

- pp. 59.
11. Panigyrakis G. & Prokopis K (2009). Internal Marketing impact on Business performance in a retail Context. International Journal of marketing .Vol. 37. Iss. 7.pp. 600_.
 12. Papasolomou J. & Vrontis D(2006). Building Corporate Branding Through Internal Marketing: The case of the UK Retail Industry. Journal of product and Brand management .Vol. 15.Issue.1. pp: 37.47_Available on file: <http://www.emeraldinsight.com>
 13. Pudhwar P(2009) . Insight into the Indian Call Centre industry: Can Internal Help tackle high employee turnover ?Journal of services Marketing . Vol. 23. Issue5. pp: 351. Available on file: <http://www.emeraldinsight.com>
 14. Zeithmal V. (2008).Service Marketing Integrating Customer Focus Across the firm. Mc Graw_Hill Higher Education. 576p.

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

د . علي عوض الوقفي *

د . خالد قاشي *

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك الشركات الصناعية والخدمية في محافظة اربد/الأردن لواقع الحكومة الالكترونية والبرامج التي تتبناها من وجهة نظر المديرين وكبار الموظفين ، وكذلك معرفة مدى رضا أفراد العينة عن الخدمات التي تقدم من خلال الحكومة الالكترونية. ولتحقيق هذه الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة كأداة لجمع البيانات ، حيث تم توزيعها على أفراد العينة الذي بلغ تعدادها (300) مفردة وتشكل ما نسبته 25 % من مجتمع الدراسة البالغ (1200) من المدراء وكبار الموظفين. تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيان عن طريق استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل T والدالة الإحصائية. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

- تبين وجود ضعف لمفهوم الحكومة الالكترونية من قبل عدد كبير من المستجيبين.
- كان مستوى الرضا عن خدمات الحكومة الالكترونية متوسط بشكل عام.
- وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أهمها:
- العمل على زيادة الوعي بمفهوم الحكومة الالكترونية لدى العاملين في منظمات القطاع الخاص.

- ضرورة الاستفادة من خبرات الدول المتقدمة في هذا المجال.

الكلمات الأساسية : الحكومة الالكترونية ، منظمات الأعمال ، الشركات

* العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية - جامعة ، البلدة الجزائر.
* العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية - جامعة جدار ، الأردن.

الصناعية ، الشركات الخدمية ، الدراسة الميدانية ، الفجوة الرقمية ، تقنيات المعلومات ، التجارة الإلكترونية ، معوقات الحكومة الإلكترونية ، التحديات التي تواجه الحكومة الإلكترونية.

Abstract

This study intends to investigate the perception and attitudes of managers and high ranking staff in industrial and service companies in the governorate of Irbid / Jordan toward e-government and programs adopted, as well as see how the respondents' satisfaction with the services provided by e-government. To achieve this study, a questionnaire was designed to collect relevant data from a sample of (300) managers representing nearly 25% of the population's. The researchers used SPSS software to analyze the data where means, standard deviation, T coefficient were used to test the suitability of the study model. Thus, the study obtained the following results:

Shows a weakness of the concept of e government by a large number of respondents.

The level of satisfaction with e government services was in moderate level Study has concluded a series of recommendations including ، Work to increase awareness of the concept of e-government among workers in private sector organizations. The need to take advantage of the experiences of developed countries in this field.

Key words: e-government, business organizations, industrial companies, service companies, field study, the digital gap, information technology, e commerce, e-government obstacles, the challenges facing e-government.

1. المقدمة : يشهد العالم تطورات هائلة في كافة الميادين وتغيرات جذرية في جميع مناحي الحياة ، يلمسها ويعيشها الأفراد ومنظمات الأعمال ومؤسسات القطاع العام والخاص على حد سواء ، ومن أبرز هذه التغيرات وأهمها على الإطلاق الثورة التكنولوجية ، والتي كان من إفرازاتها منذ عقدين ما يعرف بالحكومة الإلكترونية ، إذ جاءت لتعبر عن نقلة شاملة وتحولات رئيسية في مفهوم وواجبات وسلوك وعمل الحكومة التقليدية وإداراتها المختلفة. واکب ذلك الطفرة الإلكترونية وانتشار الانترنت بشكل واسع والاستخدامات الرقمية في جميع المجالات. انطلاقاً من ذلك فإن الغاية التي تركز عليها مشروعات الحكومة الإلكترونية تهدف إلى تقديم الخدمة للأفراد ولموظفي القطاع العام ولمنظمات الأعمال من خلال انجاز جميع المعاملات بيسر وسهولة وبلا عناء وبأقل تكلفة

ووقت ، بهدف تحسين الأداء للأفراد والمؤسسات ورفع مستوى الانجاز وزيادة الفاعلية للارتقاء بالاقتصاد الوطني بشكل عام. ويؤمل من مشروعات الحكومة الالكترونية أيضا زيادة الإنتاجية التنافسية عن طريق تسهيل المعاملات وتقديم الخدمات داخل الحكومة ومؤسساتها المختلفة من جهة وبين الحكومة والمواطنين والشركات من جهة أخرى.

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

2. أهمية الدراسة : تكمن أهمية الدراسة في:

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

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

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

3. أهداف الدراسة : تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية :

أ. التعريف بمفهوم وواقع الحكومة الالكترونية والبرامج التي تتبناها من وجهة نظر منظمات الأعمال.

ب. معرفة مدى وعي وإدراك المديرين وكبار الموظفين في الشركات الصناعية والخدمية لمفهوم الحكومة الالكترونية.

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

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

4. مشكلة الدراسة :

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

هل هذا الاستثمار له ما يبرره؟ هل يؤدي الغاية التي وجد من أجلها؟ هل تستفيد قطاعات الأعمال من ذلك؟ أو على الأقل هل منظمات الأعمال مدركة لذلك وتعيه وتطبقه؟ هل تحظى برامج الحكومة الالكترونية بدرجة من الرضا لدى منظمات الأعمال؟ بناء على ذلك فان الباحث سيحاول الإجابة على هذه التساؤلات من خلال هذه الدراسة.

5. فرضيات الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة سيلجأ الباحث إلى اختبار الفرضيات التالية :

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

ب. الفرضية الثانية : لا تحظى البرامج التي تطرحها الحكومة الالكترونية بدرجة عالية من الرضا لدى المديرين وكبار الموظفين في الشركات الصناعية والخدمية محور الدراسة.

6. منهجية الدراسة :

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

ب. عينة الدراسة: تم انتخاب عينة عشوائية مكونة من (300) من المديرين ومساعدتهم وكبار الموظفين بنسبة تقدر (20%) من مجتمع الدراسة.

ج. أداة جمع البيانات: تم تصميم استبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة تتكون من ثلاثة أقسام ، القسم الأول منها يحتوي خمس فقرات تقيس مفاهيم عامة عن الحكومة الالكترونية ، القسم الثاني يشتمل على فقرات الاستبانة الرئيسة

وتتكون من عشرين فقرة ، والقسم الثالث يشتمل على ثلاثة أجزاء وكما هو موضح في الملحق (أ) المرفق.

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

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

و. محددات الدراسة: كان من أهم محددات الدراسة هو ضعف الاستجابة من قبل عينة الدراسة والتي بلغت (50%) إذ تم توزيع (300) استبانة واسترجع منها (220) استبانة.

7. الدراسات السابقة :

*** دراسة خيرى (2009)** الدراسة بعنوان رأي المجتمع الاقتصادي الأردني بالعوامة والانترنت والحكومة الالكترونية. هدفت الدراسة إلى التعرف على آراء المبحوثين وتوجهاتهم نحو قضايا العوامة والانترنت والحكومة الالكترونية ، وإلى توعية المجتمع الاقتصادي الأردني بالحكومة الالكترونية والعمل على نشرها. تكون مجتمع الدراسة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص والأفراد المهتمين بالمجتمع الاقتصادي الأردني. كانت عينة الدراسة تتكون من (1392) من قطاع الاقتصاد الأردني. استخدم الباحث أسلوب جمع البيانات الوصفي منة خلال التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: ضعف الوعي لدى أفراد العينة بالحكومة الالكترونية وظهر أن (54%) من المجتمع الأردني ليس لديهم معرفة بالحكومة الالكترونية ، وظهر أيضا أن تأثير الحكومة الالكترونية بالاقتصاد الأردني كان بشكل ضعيف ، وظهر أيضا أن هنالك ضعفا في القناعة بالحكومة الالكترونية ، وكذلك ضعف في التشريعات التي تحكم سير العمل بها.

*** دراسة نيلسون (2009)** الدراسة بعنوان معرفة وعي ورضا الجمهور عن الحكومة الالكترونية. أجرت هيئة الحكومة الالكترونية في دولة البحرين من خلال شركة نيلسون العالمية دراسة شاملة للتعرف على مؤشر رضا العملاء ومؤشر التحول الحكومي الالكتروني ومدى الوعي ببرنامج الحكومة الالكترونية وأهم الخدمات التي سبق استخدامها ، وقياس مدى رضا المواطن في التعامل مع خدمات الحكومة الالكترونية. كانت العينة تتألف من (2500) شخص من قطاع

الأعمال التجارية والصناعي والحكومي. وقد هدفت الدراسة أيضا إلى وضع قاعدة لقياس مدى التطورات في رضا العملاء والتعرف على مدى وعيهم ورأيهم تجاه الخدمات الإلكترونية. وقد أظهرت الدراسة أن هناك زيادة في مستويات الوعي في الحكومة الإلكترونية عما كان عليه سابقا بزيادة (25%) عن العام الذي سبقه ، وارتفعت نسبة الوعي في قطاع الأعمال من (67%) إلى (98%) مقارنة مع العام الذي سبق. وقد أوصت الدراسة بالعمل على تعديل الخطط وتطويرها وذلك للوصول إلى أفضل المستويات في مجال الحكومة الإلكترونية.

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

ملخص للدراسات السابقة : أظهرت الدراسات السابقة ضرورة الاهتمام ببرامج الحكومة الإلكترونية وضرورة تفعيل هذا الدور الجديد التي تضطلع به الحكومات ، وتبين أن هناك ضعف في أداء الحكومة الإلكترونية كما أفرزته دراسة خيري ، ودعت أيضا إلى ضرورة التروي وعدم التسرع في تنفيذ هذه البرامج خوفا من الفشل. وتتميز هذه الدراسة بأنها تمت على منظمات صناعية وأخرى خدمية ، وكذلك تم فسح المجال للمستجوبين لإبداء الرأي وتقديم الحلول والمقترحات المناسبة في هذا المجال.

8. الإطار النظري:

مفهوم الحكومة الالكترونية:

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

تعددت التعريفات التي تناولت مصطلح الحكومة الالكترونية ، ومن هذه التعريفات: « الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات ، لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية (حكومة - حكومة G - G) وبينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد (حكومة - فرد G - C) ، وقطاعات الأعمال (حكومة - أعمال B - G).

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

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

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

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

— مدرسة تكنولوجيا المعلومات ، تعمل على استخدام كافة تقنيات

المعلومات وتوصيلها للمواطنين بكفاءة وفاعلية وبالوقت الحقيقي.
- مدرسة إدارة إبداع الإدارة ، تنادي بالتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير والابتكار.

- مدرسة إعادة اكتشاف الحكومة ، وذلك من خلال إحداث تغييرات جوهرية في أساليب واستراتيجيات تفاعل الحكومة مع المواطنين ، وبشكل تستند إلى مبادئ العدالة والشفافية والمشاركة في اتخاذ القرارات . فيما يرى كل من Brian and Nabel (2004) إن الحكومة الالكترونية عبارة عن نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة الالكترونية المتكاملة للمواطنين والمنظمات ، وإضافة قيمة حقيقية يشعر بها هؤلاء المنتفعين وتكوين علاقات تفاعلية معهم سواء أكانوا أفرادا أم مؤسسات. أما إبراهيم (2012) فيرى أن الحكومة الالكترونية هي أن الأجهزة الحكومية تستبدل التعامل التقليدي الورقي بالتعامل الالكتروني باستخدام شبكات الاتصال عموما ومن بينها شبكة الانترنت بقصد إجراء التعاملات التالية:

- تعامل الأجهزة الحكومية مع بعضها الكترونيا.
- تعامل الأجهزة الحكومية مع منظمات الأعمال.
- تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين. ويرى حجازي (2004) إن مفهوم الحكومة الالكترونية يرتبط بتعظيم استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات من اجل التغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في الأوراق والأنظمة التقليدية ، ويشمل نظام الحكومة الالكترونية المزايا التالية:
- تبسيط الإجراءات المطلوبة وزيادة الشفافية.
- تقليل الوقت الذي يستهلكه المواطن للحصول على المعلومة.
- تحسين ودعم الأراضية المشتركة مع كل من رجال الأعمال والصحافة والمنظمات الأهلية.
- تحسين مناخ الأعمال لجذب الاستثمار الأجنبي.
- تدعيم الإجراءات الحكومية المضادة للفساد.

أسباب التحول إلى نظام الحكومة الالكترونية :

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

1. ضغوط خارجية: ويمكن تحديدها كما يلي:

- أ. **ضغوط سياسية** ، مثل زيادة التوجه نحو الديمقراطية ، أدى إلى زيادة مطالبة المواطنين بتحسين مستوى أداء الخدمة الحكومية.
- ب. **ضغوط اجتماعية** : أصبح المجتمع يمارس نشاطه على مدار أربعة وعشرين ساعة يوميا ، وتطلب هذا أن تكون الخدمة على مدار اليوم.
- ج. **ضغوط اقتصادية** : العمل على توفير النفقات الحكومية ، وتغيير في أنماط العمل ، وإنفاذ ذلك إلى القطاع الخاص لتقليل التكلفة.
- د. **ضغوط تكنولوجية** : مثل زيادة معدل استخدام الانترنت بين المواطنين ومطالبتهم بتوفير الخدمات الحكومية الالكترونية.

2. ضغوط داخلية: ويمكن تحديدها فيم يلي:

- أ. تناثر المعلومات وتفرقها بين الجهات الحكومية.
- ب. كثرة الروتين ، وانعزال الأقسام عن بعضها.
- ج. نظام العمل لا يشجع المواطنين على إبداء آرائهم في الخدمة الحكومية.
- د. الاتجاه العام نحو إعادة تصميم الأنظمة داخليا حتى تتواءم مع البوابة المعلوماتية الحكومية الموجهة لخدمة المواطنين على شبكة الانترنت. (العلاق ، 2004)

علاقة الحكومة الالكترونية بالتجارة الالكترونية :

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

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

التجربة الأردنية في هذا المجال:

يقول في هذا الصدد جلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين وكما جاء في

موقع الحكومة الالكترونية على الشبكة العنكبوتية (2007) (جاءت رؤيتنا للاستثمار في مجالات قطاع تكنولوجيا المعلومات من منطلق توفير البنية التحتية اللازمة له ممثلة بالكفاءات الوطنية الشابة المؤهلة والمدرّبة علمياً وفيما والمنتشرة ليس فقط في الأردن ، بل في كافة أرجاء المنطقة العربية ، حيث قمنا بتبني مجموعة من المبادرات ضمن هذا القطاع كان من أهمها نشر مراكز تكنولوجيا المعلومات في كافة أنحاء المملكة إضافة إلى انطلاق مبادرة الحكومة الالكترونية ومبادرة تطوير التعليم في الأردن والتعليم الالكتروني والتي تم إطلاقها في المنتدى الاقتصادي العالمي).

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

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

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

والمشتريات والمبيعات الحكومية وترخيص السيارات والسائقين.

معوقات الحكومة الالكترونية:

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

التحديات المعاصرة لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية :

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

- التحديات البشرية ، عدم توفر الكوادر المؤهلة لممارسة هذا العمل.
- التحديات التكنولوجية ، إذ يتطلب ذلك استخدام شبكات متقدمة.
- التحديات الإدارية ، مثل الأساليب التقليدية والبيروقراطية المتبعة.
- التحديات الخاصة بوسائل الدفاع الالكترونية ، وذلك ضد أعال النصب والاحتيال.
- التحديات الخاصة بالعملاء والمستهلكين ، والتي افرزتها ضروريات التعامل عبر حدود الدول على أسس تنافسية.
- التحديات اللغوية. من خلال العديد من اللغات العالمية التي تظهر على صفحات المواقع الالكترونية.
- التحديات الثقافية ، من خلال الفروق الشاسعة بين المواطنين في الدولة الواحدة.
- التحديات القانونية ، ويتمثل في تعدد القوانين واللوائح داخل الدولة الواحدة وتغيرها باستمرار.

9. تحليل البيانات

أ. عام تم اعتماد (220) استبانة صالحة لأغراض التحليل ، إذ تم استرجاع (255) استبانة بنسبة استرجاع بلغت (85%) واستبعد (35) استبانة بسبب نقص في المعلومات وعدم صلاحيتها للتحليل ويكون نسبة الداخل في التحليل من المجموع الكلي (73.3%)

ب. تم تحليل البيانات المتحصل عليها من استبانة الدراسة باستخدام الطرق الإحصائية المناسبة مثل: الأوساط الحسابية ، والانحرافات المعيارية ، ومستويات الدلالة ، ومختبر T ومعامل بيتا ، والارتباط والانحدار.

ج. تحليل بيانات القسم الأول للجدول رقم (1) إجابات العينة على فقرات القسم الخمسة

الرقم	الفقرة	نعم	لا
1	هل تعرف موقع الحكومة الالكترونية على شبكة الانترنت؟	108	112
2	هل سمعت عن البرامج التي تطرحها الحكومة الالكترونية؟	107	113
3	هل استفدت شخصيا من خدمات الحكومة الالكترونية؟	110	110
4	هل تفكر بالاستفادة من خدماتها مستقبلا؟	123	97
5	هل تعتقد أن ما ينفق على تقنيات الحكومة الالكترونية له ما يبرره من حيث الفوائد المحتملة التي تعود على الأفراد والمنظمات؟	106	114
المجموع		554	546

يلاحظ من الجدول اعلاه ان مجموع الإجابات ب نعم على جميع الفقرات الخمس بلغ ما مجموعه (576) من أصل (1100) أي بنسبة (50.36%) هذا يدل على توجه وسط بشكل عام نحو برامج الحكومة الالكترونية ، وهذه نتيجة لم تكن متوقعة و اقل من الطموحات.

الجدول رقم (2) تحليل فقرات القسم الثاني

الترتيب للأهمية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
5	21.1	50.3	أدرك وأعي البرامج التي تطرحها الحكومة الالكترونية	
8	98.	31.3	أدرك مدى الفائدة التي تنعكس على الأفراد والمنظمات من جراء ذلك	2
1	85.	71.3	أشجع التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية	3
17	98.	50.2	أشعر بالرضا عن الترويج لبرامج الحكومة الالكترونية	4
2	89.	69.3	من السهولة معرفة عنوان موقع الحكومة الالكترونية على الانترنت	5
4	10.1	59.3	يهمني أن أعرف موقع الحكومة الالكترونية على الانترنت	6
20	00.1	25.2	تكسر الحكومة الالكترونية المحاسبة وتعزز الشفافية	7
18	25.1	35.2	أشعر بالرضا عن سير التقدم لبرامج الحكومة الالكترونية	8
10	02.1	90.2	يمتاز الوصول لخدمات الحكومة الالكترونية بالسهولة	9
9	95.	30.3	يتوفر الوقت والجهد لمستخدم الحكومة الالكترونية	10
3	99.	61.3	أشعر بخفض التكلفة من جراء التعامل مع الحكومة الالكترونية	11
19	06.1	28.2	أشعر بنقلة نوعية في جودة الخدمات المقدمة	12
16	23.1	55.2	المس درجة من الرضا لدى الأفراد والمؤسسات عما تقدمه الحكومة الالكترونية	13
12	76.	85.2	أرى أن برامج الحكومة الالكترونية تحقق الميزة التنافسية التي وجدت من أجلها	14
7	98.	41.3	أشعر بالرضا عن طريقة الاستخدام لبرامج الحكومة الالكترونية	15
6	96.	42.3	لم تواجهني أية مشاكل لدى مراجعة المؤسسات الحكومية	16
15	10.1	73.2	لا أشاهد طوابير طويلة من المراجعين أمام الدوائر الحكومية	17
14	21.1	74.2	لا أشاهد كميات كبيرة من الأوراق والنماذج أثناء مراجعة الدوائر الحكومية	18
13	98.	76.2	أقوم بإنجاز معظم المعاملات من داخل البيت ولا حاجة للذهاب للدوائر الحكومية	19
11	13.1	87.2	لا يظهر عدد كبير من التواقيع على المعاملات الحكومية	20
	99.	91.2	المجموع	

ظهر من خلال أرقام الجدول رقم (2) أعلاه أن لدى أفراد العينة توجهها ايجابيا نحو التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية بدليل حصول هذه الفقرة على أعلى وسط حسابي بلغ (3. 71) وانحراف معياري قدرة (85) وجاء ثانيا في الترتيب حسب الأهمية الفقرة الخامسة التي تشير إلى سهولة الوصول إلى موقع الحكومة الالكترونية على الانترنت حيث بلغ الوسط الحسابي (3. 69) وانحراف معياري قدرة (9. 8) وحلت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (11) والتي تشير إلى خفض التكلفة من جراء تطبيق برامج الحكومة الالكترونية بوسط حسابي قدرة (3. 61) وانحراف معياري قدرة (99. 0). أظهرت الفقرة رقم (8) عدم رضا أفراد العينة عن سير التقدم في برامج الحكومة الالكترونية بدليل حصوله على وسط حسابي (2. 35) وانحراف معياري قدرة (1. 25). وكذلك أظهرت الفقرة رقم (12) عدم رضا أفراد العينة عن حصول نقلة نوعية ملموسة في برامج الحكومة الالكترونية حيث كان الوسط الحسابي (28. 2) وانحراف معياري قدرة (1. 06). في حين جاءت الفقرة رقم (7) التي تفترض بالحكومة الالكترونية تكريس المحاسبة والشفافية الأقل رضا إذ بلغ وسطها الحسابي (2. 25) وانحراف معياري قدره (1. 00). أظهرت فقرات الاستبانة العشرين بشكل عام درجة من عدم الوعي والإدراك لبرامج

الحكومة الالكترونية الأمر الذي يفهم عن عدم رضا أفراد العينة بشكل عام عن طروحات الحكومة الالكترونية.

الجدول رقم (3) تحليل بيانات الفقرة (أ) من القسم الثالث

الرقم	الشريحة	قليلة جدا (1)	قليلة (2)	وسط (3)	كبيرة (4)	كبيرة جدا (5)		
ع	ت	ع	ت	ع	ت	ع	م	هـ
1	الأفراد	25	25	20	60	50	835	2
2	المستثمرون قطاعات الأعمال	20	20	50	150	40	615	3
3	الحكومة	30	30	10	30	60	840	1

ع « عدد المستجيبين ت » تحصيلم» مجموعه الترتيب حسب الأهمية قليلة جدا « درجة واحدة كبيرة جدا » خمس درجات ظهر من خلال تحليل بيانات الجدول رقم (3) أعلاه أن القطاع الحكومي هو المستفيد الأكبر من خدمات الحكومة الالكترونية إذ حصل على الترتيب الأول في الأهمية بمجموع درجات (840) من أصل (1100). وجاء في المرتبة الثانية قطاع الأفراد إذ حصل على (835) وحل ثالثا في الاستفادة من خدمات الحكومة الالكترونية قطاع المستثمرون والأعمال حيث حصل على (615) درجة.

الجدول رقم (4) تحليل بيانات الفقرة (ب) من القسم الثالث

الرقم	السبب	قليلة جدا (1)	قليلة (2)	وسط (3)	كبيرة (4)	كبيرة جدا (5)		
ع	ت	ع	ت	ع	ت	ع	م	هـ
1	الوارد المالية	18	18	28	56	22	66	40
2	الكوادر البشرية	90	90	42	84	20	60	48
3	التخطيط	20	20	17	34	7	21	40
4	الفساد	18	18	24	48	18	54	28
5	إدارية	7	7	18	36	15	45	30
6	تكنولوجية	36	36	30	60	16	48	38
7	الدفاع الالكتروني	32	32	43	86	20	60	45
8	لغوية	85	85	40	80	35	105	30
9	ثقافية	75	75	65	130	30	90	31
10	قانونية	33	33	42	84	15	45	60

ع « عدد المستجيبين ت » تحصيلم» مجموعه « الترتيب حسب الأهمية قليلة جدا درجة واحدة كبيرة جدا » خمس درجات

أظهرت نتائج تحليل الجدول رقم (4) أعلاه ان المشاكل الإدارية احتلت

المركز الأول كعائق أمام تطوير برامج الحكومة الالكترونية إذ حصلت على أعلى درجة بلغت (958) وتلاها في ذلك التخطيط كعائق في المرتبة الثانية إذ حصل على درجة (915) من إجابات المستجيبين ، ثم جاءت ثالثا مشكلة الفساد كعائق امام الحكومة الالكترونية وحصلت على درجة (892) ثم جاءت رابعا في التحديدات مشكلة الموارد المالية حيث حصلت على درجة (840) ثم جاء خامسا كعائق مشكلة الدفاع الالكتروني وحصلت على مجموع (783) ثم جاءت المشاكل القانونية كعائق في المركز السادس إذ حصلت على (752) درجة. فيما احتلت مشكلة الكوادر البشرية ، والمشكلة اللغوية ، والمشكلة التكنولوجية ، والمشكلة الثقافية ، احتلت المراكز من (7 - 10) حيث حصلت على التوالي على الدرجات التالية (526)(360)(346)(316).

تحليل الفقرة ج من القسم الثالث

تمحورت إجابات أفراد العينة على الفقرة ج والتي تبحث في أفضل السبل للارتقاء بعمل الحكومة الالكترونية من وجهة نظر المستجوبين كانت:

- العمل على ربط موقع الحكومة الالكترونية من خلال محرك الياهو Yahoo أو الجوجل Google وذلك لسهولة الدخول إليها.
- الاهتمام أكثر ببرامج التخطيط طويلة الأجل والتي من ضمنها الحكومة الالكترونية. - تبني أنظمة العمل المؤسسي من المسؤولين عن هذه البرامج وعدم خضوعها لأمزجة بعض المسؤولين.
- الانتباه إلى حالات الفساد التي قد تظال عمل الحكومة الالكترونية وتعرقل برامجها.

اختبار الفرضيات:

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات الفرضية الأولى المتعلقة بمدى وعي وإدراك أفراد العينة لبرامج الحكومة الالكترونية

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	أدرك وأعي البرامج التي تطرحها الحكومة الالكترونية	50.3	21.1
2	أدرك مدى الفائدة التي تنعكس على الأفراد والمنظمات من جراء ذلك	31.3	98.
5	من السهولة معرفة عنوان موقع الحكومة الالكترونية على الانترنت	69.3	89.
7	تكرس الحكومة الالكترونية المحاسبة وتعزز الشفافية	25.2	00.1
9	يمتاز الوصول لخدمات الحكومة الالكترونية بالسهولة	90.2	02.1
10	يتوفر الوقت والجهد لمستخدم الحكومة الالكترونية	30.3	95.
12	اشعر بنقلة نوعية في جودة الخدمات المقدمة	28.2	06.1
14	أرى أن برامج الحكومة الالكترونية تحقق الميزة التنافسية التي وجدت من أجلها	85.2	76.
		01.3	98.0

يظهر من خلال الجدول رقم (5) أعلاه أن الوسط الحسابي لفقرات هذه

الفرضية بلغ (01.3) وانحراف معياري قدرة (98.0) وهي تمثل نتيجة ايجابية بلدرجة وسط.

جدول رقم (6) نتائج تطبيق اختبار (test - One Sample T) على الفقرات المتعلقة بمدى وعي وإدراك أفراد العينة لبرامج الحكومة الإلكترونية

النتيجة الفرضية	الدالة الإحصائية	درجات الحرية	T	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المجال
القبول	000.0	219	57.13	98.0	01.3	مدى وعي وإدراك العينة لبرامج للحكومة الإلكترونية

يظهر من خلال الجدول رقم (6) أعلاه أن قيمة (T) لفقرات هذه الفرضية بلغت (57.13) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) (0.05) والمتوسط الحسابي للفرضية (01.3) مقارنة بالوسط المعياري الخماسي (3) وهذا يدل على وجود درجة من الوعي والإدراك لدى العينة لبرامج الحكومة الإلكترونية وعالية نرفض الفرضية العدمية القائلة بعدم وجود توجه ايجابي عند العينة نحو برامج الحكومة الإلكترونية، ونقبل الفرضية التي تظهر التوجه الايجابي نحو ذلك. جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات الفرضية الثانية المتعلقة بمدى رضا أفراد العينة عن برامج وعمل الحكومة الإلكترونية

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
3	أشجع التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية	71.3	85.
4	أشعر بالرضا عن الترويج لبرامج الحكومة الإلكترونية	50.2	98.
6	يهمني أن أعرف موقع الحكومة الإلكترونية على الانترنت	59.3	10.1
8	أشعر بالرضا عن سير التقديم لبرامج الحكومة الإلكترونية	35.3	25.1
11	أشعر بخفض التكلفة من جراء التعامل مع الحكومة الإلكترونية	61.3	99.
13	المس درجة من الرضا لدى الأفراد والمؤسسات عمر تقديم الحكومة الإلكترونية	55.2	23.1
15	أشعر بالرضا عن طريقة استخدام لبرامج الحكومة الإلكترونية	41.3	98.
19	أقوم بإنجاز معظم المعاملات من داخل البيت ولا حاجة للذهاب للدوائر الحكومية	76.2	98.
		18.3	04.1

أظهرت أرقام الجدول رقم (7) أعلاه أن الوسط الحسابي لفقرات الفرضية الثانية والمتعلقة بدرجة الرضا عند أفراد العينة بلغت (18.3) وانحراف معياري قدرة (04.1) وهي تمثل نتيجة ايجابية بلدرجة وسط.

جدول رقم (8): نتائج اختبار وتطبيق (One Sample T test) على الفقرات المتعلقة بمدى رضا أفراد العينة عن برامج وعمل الحكومة الإلكترونية

النتيجة الفرضية	الدالة الإحصائية	درجات الحرية	T	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المجال
قبول	000.0	219	65.12	04.1	18.3	مدى رضا أفراد العينة عن الحكومة الإلكترونية

يظهر من خلال الجدول (8) أعلاه أن قيمة (T) لفقرات هذه الفرضية بلغت (65.12) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) (0.05) والمتوسط الحسابي للفرضية (18.3) مقارنة بالوسط الحسابي المعياري الخماسي (3) وهذا

يدل على درجة من متوسطة من الرضا لدى أفراد العينة عن برامج وعمل الحكومة الالكترونية ، وبذلك نرفض الفرضية العدمية القائلة بعدم وجود درجة من الرضا لدى أفراد العينة عن الحكومة الالكترونية ونقبل الفرضية القائلة بوجود درجة ايجابية من الرضا لدى أفراد العينة.

10. النتائج والتوصيات :

النتائج: أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج وعلى النحو التالي:

- ❖ تبين أن هنالك ضعف لمفهوم الحكومة الالكترونية من قبل عدد من المستجيبين بدليل تدني الوسط الحسابي عن الوسط الافتراضي.
- ❖ كان الوعي والإدراك لمفهوم الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية بدرجة متوسطة بدليل أن الوسط الحسابي بلغ (3.01) وانحراف معياري (0.98).
- ❖ كان مستوى الرضا عن خدمات الحكومة الالكترونية لدى أفراد العينة متوسط بشكل عام حيث كان الوسط الحسابي (3.18) وانحراف معياري (0.04).
- ❖ جاء متغير التشجيع نحو الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية بالمرتبة الأولى.
- ❖ جاءت متغيرات زيادة الفاعلية و مجتمع المعلومات وتدني تكلفة انجاز المعلومات بالأهمية الثانية حسب الأهمية.
- ❖ لم يحظى متغير تحقيق الميزة التنافسية بالأهمية المتوقعة منة بدليل انخفاض وسطه الحسابي عن الوسط الافتراضي.
- ❖ تبين أن درجة الوعي لبرامج الحكومة الالكترونية لدى الشركات الخدمية أفضل منة لدى الشركات الصناعية.

التوصيات :

- ❖ خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات وكما يلي:
- ❖ العمل على زيادة الوعي بمفهوم الحكومة الالكترونية لدى العاملين في منظمات القطاع الخاص.
- ❖ تكثيف البرامج والندوات التي من شأنها تعريف الأفراد بالخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية .
- ❖ تفعيل الخدمات التي تقدمها برامج الحكومة الالكترونية بحيث يشعر بها الأفراد في جميع مواقعهم .