تظهر الفقرة الثالثة أن 66% يوافقون بأنه تم عقد ندوات وورش عمل ومؤتمرات حول الحكومة الإلكترونية، وتظهر الفقرة الرابعة أن 62% يوافقون بأنه تم عقد لقاءات في المؤسسات التعليمية المختلفة حول الحكومة الإلكترونية، وفي دراسة (Odwan, 2007) أكد 92.3% على أهمية توضيح مفهوم الحكومة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية الأمر الذي سيؤدي لزيادة الإقبال على خدماتها. وفي سياق متصل بينت الفقرة الخامسة أن 62% يوافقون بأنه تم إصدار نشرات تعريفية وتوضيحية في كيفية التعامل مع الخدمات الإلكترونية، وبينت الفقرة السادسة أن 62% يوافقون بأنه يتم استخدام شبكات التواصل الاجتماعي للتوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية.

ومع ذلك تبين الفقرة السابعة أن 80% يوافقون بأن هناك حاجة لزيادة التوعية حول مشروع الحكومة الإلكترونية وتنوع الوسائل التوعوية، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Odwan, 2007) بأن 76.6% لا يرون بأن آليات التوعية المستخدمة حالياً تعتبر كافية وتؤدي الغرض المطلوب.

سابعاً: ما مدى التفاوت في توافر المقومات اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين؟

يلاحظ من الجدول رقم (9) بأن هناك موافقة بنسبة 74% من الإدارة العليا على المجال الأول "توافر الفهم والرؤية حول الحكومة الإلكترونية" وقد حصل هذا المجال على الترتيب الأول، وكانت نسبة الموافقة على المجال الثاني "توافر العوامل الإدارية" 70% وقد حصل هذا المجال على الترتيب الثاني، وكانت نسبة الموافقة على المجال الثالث "توافر البنية التحتية التكنولوجية" 68% وقد حصل هذا المجال على الترتيب السادس، وكانت نسبة الموافقة على المجال الرابع "توافر الكفاءات البشرية" 68% وقد حصل هذا المجال على الترتيب الرابع وكانت نسبة الموافقة على المجال الخامس "توافر القوانين والتشريعات" 70% وقد حصل هذا المجال على الترتيب الثالث وكانت نسبة الموافقة على المجال السادس "توافر التوعية" 68% وقد حصل هذا المجال على الترتيب الخامس.

جدول (9): جدول يوضح ترتيب المجالات من حيث الأهمية النسبية.

م	المجال	المتوسط	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية (sig.)	الترتيب
1	توافر الفهم والرؤية حول الحكومة الإلكترونية	3.716	74%	0.65	0.00	1
2	توافر العوامل الإدارية	3.517	70%	0.56	0.00	2
3	توافر البنية التحتية التقنية	3.350	68%	0.62	0.00	6
4	توافر الكفاءات البشرية	3.412	68%	0.68	0.00	4
5	توافر القوانين والتشريعات	3.502	70%	0.59	0.00	3
6	توافر التوعية	3.366	68%	0.57	0.00	5

تظهر هذه النتائج أن هناك ضعف في عدد من المقومات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، فلقد كانت نتائج بعض المحاور مرضية كما هو الحال في المجال الأول "توافر الفهم والرؤية" بنسبة (74%)؛ والمجال الثاني "توافر العوامل الإدارية" بنسبة (70%) والمجال الخامس "توافر القوانين والتشريعات". إلا أن نتائج بعض المحاور غير مرضية بشكل كبير وجاءت الموافقة عليها بنسبة (68%) كما هو الحال في المجالات الثلاثة الأخرى وهي المجال الثالث "توافر البيئة التقنية" والمجال الرابع "توافر الكفاءات البشرية" والمجال السادس "توافر التوعية".

وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (Alghouti, 2006) والتي أظهرت عدم وجود علاقة بين نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية وتوافر البنية التحتية، وتوافر التوعية، وتوافر هيكل تنظيمية ووظيفية واضحة. بينما اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Alghouti, 2006) والتي أظهرت وجود علاقة بين نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية وإدراك الإدارة العليا وتوافر الفهم، وتوافر الكفاءات البشرية. واتفقت مع دراسة (Alswaiti, 2010) بأن توافر التشريعات والبنية التحتية والقوى البشرية وتبسيط الإجراءات الحكومية وإعادة هندسة إجراءات العمل تعد من عوامل نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية. واتفقت مع دراسة (Alruzi, 2012) بضرورة توافر المتطلبات التقنية، وتحديث القوانين والتشريعات، وزيادة وعي وثقافة المواطنين وتقبلهم لاستخدام الحكومة الإلكترونية، إعادة هندسة إجراءات عمل الحكومة الإلكترونية.

وتعقبا على ذلك ولتسليط الضوء على ضعف توافر بعض المقومات والتي من الممكن أن يشكل عائقا أمام تطبيق الحكومة الإلكترونية بفعالية، أكد كلا من مدوخ (Madoukh, Interview, 2015) وزعارنة (Zaarnah, Interview, 2015) على وجود خطوات منجزة ومطبقة في مجال الحكومة الإلكترونية بالإضافة لجهود متواصلة من قبل الجهة المشرفة على عملية التطبيق لتحويل معاملات الوزارات بشكل إلكتروني وهناك تقدم في ذلك واستغلال

للموارد والإمكانيات المتاحة لتحقيق أقصى منفعة لكن مع ذلك هناك معوقات يواجهها المشروع وأبرزها:

- ضعف الدعم والتبني الحكومي لمشروع الحكومة الإلكترونية خاصة في داخل الوزارات وعدم وجوده على سلم أولويات الوزراء أو الإدارة العليا في الوزارات زعارنة (Zaarnah, Interview, 2015).
- بطء الإجراءات الحكومية وهذا يزيد من هدر الوقت في عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية زعارنة (Zaarnah, Interview, 2015).
- غياب بعض الكفاءات المتخصصة في مجال الحكومة الإلكترونية زعارنة (Zaarnah, Interview, 2015).
- البنية التحتية للإنترنت في فلسطين وسببها بالدرجة الأولى الاحتلال الذي يمنع ترددات الجيل الثالث والرابع وهذا يحد من إمكانية استخدام الإنترنت في كل مكان والتفاعل والاستفادة من الخدمات الإلكترونية (Madoukh, 2015).
- عدم اكتمال الجهوزية القانونية، والحاجة للوائح تنفيذية للقوانين والتشريعات التي تم إقرارها وإسقاطها على العمل الحكومي المختلف مدوخ (Madoukh, Interview, 2015) وزعارنة (Zaarnah, Interview, 2015). وقد أكد المدهون (Almadhoun, Interview, 2015) بأن المجلس التشريعي على استعداد لإقرار أي تشريعات يحتاجها مشروع الحكومة الإلكترونية بتوصية من الجهات المشرفة على المشروع.
- الحاجة لثقافة الحكومة الإلكترونية وهي ثقافة بحاجة أن تسود بين أفراد المجتمع في الاتجاه نحو الخدمات الإلكترونية والثقة بها مدوخ (Madoukh, Interview, 2015)، وأكد زعارنة (Zaarnah, Interview, 2015) بأن المجتمع الفلسطيني من أعلى المجتمعات نسبة في التعلم وهناك تأقلم مع التكنولوجيا وتطوراتها. وقد أشار (Kayani et al., 2011) بضرورة إطلاق برامج مجانية لزيادة مهارات تكنولوجيا المعلومات بين المواطنين.
- عدم اكتمال البنية المعلوماتية في بعض الوزارات، وحاجة وحدات تكنولوجيا المعلومات في الوزارات لإعادة هيكليتها من حيث العمل ومهامها والتواصل مدوخ (Madoukh, Interview, 2015).
- عدم القدرة على تطبيق الدفع الإلكتروني لأسباب متعلقة بالانقسام الفلسطيني مدوخ (Madoukh, Interview, 2015).

ثامناً: ما مدى إشراك مؤسسات المجتمع المدني في عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية؟

اختلفت وجهات النظر حول مدى إشراك الحكومة لمؤسسات المجتمع المدني المختلفة. فمن جهة أعتبر بركة (Baraka, Interview, 2015) بأن عملية إشراك مؤسسات المجتمع المدني ومنها الأكاديمية قد تكون بشكل فردي أو من خلال علاقات وليست في إطار سياسة استراتيجية متبعة وأكد على أهمية وجود إشراك في مراحل التخطيط والتنفيذ من خلال أبحاث مشتركة ومموله من الحكومة وقد أظهرت نتائج دراسة (Alghouti, 2006) بأن 28.3% يعتقدون بوجود تشاور مع المختصين وشركات تكنولوجيا المعلومات عند البدء بخطة ورؤية المشروع. من جهة أخرى أكد مدوخ (Madoukh, Interview, 2015) بأن هناك قرار استراتيجي بإشراك مؤسسات المجتمع المدني وأن المراحل المختلفة شهدت إشراك لكافة الجهات ذات العلاقة بمجال الحكومة الإلكترونية من مؤسسات أكاديمية ونقابات ومؤسسات تكنولوجيا المعلومات المختلفة وقد نكون بحاجة لمزيد من الإشراك حتى وإن كان موجود وأكد زعرانة (Zaarnah, Interview, 2015) بأن إشراك مؤسسات المجتمع المدني لا يأتي كتقليد وإنما هو استراتيجي بهدف الاستفادة مما هو متوفر من خبرات أكاديمية ولدى مؤسسات تكنولوجيا المعلومات والمؤسسات ذات العلاقة ولدى الجمهور وقد أكد في هذا السياق بأن قانون المعاملات الإلكترونية قد تم عرضه على الموقع الخاص بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وفتح المجال لتقديم أي ملاحظات.

تاسعاً: كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تقدم خيارات أوسع نطاقاً من أجل تحقيق حكومة إلكترونية كفاء؟

وحول إمكانيات تكنولوجيا المعلومات أكد أبو ناصر (Abu Naser, Interview, 2015) من خلال المقابلة بأن قطاع تكنولوجيا المعلومات يعتبر قطاع سريعة التطور والتقدم وهو يقدم خيارات واسعة في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية فتكنولوجيا المعلومات تقدم أدوات مختلفة ومتنوعة في مجال دعم الحكومة الإلكترونية ودعم خياراتها سواء على مستوى المعدات أو على مستوى البرمجيات ومطلوب استخدامها في القطاع العام لتعزيز وتطوير عمل الحكومة الإلكترونية.

وفي ذات السياق ذكر بركة (Baraka, Interview, 2015) بأن الاستفادة من التطور والتقدم السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات هو أمر مهم وهذا بناء على المرحلة التي يصل لها المشروع، ومن المهم الاستفادة من التوجهات الجديدة في مجال الحكومة الإلكترونية ومن أهمها:

- تطبيقات الهواتف الذكية لما تسهم فيه من إمكانية أكبر في التفاعل والوصول وتعد اتجاه حديث في مجال تطبيق الحكومة الذكية.
- الحوسبة السحابية والتي تعطي فعالية للخدمات الحكومية من تخزين واسترجاع بيانات والحصول على الخدمات وتكامل للبيانات الحكومية.

- شبكات التواصل الاجتماعي لما لها من دور في الترويج والدعاية حتى لو تتمكن من خلالها من تقديم خدمات نهائية.
- تقنيات تحليل البيانات والمعلومات لاستخلاص ما يلزم لاستشراف المستقبل والمساعدة في التخطيط والتنمية في القطاع الحكومي والقطاع الخاص.

استنتاجات الدراسة

أظهرت الدراسة عدداً من النتائج المتعلقة بمحاورها الأساسية كالتالي:

على صعيد الفهم والرؤية، أظهرت الدراسة أن هناك إدراك لدى الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية لمشروع الحكومة الإلكترونية وأهميته إلا أن مستوى الإدراك يختلف بين الوزارات المختلفة وبين الفئات المختلفة في داخل نفس الوزارة. كما أظهرت أن هناك علم لدى الإدارة العليا في الوزارات بوجود لجنة حكومية مكلفة بالتخطيط ومتابعة تطبيق الحكومة الإلكترونية. وبينت الدراسة أن هناك ضعف في إشراك الإدارة العليا داخل الوزارات في مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية ومستجداتها، ولا يوجد خطط واضحة ومكتوبة داخل الوزارات لخطوات التحول للحكومة الإلكترونية.

على صعيد توفر المقومات الإدارية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، بينت نتائج الدراسة أن الإدارة العليا في الوزارات تعتقد بأنه في حال تطبيق الحكومة الإلكترونية ستظهر عدد من المشاكل الإدارية وأنه لا يوجد إدراك كافي لدى الإدارة العليا بالجهة المتابعة لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية داخل وزارته. كما بينت أن الهيكل الإداري في الوزارة لا يساعد على تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية وهناك حاجة لإعادة توزيع الصلاحيات وهندسة الإجراءات. علاوة على ذلك، من المتوقع ألا يتفاعل الموظفون مع عملية تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية لأسباب مختلفة.

فيما يتعلق بمقومات البنية التحتية الإلكترونية، أظهرت النتائج أن عدد أجهزة الحاسوب مناسب لعدد العاملين ويتم استخدام أحدث النظم والبرمجيات إلا أن هناك ضعف في إنجاز المعاملات من خلال منظومة الكترونية سواء في المعاملات داخل الوزارة أو بين الوزارات المختلفة. كما أظهرت أن نسبة تحديث بيانات موقع الإنترنت للوزارة ومتابعة ما يصل عبر البريد الإلكتروني متوسطة. وأظهرت النتائج أنه لا يتم استخدام تطبيقات الهواتف الذكية أو شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات الإلكترونية ولا يتوفر نظام دفع إلكتروني لتسديد المعاملات الحكومية وأن الاهتمام غير كافي بخصوصية وسرية البيانات.

فيما يتعلق بالكفاءات البشرية، أظهرت النتائج أن الموظفين بحاجة لتدريب وتطوير للتعامل مع الحاسوب وبرامجه وتجهيتهم للتعامل مع الحكومة الإلكترونية وأن الوزارات بحاجة لمزيد من الكفاءات المتخصصة في مجال تقنيات المعلومات.

كما أظهرت نتائج الدراسة وجود ضعف شديد في توفر تشريعات وقوانين مناسبة تغطي كافة الجوانب في الحكومة الإلكترونية وضعف قدرة القوانين الحالية على التعامل مع المشاكل التي تواجه العمل الإلكتروني وأن القضاء غير مؤهل بشكل مناسب للتعامل مع قضايا الحكومة الإلكترونية.

كما أظهرت النتائج وجود قصور في التوعية بالحكومة الإلكترونية وخدماتها للمواطنين وضعف الخطة الإعلامية للتوعية لدى الوزارات المختلفة ولا يتم استخدام الوسائل والأدوات الإعلامية المختلفة وخاصة الحديثة في التعريف والتوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية. وبينت وجود ضعف في ثقافة الحكومة الإلكترونية والاتجاه نحو الخدمات الإلكترونية.

وأظهرت النتائج أنه يوجد تباين بين الجهات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني المختلفة حول المشاركة في مراحل تخطيط وتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية.

التوصيات

خلصت الدراسة لمجموعة من التوصيات كالتالي:

1. توحيد الخطة الاستراتيجية الخاصة بالحكومة الإلكترونية بين الضفة الغربية وقطاع غزة وتوحيد جهود تطبيقها.
2. ادماج ووضع الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية في مستجدات تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية من خلال ورش عمل ولقاءات أو منشورات دورية.
3. إيجاد خطط تنفيذية بجدول زمني لعملية التحول نحو العمل الإلكتروني لكل وزارة.
4. زيادة وعي العاملين في الوزارات بأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية والأثر الإيجابي لتطبيقه من خلال ورش عمل ولقاءات للإدارة العليا والعاملين في الوزارة.
5. مراجعة الهياكل الإدارية في الوزارات ومدى وملاءمتها في ظل الانتقال للعمل الإلكتروني وتطبيق الحكومة الإلكترونية.
6. إعادة هيكلة وحدات تكنولوجيا المعلومات في الوزارات المختلفة من ناحية المهام، المستوي الإداري الموجود، والتواصل بين الوحدات في الوزارات المختلفة.
7. ضرورة ربط التواصل في داخل الوزارة والوزارات الأخرى بمنظومة تواصل إلكترونية.
8. زيادة الاهتمام بتحديث الموقع الإلكتروني للوزارة وزيادة المعلومات المتوفرة من خلاله والاهتمام بالبريد الإلكتروني والتواصل من خلاله.
9. التوجه نحو الحكومة الذكية من خلال توفير الخدمات الحكومية عبر تطبيقات الهواتف الذكية المحمولة.

10. توفير نظام دفع إلكتروني والاهتمام بخصوصية وسرية البيانات للمعاملات الحكومية وتوفير البنية التحتية التقنية اللازمة لذلك.
11. سن القوانين واللوائح التنفيذية الخاصة بتطبيق التشريعات في قانون الحكومة الإلكترونية.
12. زيادة التوعية بالتشريعات والقوانين الموجودة المتعلقة بالحكومة الإلكترونية والعمل الإلكتروني.
13. بناء خطة إعلامية متكاملة للتوعية بخدمات الحكومة الإلكترونية.
14. إشراك مختلف مؤسسات مجتمع المدني في مراحل التخطيط والتنفيذ لمشروع الحكومة الإلكترونية وفق استراتيجيات واضحة ومستمرة.
15. إشراك الجامعات وخاصة كليات تكنولوجيا المعلومات في المراحل المختلفة لمشروع الحكومة الإلكترونية من خلال مشاريع بحثية.
16. ضرورة إجراء دراسات مستقبلية تخصصية في بعض المحاور المهمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وانعكاسات ذلك على الوظائف في الوزارات الفلسطينية.

References (Arabic & English)

- Abd, G. A. F. (2007). Impediments To E-Government Application Adoption: Study of The Opinions of A Sample of The Governmental Staff In The Province of Salahuddin. *Tikrit Journal of Management And Economic Sciences*, 7. (3)
- AbdulKarim, T. (2010). *The Role of E-Governance In The Rationalization of The Public Service In The United States And Algeria*. (Master), University of Mentori-Qustantina, Algeria .
- Ahmed, M. S. (2009). *The Strategic Management And Development of Human Resources*. Amman, Jordan: Dar Almassira For Publication And Distribution.
- Al Dhawwan, A. (2008). *The Role of Administrative Development In The Application of E-Governance*. (Master), King Abdul Aziz University, Jadda, Saudi Arabia .
- Alaboud, F. (2005). *E-Government Between Planning And Execution* (2 ed.). Saudi Arabia: King Fahid National Library.

- Alghouti, I. A. L. (2006). *Requirements For Success of E-Government Project from the Perspective of Senior Management In The Palestinian Ministries* (Master), Islamic University of Gaza, Gaza .
- Almutwely, M. (2003). *The Rehabilitation of Human Resources for the Implementation of E-Government In The Arab Countries*. Paper presented at the Symposium on E-government: Reality and Challenges, Muscat, Oman.
- Alomari, M. K., Sandhu, K., & Woods, P. (2014). Exploring citizen perceptions of barriers to e-government adoption in a developing country. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8(1), 131-150 .
- Alrabawi, Y. (2007). *The Reality of The E-Government Project In The Republic of Yemen*. Paper presented at the Sixth E-Government Conference, United Arab Emirates.
- Alrifai, S. Q. (2009). E-Government And Ways To Apply: A Strategic Perspective. *Journal Of The Economies Of North Africa*, 3 .
- Alruzi, D. J. (2012). E-Government And Its Constraints: Applied Study on Government Institutions In The Gaza Strip. *IUG Journal of Economics & Management Studies*, 20(1), 189-227 .
- Alswaiti, S. (2010). Expected Advantages, Requirements, & Obstacles of Applying E-goverment *Al-quds Open University* .
- Arishi, J. H. (2010). E-Government Strategies And Their Application. *King Saud University* .
- Awamleh, N. A.-H. (2001). E-Government And The Future of Public Administration Survey of The Public Sector In The State of Qatar. *Dirasat Journal For Administrative Sciences*, 29(1), 146-161 .
- BinAishawi, A. (2010). The Impact of The Application of E-government on Business. *Al Bahith Journal*, 7 .

- Chadwick, D. W. (2012). *Best International Practices in e-Government Security*. Paper presented at the The First International Conference in E-government & E-services, Birzeit University, Palestine.
- Christensen, L. B., Johnson, B., & Turner, L. A. (2015). *Research methods, design, and analysis* (12 ed.). England: Pearson Education Limited.
- Cloete, F. (2007). Knowledge management and trust in government: Lessons from South Africa. *KNOWLEDGE TO BUILD TRUST IN GOVERNMENT*, 193 .
- Duwaisan, F. (2009). E-Government In The State Of Kuwait - Zakat House as a Case Studt. *Journal Of The Economies Of North Africa*, 5, 251-270 .
- Ebrahim, Z., & Irani, Z. (2005). E-government adoption: architecture and barriers. *Business process management journal*, 11(5), 589-611 .
- ESCWA, E. a. S. C. f. W. A. (2014). Government Electronic and Mobile Services (GEMS) Maturity Index. United Arab Emirates.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (Vol. 7): Pearson Upper Saddle River, NJ.
- Hamada, I. (2014). *The Role of Electronic Transactions In The Government Administrative Performance Development*. (Master), The Academy of Management & Politics, Gaza .
- Hasan, H. F. (2014). *E-Government In Algeria: A Study of The Possibility of The Application*. (Master), University of Biskra, Algeria .
- Hassan, K. (2014). The Economic Dimensions of E-Government. *Alghuri Journal For Economic And Administrative Sciences*, 30 .(7)
- Heeks, R. (2008). Success and failure in e-government projects. from <http://www.egov4dev.org/success/>

- Hernon, P. (1998). Government on the web: A comparison between the United States and New Zealand. *Government Information Quarterly*, 15(4), 419-443 .
- Hu, G., Pan, W., Lu, M., & Wang, J. (2009). The widely shared definition of e-Government: An exploratory study. *The Electronic Library*, 27(6), 968-985 .
- Hussein, M. (2013). E-Government. *Bagdad Faculty Journal For Economic Sciences, Special Issue - Faculty Conference*, 460-439 .
- Ibrahim, H. T. (2004). The information revolution and democratic development in the Arab world. Center for Political and Strategic Studies, 139 .
- ITU, I. T. U. (2016). ICT facts and figures (T. D. B. ICT Data and Statistics Division, Trans.). In B. Sanou (Ed.), (pp. 8). Switzerland, Geneva: International Telecommunication Union ITU.
- Jaeger, P. T., & Thompson, K. M. (2005). Social information behavior and the democratic process: Information poverty, normative behavior, and electronic government in the United States. *Library & Information Science Research*, 26(1), 94-107 .
- Jawad, S., & AbuZaid, M. (2007). The Future Dimensions Of E-Government In Jordan. *The Jordan Journal of Business Administration*, 3(3), 278-295 .
- Kayani, M. B., Haq, M., Perwez, M. R., & Humayun, H. (2011). Analyzing barriers in e-government implementation in Pakistan. *International Journal for Infonomics*, 4(3), 4 .500-94
- Liang, S.-w., & Lu, H.-p. (2013). Adoption of e-government services: an empirical study of the online tax filing system in Taiwan. *Online Information Review*, 37(3), 424-442 .
- Lutfi, A. (2007). *E-Government Between Theory And Practice*. Paper presented at the Sixth E-Government Conference: The New Public Administration And E-Government, Dubai, UAE.

- Ministry Of Telecom & Information Technology. (2013). *Palestinian E-government Startegic Plan 2013* .2015-Gaza, Palestine.
- Misuraca, G. C. (2009). e-Government 2015: exploring m-government scenarios, between ICT-driven experiments and citizen-centric implications. *Technology Analysis & Strategic Management*, 21(3), 407-424 .
- Nkwe, N. (2012). E-government: challenges and opportunities in Botswana. *International journal of humanities and social science*, 2(17), 39-48 .
- Odwan, E. K. (2007). *The Extent Of Citizens Acceptance To Obtain Services Through E-Government*. (Master), Islamic university of Gaza, Gaza .
- Pardo, T. A., & Gil-García, J. R. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly*, 22(2), 187-216 .
- Radwan, R. (2005) E-Government. Vol. 5. E-Government. Egypt: The International Center For Future And Strategic Studies.
- Saidam, S. (2012). The Importance of Implementing e-Government in Palestine and its Horizons. Paper presented at the The First International Conference in E-goverment & E-servcies, Birzeit University, Palestine.
- Saunders, M. N., Lewis, P., & Thornhill, A. (2016). *Research methods for business students* (7 ed.). England: Pearson Education Limited.
- Seifert, J. W. (2003). A primer on e-government: Sectors, stages, opportunities, and challenges of online governance.
- Shahzad, H., & Sandhu, W. Y. (2007). E-government services in Pakistan. Pakistan: Lulea University of Technology .
- Shrout, P. E. (1998). *Measurement reliability and agreement in psychiatry*. *Statistical Methods in Medical Research*, 7(3), 301-317.

- Suleiman, I .(2010) . E-Government. Jordan: Dar Jaffa For Scientific Publication and Distribution.
- The World Bank. (2007). E-government. Retrieved 30.09.2016, 2016, from <http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government>
- United Nations. (2014). United Nations E-Government Surveys: 2014 E-Government for the Future We Want. New York: United Nations Department of Economic and Social Affairs.

ملحق رقم (1): المقابلات الشخصية

فيما يلي قائمة بالشخصيات التي تم إجراء مقابلات معها:

#	الاسم	طبيعة ومكان العمل	التاريخ
1.	أ. إسماعيل حمادة (Hamada, Interview,) (2015)	مدير عام المعلوماتية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بغزة	2015/10/20
2.	أ. جميل زعارنة (Zaarnah, Interview,) (2015)	مدير عام الإدارة العامة للحكومة الإلكترونية - الضفة الغربية	2015/07/12
3.	د. ربحي بركة (Baraka, Interview,) (2015)	عميد كلية تكنولوجيا المعلومات - الجامعة الإسلامية بغزة	2015/05/24
4.	أ.د. سامي أبو ناصر (Abu Naser, Interview,) (2015)	عميد كلية الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - جامعة الأزهر بغزة	2015/05/21
5.	م. سهيل مدوخ (Madoukh, Interview,) (2015)	وكيل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - غزة	2015/05/26
6.	أ. نافذ المدهون (Almadhoun, Interview,) (2015)	الأمين العام للمجلس التشريعي الفلسطيني ومحاضر في تخصص القانون والتشريع في الجامعات الفلسطينية	2015/05/18